



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

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA COMERCIAL
TOTALHOME DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE
CHIMBORAZO, PERIODO 2016.**

AUTORA:

ANA MARLENE BUÑAY GUAMÁN

RIOBAMBA - ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente Trabajo de Titulación ha sido desarrollado por la Sra. Ana Marlene Buñay Guamán, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

CPA Lcda. María Elena Hidalgo Proaño. Mgs
DIRECTORA

Mgs. Mónica Elina Brito Garzón
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Ana Marlene Buñay Guamán, 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 autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 31 de enero de 2018

Ana Marlene Buñay Guamán
C.C. 0604376582

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación, se la dedico a Dios todopoderoso por ser mi guía espiritual que me conduce siempre hacia el camino del bien y del éxito, ya que él es quien nos concede el privilegio de la vida y nos ofrece lo necesario para lograr nuestras metas.

A mis padres, ejemplo de pundonor y valentía para sacar a sus hijos adelante, a mi pequeño Joseph Gael, quien con su afán de verme cristalizar mis estudios ha tenido que soportar mis ausencias, gracias tesoro, a Fabián Vicente, compañero ideal en mi andar como persona y ahora como profesional a mi gran familia, por su ayuda y constante cooperación y que siempre tengan presente que todo lo que nos proponemos en la vida lo podemos lograr, que mis éxitos de hoy sean los suyos mañana y siempre.

Hay personas que siempre me apoyaron a salir adelante, seria incumplida al no reconocer vuestro ejemplo amable y generoso, a ustedes mi estimación y consideración por siempre.

Ana Marlene Buñay Guamán

AGRADECIMIENTO

Expreso a ustedes este gran valor de inmensa gratitud: a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por colmar de conocimientos y otorgarnos un profesión mediante una labor tan honorable y sacrificada al de impartir día a día sabiduría y conocimiento a la estudiante que hoy culmina sus estudios en esta prestigiosa institución, de igual manera a la Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Contabilidad y Auditoría en cuyo aposento han guiado y encaminado de valores profesionales y éticos para ser profesionales dignos de nuestro país.

A la C.P.A Lic. María Elena Hidalgo P. Mgs, a la Mgs. Mónica Elina Brito Garzón; quienes, con su paciencia y su constante apoyo durante el proceso de investigación me supieron orientar de manera excelente.

Al Sr. Pedro Caranqui y directivos de la Empresa Totalhome y a todas las personas que brindaron su colaboración facilitando información y el apoyo incondicional para la realización de este trabajo de investigación.

Ana Marlene Buñay Guamán

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de anexos.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	4
1.1.2 Delimitación del Problema	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	7
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEORICA	10
2.2.1 Auditoría	10
2.2.2 Tipos de auditoría	12
2.2.3 Gestión	14
2.2.3.1 Elementos de gestión	15
2.2.3.2 Criterios de estudio	15
2.2.4 Auditoría de Gestión	17
2.2.5 Alcance de la Auditoría de Gestión	20
2.2.6 Importancia de la Auditoría Gestión.....	20
2.2.7 Ventajas y desventajas de la Auditoría de Gestión.....	21

2.2.7.1	Ventajas.....	21
2.2.7.2	Desventajas	21
2.2.8	Fases de la Auditoría de Gestión	22
2.2.8.2	Fase II: Planificación	23
2.2.8.3	Fase III: Ejecución	23
2.2.8.4	Fase IV: Comunicación de resultados.....	23
2.2.8.5	Fase V: Seguimiento	24
2.2.9	Control Interno.....	24
2.2.9.1	Componentes del sistema de control interno	24
2.2.9.2	Métodos de Evaluación del Control Interno	25
2.2.9.3	Componentes del COSO I.....	25
2.2.10	Indicadores de gestión.....	27
2.2.11	Análisis situacional de medios internos y externos FODA	28
2.2.12	Normativa Internacional Auditoría – NIA.....	30
2.2.13	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)	32
2.2.15.1	Clasificación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas	32
2.3	IDEA A DEFENDER.	36
2.4	VARIABLES	37
2.4.1	Variable independiente:	37
2.4.2	Variable dependiente:	37
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		38
3.1	MODALIDAD	38
3.2	TIPOS	38
3.2.1	Investigación Bibliográfica.....	38
3.2.2	Investigación de Campo.....	38
3.2.3	Descriptiva	38
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.3.1	Población.....	39
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	39
3.4.1	Métodos.....	39
3.4.1.1	Inductivo-deductivo:	39
3.4.1.2	Analítico-sintético:.....	40
3.4.1.3	Histórico- lógico:	40

3.4.2	Técnicas	40
3.4.2.1	Entrevista	40
3.4.2.2	Encuesta	40
3.4.3	Instrumentos.....	41
3.4.3.1	Guía de entrevista	41
3.4.3.2	Cuestionario	41
3.5	RESULTADOS.....	42
3.5.1	Resultados de entrevista a la población en estudio de la Empresa Totalhome.	42
3.6	VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER.....	52
3.6.1	General.....	52
3.6.2	Variables	52
3.6.3	Comprobación de la Idea a Defender.....	52
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		53
4.1	TÍTULO	53
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	53
4.2.1	Fase I: Conocimiento Preliminar	53
4.2.2	FASE II: Planificación Preliminar	74
4.2.3	FASE II: Planificación Específica	91
4.2.4	FASE III: Ejecución de la Auditoría.....	124
4.2.5	FASE IV: Comunicación de Resultados.....	146
CONCLUSIONES		154
RECOMENDACIONES.....		155
BIBLIOGRAFIA		156
ANEXOS.....		158

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tipos de auditoría	13
Tabla 2: Función y tipos de auditoría	19
Tabla 3: NIA	31
Tabla 4: Cuadro de operacionalización de variables	37
Tabla 5: Población	39
Tabla 6: Auditoría de Gestión.....	42
Tabla 7: Importancia de la Auditoría de Gestión.....	43
Tabla 8: Evaluación	44
Tabla 9: Indicadores de gestión (eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética	45
Tabla 10: Procedimientos administrativos.....	46
Tabla 11: factor de riesgo	47
Tabla 12: Procesos críticos	48
Tabla 13: Control Interno	49
Tabla 14: Objetivos metas planteadas	50
Tabla 15: Disminuir los excesos	51
Tabla 16: Índice de Archivo Permanente	54
Tabla 17: Funcionarios Principales.....	59
Tabla 18: Hoja de Marcas	71
Tabla 19: Hoja de Referencias.....	72
Tabla 20: Índice de archivo Corriente	75
Tabla 21: Interpretación de la misión	93
Tabla 22: Interpretación de visión	96
Tabla 23: Ambiente de Control	107
Tabla 24: Matriz Confianza Riesgo – Evaluación del Riesgo	110
Tabla 25: Matriz Confianza Riesgo – Actividades de Control.....	113
Tabla 26: Matriz Confianza Riesgo – Información y Comunicación.....	115
Tabla 27: Matriz Confianza Riesgo – Supervisión y Monitoreo	117
Tabla 28: Determinación de nivel del riesgo global	118
Tabla 29: Matriz de Confianza Riesgo- Gerencia	126
Tabla 30: Matriz de Confianza Riesgo- Administrativa Financiera.....	129
Tabla 31: Matriz de Confianza Riesgo- Crédito y Cobranzas	132
Tabla 32: Matriz de Confianza Riesgo- Marketing y Ventas	136

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: COSO I.....	26
Gráfico 2: Auditoria de Gestión.....	42
Gráfico 3: Importancia de la auditoria de gestión.....	43
Gráfico 4: Evaluación	44
Gráfico 5: indicadores de gestión (eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética	45
Gráfico 6: procedimientos administrativos.....	46
Gráfico 7: factor de riesgo	47
Gráfico 8: Procesos críticos	48
Gráfico 9: Control Interno	49
Gráfico 10: Objetivos metas planteadas	50
Gráfico 11: disminuir los excesos.....	51
Gráfico 12: Organigrama Estructural	58
Gráfico 13: Interpretación de la misión	93
Gráfico 14: Interpretación de visión	96
Gráfico 15: Matriz Confianza Riesgo – Ambiente de Control	107
Gráfico 16: Matriz Confianza Riesgo – Evaluación del Riesgo.....	110
Gráfico 17: Matriz Confianza Riesgo – Actividades de Control.....	113
Gráfico 18: Matriz Confianza Riesgo – Información y Comunicación.....	115
Gráfico 19: Matriz Confianza Riesgo – Supervisión y Monitoreo.....	117
Gráfico 20: Determinación de nivel del riesgo global	118
Gráfico 21: Matriz de Confianza Riesgo- Gerencia	126
Gráfico 22: Matriz de Confianza Riesgo- Administrativa Financiera.....	129
Gráfico 23: Matriz de Confianza Riesgo- Crédito y Cobranzas.....	132
Gráfico 24: Matriz de Confianza Riesgo- Marketing y Ventas	136

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta	158
Anexo 2: Edificio de Empresa Comercial Totalhome	160
Anexo 3: Organigrama Estructural de la Empresa Comercial Totalhome	161

RESUMEN

La aplicación de una Auditoría de Gestión a la Empresa Comercial Totalhome de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2016, tiene como objetivo evaluar en términos de eficiencia, eficacia, ética y economía las operaciones administrativas , para su ejecución fue necesario el uso de técnicas de auditoría con las cuales se indago sobre las actividades y procesos que se realizan dentro de la empresa viendo así la necesidad de aplicar a los diferentes departamentos como son: Gerencia, Departamento Administrativo Financiero, Departamento de Crédito y Cobranza y departamento de Marketing y Ventas. En lo que refiere a la evaluación interna fue necesario hacer el uso del método COSO I el cual permitió determinar las debilidades existentes, encontrando como resultado la inexistencia de un manual de funciones actualizado, la inadecuada clasificación de puestos acorde a los perfiles de los funcionarios y la falta de capacitación al personal de la empresa, situaciones que ocasionan inconvenientes laborales a los colaboradores. Estos acontecimientos me han llevado a la conclusión de que para lograr un alto nivel de eficiencia y gestión administrativa será necesario que la empresa aplique medidas correctivas en los aspectos que se encuentran restando operatividad a los procesos internos, los mismos que se detallan en el informe de auditoría de gestión presentado a los funcionarios implicados en el examen, para ello se recomienda realizar periódicamente evaluaciones que permitan conocer el cumplimiento de metas y objetivos planteados por la Empresa Comercial Totalhome.

PALABRAS CLAVES: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>
<AUDITORÍA DE GESTIÓN> <TALENTO HUMANO> <CONTROL INTERNO>
<COSO I> <RIOBAMBA (CANTÓN)>

C.P.A Lcda. María Elena Hidalgo Proaño. Mgs
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The application of a management audit to Totalhome Business Company of Riobamba, Province of Chimborazo, 2016, has the proposal to evaluate administrative operations in terms of efficiency, ethics and economy, for its execution it was necessary to use techniques of audit with activities and processes investigated, carried out within the company, thus seeing the need to apply the different departments such as: Management, Administrative Financial Department, Credit and Collection Department and the Marketing and Sales Department. According to the internal evaluation, it was necessary to use the COSO I method that allowed determining the existing weaknesses, finding as a result the inexistence of an updated function manual, the inadequate classification of posts according to the profiles of the officials and the lack of training for company personnel, situations that cause employee work problems. These events conclude that in order to achieve a high level of efficiency and administrative management, it will be necessary for the company to apply corrective measures in aspects that are subtracting functionality from the internal processes detailed in the management audit report presented to the officials involved in the examination. It is recommended periodically to perform evaluations that allow knowing the fulfillment of goals and objectives proposed by the Totalhome Business Company.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>
<MANAGEMENT AUDIT> <HUMAN TALENT> <INTERNAL CONTROL>
<COSO I> <RIOBAMBA (CANTON)>

INTRODUCCIÓN

A través de la Auditoría de Gestión se evalúa el logro de los objetivos y metas de la empresa, así también ayuda a establecer y conocer el nivel de eficiencia, eficacia y economía de la gestión. Por medio de los instrumentos de investigación y técnicas de auditoría aplicados a los funcionarios de la Empresa Comercial Totalhome que fueron las principales herramientas de la auditoría y por medio del cual se cumplió con las fases de las mismas: como es la fase de planificación preliminar, la ejecución del trabajo, la comunicación de resultados, fue la clave que facilitó la correcta evaluación de la empresa.

La Auditoría de Gestión surgió de la necesidad para medir y cuantificar los logros alcanzados por la Empresa Comercial Totalhome en el periodo de tiempo del 2016, surgió como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño y productividad.

El examen de auditoría permitió conocer la realidad de la gestión de la empresa, a través del mismo se pudo establecer las respectivas conclusiones y recomendaciones para de esta manera generar ciertos cambios que conlleven a corregir errores encontrados en la verificación de los procesos aplicados, con la finalidad de verificar la gestión administrativa en pos de conseguir los objetivos y lograr las metas programadas y de acuerdo a los resultados obtenidos recomendar alternativas de solución.

La presente investigación, más que un estudio, es un aporte para la gerencia ya que permite conocer cuáles han sido las deficiencias o que no se está cumpliendo y lo lleva a evaluar si los planes se están llevando a cabalidad y si la empresa está alcanzando sus metas, facilitando la oportuna toma de decisiones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad existe la necesidad de realizar una Auditoría de Gestión a las empresas comerciales para poder evaluar el grado de eficiencia, eficacia y efectividad en el cumplimiento de sus objetivos propuestos como también comprobar el cumplimiento de las disposiciones legales pertinentes, a fin de verificar la utilización de los recursos y mejorar las actividades desarrolladas dentro de las mismas.

Almacén Totalhome, es una empresa familiar, dedicada a la venta de productos de línea blanca, tecnológicos y todo para el hogar, además participan en la comercialización de motos con el fin, de satisfacer las necesidades de los clientes. Desde entonces consideran que, las expectativas de crecimiento al inicio de la actividad económica no eran las esperadas a la actualidad no se proyectaron indicadores; que midan el crecimiento de clientes, demanda de productos, por lo cual no se tuvo la precaución necesaria para ampliar el espacio físico; además no se ha aplicado ninguna auditoría en años anteriores, por lo tanto la empresa no cuenta con herramientas efectivas para tomar las mejores decisiones y poder ofrecer mejores servicios tanto a sus clientes externos como a sus clientes internos por lo cual se hace trascendental la aplicación de una Auditoría de Gestión que sirva como herramienta que enfrente las innovaciones gerenciales y administrativas garantizando la detección de desviaciones o deficiencias de la gestión administrativa referentes a la eficiencia en el uso de los recursos y logros de objetivos, así como la eficacia en los resultados, la economía en términos de proporcionalidad y su relación costo – beneficio.

La empresa al ser liderada por un profesional con conocimientos de ingeniería y no poseer conocimientos administrativos direcciona la empresa de una forma empírica en temas administrativos.

Esta problemática se ve reflejada en procesos retrasados, desorganización de la documentación y falta de planificación

Es importante analizar la situación de la empresa, mediante una Auditoría de Gestión, para detectar las problemáticas que posee la organización, se identificaran algunas variables como el diseño de la estructura organizacional, áreas departamentales, marca de empresa y manejo de personal.

La empresa tiene una afluencia normal de clientes porque se encuentra 12 años en el mercado Riobambeño, cabe indicar que el nombre comercial anterior fue Distribuidora “Johannita”, esté duro ocho años y por razones familiares se estableció el cambio de nombre. En la actualidad los negocios familiares pasaron a posicionarse como empresa Totalhome donde tiene sus fortalezas y debilidades.

Por tanto existen situaciones como: las áreas departamentales que son pequeños y manejados por los mismos jefes, es decir, una misma persona tiene varias funciones; también la evaluación y desempeño de los trabajadores son afectados porque no hay responsabilidad en capacitar a empleados y funcionarios con la oportunidad debida; y estos conflictos posiblemente perjudican a la gestión administrativa de la empresa, lo que no permite llegar al cumplimiento de las metas y objetivos.

El diagnóstico previo determina una problemática en la gestión administrativa, los mismos que son provocadas por escenarios como el manejo administrativo inadecuado por familiares; probablemente por falta de conocimiento en el manejo apropiado del personal, marketing esto es en lo referente a investigación de mercado para que se determine el posicionamiento de la empresa.

Uno de los problemas de la Empresa Comercial Totalhome, es no realizar una auditoría a sus gestiones anuales, como la inconsistencia entre lo que se hace y lo que se debe hacer, esta realidad genera el problema a la que plantea como “una Auditoría de Gestión a la Empresa Comercial Totalhome”.

Al visitar a la empresa y entrevistar al gerente general se evidenció que la empresa tiene una deficiente gestión administrativa debido a que no se realiza el seguimiento del cumplimiento de objetivos, no existen controles ni políticas adecuadas por área o proceso causando así un manejo poco eficiente de los recursos y de los procesos. Con esta fundamentación se hace necesario realizar la auditoría de gestión para poder

concluir que áreas o procesos requieren más atención y proponer un plan el mejoramiento administrativo de la Empresa Comercial Totalhome.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera una Auditoría de Gestión a la Empresa Comercial Totalhome aplicada durante el periodo Enero – Diciembre del 2016, permitirá evaluar la eficiencia, eficacia, ecología, ética y economía de la gestión?

1.1.2 Delimitación del Problema

Delimitación espacial

La presente investigación se realizara a la Empresa Comercial Totalhome de la Ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo.

Delimitación temporal

La investigación se lo realizara en el periodo comprendido del 01 enero al 31 de diciembre de 2016.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Este trabajo de investigación se justifica su importancia práctica y funcional en el ámbito local, ya que los resultados obtenidos contribuirán para el desarrollo de la Empresa Comercial Totalhome, como para aquellas que se encuentren con los mismos problemas, o en su misma situación debido a que se puede considerar como una solución la realización de una Auditoría de Gestión, para que permita alcanzar las metas y objetivos planteados, buscando la eficiencia, eficacia, ecología, ética y economía de las operaciones administrativas.

1. Justificación teórica: En lo teórico, se sustenta en los enunciados de los más distinguidos autores contemporáneos en torno a la realización de una Auditoría de

Gestión con enfoque conceptual y su metodología aplicada en función de a fin de conocer procesos y procedimientos recomendados.

2. Justificación Práctica: La Auditoría de Gestión a la empresa Totalhome permitirá determinar la eficiencia administrativa, que tiene como finalidad conocer sus debilidades competitivas, avalando a la vez los riesgos potenciales a los cuales se enfrentan la administración, buscando conocer, valorar, establecer y corregir falencias en la misma.

3. Justificación metodológica: La presente investigación, utilizara técnicas o herramientas de Auditoría de Gestión que contribuyan a la toma de decisiones y adopción de criterios adecuados que se transformarán en oportunidades, las mismas que bien encaminadas conduzcan al desarrollo, fortalecimiento y estabilidad empresarial.

Finalmente la investigación se justifica por la factibilidad que tiene para su realización, los directivos de la empresa están prestos a proveer de toda la documentación necesaria e información adicional que la investigación lo amerite, se tiene la posibilidad de aplicar los diferentes instrumentos de investigación, la disponibilidad de recursos y el tiempo suficiente para su desarrollo.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Empresa Comercial Totalhome de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, que permita evaluar en términos de eficiencia, eficacia, ecología, ética y economía las operaciones administrativas en el ejercicio económico durante el periodo Enero - Diciembre de 2016.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en la que se encuentra la empresa Totalhome con la finalidad de conocer la gestión realizada

- Realizar todo el proceso de la Auditoría de Gestión aplicando fases, métodos y herramientas
- Elaborar el informe final de la Auditoría de Gestión., con sus principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

Es necesario explicitar que, sobre la temática de auditoría gestión, se han realizado múltiples trabajos de investigación sobre diferentes tópicos, la autora considera que sería importante señalar unas cuantas que se relacionen con nuestro propósito, para lo cual denota su interés al enunciar las siguientes:

Título:

Autora: Norma Rocío Aldaz Gaibor

Título: “Auditoría de Gestión a la Empresa Systemarket de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2013”.

Año: 2015

Conclusiones:

- El proyecto de investigación se basó en teorías, conceptos normativas vigente fue esencial para desarrollar los procedimientos para realizar la auditoria de gestión
- La investigación está acorde a los lineamientos que rigen para la comprobación de hipótesis.
- En este proyecto de investigación se emite un informe final acorde al trabajo de campo realizado e indicado las debidas correcciones para tales falencias y conocimiento de fortalezas para el crecimiento empresarial con decisiones adecuadas.

Recomendaciones:

- Los proyectos de investigación deben contener autores y fuentes reales para que el resultado de la investigación sea confiable y verificable.

- Las investigaciones deben delimitar los problemas a ser restudiados para un mejor estudio y análisis investigativo.
- En el caso de las Auditorías de Gestión el informe final resume todo lo investigado y da a conocer como mejorar procesos y tomar las decisiones oportunas aprovechando los recursos existentes, de esta manera la investigación contribuirá al crecimiento esperado.

Título: “Auditoría de Gestión y de Cumplimiento a la Unidad Educativa “Hispanoamérica” de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2013”.

Autora: Mónica Lisseth Basantes Suárez

Año de Publicación: 2015

Conclusiones:

- Al desarrollar la base del marco teórico se pudo ampliar el conocimiento para la elaboración del tema propuesto.
- Con la aplicación de las fases de la Auditoría se obtuvo el 95% de objetividad en la información, adquiriendo evidencias y detectando hallazgos en las áreas auditadas.
- Con el Informe expuesto se presenta el 100% de las alternativas para solución de los hallazgos encontrados, si se aplica correctamente permitirá en un determinado momento mejorar la gestión administrativa, operacional y la aplicación de la normativa legal de la Unidad Educativa “Hispanoamérica.

Recomendaciones:

- Cada punto requirente desarrollado en el marco teórico se debe investigar a profundidad, de esta manera se tendrá una idea más clara para el progreso del tema planteado.
- Se debe elaborar cada seis meses una auditoría para contar con el 100% de la veracidad y objetividad de los resultados.
- La aplicación del informe por parte del Rector permitirá brindar un mejor servicio a la comunidad educativa y a la sociedad.

Título: “Diseño de un Sistema de Gestión Administrativo - Financiero y de Control de Inventarios para Farmacia Rex de la Provincia de Chimborazo, Ciudad de Riobamba”

Autora: Ana Cristina Quinzo Otalag

Año de Publicación: 2016

Conclusiones:

- La aplicación de los procesos planteados en el trabajo de titulación permitirá al propietario administrar de manera eficaz y eficiente la empresa, además podrá controlar las actividades, pues lo que se busca es satisfacer al cliente y atraer a nuevos compradores.
- La aplicación del cuadro de mando integral genera un adecuado funcionamiento administrativo y financiero con la finalidad de mejorar los procesos en la empresa disminuyendo tiempos y movimientos.
- Al aplicar la propuesta se obtendrán mayores beneficios tanto al personal como la imagen de la empresa por lo que orienta de una mejor manera su funcionamiento.

Recomendaciones:

- A la farmacia Rex se le recomienda que adapte a sus actividades de gestión administrativa, financiera y de control de inventarios el diseño de gestión que le ayudara a tener una base para poder trabajar y mejorar el uso de recursos existentes.
- Se debe capacitar al personal que labora para que el prestigio y valor que tiene la empresa no decaiga, al no capacitar los trabajadores pierden las ganas de aportar para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Se recomienda buscar los medios y recursos para que las personas que laboran en la farmacia se capaciten ya sea de forma permanente o parcialmente en el área que ayude a cumplir con las funciones que desempeñan.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEORICA

2.2.1 Auditoría

(Cartaya, 2014), la define como; “Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría”.

Al respecto, (Ronquillo, 2016), tenemos que; Auditoría es un término que puede hacer referencia a tres cosas diferentes pero conectadas entre sí: puede referirse al trabajo que realiza un auditor, a la tarea de estudiar la economía de una empresa, o a la oficina donde se realizan estas tareas (donde trabaja el auditor). La actividad de auditar consiste en realizar un examen de los procesos y de la actividad económica de una organización para confirmar si se ajustan a lo fijado por las leyes o los buenos criterios.

Auditor: Es la persona encargada de realizar dicha evaluación recibe el nombre de auditor. Su trabajo implica analizar detenidamente las acciones de la empresa y los documentos donde las mismas han sido registradas y determinar si las medidas que se han tomado en los diferentes casos son adecuadas y han beneficiado a la compañía. (Moreno, 2015)

Una auditoría es una de las formas en las que se pueden aplicar los principios científicos de la contabilidad, donde la verificación de los bienes patrimoniales y la labor y beneficios alcanzados por la empresa son primordiales, pero no son lo único importante. La auditoría intenta también brindar pautas que ayuden a los miembros de una empresa a desarrollar adecuadamente sus actividades, evaluándolos, recomendándoles determinadas cosas y revisando detenidamente la labor que cada uno cumple dentro de la organización. (Marin, 2015)

En una empresa, la evaluación en lo que respecta al desempeño organizacional de toda la entidad es fundamental para poder discernir si se han alcanzado los objetivos que se deseaban. Dicha labor es la correspondiente a las auditorías. (Quinteros A. , 2015)

Una auditoría externa consiste en un examen detallado sobre el sistema informativo de una entidad financiera; es realizado por un Contador Público que no se encuentre vinculado con la compañía. Su objetivo primordial es averiguar la integridad y autenticidad de las acciones y expedientes que se encuentran dentro del sistema de información de la organización. (Cuellar, 2009)

Una auditoría interna, por su parte, se trata de un análisis detallado del sistema de información de la empresa, para el mismo se utilizan una serie de técnicas y métodos específicos. Los informes los realiza un profesional que tiene vínculos laborales con la compañía y los mismos circulan de forma interna sin tener validez legal fuera de la compañía. (Cuellar, 2009)

Para (Castellanos, 2015), cuando los balances de las compañías son muy negativos, los auditores suelen recomendar a las empresas que utilicen ciertas estrategias para reflotar económicamente. Por ejemplo, recomiendan que se anuncie un nuevo producto que todavía no esperaba lanzarse, a fin de cautivar la atención de los inversores y público en general y conseguir recuperar el dinero perdido. Las auditorías sirven fundamentalmente para que las compañías analicen sus existencias y reciban una guía para mantenerse activas y mejorar su posicionamiento en el mercado.

Entre otros tipos de auditorías más allá de las contables, puede mencionarse a la auditoría energética (que inspecciona el uso de energía por parte de un sistema o una construcción), la auditoría medioambiental (centrada en cómo una entidad incide sobre el medio ambiente), la auditoría social (que controla la actividad de una firma en cuanto a su responsabilidad social) y la auditoría informática (un procedimiento que estudia si un sistema informático logra conservar la integridad de sus datos y el uso eficiente de los recursos). (Castellanos, 2015)

De acuerdo con (Instituto Latinoamericano de Ciencias Fiscalizadoras., 2010); Auditoría. “Es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, efectuado con posterioridad a su ejecución con la finalidad de verificarlas, evaluarlas, y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones, recomendaciones”.

En base a lo anterior podemos decir que:

Es un examen objetivo, es decir analiza los hechos ocurridos de una manera imparcial.

- Es un examen sistemático, por que al momento de la ejecución se debe seguir procesos científicamente diseñados y preestablecidos.
- Es un examen profesional, es decir realizado por profesionales en auditoría o contaduría pública, pero también puede ser efectuado por profesionales en áreas afines a la auditoría con suficiente experiencia.
- Examina operaciones ejecutadas, es decir que la auditoría examina tanto operaciones financieras como administrativas ejecutadas por la entidad sujeta a examen.
- Tiene la finalidad de evaluar operaciones que se refiere a comparar entre la condición (lo que es) y el criterio (lo que debe ser) y verificar que significa comprobar y determinar si dichas operaciones guardan propiedad, legalidad y veracidad.
- Emite un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones, es decir el producto final de la auditoría será siempre el informe.

(Gutiérrez, 2011), expresa que; En el caso que sea una auditoría que incluye el examen de estados financieros, el auditor remitirá un informe corto denominado “Dictamen”.

Es un proceso sistemático para evaluar las operaciones financieras o administrativas, realizadas posteriormente a su ejecución, con el objeto de verificar, resultados en base a los lineamientos propuestos por una empresa, elaborando su respectivo informe que sería presentado al interesado.

2.2.2 Tipos de auditoría

(Cartaya, 2014), las clasifica en:

- Financiera
- Operacional
- Administrativa

- De gestión
- De cumplimiento
- Ambiental
- De Sistemas
- Integral

Tabla 1: Tipos de auditoría

AUDITORÍA FINANCIERA	AUDITORÍA OPERACIONAL ADMINISTRATIVA	AUDITORÍA DE GESTIÓN
Examen de los estados financieros	Examen de los procesos administrativos, de las operaciones y los resultados, bajo criterios de economía, eficiencia y efectividad	Examen de la gestión que abarca la legalidad y calidad de las operaciones en lo administrativo, operacional y contable, enfatizando en criterios de economía, eficiencia y eficacia.
Incluye además el examen de cumplimiento de los PCGA	Incluye además el examen de legalidad	Énfasis en el cumplimiento de metas y objetivos
Las recomendaciones se orientan a mejoras en el sistema contable	Las recomendaciones se orientan al mejoramiento continuo de los procesos de la organización.	Las recomendaciones se orientan a erradicar las causas de las desviaciones y al logro de metas y objetivos de la organización
Concibe el control interno como un sistema dirigido a garantizar la veracidad de la información y registros financieros	Concibe el control interno como un sistema dirigido a garantizar la integridad patrimonial	Concibe el control interno como un sistema dirigido a garantizar el logro de objetivos y metas, el cual considera la planificación, la detección temprana de áreas susceptibles de mejoras y la aplicación de correctivo
Evalúa si la estructura de control interno ha sido diseñada e implementada	Evalúa el sistema de control interno operacional, financiero, administrativo y	Evalúa además en forma integral el sistema de control interno en

para lograr estados financieros confiables y en el marco legal	gerencial	relación al cumplimiento de metas y objetivos
Es básicamente numérico - legal, el objeto final es la comprobación de la justedad y razonabilidad de los estados financieros	Considera información administrativa y operacional... Los estados financieros son un recurso más para comprobar la economía, eficiencia y efectividad de los resultados de las operaciones	Considera la información gerencial y de procesos... Los estados financieros son un recurso más para comprobar la economía, eficacia y el cumplimiento de metas y objetivos
Pruebas de cumplimiento son principalmente de comprobación numérico - legal	Pruebas de cumplimiento están orientadas a verificar logro de los resultados operación	Pruebas de cumplimiento están orientadas a verificar el cumplimiento de metas y objetivos

Fuente: (Cartaya, 2014).

Adaptado por: Buñay, A. (2017)

2.2.3 Gestión

A Propósito, (Garrido, 2008). Manifiesta que; La característica relevante entre la economía, eficiencia, eficacia y equidad de la gestión es la relación existente entre los recursos (input) y los bienes, servicios y otros resultados (output) de una entidad.

Las definiciones de las "E" brindan una impresión de claridad debido a la separación abstracta de valores. Sin embargo en la realidad, puede resultar muy difícil abarcar un valor haciendo abstracción de los otros. (Garrido, 2008)

Se suele opinar que la eficacia de los programas públicos constituye el centro de la optimización de recursos porque aunque puede haber mérito en "lograr los objetivos haciendo un mal trabajo", no hay mérito alguno en "hacer un buen trabajo y no lograr los objetivos". (Garrido, 2008)

Sin lugar a dudas que para fines de medición, es útil distinguir cada una de las "E". Allí no reside el problema. El problema se encuentra cuando al intentar llegar a una opinión global del rendimiento de un programa o dar cuenta de ello,

no es posible, ni siquiera útil, proseguir como si los conceptos fueran independientes el uno del otro. (Garrido, 2008)

Al respecto, (Dávalos, 2005), manifiesta que es un; Esquema general de procesos o funciones que conduzcan al logro de objetivos y metas de un negocio o empresa.

2.2.3.1 Elementos de gestión

A propósito, (Luna, 2013), comenta que; Los elementos de gestión son mecanismos para el control de gestión rendida, para el éxito de la función, entre los más destacados tenemos:

- Economía. - Ganancia de los recursos al menor costo.
- Eficiencia. - Mejorar los resultados con los mínimos recursos.
- Eficacia. - Resultados de acuerdo a objetivos y metas programadas.
- Efectividad. - Capacidad de satisfacer las exigencias de la demanda.
- Ecología. - Medios de conservar el medio ambiente y los recursos.
- Ética. - Evidencien la transparencia en la gestión a través de las acciones pertinentes.
- Equidad.- Bienes y servicios acordes a la capacidad contributiva del usuario.

2.2.3.2 Criterios de estudio

- Eficacia o efectividad

Refiriéndose a este acápite, (Faggioni, 2011), expresa que; En teoría, la eficacia o efectividad, trata de lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados. Es importante por lo tanto, que la empresa cuente con un proceso de planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan medir el grado de eficacia de manera confiable y oportuna metas proyectadas, para que se pueda tomar las medidas pertinentes a tiempo.

- **Metas**

A propósito, (Faggioni, 2011), manifiesta que; Las metas mensurables son aquellas cuantificables y que se lograrán en un periodo dado; así por ejemplo: cantidad de clientes a atender, cantidad de cursos a dictar, cantidad de ventas, dependiendo de la actividad del área a examinar las mismas que deben ser claramente determinadas en la planificación de manejo de funciones de cada departamento.

Debemos mencionar que la presencia también de las metas cualitativas por ser de alta subjetividad por estar ligada a los objetivos estratégicos de la empresa no se los puede contabilizar.

- **Eficiencia**

Refiriéndose a la eficiencia, (Faggioni, 2011), da a conocer que; El concepto de eficiencia, se refiere al óptimo aprovechamiento de los recursos para el logro de objetivos, considerando la calidad y el tiempo asignado; se obtiene comparando el monto de recursos consumidos frente a bienes o servicios producidos; es la medición del desempeño, los mismos que se relacionan a la productividad y rentabilidad que refiere a la cantidad de recursos producidos y la capacidad para invertirlos con el fin de generar más beneficios y ganancias.

Otro punto a tomar en cuenta esta los estándares de Desempeño o Medidas de Comparación las cuales medirán los estándares de desempeño, base a las metas propuesta, las mismas que pueden proyectarse de los procesos históricos a las metas actualmente planteadas y para el futuro tomando en cuenta estos puntos.

De producción de bienes o servicios (cantidad, calidad, tiempo y costo);

De trabajo realizado en un periodo determinado.

De costo por unidad de bien o servicio producido.

- Economía

(Faggioni, 2011), considera que economía; Trata de buscar la minimización de recursos, buscando formas de producir más gastando menos siempre proyectándose a las metas propuestas, el Impacto controla y mide si el bien o servicio, cumple con el propósito final para el cual fue diseñado y por último la Legalidad Permite priorizar el manejo administrativo, con la regulación de funciones en base a las leyes y campo jurídico que maneje la empresa.

2.2.4 Auditoría de Gestión

De acuerdo con; (Contraloría., 2015), establece que la clasificación de la auditoría está establecida las siguientes categorías:

Art. 21.-Auditoría de gestión.-

De acuerdo a (Contraloría., 2015), La Auditoría de Gestión es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia. Este tipo de auditoría examinará y evaluará los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes.

Constituirán objeto de la auditoría de gestión: el proceso administrativo, las actividades de apoyo, financieras y operativas; la eficiencia, efectividad y economía en el empleo de los recursos humanos, materiales, financieros, ambientales, tecnológicos y de tiempo; y el cumplimiento de las atribuciones, objetivos y metas institucionales.

A diferencia de la auditoría financiera, el resultado de la fiscalización mediante la auditoría de Gestión no implica la emisión de una opinión profesional, sino la

elaboración de un informe amplio con los comentarios, conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Por cierto (Campos, 2016), Expresa que; La auditoría de gestión es un instrumento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Uno de los motivos principales por el cual una empresa puede decidir emprender una auditoría de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la gestión o la organización de la misma.

Según manifiesta (Correa, 2016), la Auditoría de Gestión es el instrumento idóneo para racionalizar la operación de una determinada organización y orientar su gestión hacia la producción de rendimientos. Teniendo en cuenta su finalidad esencial, podríamos definir la Auditoría de Gestión como un instrumento gerencial, integral y estratégico que, apoyado en indicadores, índices y cuadros producidos en forma sistemática, periódica y objetiva permite que la organización sea efectiva para captar recursos, eficiente para transformarlos y eficaz para canalizarlos. Otra definición ampliamente conocida de Auditoría de Gestión nos dice que “es un sistema de información estadística, financiera, administrativa y operativa, les permite tomar decisiones acertadas y oportunas, adoptar las medidas correctivas que correspondan y controlar la evolución en el tiempo de las principales variables y procesos”.

A propósito, (Faggioni, 2011), manifiesta que; “La Auditoría de Gestión es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia”. Este tipo de auditoría examinará y evaluará los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes. Constituirán objeto de la auditoría de gestión: el proceso administrativo, las actividades de apoyo, financieras y operativas; la eficiencia, efectividad y economía en el empleo de los recursos humanos, materiales,

financieros, ambientales, tecnológicos y de tiempo y el cumplimiento de las atribuciones, objetivos y metas institucionales. A diferencia de la auditoría financiera, el resultado de la fiscalización mediante la auditoría de Gestión no implica la emisión de una opinión profesional, sino la elaboración de un informe amplio con los comentarios, conclusiones y recomendaciones pertinentes.

De acuerdo con (Contraloría., 2015), La auditoría de gestión, es el examen sistemático y profesional, efectuado por un equipo multidisciplinario conformado por auditores y otros profesionales de especialidades relacionadas con la actividad que al momento que se necesite puedan aportar su conocimiento, con el propósito de evaluarla gestión operativa y sus resultados, así como, la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto u operación, en relación a sus objetivos y metas; determinar el grado de economía, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; establecer los valores éticos de la organización y, el control y prevención de la afectación ecológica; y medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos, y, el impacto socio-económico derivado de sus actividades.

Tabla 2: Función y tipos de auditoría

Función	Tipo
Conforme a quien lo realiza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditoría Interna ▪ Auditoría Externa
De acuerdo con la naturaleza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditoría Financiera ▪ Auditoría de Gestión ▪ Auditoría de Aspectos Ambientales ▪ Auditoría de Obras Públicas o de Ingeniería ▪ Examen Especial

Fuente: (Contraloría., 2015).

Elaborado por: Buñay, A. (2017)

2.2.5 Alcance de la Auditoría de Gestión

De acuerdo con, (Blanco, 2001) Para determinar el alcance de una auditoría de gestión se debe tomar en cuenta las circunstancias particulares de cada entidad, al implementar la ejecución esta ha de ser extensiva y adaptada al área que desea examinar. De esto se pueden establecer determinados enfoques al trabajo realizado en la auditoría de gestión:

- Auditoría de la gestión global de la empresa.
- Auditoría de la gestión del sistema comercial.
- Auditoría de gestión del sistema financiero.
- Auditoría de gestión de compras e inventario.
- Auditoría de gestión de ventas.
- Auditoría de gestión de los recursos humanos.
- Auditoría de gestión de informática.
- Auditoría de gestión de sistemas administrativos.

Además para determinar el alcance de la auditoría de gestión se han de tomar en cuenta otros factores tales como: recursos necesarios, tiempo transcurrido desde la última auditoría y los resultados de la misma.

2.2.6 Importancia de la Auditoría Gestión

La gestión administrativa es considerada una herramienta fundamental dentro de una organización; ya que permite desarrollar las actividades que se llevarán a cabo para cumplir las metas y objetivos establecidos por los directivos de una organización.

A propósito, (Taylor, 2010) menciona que la gestión administrativa es importante porque permite: “A la administración prever, organizar, mandar, coordinar y controlar; además considera que es el arte de manejar a los hombres”. Podemos manifestar que la Gestión Administrativa es importante ya que implica el manejo de las herramientas gerenciales, políticas y decisiones en forma transparente y apropiada hacia la consecución de los objetivos y metas trazadas.

2.2.7 Ventajas y desventajas de la Auditoría de Gestión

2.2.7.1 Ventajas

Las ventajas de las Auditorías de Gestión se obtienen cuando se aplican los principios de auditoría establecidos en la Norma ISO 19011, los cuales ayudan a hacer de estas una herramienta eficaz y fiable en apoyo de las políticas y controles de gestión. Entre estas ventajas podemos mencionar: (Norma ISO 19011, 2015)

- a. Al ser objetivas, sistemáticas e independientes proveen información a la alta dirección y líderes de proceso para mejorar las operaciones.
- b. Proporcionan evidencias de auditoría relevantes, confiables, suficientes y consistentes, así como conclusiones que sean reproducibles.
- c. Permiten a los auditores libres de cualquier conflicto de interés, trabajar independientemente entre sí y alcanzar conclusiones similares en circunstancias similares.
- d. Mejoran la relación entre las partes involucradas en la auditoría asegurando la confidencialidad de los resultados. (Norma ISO 19011, 2015)

2.2.7.2 Desventajas

Las desventajas de las Auditorías de Gestión: se observan a medida que éstas se implementan, entre ellas podemos mencionar:

- a. Algunas organizaciones limitan los criterios de planificación a la frecuencia (anual, semestral, mensual), sin considerar los resultados de las auditorías previas y la importancia de los procesos.
- b. Son pocas las organizaciones que toman en cuenta los riesgos asociados al programa de auditorías. Al no conocer los riesgos del programa no se abordan acciones para controlarlos.
- c. La formación tradicional de los auditores internos se centra en el cumplimiento y no en la técnica de auditoría basada en procesos utilizando el ciclo PHVA.

- d. El equipo auditor, generalmente, es conformado por personal interno, raramente elegidos entre las personas más inquisitivas, brillantes y responsables de la organización.
- e. En algunos casos, las organizaciones con poco personal empleado no puede garantizar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría, viéndose en la necesidad de contratar auditores externos, incrementando los costos.
- f. En algunos casos los auditores internos asumen el rol de policía, intimidando al auditado y obstaculizando el proceso, dando como resultado conclusiones de auditoría poco válidas.
- g. La nueva generación de auditores requiere de profesionales flexibles, de mente abierta y con una actitud enfocada a la aportación de valor constante.
- h. El seguimiento del programa de auditoría es limitado solo a su cumplimiento, sin considerar otros factores como el cierre eficaz de las acciones correctivas y la recurrencia de no conformidades.
- e. El reto para los auditores y líderes de los equipos de auditoría es convertir estas desventajas, normalmente debilidades en fortalezas a través de la revisión periódica y pro activa del proceso de auditoría interna. (Norma ISO 19011, 2015)

2.2.8 Fases de la Auditoría de Gestión

La (Contraloría General, 2011) dice que de conformidad con la normativa de auditoría vigente, el proceso de la auditoría comprende las fases de: planificación, ejecución del trabajo y comunicación de resultados.

2.2.8.1 Fase I: Conocimiento preliminar

Para la (Contraloría General, 2011) el conocimiento preliminar consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables.

2.2.8.2 Fase II: Planificación

Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar considerando entre otros elementos, los parámetros e indicadores de gestión de la entidad; la revisión debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados, los procedimientos de auditoría, los responsable, y las fecha de ejecución del examen; también debe preverse la determinación de recursos necesarios tanto en número como en calidad del equipo de trabajo que será utilizado en el desarrollo de la revisión, con especial énfasis en el presupuesto de tiempo y costos estimados; finalmente, los resultados de la auditoría esperados, conociendo de la fuerza y debilidades y de la oportunidades de mejora de la Entidad cuantificando en lo posible los ahorros y logros esperados. (Contraloría General, 2011)

2.2.8.3 Fase III: Ejecución

En esa etapa, es donde se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada (suficiente, competente y relevante), basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentan las conclusiones y recomendaciones de los informes. (Contraloría General, 2011)

2.2.8.4 Fase IV: Comunicación de resultados

Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se preparará un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, pues no sólo que revelará las deficiencias existentes como se lo hacía en las otras auditorías, sino que también, contendrá los hallazgos positivos; pero también se diferencia porque en el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el

cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión y uso de recursos de la entidad auditada (Contraloría General, 2011)

2.2.8.5 Fase V: Seguimiento

Con posterioridad y como consecuencia de la auditoría de gestión realizada, los auditores internos y en su ausencia los auditores externos que ejecutaron la auditoría, deberán realizar el seguimiento correspondiente (Contraloría General, 2011)

2.2.9 Control Interno

A propósito, (Farez, 2011), expresa que; “El Control Interno es el proceso donde la autoridad a cargo de la organización, debe proporcionar un nivel de seguridad para el logro de los siguientes objetivos:

- (a) Información financiera,
- (b) Efectividad y eficiencia de las operaciones, y
- (c) Cumplimiento de leyes y reglamentos aplicables”

Así mismo, (Coronel, 2014), manifiesta que; Por esto, es necesario un proceso continuo conformado por el diferente nivel directivo, ejecutivo y operativo de la empresa. Cada integrante de la organización, es responsable del control interno, esto es lo que garantiza la efectividad total.

2.2.9.1 Componentes del sistema de control interno

A propósito, (Coronel, 2014), emite su criterio acerca de los componentes del control interno:

- a. Ambiente de control: Son todos los factores del ambiente de control incluyendo la integridad y valores éticos en todos los niveles de la entidad.
- b. Valoración de riesgos: es la identificación y el análisis de los riesgos importantes que alteren la obtención de los objetivos mediante el manejo adecuado de los errores.

- c. **Actividades de control:** Es el conjunto de políticas y pasos que asegurar que se tomen las acciones necesarias para buscar soluciones ante los riesgos que intervengan en los objetivos de la entidad.
- d. **Información y comunicación:** es la manera de determinar, verificar y comunicar la información pertinente y a tiempo de cada área de trabajo, permitiendo así a cada uno de los que conforman la entidad cumplan con sus funciones.
- e. **Monitoreo:** El control interno, monitorea, cada proceso que valora el desempeño del sistema en el tiempo permitiendo así hacer los cambios pertinentes para un mejor desarrollo de las funciones. Así es como el control interno es importante en una entidad logrando buscar alcanzar los objetivos de la organización con efectividad y rentabilidad, asegurando la economía de la empresa.

2.2.9.2 Métodos de Evaluación del Control Interno

Según (Arens, Elder, & Beasley, 2007): “Existen varios métodos para la evaluación del Control Interno, entre los principales tenemos:

- COSO I (Committee of Sponsoring Organizations)
- COSO II (Enterprise Risk Management)
- CORRE (Control de los Recursos y los Riesgos – Ecuador)
- MICIL (Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano)

Para llevar a cabo la investigación se hará uso de método de COSO I que contiene las principales directrices para la implantación, gestión y control de un Sistema de Control Interno.

2.2.9.3 Componentes del COSO I

(Pérez P. , 2007), manifiesta que; Podemos definir como componentes del control interno los siguientes:

- a) Ambiente de Control

- b) Evaluación de Riesgos
- c) Actividades de Control
- d) Información y Comunicación
- e) Monitoreo o Supervisión

Gráfico 1: COSO I



Fuente: (Ronquillo, 2016)
Elaborado por: Buñay A. (2017)

a) Ambiente de Control: “El ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. El Ambiente de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que hará que se cumplan”. (Estupiñan R. , Control Interno y Graudes, Análisis del Informe COSO I, II y III, 2006).

b) Evaluación de riesgos: “La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos.

Debe señalar objetivos integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades, de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar, administrar los riesgos relacionados. (Estupiñan R. , Control Interno y Graudes, Análisis del Informe COSO I, II y III, 2006).

c) Actividades de control: “Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y

procedimientos.” (Estupiñan R. , Control Interno y Graudes, Análisis del Informe COSO I, II y III, 2006).

d) Información y comunicación: Se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria, para conducir, administrar y controlar sus operaciones. (Mantilla S. , 2005).

e) Supervisión y monitoreo: “Proceso diseñado para verificación, calidad y efectividad del sistema de control interno de la entidad. El resultado de la supervisión, en términos de hallazgos (diferencias de control u oportunidades de mejoramiento del control), debe informarse a los niveles superiores – La gerencia, comités o junta directiva”. (Estupiñan R. , Control Interno y Graudes, Análisis del Informe COSO I, II y III, 2006).

2.2.10 Indicadores de gestión.

Según (Franklin B. , 2007). Indica que; Los indicadores de gestión permiten evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el cumplimiento puntual de sus estrategias a partir de sus funciones, a continuación se presentan sus etapas como sus indicadores específicos:

- **Indicadores Cuantitativos.-** Estos indicadores de productividad siempre se basarán en cantidades o tiempo. Es en lo que la mayoría de las compañías se basa para medir la productividad de la empresa, de un equipo o de un producto. Siempre se basa en un cociente entre cantidad y tiempo empleado.
- **Indicadores Cualitativos.-** Estos indicadores de productividad se basan en la calidad del producto o servicio que se ofrece, y están muy ligados a la eficiencia de nuestra productividad, y no en la cantidad que se produce.
- **Indicadores de Gestión Universales.-** Los indicadores de gestión universales permiten medir el cumplimiento de la misión y pueden clasificarse en:
 - a. *Indicadores de resultados por área y desarrollo de información.-* Se basa en dos aspectos, información de lo desarrollado versus los resultados

obtenidos, permitiendo la capacidad administrativa de la entidad para evaluar.

- b. *Indicadores Estructurales.*- Permiten establecer y medir aspectos tal como: Participación de grupos de manejo frente a los de servicios, operativos y productivos; y demás que permiten el desenvolvimiento eficiente hacia objetivos establecidos en la organización.
- c. *Indicadores de Recursos.*- Se relaciona con planificación de metas y objetivos permitiendo medir y evaluar: Planificación de metas y grado de cumplimiento; formulación de presupuestos, metas y resultados logrados.
- d. *Indicadores de Proceso.*- Adaptable en la gestión operativa, conexas al cumplimiento de la misión y objetivos sociales
- e. *Indicadores de Personal.*- Permite establecer el grado de eficiencia y eficacia en la gestión de los recursos humanos: comparando la calidad y clase de servicios, rotación del personal, entre otros.
- f. *Indicadores de aprendizaje y adaptación.*- Son importantes pues la evaluación del recurso humano es constantemente pues nos permite conocer si la gestión está acorde a lo asignado.
- g. *Indicadores globales, funcionales y específicos.*- Estos indicadores permiten dar a conocer si su gestión está dirigida al logro de misión, visión y objetivos previamente establecidos.
- h. *Indicadores Globales.*- Este tipo de indicadores permite evaluar en forma general la gestión de la entidad.
- i. *Indicadores específicos.*- Los indicadores específicos se concentran en analizar una determinada tarea, a un área o proceso en particular. (Franklin B. , 2007)

2.2.11 Análisis situacional de medios internos y externos FODA

Según (Orlich, 2014), En el proceso de planificación estratégica, se utilizan diversas herramientas de análisis para obtener información que permita tomar decisiones acertadas al trazar la trayectoria futura de las organizaciones. Una de las herramientas más utilizadas, por su sencillez y gran utilidad, es el análisis FODA.

FODA es una sigla que resume cuatro conceptos: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Los criterios para ubicar un dato o hecho en una de estas cuatro categorías son básicamente dos:

1. Si son internos o externos a la organización
2. Si son convenientes o inconvenientes para la organización

Las oportunidades y las amenazas son elementos externos a la organización que esta no puede controlar ni modificar pero sí aprovechar o manejar. Las fortalezas y las debilidades son factores internos que la organización sí controla, que dependen de esta.

Es fácil derivar que las oportunidades y las fortalezas son factores favorables para la organización y las debilidades y las amenazas son desfavorables.

Dado lo anterior, se pueden plantear las siguientes definiciones:

- **Fortalezas:** Son las características y capacidades internas de la organización que le han permitido llegar al nivel actual de éxito y lo que le distingue de la competencia (ventaja competitiva). La organización tiene control sobre ellas y son relevantes. Algunos ejemplos son el posicionamiento en el mercado, la porción de mercado, exclusividad de un producto de punta, recursos humanos leales y motivados, salarios competitivos, estilo gerencial exitoso, proceso muy eficiente de producción, capital de trabajo adecuado y otros. (Orlich, 2014),
- **Debilidades:** son las características y capacidades internas de la organización que no están en el punto que debieran para contribuir al éxito y más bien provocan situaciones desfavorables. Al igual que las fortalezas, la organización tiene control sobre ellas y son relevantes. Las fortalezas pueden convertirse en debilidades, por ejemplo, si cambia la estructura salarial y deja de ser competitiva, si ocurre algo que provoque desmotivación importante en los empleados, si se pierde la exclusividad de un producto de punta, si se reduce sustancialmente el posicionamiento en el mercado y así sucesivamente. (Orlich, 2014),

- **Oportunidades:** son aquellos factores externos a la organización que esta puede aprovechar para obtener ventajas competitivas. La organización no los controla y no dependen de esta, pero puede obtener ventajas de tales hechos relevantes. Algunos ejemplos son una ley que esté por aprobarse, un nuevo esquema tributario, la caída del competidor principal, la producción de empleados calificados en las universidades, el crecimiento acelerado del cliente principal, la apertura de un mercado, etc. (Orlich, 2014),
- **Amenazas:** Son aquellas situaciones que presenta el entorno externo a la organización, que no puede controlar pero le pueden afectar desfavorablemente y en forma relevante. Los mismos ejemplos citados como oportunidades pueden convertirse en amenazas si su efecto es negativo: una ley puede perjudicar; un mercado importante puede cerrarse; el principal cliente puede elegir otro proveedor competidor; las universidades pueden dejar de producir el recurso humano que la organización necesita y así sucesivamente. (Orlich, 2014),

2.2.12 Normativa Internacional Auditoría – NIA

A propósito (Normas Internacionales de Auditoría., 2017), define y establece que; Las Normas Internacionales de Auditoría se deberán aplicar en las auditorías de los estados financieros. Las NIA contienen principios y procedimientos básicos y esenciales para el auditor. Estos deberán ser interpretados en el contexto de la aplicación en el momento de la auditoría.

Para comprender y aplicar los principios y procedimientos básicos y esenciales junto con los lineamientos relacionados, es necesario tener en cuenta todo el texto de la NIA incluyendo el material explicativo.

Tabla 3: NIA

NIAS	Descripción
NIA 200	Objetivos globales del auditor independiente
NIA 210	Acuerdo de los términos de encargo de auditoría
NIA 220	Control de calidad de la auditoría de estados financieros
NIA 230	Responsabilidad del auditor en la preparación de la documentación
NIA 240	Responsabilidades del auditor en la auditoría de estados financieros con respecto al fraude
NIA 250	Responsabilidad del auditor de considerar las disposiciones legales y reglamentarias
NIA 260	Responsabilidad que tiene el auditor de comunicarse con los responsables del gobierno
NIA 265	Responsabilidad que tiene el auditor de comunicar adecuadamente
NIA 300	Responsabilidad que tiene el auditor de planificar
NIA 315	Responsabilidad del auditor para identificar y valorar riesgos
NIA 320	Responsabilidad que tiene el auditor de aplicar concepto de importancia relativa
NIA 330	Responsabilidad del auditor de diseñar e implementar respuestas
NIA 402	Responsabilidad del auditor de la entidad usuaria de obtener evidencia de auditoría
NIA 450	Responsabilidad del auditor de evaluar el efecto de las incorrecciones identificadas
NIA 500	Evidencia de auditoría en una auditoría de estados financieros
NIA 501	Consideraciones específicas del auditor
NIA 505	Procedimientos de confirmación externa
NIA 510	Relación con los saldos de apertura en un encargo inicial
NIA 520	Procedimientos analíticos como procedimientos sustantivos
NIA 530	Muestreo de auditoría en la realización de procedimientos
NIA 540	Responsabilidad del Auditor en relación con las estimaciones contables
NIA 550	Relaciones y transacciones con partes vinculadas en una auditoría
NIA 560	Respecto a los hechos posteriores al cierre
NIA 570	Utilización de la dirección de hipótesis de empresa en

	funcionamiento
NIA 580	Obtener manifestaciones escritas de los responsables
NIA 600	Consideraciones particulares aplicables a las auditorías del grupo
NIA 610	Auditor externo con respecto al trabajo de los auditores internos
NIA 620	Organización en un campo de especialización distinto
NIA 700	Formarse una opinión sobre los estados financieros
NIA 705	Emitir un informe adecuado
NIA 706	Comunicaciones adicionales
NIA 710	Relación con la información comparativa
NIA 720	Información incluida en documentos que contienen estados financieros auditados

Fuente: (Normas Internacionales de Auditoría., 2017)

Adaptado por: Buñay, A. (2017)

2.2.13 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

De acuerdo con, (Díaz, 2011), establece que; Son los principios y requisitos que debe cumplir el auditor en el desempeño de sus funciones de modo que pueda expresar una opinión técnica responsable, también son llamadas Normas Técnicas de Auditoría.

2.2.15.1 Clasificación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Estas normas pueden diferir de país en país (por lo general son dictadas por el colegio de contadores de cada país) pero, en general, son 10 y se agrupan en tres grandes renglones:

- a. Normas personales o generales
- b. Normas relativas a la ejecución del trabajo
- c. Normas relativas a la preparación de los informes (Díaz, 2011)

1. Normas personales o generales

Regulan las condiciones que deben reunir el auditor de cuentas y su comportamiento en el desarrollo de su actividad.

Entrenamiento y capacidad profesional: La auditoría debe ser ejecutada por un personal que tenga el entrenamiento técnico adecuado y criterio como auditor.

No basta con la obtención del título profesional de contador público, sino que es necesario tener una capacitación constante mediante seminarios, charlas, conferencias, revistas, manuales, trabajos de investigación, etcétera, y el entrenamiento en el campo. (Díaz, 2011)

a. Cuidado y diligencia profesional:

- Debe ponerse todo el cuidado profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del informe.
- El debido cuidado impone la responsabilidad sobre cada una de las personas que componen la organización de una auditoría independiente y exige cumplir las normas relativas al trabajo y al informe.
- El ejercicio del cuidado debido requiere de una revisión crítica en cada nivel de supervisión del trabajo ejecutado y del criterio empleado por aquellos que intervinieron en el examen.
- La capacidad y cuidado profesional es una norma común a la profesión del contador público y a todas las profesiones que se desprenden del carácter profesional de la actividad de auditoría.
- Si bien es cierto que un profesional no puede ser considerado infalible y, por lo tanto, no se le puede exigir éxito, se debe evaluar la capacidad para el desempeño de las actividades profesionales o su negligencia.
- En efecto, la actividad profesional, en tanto humana, es falible y se debe considerar que el común de las personas no tiene definido el concepto del alcance de auditoría que se realiza sobre la base de muestras, evidencia selectiva y, sobre todo, de la opinión cuando se refiere a la presentación razonable de la situación financiera. La razonabilidad financiera depende del juicio y el juicio es susceptible de error.

b. Independencia: Para que los interesados confíen en la información financiera este debe ser dictaminado por un contador público independiente que de antemano haya aceptado el trabajo de auditoría , ya que su opinión no este

influenciada por nadie, es decir, que su opinión es objetiva, libre e imparcial.
(Díaz, 2011)

2. Normas relativas a la ejecución del trabajo

Su fin es determinar los medios y las actuaciones que aplican al auditor en su ejercicio.

a. Planeación y supervisión:

- La auditoría debe planificarse adecuadamente y el trabajo de los asistentes debe ser supervisado apropiadamente.
- La auditoría de los estados financieros requiere de una operación adecuada para alcanzar totalmente los objetivos de la forma más eficiente.
- La designación de auditores externos por parte de la empresa se debe efectuar con la suficiente anticipación al cierre del período materia del examen, con el fin de permitir el adecuado planeamiento del trabajo del auditor y la aplicación oportuna de las normas y procedimientos de auditoría.
- Por su parte, la supervisión debe ejercerse en las etapas de planeación, ejecución y terminación del trabajo. Debe dejarse en los papeles de trabajo evidencia de la supervisión ejercida. (Díaz, 2011)

b. Estudio y evaluación del control interno:

- Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno para planificar la auditoría y determinar la naturaleza, duración y alcance de las pruebas que se deben realizar.
- Solo es obligatorio para el auditor el examen de aquella parte del sistema general de preparación de los estados financieros que se va a auditar.
- Este estudio y evaluación del control interno se debe hacer cada año adoptando una base relativa de las áreas de evaluación y profundizando su incidencia en aquellas áreas donde se advierten mayores deficiencias.
- Asimismo, el auditor, al evaluar el control interno, determinará sus deficiencias, su gravedad y posibles repercusiones.

- Si las fallas son graves y el auditor no supe esa limitación de una manera práctica, deberá calificar su dictamen y opinar con salvedad o abstención de opinión. (Díaz, 2011)

c. Obtención de la evidencia suficiente y competente:

- Debe obtenerse suficiente evidencia mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros auditados.
- Una evidencia será insuficiente, por ejemplo, cuando no se ha participado en una toma de inventarios, no se confirmó las cuentas por cobrar, etc. (Díaz, 2011)

1. Normas relativas a la preparación de los informes

De acuerdo con, (Maldonado M. , 2006), Las normas para el control de gestión están basadas en los principios que rigen y orientan los trabajos de auditoría, en los cuales se establece un marco conceptual para el análisis de los estados financieros, estadísticas, actividades económicas y administrativas y la acción del gerente en un período determinado. El control de gestión pretende establecer un control integral, a partir de la evaluación de los estados de resultados de las actividades administrativas y operativas, su proyección hacia el futuro, y la evaluación de sus resultados históricos para detectar variaciones y tendencias, con el propósito de determinar la eficiencia y eficacia.

El dictamen de un auditor es el documento por el cual un contador público, actuando en forma independiente, expresa su opinión sobre los estados financieros sometidos a su examen.

La importancia del dictamen ha hecho necesario el establecimiento de normas que regulen la calidad y los requisitos para su adecuada preparación. Está compuesto por cuatro NAGAS:

Aplicación de principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA): El informe debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a los PCGA.

Esta norma requiere que el auditor conozca los principios de contabilidad y procedimientos, incluyendo los métodos de su aplicación.

Según (Maldonado M. , 2006), consistencia en la aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados: para que la información financiera pueda ser comparable con ejercicios anteriores y posteriores, es necesario que se considere el mismo criterio y las mismas bases de aplicación de principios de contabilidad generalmente aceptados, en caso contrario, el auditor debe expresar con toda claridad la naturaleza de los cambios habidos.

Revelación suficiente. A menos que el informe del auditor lo indique, se entenderá que los estados financieros presentan en forma razonable y apropiada, toda la información necesaria para mostrarlos e interpretarlos apropiadamente.

Opinión del auditor. El dictamen debe expresar una opinión con respecto a los estados financieros tomados en su conjunto o una afirmación a los efectos de que no puede expresar una opinión en conjunto. El objetivo de esta norma, relativa a la información del dictamen, es evitar una mala interpretación del grado de responsabilidad que se está asumiendo. El auditor no debe olvidar que la justificación para expresar una opinión, ya sea con salvedades o sin ellas, se basa en el grado en que el alcance de su examen se haya ajustado a las NAGAS. (Maldonado M. , 2006)

2.3 IDEA A DEFENDER.

Una Auditoría de Gestión a la Empresa Comercial Totalhome durante el periodo Enero – Diciembre del 2016, permitirá evaluar la economía, eficiencia, eficacia, ecología y ética de la gestión.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable independiente:

Auditoría de Gestión.

2.4.2 Variable dependiente:

Economía, eficiencia, eficacia, ecología y ética de la gestión.

Tabla 4: Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Indicadores
Auditoría de Gestión	Es una evaluación objetiva, concreta e integral de las actividades que realiza en un área o una empresa para cumplir sus fines y objetivos.	Estratégicos De Gestión De Servicio De Ejecución
Economía, Eficiencia, Eficacia, Ecología y Ética	<i>Economía.</i> Ganancia de los recursos al menor costo. <i>Eficiencia.</i> Mejorar los resultados con los mínimos recursos. <i>Eficacia.</i> Resultados de acuerdo a objetivos y metas programadas. <i>Ecología.</i> Medios de conservar el medio ambiente y los recursos. <i>Ética.</i> Evidencien la transparencia en la gestión a través de las acciones pertinentes.	

Fuente: Idea a defender

Elaborado por: Buñay, A. (2017)

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD

La modalidad de investigación que se realizó en este trabajo fue la cuali/cuantitativa porque denoto el grado de Economía, Eficiencia, Eficacia, Ecología y Ética, con que se cumplen los procesos administrativos en la empresa y cuantitativa porque también se centralizó en la forma cómo afecta las normas internas en la administración de la empresa.

3.2 TIPOS

3.2.1 Investigación Bibliográfica

Es aquella etapa de la investigación científica donde se exploró los diferentes componentes que se han escrito en la comunidad científica sobre un determinado tema o problema.

3.2.2 Investigación de Campo

Se la formalizó en el lugar de los hechos, visitando la empresa se obtuvo los datos que se requirió ya que permitió el contacto directo del investigador con la realidad, además de describir, analizar e interpretar de forma ordenada en base a la fundamentación teórica, a la vez de su aplicación.

3.2.3 Descriptiva

Se investigó las propiedades importantes de personas y grupos, que fueron sometidos a “análisis” la investigación descriptiva se promovió en función de las preguntas quien, que, donde, cuando y como.

Su meta no se limitó a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de

las relaciones que existen entre dos o más variables.

Con el análisis profundó de las causas del problema a través de una descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Para la realización del trabajo de titulación se tomó en cuenta toda la población incluyendo el personal directivo, contable y administrativo de la Empresa Comercial Totalhome así como lo vamos a demostrar en el siguiente cuadro constituida por.

Tabla 5: Población

POBLACIÓN	NUMERO
PROPIETARIOS	3
ADMINISTRADOR	1
CONTADORA	1
EMPLEADOS	5
TOTAL	10

Fuente: Empresa Comercial Totalhome

Elaborado por: Buñay, A. (2017)

Por ser un universo reducido, se trabajó con los 10 elementos reconocidos y contabilizados, es decir no se calculó la muestra pertinente del caso.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

3.4.1.1 Inductivo-deductivo:

El método inductivo nos permitirá considerar la aplicación de un sistema de control interno para mejorar la economía, eficiencia, eficacia y equidad de la Empresa

Comercial Totalhome, para el presente trabajo investigativo este método se da a partir del estudio de casos particulares para lograr un conocimiento general del objeto de estudio. Este procedimiento se encuentra presente en el planteamiento del problema debido a las dificultades encontradas en los procesos que lleva la empresa en la parte administrativa y financiera

3.4.1.2 Analítico-sintético:

Este método inicio desde circunstancias generales y se aplica en el marco teórico debido a la localización de los conceptos importantes relacionados con la investigación de los diferentes autores.

3.4.1.3 Histórico- lógico:

El siguiente método consistió en describir los acontecimientos y desarrollo de los fenómenos, basados en datos que proporcionó el objeto de estudio reforzándose en lo teórico e histórico. Se lo aplicó en el planteamiento del problema, marco teórico. Y metodológico. Este proceso ayudó a la observación actual de los hechos lo que coadyuvó a una interpretación racional, la misma que se encuentra ubicado en la propuesta.

3.4.2 Técnicas

3.4.2.1 Entrevista

Se aplicó esta técnica para obtener información amplia y veraz de la Empresa Comercial Totalhome por parte del gerente.

3.4.2.2 Encuesta

Para esta técnica utilizamos cuestionarios donde se recolectara información tanto de los directivos, como de técnico y empleados de la Empresa Comercial Totalhome .para analizar la situación actual de la misma.

3.4.3 Instrumentos

3.4.3.1 Guía de entrevista

Fue de tipo estructurada y se la realizó en base a un listado de preguntas relacionadas con el tema de investigación dirigido al gerente de la Empresa Comercial Totalhome.

3.4.3.2 Cuestionario

Se utilizó cuestionarios de preguntas cerradas con las opciones “sí o no” a los Gerentes, técnicos y empleados de la Empresa Comercial Totalhome.

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Resultados de entrevista a la población en estudio de la Empresa Totalhome.

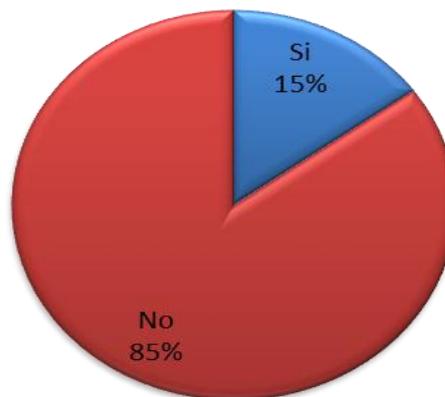
1. ¿Se ha realizado una Auditoría de Gestión en la Empresa Total home en años anteriores?

Tabla 6: Auditoría de Gestión

Alternativas	N° Encuestados	% Porcentaje
Si	3	15%
No	17	85%
total	20	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Buñay, A. (2017)

Gráfico 2: Auditoría de Gestión



Fuente: Cuadro N°6
Elaborado por: Buñay, A. (2017)

Interpretación:

De la encuesta aplicada al personal de la Empresa Total home, el 15% de los encuestados responden que en períodos anteriores si se ha realizado evaluaciones de la empresa, pero el 85% responde que no se ha realizado ningún estudio de este tipo.

2. ¿Considera usted importante realizar una auditoría de gestión a la empresa?

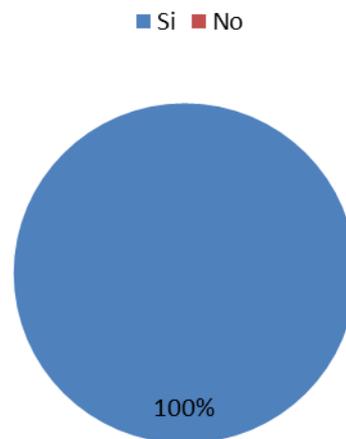
Tabla 7: Importancia de la Auditoría de Gestión

Alternativas	N° Encuestados	% Porcentaje
Si	20	100%
No	-	-
total	20	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Buñay, Ana (2017)

Gráfico 3: Importancia de la Auditoría de Gestión



Fuente: Cuadro N°7

Elaborado por: Buñay, Ana (2017)

Interpretación:

El 100% de los encuestados que labora en la Empresa Total home, consideran importante realizar una auditoría de gestión a la empresa

3. ¿Considera usted que se debería evaluar el desempeño de cada área de la empresa en función de sus metas?

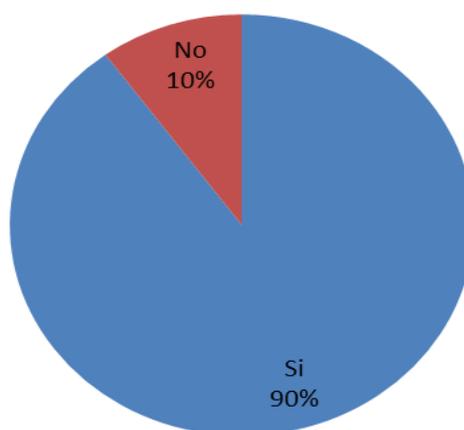
Tabla 8: Evaluación

Alternativas	N° Encuestados	% Porcentaje
Si	18	90%
No	2	10%
total	20	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Buñay, Ana (2017)

Gráfico 4: Evaluación



Fuente: Cuadro N°8

Elaborado por: Buñay, Ana (2017)

Interpretación:

De la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Total home, el 10% de los encuestados responden que no considera necesaria la evaluación del desempeño de cada área de la empresa en función de sus metas, pero el 90% responde que si se lo debería hacer.

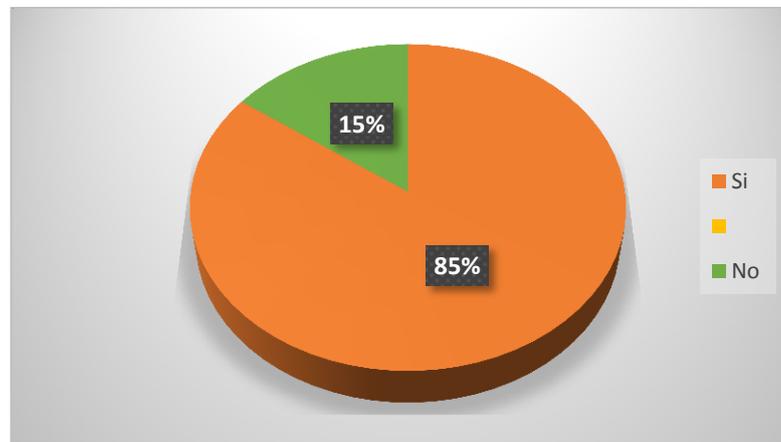
4. ¿Conoce usted si la empresa Totalhome cuenta indicadores de gestión (eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética)? Si () No ()

Tabla 9: Indicadores de gestión (eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética)

Alternativas	N° Encuestados	% Porcentaje
Si	17	85%
No	3	15%
total	20	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Buñay, Ana (2017)

Gráfico 5: indicadores de gestión (eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética)



Fuente: Cuadro N° 9
Elaborado por: Buñay, Ana (2017)

Interpretación:

De la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Total home, el 15% de los encuestados responden que no se cuenta con indicadores de gestión, mientras que el 85% expresan que si se aplican los indicadores de gestión con respecto a los objetivos, misión y visión de la empresa.

5. ¿Piensa usted que se debería mejorar los procedimientos administrativos dentro de la empresa?

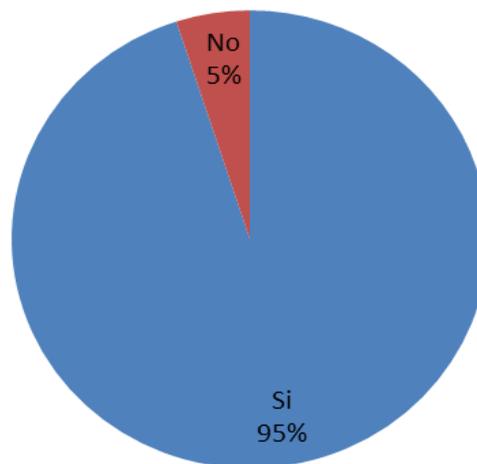
Tabla 10: Procedimientos administrativos

Alternativas	N° Encuestados	% Porcentaje
Si	19	95%
No	1	5%
total	20	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Buñay, Ana (2017)

Gráfico 6: Procedimientos administrativos



Fuente: Cuadro N° 10

Elaborado por: Buñay, Ana (2017)

Interpretación:

De la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Total home, el 5% de los encuestados responden que no se debería mejorar los procedimientos administrativos dentro de la empresa, pero el 95% responde que si se lo debería hacer.

6. ¿Cuál de las áreas de la empresa cree usted que sería un factor de riesgo que influya en el proceso funcional de la empresa?

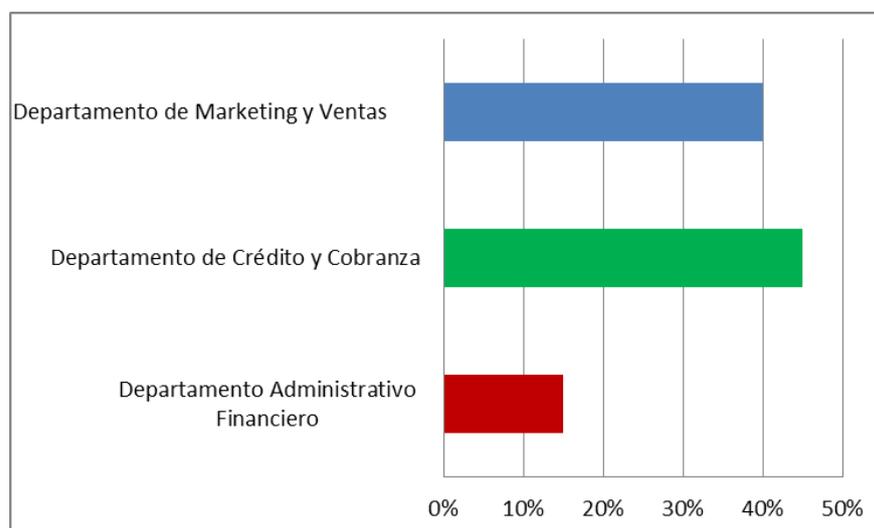
Tabla 11: factor de riesgo

Alternativas	N° Encuestados	% Porcentaje
Departamento Administrativo Financiero	3	15%
Departamento de Crédito y Cobranza	9	45%
Departamento de Marketing y Ventas	8	40%
Total	20	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Buñay, Ana (2017)

Gráfico 7: factor de riesgo



Fuente: Cuadro N° 11

Elaborado por: Buñay, Ana (2017)

Interpretación:

De la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Total home, el 15% de los encuestados consideran que el Departamento Administrativo Financiero sería un factor de riesgo que influya en el proceso funcional de la empresa, mientras el 40% piensan que Departamento de Marketing y Ventas sería un factor de riesgo, pero el 45% destacan al Departamento de Crédito y Cobranza como el factor crítico de riesgo dentro de la empresa.

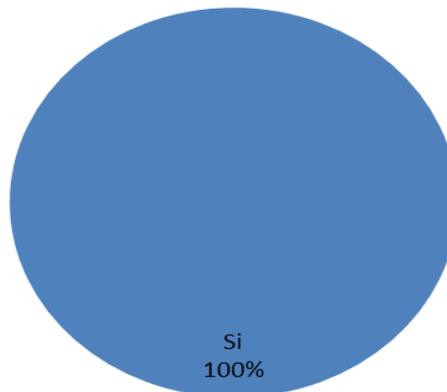
7. ¿Considera usted que la ejecución de una auditoría de gestión permitirá analizar los procesos críticos y proponer las medidas para mejorarlas?

Tabla 12: Procesos críticos

Alternativas	N° Encuestados	% Porcentaje
Si	20	100%
No	-	-
total	20	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Buñay, Ana (2017)

Gráfico 8: Procesos críticos



Fuente: Cuadro N° 12
Elaborado por: Buñay, Ana (2017)

Interpretación:

El 100% de los encuestados que laboran en total home, manifiestan que se debería ejecutar una auditoría de gestión para analizar los procesos críticos y proponer las medidas para mejorarlas.

8. ¿Conoce usted si se ha evaluado el sistema de Control Interno de la empresa?

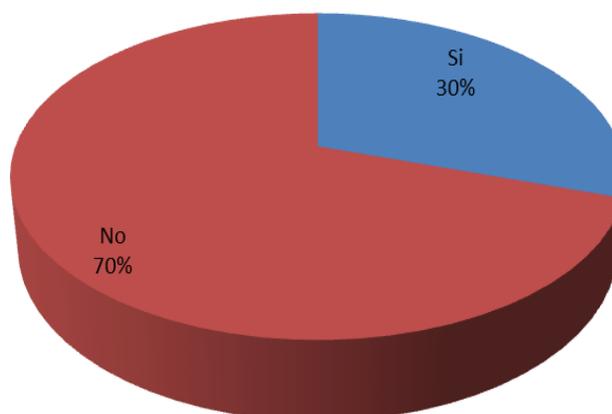
Tabla 13: Control Interno

Alternativas	N°	% Porcentaje
Encuestados		
Si	6	30%
No	14	70%
total	20	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Buñay, Ana (2017)

Gráfico 9: Control Interno



Fuente: Cuadro N° 13

Elaborado por: Buñay, Ana (2017)

Interpretación:

De la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Total home, el 30% de los encuestados responden que si se ha evaluado el Control Interno de la empresa, pero la mayor cantidad de colaboradores representados por el 70% responden no conocer de la evaluación.

9. ¿Cree usted que la administración de la empresa debería dar a conocer sobre el logro de objetivos metas planteadas?

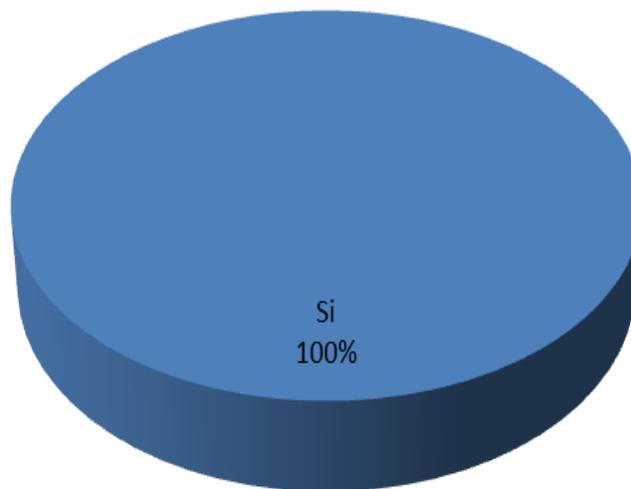
Tabla 14: Objetivos metas planteadas

Alternativas	N°	% Porcentaje
Encuestados		
Si	20	100%
No	-	-
total	20	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Buñay, Ana (2017)

Gráfico 10: Objetivos metas planteadas



Fuente: Cuadro N° 14

Elaborado por: Buñay, Ana (2017)

Interpretación:

El 100% de los encuestados que laboran en total home, manifiestan que la administración de la empresa debería dar a conocer sobre el logro de objetivos metas planteadas.

10. ¿Considera usted necesario que los recursos que mantiene la empresa deben ser controlados a fin de disminuir los excesos?

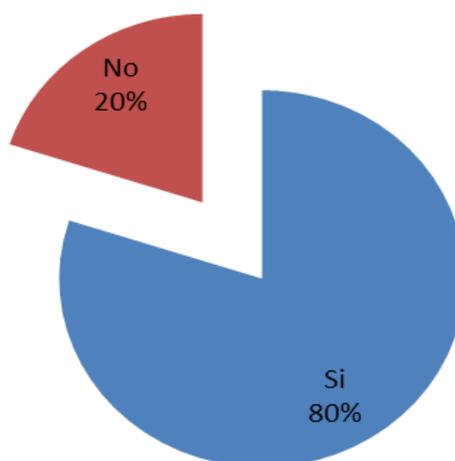
Tabla 15: Disminuir los excesos

Alternativas	N°	% Porcentaje
Encuestados		
Si	16	80%
No	4	20%
total	20	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Buñay, Ana (2017)

Gráfico 11: disminuir los excesos



Fuente: Cuadro N°15

Elaborado por: Buñay, Ana (2017)

Interpretación:

De la encuesta aplicada al personal que labora en la Empresa Total home, el 20% de los encuestados responden que no considera necesario que los recursos que mantiene la empresa deben ser controlados, pero el 80% si lo considera con el fin de disminuir los excesos.

3.6 VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER

3.6.1 General

Una Auditoría de Gestión a la Empresa Comercial Totalhome durante el periodo Enero – Diciembre de 2016, permitirá evaluar la economía, eficiencia, eficacia, ecología y ética de la gestión

3.6.2 Variables

Variable independiente: Auditoría de Gestión

Variable dependiente: Economía, eficiencia, eficacia, ecología y ética

3.6.3 Comprobación de la Idea a Defender

La idea a defender planteada en este trabajo se refiere a que la aplicación de una auditoría de gestión incidirá en el mejoramiento de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética de la empresa comercial Totalhome de la ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo bajo esta encuesta se consultó sobre la aplicación de una auditoría de gestión en años anteriores, obteniendo como resultado que no se ha aplicado este tipo de evaluación, justificando la necesidad de la propuesta.

Todo esto se corroboró al consultar a los empleados y administrativos sobre la necesidad de evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos con los objetivos trazados.

Por lo tanto se concluye que: El análisis de cada una de las preguntas de la guía de entrevista a empleados y administrativos de la Empresa Totalhome con sus resultados respectivos, nos demuestra que la idea a defender planteada se confirma: Una Auditoría de Gestión a la Empresa Comercial Totalhome durante el periodo Enero – Diciembre de 2016, permitirá evaluar la economía, eficiencia, eficacia, ecología y ética de la gestión.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

Auditoría de Gestión a la Empresa Comercial Total Home de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2016.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

B&G
BUÑAY/GUAMAN
AUDITORES

CLIENTE: EMPRESA TOTALHOME
DIRECCIÓN: Carabobo 17-15 y Colombia
NATURALEZA DEL TRABAJO: AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO: 1 enero al 31 de diciembre de 2016

4.2.1 Fase I: Conocimiento Preliminar

ARCHIVO PERMANENTE

B&G
BUÑAY/GUAMAN
AUDITORES

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN INDICE DE ARCHIVO PERMANENTE DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	I/AP
---	---	-------------

INDICE DE ARCHIVO PERMANENTE

Tabla 16: Índice de Archivo Permanente

Nº	CONTENIDO	PAGINA
1.	Información general de la empresa	IGE
2.	Carta de presentación	CP
3.	Propuesta de auditoría	PA
4.	Contrato de auditoría	CAU
5.	Carta de aceptación	CA
6.	Hojas de marcas	HM
7.	Hojas de referencias	HR
8.	Programa de auditoría	PA

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	IGE
---	--	------------

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA



La Empresa Comercial Totalhome, es una empresa Riobambeña que se encuentra 12 años liderando en el mercado, comercializando una gran gama de electrodomésticos, tecnología, muebles, juguetería y motos.

La Empresa Comercial Totalhome Se inició como un pequeño negocio el 20 de septiembre de 2004, con el nombre comercial de “Distribuidora Johannita”, el negocio pertenece a una persona natural obligada a llevar contabilidad. El representante legal es el Sr. Pedro Caranqui.

En el año 2012, el negocio familiar adopta un nuevo nombre como Totalhome, pasa de un negocio a formalizar como una Empresa familiar, actualmente cuenta con tres almacenes y un centro de distribución. Los almacenes están ubicados en las siguientes direcciones: la matriz se sitúa en Carabobo y Boyacá, sucursal 1 está en la Carabobo 17-15 y Colombia, sucursal 2 se encuentra en la Gaspar de Villarroel y Carabobo; y la bodega está en la 9 de Octubre y Tarqui.

Su principal actividad es la comercialización de productos para el hogar y otros, como electrodomésticos, colchones, muebles, motos, coches, comedores, bicicletas, tecnología y otros. Ofreciendo productos de las mejores marcas reconocidas como Mabe, Indurama, Global, LG, Samsung, Sony, Panasonic, Electrolux, Chaide & Chaide, Paraiso y otras de diferentes proveedores nacionales.

Elaborado por:	AMBG	01/06/2017
Revisado por:	MEHP	01/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	IGE
---	--	------------

Cabe indicar, la forma de pago de los productos son al contado y a crédito, y pueden realizar sus compras con tarjetas de crédito. El negocio ha crecido en forma positiva ya que los clientes han mostrado su fidelidad.

Además, en el 2013 se desarrolló la idea de instalar un patio de carros, proyecto que se llevó a cabo, con el objetivo de crecer constantemente y adaptar a clientes a un nuevo producto que se suma en la empresa, para la cual el patio opta el nombre de Total Motors.

En 2014, se inauguró el moderno edificio en la Carabobo 17-15 y Colombia para ofertar más productos a sus clientes y generar más fuentes de trabajo y aportar en la economía de la ciudad.

TOTALHOME ha innovando para satisfacer las necesidades de los hogares y empresas de la zona centro del país con compromiso de cumplir los anhelos de nuestros clientes.

Base Legal

Totalhome por ser un ente comercial se basa en las siguientes disposiciones legales:

- Servicios de Rentas Internas (SRI)
- Normas ecuatorianas de contabilidad (NEC)
- Código del comercio.

Elaborado por:	AMBG	01/06/2017
Revisado por:	MEHP	01/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	IGE
---	--	------------

Principios y Valores

La Empresa comercial Totalhome, además de los Principios que constan en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes Principios:

Valores

- Honestidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Puntualidad
- Trabajo en equipo
- Compromiso

Valores institucionales

- Calidad de nuestros servicios y productos
- Puntualidad en la entrega de nuestros productos
- Limpieza en nuestros productos y establecimientos para ofrecer mayor comodidad a nuestros clientes.
- Respeto y responsabilidad Con nuestros clientes

Visión

Somos una empresa que comercializa electrodomésticos, tecnología, muebles, juguetería, motos y todo lo referente al hogar, dando felicidad a las familias y empresas de la zona centro del país con calidad y calidez porque Totalhome te da lo que necesitas.

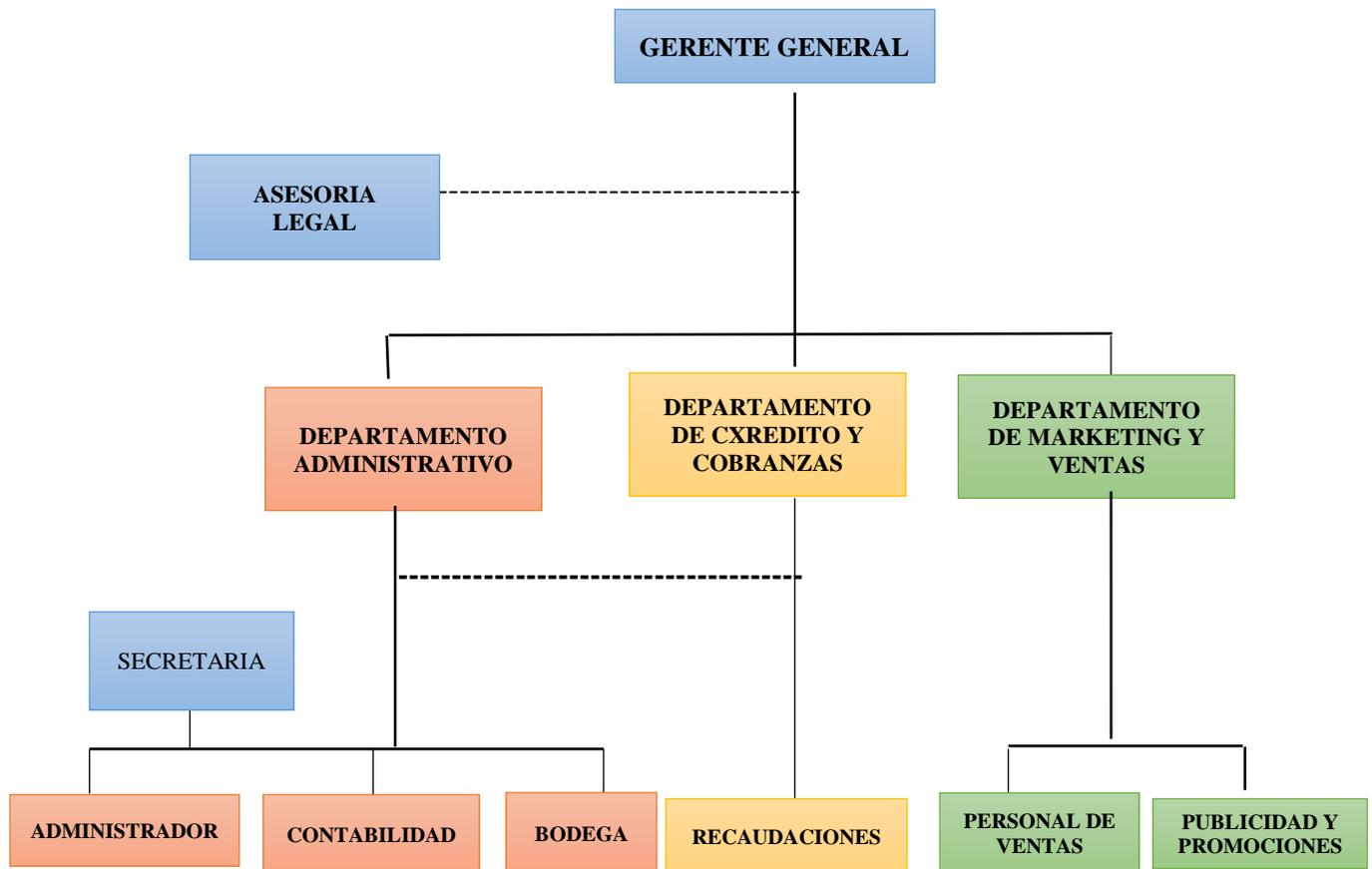
Misión

Al 2017 ser la empresa preferida del mercado, satisfaciendo las necesidades de los hogares de la zona centro del país con la variedad de nuestros productos y servicio de calidad, ofertando nuestra nueva línea que es la compra y venta de inmuebles.

Elaborado por:	AMBG	01/06/2017
Revisado por:	MEHP	01/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	IGE
---	--	------------

Gráfico 12: Organigrama Estructural



Fuente: Empresa Comercial Totalhome

Elaborado por: Buñay A. (2017)

Elaborado por:	AMBG	01/06/2017
Revisado por:	MEHP	01/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	IGE
---	--	------------

Productos que oferta la Empresa Comercial Totalhome

- Productos para el hogar
- Electrodomésticos
- Colchones
- Muebles
- Motos
- Coches
- Comedores
- Bicicletas
- Tecnología y otros.

Ofreciendo productos de las mejores marcas reconocidas como Mabe, Indurama, Global, LG, Samsung, Sony, Panasonic, Electrolux, Chaide & Chaide y otras de diferentes proveedores nacionales.

Cabe indicar, la forma de pago de los productos son al contado y a crédito, y pueden realizar sus compras con tarjetas de crédito.

El negocio ha crecido en forma positiva ya que los clientes han mostrado su fidelidad.

Tabla 17: Funcionarios Principales

NÓMINA	CARGO
Sr. Pedro Caranqui Quishpe	Gerente
Ing. Cristina Caranqui Pinda	Administrador
Ing. Cristina Caranqui Pinda	Contadora
Sra. Lorena Ushca	Cajera
Sr. Stalin Caranqui Pinda	Oficial de crédito
Ing. Luis León León	Marketing y ventas
Sr. Jaime Copa	Cobranzas

Fuente: Empresa Comercial Totalhome

Elaborado por: Buñay, A. (2017)

Elaborado por:	AMBG	01/06/2017
Revisado por:	MEHP	01/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL2016	CP 1/1
---	--	-------------------------

CARTA DE PRESENTACIÓN

Riobamba, 01 de junio de 2017

Asunto: Carta de presentación de propuesta

Sr. Pedro Caranqui Quishpe

GERENTE DE LA EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME

Presente:

De mi consideración

Me permito presentar a usted y por su intermedio a los propietarios de la empresa comercial Totalhome, la siguiente oferta profesional para la realización de la Auditoría de Gestiona a su distinguida empresa, por el periodo 01 de enero al 31 de diciembre 2016.

Esperamos contar con su favorable acogida, mediante su firma de una carta de aceptación y tan pronto recibamos su confirmación, iniciaremos el examen a su empresa.- Al mismo tiempo solicitarle de la manera más comedida se brinde la colaboración por parte del personal que labora en la empresa, para acceder a toda la información necesaria.

Por la atención que le dé a la presente reitero mi más sincero agradecimiento

Atentamente,

Ana Marlene Buñay Guamán

Jefe de equipo auditor

Elaborado por:	AMBG	01/06/2017
Revisado por:	MEHP	01/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	PA 1/6
---	--	-------------------------

PROPUESTA DE AUDITORÍA

Riobamba, 01 de Junio de 2017

Señor Gerente de la Empresa Comercial Totalhome

Apreciado Señor:

De acuerdo con la autorización es grato presentarles la siguiente propuesta de Auditoría de Gestión, para la Empresa Comercial Totalhome, en el período de enero – diciembre 2016, la cual hemos preparado teniendo en consideración las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y las demás disposiciones legales que regulan las actividades de la empresa.

1. Objetivo Realizar una Auditoría de Gestión la Empresa Comercial Totalhome, período enero - diciembre 2016, que contribuya a determinar el nivel de eficiencia, eficacia de la gestión administrativa, y el cumplimiento de la normativa vigente.
2. Naturaleza: La naturaleza de la ejecución de la Auditoría gestión, estará compuesta por:
 - Gestión
 - Cumplimiento
3. Alcance: La auditoría gestión se hará de acuerdo con las prescripciones legales, pronunciamientos profesionales y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, en consecuencia concluirá todas las pruebas que sean necesarias y oportunas. Estas pruebas serán de carácter selectivas suficientes para obtener seguridad razonable en cuanto a que la información que contiene los registros contables principales y otros datos fuente para obtener evidencia sea suficiente y válida para justificar el informe de gestión.
4. Período y plazo El período comprendido es enero- diciembre 2016 y el plazo para su ejecución es de 90 días laborables a partir del primer día hábil dela firma del contrato.

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	PA 2/6
---	--	-------------------------

5. Metodología del trabajo

5.1. Planeación

Consiste en la comprensión de las actividades de la Empresa Comercial Totalhome y los procesos administrativos de gestión. Además estas actividades aplican reunir información que permita evaluar el riesgo y desarrollar un plan de auditoría de gestión apropiado.

Ejecución de la Auditoría

Evaluación de gestión administrativa

El objetivo de la evaluación de gestión administrativa, es confirmar que esté operando en forma efectiva de la administración durante todo el ejercicio.

Las pruebas de controles se basan en cuestionamiento que sustentan y a la vez son complementadas con la observación y el examen de evidencia documental.

Procedimientos Sustantivos: Incluye pruebas de detalles de compra, venta y consignación de las operaciones de la entidad y procedimientos analíticos sustantivos.

Evaluación de gestión de la prueba: Se considera factores cuantitativos y cualitativos en la evaluación de todos los posibles errores detectados por los procedimientos administrativos sustantivos

Auditoría de gestión

Elaborado por:	AMBG	01/06/2017
Revisado por:	MEHP	01/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	PA 3/6
---	--	-------------------------

Revisaremos la Situación administrativa para determinar si:

- Las políticas administrativas de gestión utilizadas y evaluarlas para conocer si son apropiadas y si están revelados adecuadamente.
- Los logros de gestión y las revelaciones asociadas están presentados de acuerdo con las políticas de gestión empresariales, normas profesionales y requisitos legales.

5.1.1. Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión es un examen que se realiza la Empresa Totalhome con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con se manejan los proceso de gestión disponibles y se logran los objetivos previsto.

La eficiencia comprende el rendimiento calidad de atención al cliente en relación con su costo y calidad del producto, y la comparación de dicho rendimiento con los indicadores establecidos previamente.

La evaluación de la eficacia se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos propuesto, es decir, comparando los resultados reales obtenidos con los resultados previstos.

6. Comunicación de Resultados

6.1 Informe Al final del proceso de auditoría integral se presentará un informe con los siguientes alcances.

- Evaluación del proceso administrativo
- Auditoría de Gestión
- Auditoría de cumplimiento de Gestión

Elaborado por:	AMBG	01/06/2017
Revisado por:	MEHP	01/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	PA 4/6
---	--	-------------------------

7. Términos de Convenio

- a. La auditoría de gestión será realizada por una contadora pública egresada profesional de la ESPOCH, bajo su dirección.
- b. Se actuará como profesional independiente, sin subordinación laboral, limitación de tiempo ni horario, pero con toda la amplitud que sea necesaria.
- c. Para poder desarrollar la auditoría de gestión, la entidad se compromete a mantener los comprobantes y archivos ordenados, facilidad de inspección física de los registros administrativos de gestión y a suministrarlos cuanta información sea necesaria para el cumplimiento de nuestras obligaciones.
- d. Para presentar el mejor servicio posibles, conformaremos un grupo de trabajo que por su experiencia profesional, por su participación en trabajos similares además de sus conocimientos, garantice resultados eficientes y objetivos.

A continuación detallamos la misma:

EQUIPO DE TRABAJO

Jefe de equipo: Programa, dirige, supervisa, prepara y presenta el informe

Auditor senior: Apoya en la dirección de los procesos de auditoría

Auditor junior: Realiza el trabajo de campo bajo la dirección del encargado del trabajo

B&G
BUÑAY/GUAMAN
AUDITORES

Elaborado por:	AMBG	01/06/2017
Revisado por:	MEHP	01/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	PA 5/6
---	--	-------------------------

¿Quiénes somos?

Somos una firma de auditores autorizados, con una experiencia de más de 10 años en la materia prestando servicios con estándares de calidad y una atención personalizada.

Visión

Somos una firma comprometida con el desarrollo del mejor servicio y conformado con el mejor equipo altamente capacitado a brindar servicios especializados de alta calidad.

Misión

Ser una firma de auditores comprometida con el cliente a, alcanzar los mejores rendimientos y, brindándoles alternativas de mejoras y sobre todo la eficiencia en el trabajo.

Objetivo

Realizar la auditoría de gestión de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas

Objetivos específicos

- Auditoría de Gestión: examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia.
- Inspeccionará y evaluará los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes en el periodo 2016
- Se elaborara un informe amplio con los comentarios, conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Elaborado por:	AMBG	01/06/2017
Revisado por:	MEHP	01/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	PA 6/6
---	--	-------------------------

Nuestra auditoría se realizara de acuerdo a la guía que habitualmente aplicamos en el trabajo que se realiza, utilizando lineamientos y el control de calidad del grupo de expertos que conforma B&G BUÑAY GUAMAN AUDITORES.

El alcance de nuestro examen será determinado después de haber adquirido una adecuada comprensión del sistema de control interno, lo cual nos permitirá identificar los procedimientos de auditoria que debemos aplicar. El examen a realizar en la empresa comprenderá el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016.

Nuestros principales clientes son:

Almacenes Buen Hogar

Cooperativa de ahorro y crédito Cacpeco

Impoeksa

Agradecemos la confianza que nos brinda al solicitar nuestros servicios profesionales, nos suscribimos con un atento saludo sus servidores.

Elaborado por:	AMBG	01/06/2017
Revisado por:	MEHP	01/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	CT 1/2
---	--	-------------------------

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE AUDITORÍA DE GESTIÓN CELEBRADO ENTRE B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES Y LA EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

PRIMERA: CONTRATANTES.- Celebran el presente contrato a los 5 días del mes de Junio del año 2017.

1. Por una parte la EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, representado por el Sr. Pedro Caranqui Quishpe como Gerente General número de cedula 0602530762
2. Por otra parte B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES representada por la Lic. Ana Marlene Buñay Guamán con número de cedula 060437658-2.

SEGUNDA.- RELACIÓN PROFESIONAL.- Las partes indican que el presente contrato es de orden profesional y no existe relación de dependencia entre personal de la empresa y la firma auditora.

TERCERA.- MATERIA DEL CONTRATO

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES firma el siguiente contrato que acepta prestar tales servicios, de conformidad con las siguientes estipulaciones:

Efectuar la Auditoría de Gestión a la EMPRESA COMERCIAL TOALHOME DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016. Dicho examen tendrá como objetivo evaluar la gestión y el desempeño y determinar si dicho desempeño se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia.

Como resultado del trabajo contratado el “Auditor” emitirá un informe al final de la Auditoría de Gestión.

Elaborado por:	AMBG	01/06/2017
Revisado por:	MEHP	01/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN CONTRATO DE TRABAJO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	FC 2/2
---	--	-------------------------

CUARTA.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME

La empresa se obliga a entregar toda la información solicitada por el “Auditor” para realizar el trabajo de Auditoría de Gestión.

QUINTA.- PLAZO DE ENTREGA DE INFORMES

El plazo para el desarrollo de la Auditoria de Gestión será de 90 días laborables desde la firma del contrato de prestación de servicios.

SEXTA.- HONORARIOS PARA LA AUDITORÍA

No se establece ningún valor del contrato debido a que la Auditoría de Gestión a realizarse se lo aplica con el propósito de cumplir el prerrequisito para la titulación como Licenciada en Contabilidad y Auditoría en la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

SEPTIMA.- PAPELES DE TRABAJO

Los papeles de trabajo preparados por el “Auditor” son de su exclusiva propiedad, por ningún motivo podrá la “EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME” considerar como propios, pudiendo ser utilizados en caso de ser requeridos para aspectos judiciales.

OCTAVO.-PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato considerando la naturaleza de las labores a realizarse durara desde la fecha de su elaboración, hasta el 31 de septiembre del 2017, tiempo dentro del cual la firma auditora realizara y terminara las labores contratadas.

NOVENA.- DOMICILIO, JURISDICCION Y COMPETENCIA

Las partes contratantes señalan como domicilio la ciudad de Riobamba y se someten a las leyes de la República del Ecuador.

Elaborado por:	AMBG	01/06/2017
Revisado por:	MEHP	01/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN CONTRATO DE TRABAJO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	FC 2/2
---	--	-------------------------

Para constancia de todas las estipulaciones antes descritas, y de la condición de que sea reconocido judicialmente por las partes contratantes, se firma el presente contrato, en la ciudad de Riobamba a los 10 días del mes de Junio de 2017

Ana Marlene Buñay Guamán
JEFE AUDITOR

Sr. Pedro Caranqui
GERENTE TOTALHOME

Elaborado por:	AMBG	01/06/2017
Revisado por:	MEHP	01/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	CA 1/1
---	--	-------------------------

CARTA DE ACEPTACIÓN

Riobamba, 5 de junio de 2017.

Señores:

JEFE DE EQUIPO: Sra. Ana Marlene Buñay Guamán

SUPERVISORES: Lic. María Elena Hidalgo Proaño; Lic. Mónica Elina Brito Garzón

Estimados señores, Por la presente, les comunico mi aceptación a la oferta de auditoria de Gestión del periodo Enero – Diciembre del 2016 formulada por su empresa auditora B/G. Buñay Guamán. Auditores; de acuerdo a los términos y condiciones que se expresan en el contrato adjunto suscrito por la Empresa Comercial Totalhome y vuestra Empresa de auditoria.

Por lo que autorizo su realización, para lo cual me comprometo a brindar la información y documentaciones que se requiera.

Atentamente,

Sr. Pedro Caranqui Quishpe

GERENTE

Elaborado por:	AMBG	01/06/2017
Revisado por:	MEHP	01/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	HM 1/1
---	--	-------------------------

HOJAS DE MARCAS

Tabla 18: Hoja de Marcas

IO	Hallazgo
s	Indagación personal empresa
§	Documentos internos
ø	Reporte biométrico
s	Registros contables
¶	Estados Financieros
X	Declaraciones
¥	Facturas
¢	Archivo ventas
φ	Registros contables
ə	Archivo pago servicios
Ⓚ	Roles de pago
τ	Archivo clientes
η	Registro llamadas
Ł	Registro comentario visitas
δ	Notificaciones entregadas
⌘	Registro mercaderías recuperada
ƒ	Sistema
<input type="checkbox"/>	Créditos concedidos
®	Facturas
Đ	Comentario cliente

Elaborado por:	AMBG	01/06/2017
Revisado por:	MEHP	01/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	HR 1/1
---	--	-------------------------

HOJA DE REFERENCIAS

Tabla 19: Hoja de Referencias

ABR	SIGNIFICADO
AMBG	Ana Marlene Buñay Guamán
MEHP	María Elena Hidalgo
MEBG	Mónica Elina Brito Garzón
AP	Archivo Permanente
AC	Archivo Corriente
IG	Información General
REF	Referencia
SF	Símbolo de Flujogramas
EP	Visita Preliminar
FODA	Análisis FODA
PEI	Perfil Estratégico Interno
PEE	Perfil Estratégico Externo
PMI	Ponderación de medios internos
PME	Ponderación de medios externos
EAEM	Evaluación de la Misión
EAEV	Evaluación de la Visión
C	Cédula
CCI	Cuestionario de Control Interno
PG	Programa de Auditoría de Gestión
AC	Áreas Críticas
IG	Indicadores de Gestión
HH	Hoja de Hallazgos de Auditoría de Gestión

Elaborado por:	AMBG	01/06/2017
Revisado por:	MEHP	01/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	PA/PP
---	--	--------------

PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

1. Objetivo General

Obtener conocimiento preliminar de la infraestructura y de los sistemas financieros/administrativos de la Empresa Totalhome, para dar inicio a la Auditoría de Gestión.

1.2. Objetivos específicos

- Dar a conocer a la Empresa Totalhome el inicio de la Auditoria y el proceso a seguir.
- Observar los procesos administrativos y operativos de la Empresa Totalhome.
- Analizar el ambiente laboral de la Empresa Totalhome.
- Examinar los manuales, reglamentos y políticas que posee la Empresa Totalhome.
- Verifique la estructura organizacional de la Empresa Totalhome.
- Determinar marcas, índices e indicadores a utilizar.

N°	PROCEDIMIENTO	REF/ PT	RESPONSABLE	FECHA
1.	Elabore la Carta de Compromiso de la Auditoria al Gerente.	CC	AMBG	02-06-2017
2.	Elabore una Orden de Trabajo.	OT	MEHP	2-06-2017
3.	Desarrolle una Notificación de Inicio de Auditoria a los Involucrados en el Proceso.	NIA	AMBG	5-06-2017
4.	Realice una Visita Previa a la oficina Administrativa de la Empresa Totalhome.	VP	AMBG	7-06-2017
5.	Elabore una Guía de Entrevista a los funcionarios.	GE	AMBG	12-06-2017
6.	Redacte una Cedula Narrativa de la entrevista con los funcionarios	CN	AMBG	12-06-2017
7.	Elabore el Memorándum de Planificación	MP	AMBG	14-06-2017

Elaborado por:	AMBG	02/06/2017
Revisado por:	MEHP	02/06/2017

4.2.2 FASE II: Planificación Preliminar

ARCHIVO CORRIENTE

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	IAC
---	--	------------

INDICE DE ARCHIVO CORRIENTE

Tabla 20: Índice de archivo Corriente

Nº	CONTENIDO	REFERENCIA
1.	CARTA DE COMPROMISO	CCA
2.	ORDEN DE TRABAJO	OT
3.	NOTIFICACION DE INICIO DE AUDITORÍA	NIA
4.	VISITA PREVIA	VP
5.	GUIA DE ENTREVISTA	GE
6.	CEDULA NARRATIVA	CN
7.	MEMORANDUN DE PLANIFICACION	MP
8.	EVALUACIÓN DE LA MISIÓN	EM
9.	EVALUACIÓN DE LA VISIÓN	EV
10.	INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA MISIÓN	IAM
11.	INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA VISIÓN	IAV
12.	PROGRAMA DE AUDITORÍA	PA
13.	MATRIZ DE ANÁLISIS FODA	MAF
14.	MATRÍZ DE CORRELACIÓN DEBILIDADES-AMENAZAS	MCDA
15.	MATRIZ DE CORRELACIONJ DE FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES	MCFO
16.	MATRIZ DE PRIORIDADES	MP
17.	PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO	PEI
18.	PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO	PEE
19.	ANÁLISIS DE LOS FACTORES CLAVES	AFC
20.	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	CCI
21.	MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	MECI
22.	GRAFICOS DE CONTROL INTERNO	GCI
23.	RESUMEN DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	CRCS
24.	RESUMEN PROGRAMA DE AUDITORÍA	RCPA
25.	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	IP
26.	ELABORACION DE FLUJOGRAMAS	EF
27.	INDICADORES DE GESTIÓN APLICADOS A LA EMPRESA	IGAE
28.	HOJA DE HALLAZGOS	HH
29.	COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	CR
30.	INFORM DE AUDITORÍA	IA

Elaborado por:	AMBG	15/07/2017
Revisado por:	MEHP	15/07/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	CCA 1/1
---	--	--------------------------

CARTA DE COMPROMISO DE LA AUDITORÍA

Riobamba, 2 de Junio de 2017

Señor

Pedro Caranqui Quishpe

GERENTE DE LA EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, a la vez que me permito dirigirme a usted en referencia a la solicitud que hice en meses pasados para la realización de la AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME, obteniendo la autorización correspondiente, tengo el agrado de confirmar el compromiso de realizar mi trabajo con la debida confidencialidad y conforme al tiempo estipulado con usted.

En virtud de lo anteriormente mencionado le informo que una vez concluidos los requisitos previos al inicio de este trabajo, he planificado empezar el desarrollo de esta actividad desde el día 2 de Junio de 2016, motivo por el cual solicito una cooperación total por parte de su personal y confío en que ellos pondrán a disposición todos los registros, documentación y otra información que se requiera en relación al trabajo de auditoría.

Favor de firmar y devolver la copia adjunta de esta carta para indicar su comprensión de la Auditoría a realizar en su empresa. .

Atentamente,

Sra. Ana Marlene Buñay Guamán

AUTOR DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	OT 1/2
---	--	-------------------------

ORDEN DE TRABAJO

Riobamba, 2 de Junio del 2017

Señora

Ana Marlene Buñay Guamán

AUTOR DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

Presente.-

De mi consideración:

En cumplimiento a lo dispuesto en la Carta de Auditoría para la ejecución de la misma, autorizo a usted para que realice una Auditoría de Gestión a la Empresa Comercial Totalhome, de la ciudad de Riobamba del período 2016.

Motivo de la Auditoría

Es relevante revisar si se maneja de manera eficiente y eficaz la gestión administrativa de la Empresa Comercial Totalhome.

Objetivo General:

Realizar una Auditoría de Gestión a la Empresa Comercial Totalhome de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo permitirá evaluar en términos de eficiencia, eficacia, ecología, ética y economía de las operaciones administrativas en el ejercicio económico durante el periodo Enero - Diciembre de 2016.

Objetivos Específicos:

- Evaluar los procesos internos bajo los criterios de eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética, con respecto al cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Aplicar las fases de la planificación de la Auditoría de Gestión para determinar hallazgos que permitan conocer las falencias y desviaciones que impiden el buen desenvolvimiento de la empresa.
- Elaborar un informe final sobre la Auditoría realizada a la entidad.

Alcance: 1 de Enero del 2016 al 31 de Diciembre del 2016

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	OT 2/2
---	--	-------------------------

Equipo de trabajo:

Jefe de equipo: Ana Marlene Buñay Guamán

Supervisores: María Elena Hidalgo Proaño y Mónica Elina Brito Garzón

Tiempo de ejecución: 90 días laborables

Atentamente,

Lic. María Elena Hidalgo Proaño

SUPERVISOR DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

Elaborado por:	AMBG	02/06/2017
Revisado por:	MEHP	02/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	NIA 2/2
---	--	--------------------------

NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA

Riobamba, 05 de Junio de 2017

Señor

Pedro Caranqui Quishpe

GERENTE DE LA EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME

Presente.-

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en la Carta de Compromiso de Auditoría para la Ejecución de la misma, notifico a usted que ya se está realizando la Auditoría de Gestión, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2016.

Realizar una Auditoría de Gestión a la Empresa Comercial Totalhome de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo permitirá evaluar en términos de eficiencia, eficacia, ecología, ética y economía de las operaciones administrativas en el ejercicio económico durante el periodo Enero - Diciembre de 2016.

Los objetivos específicos de la evaluación son:

- Evaluar los procesos internos bajo los criterios de eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética, con respecto al cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Aplicar las fases de la planificación de la Auditoría de Gestión para determinar hallazgos que permitan conocer las falencias y desviaciones que impiden el buen desenvolvimiento de la empresa.
- Elaborar un informe final sobre la Auditoría realizada a la entidad.

Sírvase proporcionar toda la información requerida por el autor del trabajo de auditoría, a fin de obtener elementos de juicio válidos y suficientes que permitan formar una opinión, acerca de las operaciones evaluadas e información presentada y dar cumplimientos a los objetivos planteados.

Atentamente,

C.P.A Lcda. María Elena Hidalgo Proaño Mgs
SUPERVISORA DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN VISITA PREVIA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	VP 1/1
---	--	-------------------------

La empresa comercial Totalhome se encuentra ubicada en la ciudad de Riobamba en las calles Carabobo 17-15 y la visita a la empresa se realizó el día jueves 12 junio de 2017 a las 10:30am donde se observó a primera vista, que la empresa se encuentra ubicada en un sector estratégico de la ciudad de Riobamba, cabe mencionar que la gran infraestructura es muy buena, moderna y muy amplia (edificio de 6 pisos). Seguidamente se pudo observar una gran afluencia de clientes y que el espacio físico se encuentra distribuido de manera correcta donde la oficina de Gerencia se encuentra en la primera planta así mismo la atención de clientes y exhibición de mercadería se encuentran en el piso uno, dos y tres por último la caja se encuentra ubicada en el piso dos. También se pudo observar que la empresa no cuenta con personal de seguridad o guardianía pero tiene integrado un sistema de seguridad con cámaras de vigilancia.

Inmediatamente recorrimos las instalaciones, donde los trabajadores se mostraron cordiales y atentos portando de manera impecable su uniforme e identificación respectiva, se notó claramente orden y limpieza en sus lugares de trabajo. En el espacio designado para la exposición de productos se verificó que las perchas y mostradores integran un adecuado sistema de seguridad, a su vez que se constató una gran variedad de productos en diferentes marcas.

Los agentes de venta demuestran gran conocimiento para realizar las ventas, se verifico que todos los productos se exhiben con precios y códigos y el cuidado especial por parte de los trabajadores en productos delicados. Los demás plantas del edificio son de uso independiente a las actividades de la organización.

La visita a las instalaciones culminó a las 11:45am con una gran bienvenida del personal, mostrando colaboración en la información que se requería de forma verbal, para encaminar la auditoría propuesta.

Elaborado por:	AMBG	05/06/2017
Revisado por:	MEHP	05/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN ENTREVISTA AL GERENTE DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	EG1/2
---	--	--------------

LUGAR Y FECHA:	Riobamba 13de Junio de 2017
HORA:	09H00am hasta las 10H30am
ENTREVISTADO:	CARGO
Sr. Pedro Caranqui Quishpe	Gerente
TIEMPO ESTIMADO DE LA ENTREVISTA	90 minutos

Objetivo:

Conocer el ambiente de trabajo de la Empresa Comercial Totalhome y los aspectos de mayor relevancia en el ámbito general de la empresa para tener conocimiento sobre las fortalezas y debilidades que impiden el desarrollo de actividades de la empresa.

APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA AL GERENTE

1. ¿Cómo está conformada la Empresa Comercial Totalhome?

La empresa está conformada por 10 personas

2. ¿Cómo representante legal de la empresa comercial Totalhome conoce usted detalladamente las actividades que se desarrollan dentro de la misma?

Claro que como representante legal de la empresa debo conocer todas las actividades que se desarrollan porque así puedo tomar alguna decisión si algo está saliendo mal.

3. ¿La empresa cuenta con manuales de funciones y procedimientos?

La empresa no cuenta con manuales de funciones y procedimientos esto se lo hace en forma verbal al momento que alguna persona toma el cargo.

Elaborado por:	AMBG	2/06/2017
Revisado por:	MEHP	2/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN ENTREVISTAS AL GERENTE DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	EG 1/2
---	---	-------------------------

4. ¿Existen indicadores de gestión dentro de la empresa?

Si existen algunos indicadores pero no se aplica de manera permanente porque el personal a veces es nuevo.

5. ¿La información que presenta la empresa tiene veracidad en sus documentos?

La secretaria se encarga de realizar un borrador de la información y pasa a la persona encargada para que pueda supervisarla y modificarla en caso lo requiera.

6. ¿Cuál es el mayor problema sin resolver en la empresa?

El mayor problema sin resolver dentro de la empresa sería la morosidad que existe por las ventas a crédito que se realizan y que por una u otra razón los clientes no cancelan a tiempo.

7. ¿Cuáles son las mayores dificultades para que la empresa siga en adelante?

Creo que una de las dificultades sería la competencia que existe en la ciudad

8. ¿Se ha realizado alguna vez una auditoría de gestión a la empresa?

No se ha realizado ninguna auditoría pero según tengo entendido la aplicación de esta, es de mucha importancia para mejorar la gestión de la empresa.

Elaborado por:	AMBG	2/06/20
Revisado por:	MEHP	2/06/20

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	MP 1/8
---	--	-------------------------

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

1. Antecedentes

La Empresa Comercial Totalhome, no se ha expuesto nunca antes a una Auditoría de Gestión, únicamente a Auditorías Financieras en los períodos 2013 y 2016.

Es importante resaltar que la Institución no cuenta con una unidad de Auditoria Interna.

2. Motivo de la Auditoría

Medir el logro de los objetivos de la Empresa Comercial Totalhome, y la utilización eficiente y económica de sus recursos.

3. Objetivos de la Auditoría

Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Empresa Comercial Totalhome de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo permitirá evaluar en términos de eficiencia, eficacia, ecología, ética y economía de las operaciones administrativas en el ejercicio económico durante el periodo Enero - Diciembre de 2016.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en la que se encuentra la empresa Totalhome con la finalidad de conocer la gestión realizada
- Realizar todo el proceso de la Auditoría de Gestión aplicando fases, métodos y herramientas
- Elaborar el informe final de la Auditoría de Gestión., con sus principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones

Elaborado por:	AMBG	14/06/20
Revisado por:	MEHP	14/06/20

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	MP 2/8
---	--	-------------------------

4. Reseña Histórica de la empresa Totalhome

La Empresa Comercial Totalhome, es una empresa Riobambeña que se encuentra 12 años liderando en el mercado, comercializando una gran gama de electrodomésticos, tecnología, muebles, juguetería y motos.

La Empresa Comercial Totalhome Se inició como un pequeño negocio el 20 de septiembre de 2004, con el nombre comercial de “Distribuidora Johannita”, el negocio pertenece a una persona natural obligada a llevar contabilidad. El representante legal es el Sr. Pedro Caranqui.

En el año 2012, el negocio familiar adopta un nuevo nombre como Totalhome, pasa de un negocio a formalizar como una Empresa familiar, actualmente cuenta con tres almacenes y un centro de distribución. Los almacenes están ubicados en las siguientes direcciones: la matriz se sitúa en Carabobo y Boyacá, sucursal 1 está en la Carabobo 17-15 y Colombia, sucursal 2 se encuentra en la Gaspar de Villarroel y Carabobo; y la bodega está en la 9 de Octubre y Tarqui.

Su principal actividad es la comercialización de productos para el hogar y otros, como electrodomésticos, colchones, muebles, motos, coches, comedores, bicicletas, tecnología y otros. Ofreciendo productos de las mejores marcas reconocidas como Mabe, Indurama, Global, LG, Samsung, Sony, Panasonic, Electrolux, Chaide & Chaide, Paraiso y otras de diferentes proveedores nacionales.

Cabe indicar, la forma de pago de los productos son al contado y a crédito, y también pueden realizar sus compras con tarjetas de crédito. La empresa en sí ha crecido de forma positiva ya que los clientes han mostrado su fidelidad.

Además, en el 2013 se desarrolló la idea de instalar un patio de carros, proyecto que se llevó a cabo, con el objetivo de crecer constantemente y adaptar a clientes a un nuevo producto que se suma en la empresa, para la cual el patio opta el nombre de Total Motors.

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	MP 3/8
---	--	---------------

En 2014, se inauguró el moderno edificio en la Carabobo 17-15 y Colombia para ofertar más productos a sus clientes y generar más fuentes de trabajo y aportar en la economía de la ciudad.

TOTALHOME ha innovando para satisfacer las necesidades de los hogares y empresas de la zona centro del país con compromiso de cumplir los anhelos de nuestros clientes.

5. Base Legal

Totalhome por ser un ente comercial se basa en las siguientes disposiciones legales:

- Servicios de Rentas Internas (SRI)
- Normas ecuatorianas de contabilidad (NEC)
- Código del comercio.
- Código de trabajo

6. Principios y Valores

La Empresa comercial Totalhome, además de los Principios que constan en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes Principios:

Valores

- Honestidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Puntualidad
- Trabajo en equipo
- Compromiso

Valores institucionales

- Calidad de nuestros servicios y productos
- Puntualidad en la entrega de nuestros productos
- Limpieza en nuestros productos y establecimientos para ofrecer mayor comodidad a nuestros clientes.
- Respeto y responsabilidad Con nuestros clientes

Elaborado por:	AMBG	14/06/2017
Revisado por:	MEHP	14/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	MP 4/8
---	--	-------------------------

7. Visión

Somos una empresa que comercializa electrodomésticos, tecnología, muebles, juguetería, motos y todo lo referente al hogar, dando felicidad a las familias y empresas de la zona centro del país con calidad y calidez porque Totalhome te da lo que necesitas.

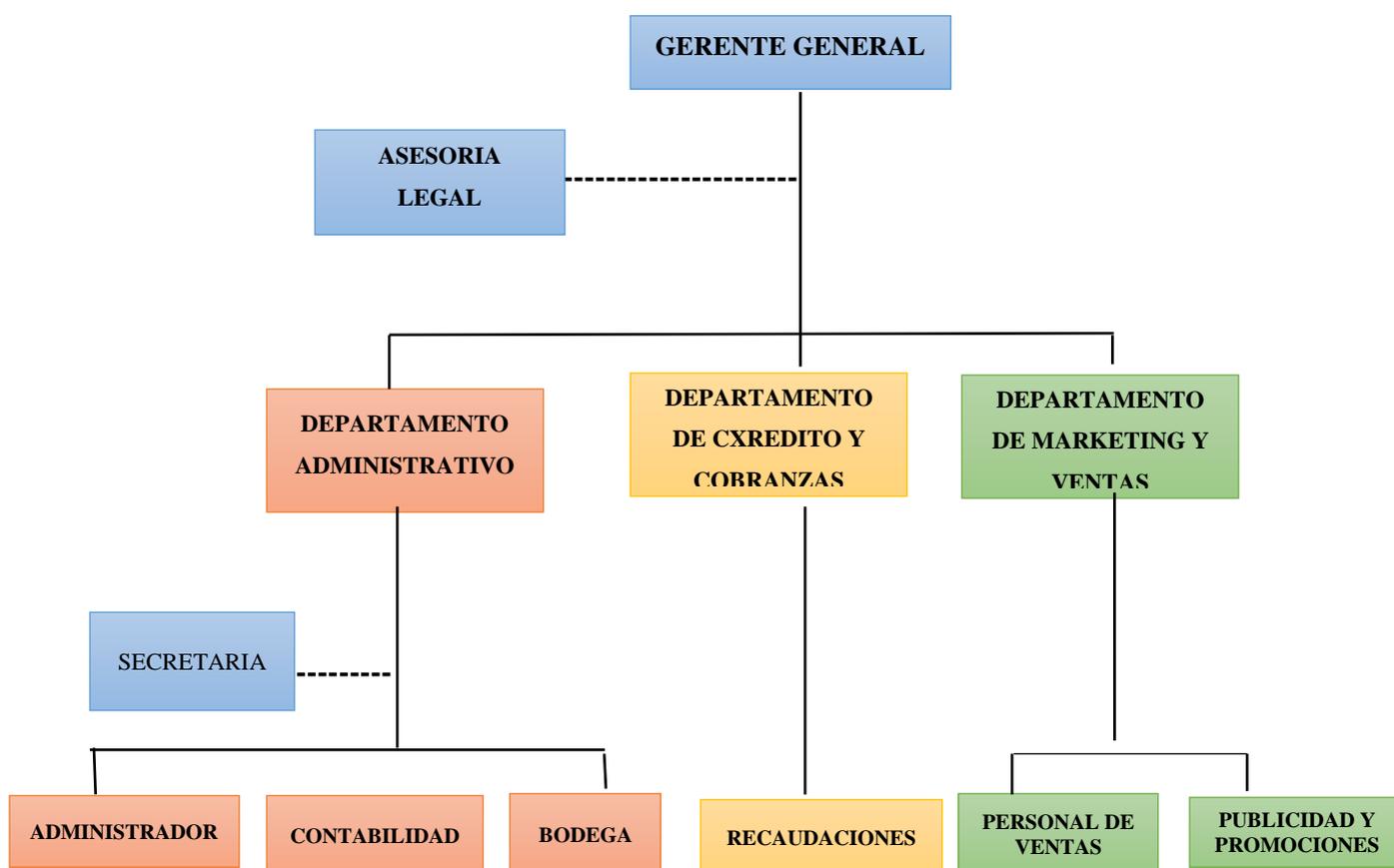
8. Misión

Al 2017 ser la empresa preferida del mercado, satisfaciendo las necesidades de los hogares de la zona centro del país con la variedad de nuestros productos y servicio de calidad, ofertando nuestra nueva línea que es la compra y venta de inmuebles.

Elaborado por:	AMBG	14/06/2017
Revisado por:	MEHP	14/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	MP 5/8
---	--	-------------------------

9. Organigrama Estructural



Fuente: Empresa Comercial Totalhome

Elaborado por: Buñay, A. (2017)

Elaborado por:	AMBG	14/06/2017
Revisado por:	MEHP	14/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	MP 6/8
---	--	-------------------------

10. Productos que oferta la Empresa Comercial Totalhome

- Productos para el hogar
- Electrodomésticos
- Colchones
- Muebles
- Motos
- Coches
- Comedores
- Bicicletas
- Tecnología y otros.

Ofreciendo productos de las mejores marcas reconocidas como Mabe, Indurama, Global, LG, Samsung, Sony, Panasonic, Electrolux, Chaide & Chaide y otras de diferentes proveedores nacionales.

Cabe indicar, la forma de pago de los productos son al contado y a crédito, y pueden realizar sus compras con tarjetas de crédito.

El negocio ha crecido en forma positiva ya que los clientes han mostrado su fidelidad.

11. Funcionarios Principales

NÓMINA	CARGO
Sr. Pedro Caranqui Quishpe	Gerente
Ing. Cristina Caranqui Pinda	Administrador
Ing. Cristina Caranqui Pinda	Contadora
Sra. Lorena Ushca	Cajera
Sr. Stalin Caranqui Pinda	Oficial de crédito
Ing. Luis León León	Marketing y ventas
Sr. Jaime Copa	Cobranzas

12. Puntos de interés para el examen

Examinaremos la gestión realizada de la empresa comercial Totalhome en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2016.

Elaborado por:	AMBG	14/06/2017
Revisado por:	MEHP	14/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	MP 7/8
---	--	-------------------------

13. Componentes

Ambiente de control

Evaluación del riesgo

Actividades de control

Información y comunicación

Supervisión

14. Equipo de Auditoría

- Humanos

Jefe de equipo: Ana Marlene Buñay Guamán

Supervisores: Lic. María Elena Hidalgo Proaño

Supervisores: Lic. Mónica Elina Brito Garzón

- Materiales

Computador

Fotocopias

Resmas de hojas

Tinta negra y de color

Documentos para el desarrollo de la auditoría

Calculadora

Lápiz, borrador, sacapuntas y esferos.

Elaborado por:	AMBG	14/06/2017
Revisado por:	MEHP	14/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	MP 8/8
---	--	-------------------------

15. Financiamiento

Los gastos presentados en el desarrollo de este trabajo serán financiados por los interesados en adquirir el título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

16. Fecha de inicio

La auditoría se iniciara el 01 de Junio de 2017

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
ACTIVIDADES /TIEMPO	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
	1	2	3	4												
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR			X	X												
PLANIFICACIÓN ESPECIFICA					X	X										
EJECUCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN									X	X	X	X	X	X		
PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA COMERCIAL TOTLAHOME DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.															X	
PRESENTACIÓN DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES															X	

Elaborado por:	AMBG	14/06/2017
Revisado por:	MEHP	14/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	PA
---	--	-----------

PROGRAMA DE AUDITORÍA:

4.2.3 FASE II: Planificación Específica

Objetivo general: Evaluar los componentes del control interno de la Empresa Comercial Totalhome, así como el conocimiento de la parte filosófica de la misma por parte del recurso humano.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1.	Evalúe la Misión a través de cuestionarios de control interno	EM	AMBG	16-06-2017
2.	Evalúe la Visión a través de cuestionarios de control interno	EV	AMBG	16-06-2017
3.	Realice la Interpretación y Análisis de la Misión	IAM	AMBG	16-06-2017
4.	Realice la Interpretación y Análisis de la Visión	IAV	AMBG	16-06-2017
5.	Evalúe la matriz de análisis FODA	AF	AMBG	16-06-2017
6.	Elabore una Matriz de correlación fortalezas y oportunidades.	MCF O	AMBG	16-06-2017
7.	Elabore una Matriz de correlación debilidades y amenazas	MCD A	AMBG	16-06-2017
8.	Realice la matriz de prioridades	MP	AMBG	16-06-2017
9.	Elabore el perfil estratégico interno.	PEI	AMBG	16-06-2017
10.	Elabore el perfil estratégico externo	PEE	AMBG	16-06-2017
11.	Analice los Factores Claves	AFC	AMBG	16-06-2017
12.	Elabore los cuestionarios de control interno Componente: Ambiente de Control	CCI	AMBG	18-06-2017
13.	Elabore los cuestionarios de control interno Componente: Evaluación de Riesgo	CCI	AMBG	18-06-2017
14.	Elabore los cuestionarios de control interno Componente: Actividades de Control	CCI	AMBG	21-06-2017
15.	Elabore los cuestionarios de control interno Componente: Información y Comunicación	CCI	AMBG	25-06-2017
16.	Elabore los cuestionarios de control interno Componente: Supervisión	CCI	AMBG	26-06-2017
17.	Elabore una Matriz de Evaluación de control interno	MECI	AMBG	27-06-2017
18.	Determine el Nivel de Riesgo	NB	AMBG	28-06-2017
19.	Grafique los resultados de Control Interno	GCI	AMBG	03-07-2017
20.	Informe preliminar de la evaluación al Control Interno	IP	AMBG	07-07-2017

Elaborado por:	AMBG	16/06/2017
Revisado por:	MEHP	16/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	EM
---	--	-----------

EVALUACIÓN DE LA MISIÓN

MISIÓN

Al 2017 ser la empresa preferida del mercado, satisfaciendo las necesidades de los hogares de la zona centro del país con la variedad de nuestros productos y servicio de calidad, ofertando nuestra nueva línea que es la compra y venta de inmuebles.

OBJETIVO: Conocer la Misión de la Empresa Comercial Totalhome identificando si se tiene claramente definida la orientación que debe seguir.

N°	Preguntas	Respuestas		Comentarios
		Si	No	
1.	¿La misión de la entidad realmente expresa su razón de ser?	5		
2.	¿El enunciado de la misión se ha formulado en términos claros, particularmente para la comprensión e interpretación del personal?	5		
3.	¿La misión es difundida y se mantiene presente entre el personal?	3	2	No se difunde constantemente la misión al personal
4.	¿El personal tiene presente la idea de obtener resultados acorde a la misión?	5		
5.	¿El enunciado de la misión está directamente orientado a satisfacer las necesidades de los clientes?	5		
6.	¿El enunciado de la misión contiene elementos que la distinguen claramente de otras empresas?	2	3	Existen elementos reiterativos
7.	¿La ideología de la empresa sustenta claramente su nivel de responsabilidad social?	3	2	No en su totalidad
8.	¿La misión es realmente una guía de actuación para el personal?	5		
9.	¿La alta dirección replantea la misión y el concepto de la empresa en función de los cambios que surgen en el ambiente competitivo?	3	2	Existe poca preocupación por la actualización de estos conceptos
10.	¿Existe una misión definida para cada departamento?		5	No existe misión para cada departamento
	TOTAL Σ	36	14	

Elaborado por:	AMBG	16/06/2017
Revisado por:	MEHP	16/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LA MISIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	IAM
---	---	------------

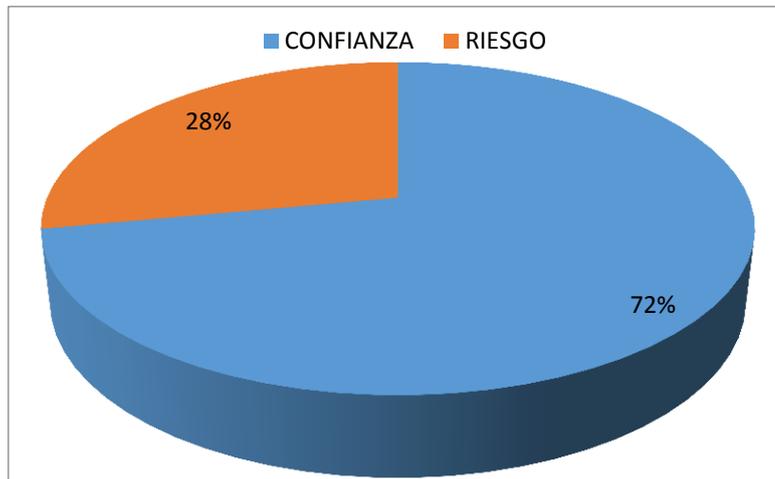
Tabla 21: Interpretación de la misión

	RESPUESTAS	PONDERACIÓN TOTAL	PORCENTAJE
CONFIANZA	36	50	72%
RIESGO	14	50	28%
TOTAL	50	50	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Buñay A. (2017)

Gráfico 13: Interpretación de la misión



Fuente: Cuadro N° 21

Elaborado por: Buñay A. (2017)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al evaluar la Misión, se ha determinado que su planteamiento, aplicación y aceptación entre el personal de la Empresa Comercial Totalhome se encuentra en un 72% de confianza.

El enunciado de la misión se presenta en un lenguaje claro y define explícitamente el que hacer esencial de la Empresa Comercial Totalhome, de la misma manera el personal siente una directa orientación hacia el cumplimiento de la misma y mantiene muy clara la idea de enfocarse primordialmente en el cliente.

En cuanto al riesgo mantiene un 28% que implica factores que no se cumplen, como la falta de difusión de la misión y la inexistencia de una misión propia para cada departamento de la Empresa.

Elaborado por:	AMBG	16/06/2017
Revisado por:	MEHP	16/06/2017

&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	EV
--	--	-----------

EVALUACIÓN DE LA VISIÓN

VISIÓN

Somos una empresa que comercializa electrodomésticos, tecnología, muebles, juguetería, motos y todo lo referente al hogar, dando felicidad a las familias y empresas de la zona centro del país con calidad y calidez porque TOTALHOME te da lo que necesitas

OBJETIVO: Conocer la Visión de la Empresa Comercial Totalhome identificando si se tiene claramente definida la orientación que debe seguir

.Nº	Preguntas	Respuestas		Comentarios
		Si	No	
1.	¿La Visión de la Empresa Totalhome define claramente el futuro deseado de la misma?	5		
2.	¿La visión es difundida permanentemente entre el personal de la institución?	5		
3.	¿Los programas, acciones, estrategias y demás prácticas gerenciales son adecuados con el contenido de la visión?	3	2	No existe una correcta coordinación.
4.	¿El enunciado de la visión facilita la creación de un escenario futuro?	4	1	
5.	¿La visión por si misma impulsa a la generación de oportunidades entre el personal?	4	1	En su mayoría sí, pero falta actualizar ciertos detalles
6.	¿El contenido de la visión y la proyección que le da la alta dirección indica que es factible alcanzarla?	3	2	
7.	¿La alta dirección analiza las propuestas y metas del personal antes de reformular la visión?	4	1	La alta dirección no le da mucha importancia al contenido de la visión y su proyección
TOTAL Σ		28	7	

Elaborado por:	AMBG	16/06/2017
Revisado por:	MEHP	16/06/2017

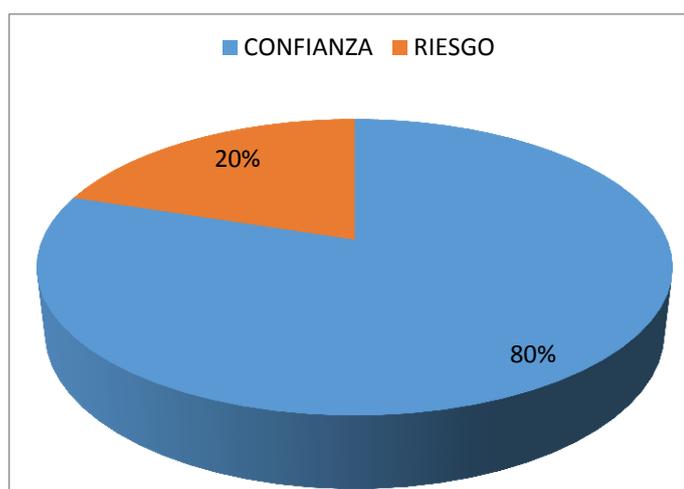
B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN INTERPRETACION Y ANÁLISIS DE LA VISIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	IAV
---	---	------------

Tabla 22: Interpretación de visión

	RESPUESTAS	PONDERACION TOTAL	PORCENTAJE
CONFIANZA	28	35	80%
RIESGO	7	35	20%
TOTAL	35	35	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Buñay A. (2017)

Gráfico 14: Interpretación de visión



Fuente: Cuadro N° 22
Elaborado por: Buñay A. (2017)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al evaluar la Visión, se ha determinado que su contenido define claramente el futuro deseado de la Empresa Comercial Totalhome, su planteamiento, aplicación y aceptación entre el personal de la empresa se encuentra en un 80% de confianza.

El contenido de la visión es difundido constantemente entre el personal de la Empresa Comercial Totalhome lo que permite que el personal pueda visionar en función del

futuro de la misma. El personal directivo y funcionario de la Institución siente que la visión es factible alcanzarla y que cada quien puede generar oportunidades propias para conseguirlas.

La visión mantiene un 20% de riesgo lo que implica el incumplimiento de varios factores como son: Los programas, estrategias y acciones gerenciales no son adecuados al contenido de la institución, por lo que es necesario establecer un mayor control en estos puntos para lograr el cumplimiento total de la visión.

Elaborado por:	AMBG	17/06/2017
Revisado por:	MEHP	17/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN MATRIZ DE ANALISIS FODA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	MAF
---	--	------------

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Facilidades en la aprobación de créditos ▪ Talento Humano con experiencia ▪ Atención Permanente y Oportuna ▪ Prestigio en el Nombre Empresarial ▪ Aprobación de créditos a corto y largo plazo ▪ Trato personalizado al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demanda de los clientes por nuevos productos ▪ Grandes avances tecnológicos ▪ El local tiene una ubicación geográfica estratégica. ▪ Confianza de los clientes a compra de productos de calidad.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Infraestructura Física propia y poco amplia ▪ Falta de un manual de funciones y procedimientos para el buen funcionamiento de la empresa ▪ Recuperación de cartera ineficiente ▪ Falta de capacitación al personal ▪ Falta de equipos tecnológicos ▪ Duplicidad de funciones ▪ Sistema Informático desactualizado ▪ Bajo porcentaje de clientes ▪ Personal Limitado y falta de copias de respaldo en áreas de control 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Situación política del país que puede afectar la economía ▪ Inclusión de nuevos competidores en el nicho de mercado riobambeño ▪ Sobreendeudamiento de los clientes ▪ Reducidos ingresos de los clientes ▪ Limitada capacidad económica de los clientes para cancelar obligaciones ▪ Desvío de fondos de funcionarios para actividades ilícitas ▪ Inversión económica en productos poco rentables.

Elaborado por:	AMBG	16/06/2017
Revisado por:	MEHP	16/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	MCFO
---	--	-------------

MATRÍZ DE CORRELACIÓN FORTALEZAS -OPORTUNIDADES

	F1 Facilidades en la aprobación de créditos	F2 Talento Humano con experiencia	F3 Atención Permanente y Oportuna	F4 Prestigio en el Nombre Institucional	F5 Concesión de créditos a corto y largo plazo	F6 Trato personalizado al cliente	TOTAL
O1 Demanda de los clientes por nuevos productos	5	5	5	3	5	5	28
O2 Grandes avances tecnológicos	1	3	1	1	5	1	12
O3 El local tiene una ubicación geográfica estratégica	3	1	5	5	1	3	18
O4 Confianza de los clientes a compra de productos de calidad	5	5	5	5	3	3	26
TOTAL	14	14	16	14	14	12	Σ 84

Elaborado por:	AMBG	16/06/2017
Revisado por:	MEHP	16/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	MCDA
---	--	-------------

MATRÍZ DE CORRELACIÓN DEBILIDADES-AMENAZAS

	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	TOTAL
A1. Situación política del país que puede afectar la economía	1	5	5	3	1	1	1	1	1	19
Inclusión de nuevos competidores en el nicho de mercado riobambeño	5	5	5	3	3	1	5	5	3	35
A2. Sobreendeudamiento de los clientes	1	1	5	1	1	1	1	5	1	17
A3. Reducido margen de ahorro de los socios	1	1	5	1	3	1	3	3	1	19
A4. Reducidos ingresos de los clientes	1	1	5	1	1	1	1	3	1	15
A5. Limitada capacidad económica de los clientes para cancelar obligaciones	1	5	1	5	1	3	5	1	1	23
A6. Desvío de fondos de funcionarios para actividades ilícitas	3	1	3	3	3	3	3	3	1	23
TOTAL	13	19	29	17	13	11	19	21	9	Σ- 151

D1	Infraestructura Física propia poco amplia
D2	Falta de un manual de funciones y procedimientos para el buen funcionamiento de la empresa
D3	Recuperación de cartera ineficiente
D4	Falta de capacitación al personal
D5	Falta de equipos tecnológicos
D6	Duplicidad de funciones
D7	Sistema Informático desactualizado
D8	Bajo porcentaje de clientes
D9	Personal Limitado y falta de back ups en áreas de control

Elaborado por:	AMBG	16/06/2017
Revisado por:	MEHP	16/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	MP
---	--	-----------

MATRÍZ DE PRIORIDADES

CODIGO	VARIABLE
FORTALEZAS	
F1	Facilidades en la aprobación de créditos
F2	Talento Humano con experiencia
F3	Atención Permanente y Oportuna
F4	Prestigio en el Nombre Empresarial
F5	Aprobación de créditos a corto y largo plazo
F6	Trato personalizado al cliente
OPORTUNIDADES	
O1	Demanda de los clientes por nuevos productos
O4	Confianza de los clientes a compra de productos de calidad.
O3	El local tiene una ubicación geográfica estratégica
O2	Grandes avances tecnológicos
DEBILIDADES	
D3	Recuperación de cartera ineficiente
D8	Bajo porcentaje de clientes
D2	Falta de un manual de funciones y procedimientos para el buen funcionamiento de la empresa
D7	Sistema Informático desactualizado
D4	Falta de capacitación al personal
D1	Infraestructura Física propia poco amplia
D5	Falta de equipos tecnológicos
D6	Duplicidad de funciones
D9	Personal Limitado y falta de copias de respaldo en áreas de control
AMENAZAS	
A2	Inclusión de nuevos competidores en el nicho de mercado riobambeño
A6	Limitada capacidad económica de los clientes para cancelar obligaciones
A7	Desvío de fondos de funcionarios para actividades ilícitas
A1	Situación política del país que puede afectar la economía
A4	Reducido margen de ahorro de los clientes
A3	Sobreendeudamiento de los clientes
A5	Reducidos ingresos de los clientes

Elaborado por:	AMBG	16/06/2017
Revisado por:	MEHP	16/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	PEI
---	--	------------

PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

ASPECTOS INTERNOS		DEBILIDADES		NORMAL Equilibrio	FORTALEZAS	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDA D		FORTALEZ A	GRAN FORTALEZ A
Código	Variable	1	2	3	4	5
D3	Recuperación de cartera ineficiente	1				
D8	Bajo porcentaje de clientes	1				
D2	Falta de un manual de funciones y procedimientos	1				
D7	para el buen funcionamiento de la empresa	1				
D4	Sistema Informático desactualizado	1				
D1	Falta de capacitación al personal	1				
D5	Infraestructura Física propia poco amplia	1				
D6	Falta de equipos tecnológicos	1				
D9	Duplicidad de funciones Personal Limitado y falta de copias de respaldo en áreas de control	1				
F1	Facilidades en la aprobación de créditos					
F3	Talento Humano con experiencia					
F2	Atención Permanente y Oportuna					
F4	Prestigio en el Nombre Empresarial					
F5	Concesión de créditos a corto y largo plazo					
F6	Trato personalizado al cliente					
	Total	5Σ	4Σ		3Σ	3Σ
	Porcentaje	Δ 33,33 %	Δ 26,67 %		Δ 20 %	Δ 20%

Elaborado por:	AMBG	16/06/2017
Revisado por:	MEHP	16/06/2017

&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES		EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016			PEE	
ASPECTOS INTERNOS		DEBILIDADES		NORMAL	FORTALEZAS	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	Equilibrio	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
Código	Variable	1	2	3	4	5
A2	Inclusión de nuevos competidores en el nicho de mercado riobambeño					
A6	Limitada capacidad económica de los clientes para cancelar obligaciones					
A7	Desvío de fondos de funcionarios para actividades ilícitas					
A1	Situación política del país que puede afectar la economía					
A4	Reducido margen de ahorro de los clientes					
A3	Sobreendeudamiento de los clientes					
A5	Reducidos ingresos de los clientes Personal limitado y falta de back ups en					
O1	Demanda de los clientes por nuevos productos					
O4	Confianza de los clientes a compra de productos de calidad.					
O3	El local tiene una ubicación geográfica estratégica					
O2	Grandes avances tecnológicos					
	Total	4Σ	3Σ		3Σ	1Σ
	Porcentaje	Δ 36,37 %	Δ 27,27 %		Δ 27,27 %	Δ 9,09%

Elaborado por:	AMBG	16/06/2017
Revisado por:	MEHP	16/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	AFC
---	--	------------

ANÁLISIS DE FACTORES INTERNOS CLAVES

Del 100% de factores estratégicos internos el 33,33% corresponde a las GRANDES DEBILIDADES tales como: la ineficiencia en la recuperación de cartera de crédito, el bajo porcentaje de socios activos, la desactualización de la normativa y reglamentos para el funcionamiento de la cooperativa y la existencia de un sistema informático demasiado antiguo.

El 26,67 % se refiere a las DEBILIDADES en donde consta de: Falta de capacitación al personal de la empresa, infraestructura física propia pero poco amplia, falta de equipos tecnológicos y personal limitado y falta de copias de respaldo en áreas de control.

Con relación a las GRANDES FORTALEZAS representan el 20% tales como: atención permanente y oportuna, facilidades en la concesión de créditos y prestigio en el nombre institucional. Las FORTALEZAS representan el otro 20% dentro de las cuales constan: Talento humano con experiencia, concesión de créditos a corto y largo plazo y trato personalizado al socio.

ANÁLISIS DE FACTORES EXTERNOS CLAVES

Del 100% de factores estratégicos externos el 36,37% corresponde a las GRANDES AMENAZAS tales como: la Situación política del país que pueda afectar la economía, el reducido margen de ahorro de los socios, el sobreendeudamiento de los mismos y la limitada capacidad económica de los socios para cancelar obligaciones. El 27,27 % se refiere a las AMENAZAS en donde consta de: Inclusión de nuevos competidores en el nicho de mercado, el desvío de fondos para actividades ilícitas y la inversión estatal en entidades públicas.

Con relación a las GRANDES OPORTUNIDADES representan el 9,09% tales como: Demanda de los socios por recursos necesarios para la inversión.

Las OPORTUNIDADES representan el 27,27% restante dentro de las cuales constan: La confianza de los socios al sistema cooperado, la ubicación geográfica estratégica y los grandes avances tecnológicos.

Elaborado por:	AMBG	16/06/2017
Revisado por:	MEHP	16/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	CCI - AmC1/2
---	--	-------------------------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL						
Objetivo: Determinar si la empresa posee un adecuado sistema de Control Interno dentro del componente.						
Nº	Pregunta	Si	No	Pond	Calf	Comentario
Integridad y valores éticos						
1	¿Tiene la entidad un código de conducta?	4	6	3	2	No se evidenció los documentos D1
2	¿Existe pronunciamientos relativos a los valores éticos?	7	3	3	2	
3	¿Mantienen comunicación y fortalecimiento sobre tema de valores éticos y conducta?	2	8	3	2	
4	¿Existen sanciones para quienes no respeten los valores éticos?	7	3	3	3	
Competencia profesional						
5	¿La empresa cuenta con un manual de funciones?	5	5	3	3	
6	¿El personal que labora en la empresa cumple con los requisitos suficientes del perfil para desempeñar su cargo?	6	4	3	2	
7	¿Se realizan evaluaciones de desempeño de manera permanente a sus colaboradores?	2	8	3	3	No se aplican esos procesos D2
8	¿La empresa se preocupa por la formación profesional que, les permita actualizar sus conocimientos y desempeñar sus funciones de manera eficiente?	1	9	3	3	No se brinda actualización de conocimiento por parte de la gerencia D3
9	¿Sus habilidades son valoradas en la empresa?	3	7	3	2	
Filosofía de la administración y estilo de dirección						
10	¿Existe una adecuada delegación de autoridad y de responsabilidad?	3	7	3	3	No siempre, se evade responsabilidades en algunas ocasiones D5
11	¿Se confirma la información proporcionada por el Cliente?	8	2	3	3	
12	¿Existen archivos de documentos que respalden la información?	4	6	3	2	En algunos casos no se encuentra la información D6

Elaborado por:	AMBG	18/06/2017
Revisado por:	MEHP	18/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	CCI - AmC2/2
---	--	-------------------------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL						
Objetivo: Determinar si la empresa posee un adecuado sistema de Control Interno dentro del componente.						
Nº	Pregunta	Si	No	Pond	Calf	Comentario
Estructura organizacional						
13	¿La estructura organizativa de la empresa es apropiada?	7	3	3	2	
14	¿La principal autoridad refleja los conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades?	6	4	3	3	
15	¿Hay empleados suficientes con capacidad de dirección y supervisión?	3	7	3	3	
Asignación de autoridad y responsabilidad						
16	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo de los empleados para delegar responsabilidad y autoridad?	4	6	3	2	
17	¿Se hace la delegación de cada autoridad en base al desenvolvimiento de cada individuo?	9	1	3	2	Son los propietarios quienes toman ese tipo de decisiones
18	¿Existen parámetros establecidos para hacer la delegación de funciones?	8	2	3	3	
19	¿Existen estándares de procedimientos relacionados con el control de funciones en la empresa, incluyendo descripciones del trabajo de los empleados?	2	8	3	1	Los que dispone la gerencia
Políticas y prácticas para el recurso humano						
20	¿Para la selección de personal se convoca a concurso?	5	5	3	2	
21	¿Tiene políticas y procedimientos para contratar?	6	4	3	2	
22	¿Se averigua sobre las referencias personales y profesionales en el reclutamiento del personal?	6	4	3	3	
TOTAL				66	53	

Elaborado por:	AMBG	18/06/2017
Revisado por:	MEHP	18/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMRESA COMERCIAL TOTALHOME. PAUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	MCR- AmC 1/1
---	--	---

Tabla 23: Ambiente de Control

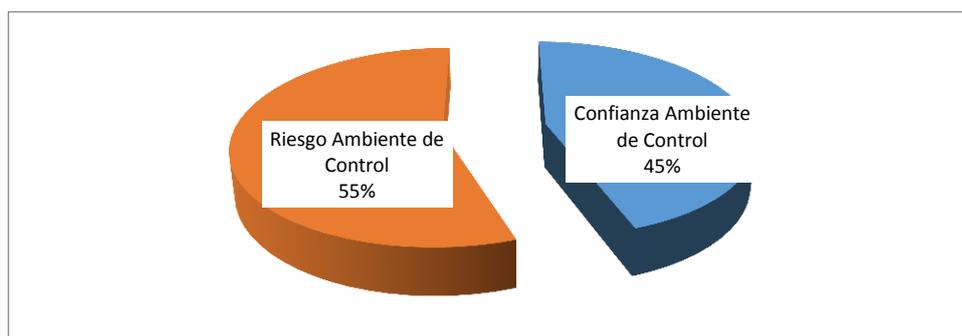
CALIFICACIÓN TOTAL CT	53
PONDERACIÓN TOTAL PT	119
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/POND X 100 POND	45%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC% RI	55%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Buñay A. (2017)

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
17% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 15: Matriz Confianza Riesgo – Ambiente de Control



Fuente: Tabla N° 22

Elaborado por: Buñay A. (2017)

Análisis e interpretación

Los porcentajes obtenidos dentro del componente de Ambiente de Control muestran que la confianza en la empresa es del 45% con un rango Bajo, lo que se interpreta como una falta de control en determinados aspectos que por la naturaleza de la empresa no se pueden ignorar debido a que el riesgo es del 52% ubicándose en un rango Alto, situación que genera preocupación.

Elaborado por:	AMBG /06/2017
Revisado por:	MEHP /06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	CCI- ER 1/1
---	--	------------------------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN DEL RIESGO						
Objetivo: Determinar si los objetivos institucionales se encuentran bien definidos de manera que permitan realizar una adecuada valoración de riesgos y proponer actividades de control						
N°	Pregunta	Si	No	Pond	Calf	Comentario
Objetivos globales de la entidad						
1	¿Los objetivos de la empresa son claros y conduce al establecimiento de metas?	9	1	3	3	
2	¿Los objetivos se han definido en base a su estructura organizacional?	6	4	3	2	
3	¿La gerencia evalúa el cumplimiento de los objetivos de las áreas?	4	6	3	2	
4	¿La empresa cumple con disposiciones y normas establecidas en el país?	10	0	3	3	
5	¿Cuándo los objetivos de la empresa no están siendo cumplidos la gerencia toma las medidas para mitigar los riesgos?	7	3	3	3	
Ocurrencia del riesgo						
6	¿Se identifica los riesgos y se discuten abiertamente con las	8	2	3	3	

	instancias superiores?					
7	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?	4	6	3	3	
8	¿En el proceso de identificación de riesgos se determinan si son por factores internos o externos?	9	1	3	3	
9	¿Se recopila y comunica oportunamente la información interna y externa importante, a aquellos que deben tomar acción?	8	2	3	3	
10	¿Se analiza los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	7	3	3	3	
11	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo	5	5	3	3	
Manejo del negocio						
12	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que puedan afectar a la empresa?	5	5	3	3	
13	¿Está en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos del entorno?	3	7	3	3	El personal desconoce sobre el tema
14	¿Poseen algún mecanismo para anticiparse a los cambios que puedan afectar a la empresa	3	7	3	3	No se han diseñado estrategias para combatir los riesgos.
TOTAL				42	40	

Elaborado por:	AMBG	18/06/2017
Revisado por:	MEHP	18/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	MCR-ER 1/1
---	--	-----------------------------

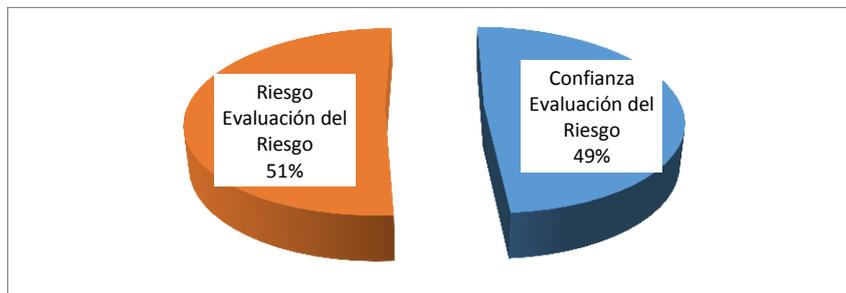
Tabla 24: Matriz Confianza Riesgo – Evaluación del Riesgo

CALIFICACIÓN TOTAL CT	40
PONDERACIÓN TOTAL PT	82
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/POND X 100 POND	49%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC% RI	51%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Buñay A. (2017)

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
17% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 16: Matriz Confianza Riesgo – Evaluación del Riesgo



Fuente: Tabla N° 23
Elaborado por: Buñay A. (2017)

Análisis e interpretación

Dentro del componente de Evaluación del Riesgo se alcanzó un nivel de confianza del 49% con un rango Moderado, por cuanto las actividades correspondientes a este componente no se encuentran direccionadas adecuadamente lo que ha generado un porcentaje del 51% de riesgo.

Elaborado por:	AMBG	26/06/201
Revisado por:	MEHP	26/06/201

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016	CCI – AC 1/1
---	---	-------------------------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ACTIVIDADES DE CONTROL						
Objetivo: Verificar el cumplimiento de políticas, normas y disposiciones que rigen las actividades de la empresa.						
N°	Pregunta	Si	No	Pond	Calf	Comentario
Cumplimiento de actividades						
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro, revisión de las operaciones las realizan personas diferentes?	5	5	3	3	
2	¿La documentación sobre operaciones y hechos significativos, es exacta y completa?	8	2	3	3	
3	¿Para las diversas actividades de la empresa se tiene la autorización del Gerente?	10	0	3	2	
4	¿Las operaciones o hechos se registran en el momento de su ocurrencia y se procesan de manera inmediata?	7	3	3	2	
5	¿El acceso a los recursos, mercaderías, registro y comprobantes, están protegidos por el mecanismo de seguridad y limitados a las personas autorizadas?	8	2	3	2	

6	¿Se cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión operativa?	1	9	3	2	
Control sobre los sistema de información						
7	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad para proteger la información de la empresa?	3	7	3	3	No existen un apropiado sistema de seguridad
8	¿Monitorean la gerencia en forma rutinaria los controles en el momento en que se desarrollan las operaciones en proceso?	1	9	3	3	No se dan estos controles
9	¿Se capacita al personal para el manejo de sistemas informáticos?	2	8	3	2	No existen planes de capacitación
10	¿Se limita el acceso a determinada información de la empresa?	3	7	3	2	
11	¿El uso o conocimiento de la clave lo tiene solamente el usuario?	1	9	3	3	No existe confidencialidad en las claves
TOTAL				33	27	

Elaborado por:	AMBG /06/2017
Revisado por:	MEHP /06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	MCR- AC1/1
---	--	-----------------------------

Tabla 25: Matriz Confianza Riesgo – Actividades de Control

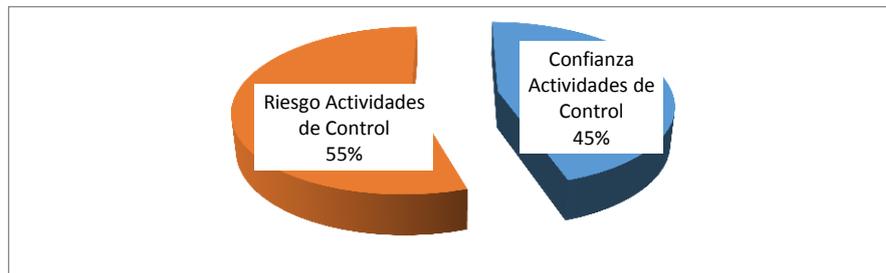
CALIFICACIÓN TOTAL CT	27
PONDERACIÓN TOTAL PT	54
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/POND X 100 POND	45%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC% RI	55%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Buñay A. (2017)

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
17% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 17: Matriz Confianza Riesgo – Actividades de Control



Fuente: Tabla N°24

Elaborado por: Buñay A. (2017)

Análisis e interpretación

Se puede apreciar que las Actividades de Control se encuentran dentro de un porcentaje del 45% con un rango Bajo en el nivel de Confianza, esto como resultado al control efectuado dentro de la empresa el cual demuestra que existen ciertas debilidades que deben ser corregidas para alcanzar un mejor nivel de gestión por cuanto el nivel de riesgo es del 55%.

Elaborado por:	AMBG	/06/2017
Revisado por:	MEHP	/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	CCI – IC 1/1
---	--	-------------------------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
Objetivo: Evaluar el sistema de información y la efectividad de la comunicación que posee la empresa.						
N°	Pregunta	Si	No	Pond	Calf	Comentario
Información						
1	¿En un determinado proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en la forma y tiempo indicado?	6	4	3	3	
2	¿Se coordina los sistemas de información interna con los de información externa?	5	5	3	1	
3	¿Se utiliza reportes para brindar información en los niveles de la empresa?	6	4	3	2	
4	¿El flujo informativo circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente?	8	2	3	3	
Comunicación						
5	¿La información que recibe el personal es comunicada con claridad y responsabilidad?	7	3	3	2	
6	¿Existen canales abiertos de comunicación de abajo hacia arriba?	8	2	3	2	
7	¿Se mantiene actualizado al Gerente del desempeño y ocurrencia de los departamentos?	9	1	3	2	
TOTAL				21	15	

Elaborado por:	AMBG	26/06/201
Revisado por:	MEHP	26/06/201

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	MCR-IC 1/1
---	--	-----------------------------

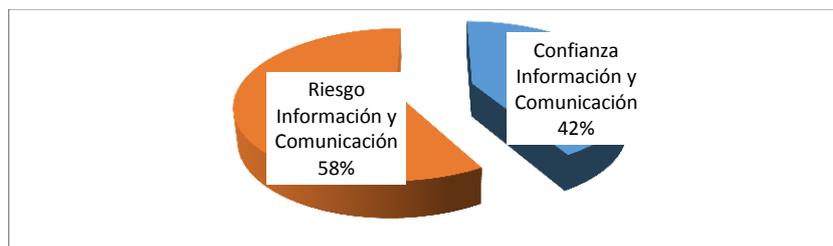
Tabla 26: Matriz Confianza Riesgo – Información y Comunicación

CALIFICACIÓN TOTAL CT	15
PONDERACIÓN TOTAL PT	36
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/POND X 100 POND	42%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC% RI	58%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Buñay A. (2017)

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
17% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 18: Matriz Confianza Riesgo – Información y Comunicación



Fuente: Tabla N°25
Elaborado por: Buñay A. (2017)

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos dentro del componente de Información y Comunicación demuestran que el porcentaje en el nivel de confianza se encuentra en el 42% por cuanto el sistema de información y comunicación que posee la empresa no es tan eficiente como debería ser por la naturaleza de sus actividades, esto ha ocasionado que el riesgo se encuentre en el 58% que es un nivel preocupante que debe ser analizado para emprender acciones y evitar complicaciones futuras.

Elaborado por:	AMBG	26/06/2017
Revisado por:	MEHP	26/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	CCI – SM 1/1
---	--	-------------------------------

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
Objetivo: Evaluar el sistema de información y la efectividad de la comunicación que posee la empresa.						
N°	Pregunta	Si	No	Pond	Calf	Comentario
Actividades de monitoreo						
1	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	10	0	3	2	
2	¿Se realiza verificaciones de registros con la existencia física?	10	0	3	2	
3	¿El Gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación?	1	9	3	2	
Actividades de supervisión						
4	¿Se consideran los informes provenientes de fuentes externas para valorar el sistema de control interno?	8	2	3	3	
5	¿Se comunica los hallazgos de deficiencias a los supervisores inmediatos y a los responsables de la función o actividad implicada?	9	1	3	3	
TOTAL				15	12	

Elaborado por:	AMBG	26/06/2017
Revisado por:	MEHP	26/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	MCR-SM 1/1
---	--	-----------------------------

Tabla 27: Matriz Confianza Riesgo – Supervisión y Monitoreo

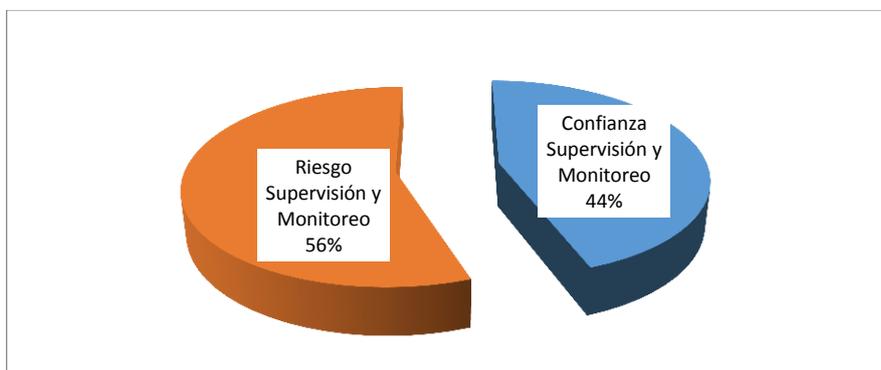
CALIFICACIÓN TOTAL CT	15
PONDERACIÓN TOTAL PT	27
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/POND X 100 POND	44%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC% RI	56%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Buñay A. (2017)

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
17% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 19: Matriz Confianza Riesgo – Supervisión y Monitoreo



Fuente: Tabla N° 26

Elaborado por: Buñay A. (2017)

Análisis e interpretación

El componente de Supervisión y Monitoreo alcanzó un porcentaje de confianza del 44% lo que en la tabla de ponderación se ubica dentro de un rango Bajo debido a que las actividades deben ser controladas de mejor manera, el riesgo en cambio llegó a un porcentaje del 56% como consecuencia de lo anteriormente citado.

Elaborado por:	AMBG	26/06/2017
Revisado por:	MEHP	26/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	MCRG 1/1
---	--	---------------------------

MATRIZ CONFIANZA RIESGO GLOBAL

Tabla 28: Determinación de nivel del riesgo global

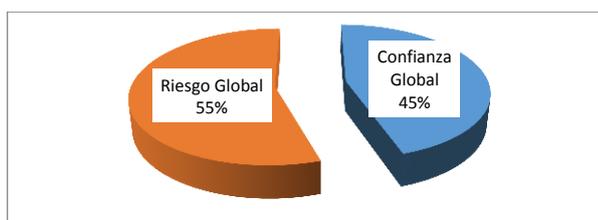
COMPONENTES	Confianza	Rango	Riesgo	Rango
Ambiente de Control	45	Bajo	55	Alto
Evaluación del Riesgo	49	Moderado	51	Moderado
Actividades de Control	45	Moderado	55	Moderado
Información y Comunicación	42	Moderado	58	Moderado
Supervisión y Monitoreo	44	Moderado	56	Moderado
TOTAL	225		275	

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: Buñay A. (2017)

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
17% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 20: Determinación de nivel del riesgo global



Fuente: Tabla N° 27

Elaborado por: Buñay A. (2017)

Análisis e interpretación

A nivel general la empresa Totalhome se encuentra con un nivel de confianza del 45% lo que le permite ubicarse dentro de un rango Bajo, de igual manera el nivel de Riesgo es del 55% con un rango Alto, por los resultados se presume que las actividades se encuentra con un alto riesgo el cual debe ser controlado adecuadamente para disminuir riesgos inminentes que podrían causar pérdidas a la empresa.

Elaborado por:	AMBG	28/06/2017
Revisado por:	MEHP	28/06/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	IE- CI 1/5
---	--	---------------------------------------

INFORME DE EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO

Riobamba, 07de julio de 2017

Sr.

Pedro Caranqui

GERENTE EMPRESA TOTALHOME

Presente.-

De mi consideración:

Como es de su conocimiento nos encontramos realizando una auditoría de gestión a la empresa TOTALHOME, por lo que presentamos los resultados preliminares sobre la evaluación al Control Interno:

Integridad y Valores Éticos:

- La empresa no cuenta con un código de ética

Recomendación N° 1

Al Gerente

Elaborar el código de ética y difundir entre los empleados de la empresa

Compromiso por la competencia profesional del Personal:

- La Empresa Comercial Totalhome cuenta con un manual de Funciones, mismo que es desactualizado y desconocido por los empleados de la institución.

Recomendación N° 2

Al Gerente

Coordinar con los responsables de los otros departamentos la actualización del documento y su socialización

Capacitar al personal para mejorar su desempeño laboral.

- No se evalúa el desempeño del personal.

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	IE-CI 2/5
---	--	----------------------------

Recomendación N°3

Al Gerente

Desarrollar evaluaciones al personal para medir su desempeño y motivar la eficiencia del trabajo desarrollado.

Filosofía Administrativa y Estilo de Operación

- No existe una adecuada delegación de autoridad y responsabilidad al igual que los documentos no se archivan correctamente.

Recomendación N° 4

Al Gerente

Deberá dialogar con los encargados para delegar responsabilidades y así se pueda cumplir de manera eficiente las actividades de la empresa y los documentos puedan ser archivados correctamente.

Estructura Organizativa

- El personal que integra la Empresa Comercial Totalhome no es suficiente, para las labores que se desempeñan en la misma.

Recomendación N° 5

Al Gerente

Deberá considerar la contratación de un mayor número de empleados para que las actividades se distribuyan de mejor manera.

Asignación de Autoridad y Responsabilidad

- La asignación de las funciones y desarrollo de ciertas actividades no presentan un respaldo físico.

B &G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	IE-CI 3/5
--	--	----------------------------

Recomendación N° 6

Al Gerente

Debe disponer a los responsables de la comunicación distribuir documentos en físico, pues es necesario tener un respaldo que verifique y compruebe dicha asignación.

Políticas y prácticas para el Recursos Humanos

- Falta de capacitación constante al personal de la Empresa Comercial Totalhome para el buen desempeño de sus labores.

Recomendación N°7

Al Gerente

Debe establecer planes de capacitación para los empleados de la Empresa Comercial Totalhome en las diferentes áreas y de manera permanente.

Objetivos globales de la entidad

- En cuanto a la Filosofía de la Empresa Comercial Totalhome, existe una falta de interés para medir la gestión y cumplimiento de los objetivos empresariales institucionales.

Recomendación N° 8

Al Gerente

Emplear indicadores de gestión que reflejen el nivel de cumplimiento que ha logrado la Empresa Comercial Totalhome durante determinado tiempo.

Riesgos

- Los riesgos que se presentan no son discutidos con Gerencia de manera oportuna, así mismo no son clasificados según su importancia, ni identificados por su origen interno o externo.

Recomendación N° 9

Al Gerente

Se recomienda a la Gerencia conocer en detalles todos los riesgos que se presenten y analizar y determinar el tipo de riesgo, su importancia su origen y establecer estrategias.

B &G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	IE- CI4/5
--	--	----------------------------

Manejo del negocio

- No se ha determinado sistemas de información que capturen, procesen y reporten información sobre hechos que indiquen cambios en la Empresa Comercial Totalhome.

Recomendación N° 10

Al Gerente

Establecer cambios que incurran dentro de la Empresa Comercial Totalhome, y maneje esta información de manera detallada y correcta.

Control sobre los sistemas de información

- El sistema informático que maneja la institución es demasiado antiguo y su funcionamiento es básico, por lo que las seguridades que presenta no son las más adecuadas para la información que se maneja.

Recomendación N°11

Al Gerente

Presupuestar la adquisición de un nuevo sistema informático, con interfaz gráfica y mayores seguridades para el manejo de la información. El sistema debe manejar los procesos en red y la información debe ser cruzada con las restricciones necesarias para los diferentes niveles jerárquicos.

Información

- La información dentro de la Empresa Comercial Totalhome es manejada de manera eficaz pero falta incrementar el nivel de eficiencia de la misma, esto en cuanto al manejo y presentación de reportes de la misma.

&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	RCRS 5/5
--	--	---------------------------

Recomendación N°12

Al Gerente

Mejorar los canales de comunicación y reflejar el contenido de manera clara y entendible por el personal de manera que todos entiendan cada componente del mensaje.

Actividad de Monitoreo

- No existe supervisión constante por parte de Gerencia en las actividades que realiza o desempeña el personal de la Empresa Comercial Totalhome.

Recomendación N°13

Al Gerente

Integrarse más en el desarrollo de las actividades de los subordinados para conocer mejor su desempeño.

Las expresiones emitidas en el presente informe preliminar son producto de la evaluación efectuada al Control Interno de la empresa Totalhome, por lo que están consideran el criterio técnico del equipo auditor.

Atentamente,

Srta, Marlene Buñay

Jefe de equipo auditor

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN PROGRAMA DE AUDITORÍA DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	PA/E
---	--	-------------

PROGRAMA DE AUDITORÍA - FASE III: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA

4.2.4 FASE III: Ejecución de la Auditoría

OBJETIVO: Evaluar los procesos y los niveles de eficiencia, eficacia, efectividad y economía en el uso de los recursos asignados a la Institución, así como el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados al área.

Nº	Procedimiento	REF/PT	Responsable	Fecha
1.	Evalúe el área de Gerencia	E-G	AMBG	10/07/2017
2.	Elabore la matriz de confianza riesgo al área de Gerencia	MCR-G	AMBG	11/07/2017
3.	Elabore la cédula del área de Gerencia	C-G	AMBG	12/07/2017
4.	Evalúe al área Administrativa Financiera	E-AF	AMBG	13/07/2017
5.	Elabore la matriz de confianza riesgo al área Administrativa Financiera	MCR-AF	AMBG	14/07/2017
6.	Elabore la cédula del área Administrativa Financiera	C-AF	AMBG	17/07/2017
7.	Evalúe al área de Crédito y Cobranza	E-CCb	AMBG	18/07/2017
8.	Elabore la matriz de confianza riesgo al área de Crédito y Cobranza	MCR-CCb	AMBG	19/07/2017
9.	Elabore la cédula del área de Crédito y Cobranza	C-CCb	AMBG	20/07/2017
10.	Evalúe al área de Marketing y Ventas	E-MV	AMBG	21/07/2017
11.	Elabore la matriz de confianza riesgo al área de Marketing y Ventas	MCR-MV	AMBG	24/07/2017
12.	Elabore la cédula del área de Marketing y Ventas	C-MV	AMBG	25/07/2017
13.	Elabore los Indicadores de Gestión	IG	AMBG	26/07/2017
14.	Determine los Hallazgos	HH	AMBG	27/07/2017

Elaborado por:	AMBG	07/07/2017
Revisado por:	MEHP	07/07/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN IDENTIFICACION DE PROCESOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	E-G 1/1
---	---	--------------------------

EVALUACIÓN - GERENCIA

Preguntas	SI	NO	POND	CALF	COMENTARIO
¿Se ha definido apropiadamente las funciones que debe desempeñar?	1		3	2	
¿Conoce las políticas empresariales y las ejecuta apropiadamente?	1		3	3	
¿Posee un manual de funciones actualizado a la estructura orgánica actual?	1		3	2	IO La empresa posee un manual pero este es del año 2000 HH 1
¿Controla el cumplimiento de normas y procedimientos en la empresa?	1		3	3	
¿Motiva a los empleados para cumplir con los objetivos empresariales?	1		3	2	
¿Ejerce el liderazgo para guiar a los empleados de las diferentes áreas de la empresa?	1		3	3	
¿Proporciona las herramientas necesarias para el desarrollo de las actividades en la empresa?	1		3	3	
¿Diseña programas de capacitación para los empleados?		1	3	2	IO No se brinda capacitación a los empleados HH 2
¿Evalúa el desempeño laboral de sus colaboradores?		1	3	3	Se evalúa al personal a través del cumplimiento de metas
TOTAL			27	23	

Elaborado por:	AMBG	10/07/2017
Revisado por:	MEHP	10/07/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN IDENTIFICACION DE PROCESOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	MCR-G 1/1
---	---	----------------------------

Tabla 29: Matriz de Confianza Riesgo- Gerencia

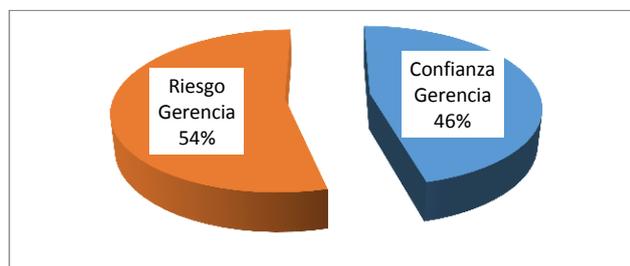
CALIFICACIÓN TOTAL CT	24
PONDERACIÓN TOTAL PT	50
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/POND X 100 POND	46%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC% RI	54%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Buñay A. (2017)

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
17% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 21: Matriz de Confianza Riesgo- Gerencia



Fuente: Tabla N°28

Elaborado por: Buñay A. (2017)

Análisis e interpretación

Evaluada el área de Gerencia se ha llegado a determinar que los niveles de confianza alcanzaron un porcentaje del 46% ubicándose dentro de un rango moderado lo que indica que más del cincuenta por ciento de las actividades y procesos desarrollados dentro de esta área se ejecutan de manera apropiada y el 54% corresponde al riesgo existente por lo que se deberá tomar medidas correctivas para contrarrestar los efectos negativos en el área de Gerencia.

Elaborado por:	AMBG	11/07/2017
Revisado por:	MEHP	11/07/2017

&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	CA-G 1/1
--	--	---------------------------

CÉDULA ANALÍTICA - GERENCIA

PROCESO	Capacitación	# empleado s empresa	# empleados capacitado s	Nivel cumplimient o proceso	Verificad o con
Desarrollo motivacional	Filosofía del trabajo	10	0	0.00%	Indagació n personal empresa §
	Desarrollo de creatividad	10	0	0.00%	
	Procesos organizacionales	10	0	0.00%	
	Procesos de negociación	10	4	40.00%	

Se ha determinado que la Gerencia no se preocupa por brindar capacitación a sus colaboradores, situación que provoca la desmotivación de los empleados, viéndose reflejado el inconveniente en el incumplimiento de metas y objetivos.

PROCESO	Documentos	# documentos internos	documentos revisados y aplicados	Nivel cumplimient o proceso	Verificado con
Conocimient o Normativa interna	Manual de políticas administrativas	1	1	100.00%	§ Documentos internos
	Normativa para concesión de créditos	2	1	50.00%	
	Políticas pagos proveedores	2	1	50.00%	
	Aplicación requerimientos legales	1	1	100.00%	

Referentes de la documentación existente dentro de la normativa interna

1 Manual de políticas administrativas

2 Convenios: Institucionales y Crédito personal

2 Normativa interna para pago a proveedores: Contado y Crédito ya sea institucional o directo

1 Normativa: Declaración impuestos

Elaborado por:	AMBG	12/07/2017
Revisado por:	MEHP	12/07/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	E-AF 1/1
---	--	---------------------------

EVALUACIÓN – ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Preguntas	SI	NO	POND	CALF	COMENTARIO
¿Es responsable por la eficiente administración de los recursos financieros y físicos de la empresa?	1		3	3	
¿Supervisa la ejecución de actividades administrativas y financieras?	1		3	2	
¿Presenta informes sobre la gestión realizada en la empresa?	1		3	2	
¿Se han proporcionado planes o programas para mitigar los riesgos?		1	3	2	IO No se han preocupado por diseñar este tipo de programas. HH 3
¿Es el responsable de la reposición de la mercadería?	1		3	3	
¿Controla y actualiza el inventario que posee la empresa?	1		3	2	
¿Es usted quien lleva la contabilidad en la empresa?	1		3	3	
¿El desarrollo de funciones asignadas a su persona se garantiza con la firma de documentos para caución?		1	3	3	No se ha realizado el proceso por ser parte de los propietarios
¿Es el responsable de presentar la información financiera de la empresa?	1		3	3	
¿La documentación financiera se respalda con documentación sustentatoria?			3	3	
¿Los informes financieros se presentaran regularmente?		1	3	3	No solo a fin de año
TOTAL			33	29	

Elaborado por:	AMBG	12/07/2017
Revisado por:	MEHP	12/07/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	MCR- AF 1/1
---	--	--

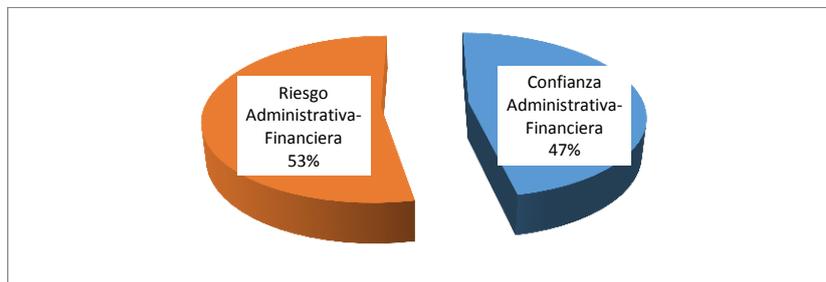
Tabla 30: Matriz de Confianza Riesgo- Administrativa Financiera

CALIFICACIÓN TOTAL CT	29
PONDERACIÓN TOTAL PT	62
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/POND X 100 POND	47%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC% RI	53%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Buñay A. (2017)

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
17% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 22: Matriz de Confianza Riesgo- Administrativa Financiera



Fuente: Tabla N°29
Elaborado por: Buñay A. (2017)

Análisis e interpretación

En el departamento Administrativo Financiero el nivel de Confianza es del 47% con un rango Bajo, por cuanto existen algunas actividades que se encuentran restando eficiencia a los procesos internos, ocasionando con ello un porcentaje de Riesgo del 53%.

Elaborado por:	AMBG	13/07/2017
Revisado por:	MEHP	13/07/2017

&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	CA- AF 1/1
--	--	---------------------------------------

CÉDULA ANALÍTICA – ADMINISTRATIVA FINANCIERA

Actividad	Procesos	% de cumplimiento	Verificado con	Comentario
Supervisión y ejecución de actividades	Control del personal	100%	Ⓡ Reporte biométrico	
	Aplicación de normativa contable	100%	Ⓢ Registros contables	
	Presentación de informes financieros	100%	Ⓜ Estados Financieros	
	Cumplimiento de normativa tributaria	100%	ⓧ Declaraciones	
	Documentación de respaldo	98%	Ⓜ Facturas	No se evidenciaron algunas facturas del proceso de compra de artículos de línea blanca

En el área administrativa financiera se evidenció el cumplimiento de varios procesos que en su mayoría cumplen con los parámetros establecidos

Actividad	Procesos	Nivel de cumplimiento	Verificado con
Documentación sustentatoria	Facturación venta de mercadería	100%	Ⓢ Archivo ventas
	Facturación pago proveedores	100%	Ⓜ Registros contables
	Facturación servicios básicos	100%	Ⓢ Archivo pago servicios
	Pago mensual empleados	100%	Ⓢ Roles de pago

La documentación que sustenta las compras y pagos de los mencionados procesos se encuentra ordenada por fechas

Elaborado por:	AMBG	14/07/2017
Revisado por:	MEHP	14/07/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	E- CC 1/1
---	--	--------------------------------------

EVALUACIÓN – CRÉDITO Y COBRANZAS

Preguntas	SI	NO	POND	CALF	COMENTARIO
¿Se aplica normas, principios y políticas para realizar los procesos de crédito?	1		3	3	
¿Los expedientes de crédito cuentan con un informe de análisis de la operación donde se exprese claramente los datos principales del cliente y condición de la operación?	1		3	2	
¿Todos los trámites de crédito cuentan con las firmas de responsabilidad de quien lo ha realizado, revisado y aprobado?	1		3	3	
¿Existen controles que aseguren si las acciones del departamento de crédito se llevan a cabo correctamente?	1		3	3	
¿Se encuentran separadas las funciones de créditos y la de cobranzas?		1	3	2	IO No existe una separación de funciones HH 4
¿Los documentos que sustentan la concesión de créditos se mantienen en un sitio seguro?	1		3	3	
¿La gestión de cobranzas inicia con el proceso de contacto vía telefónica?	1		3	2	
¿Realiza visitas domiciliarias a los clientes para recuperar la cartera?	1		3	2	
¿Está autorizado a realizar cobros directos a los clientes?	1		3	3	
¿Los recibos se encuentran pre enumerados?	1		3	3	
¿Los valores resultantes de los cobros se depositan a diario?	1		3	3	
¿El registro de los clientes se encuentra actualizado?		1	3	1	IO No únicamente cuando se concede el crédito HH 5
TOTAL			36	30	

Elaborado por:	AMBG	17/07/2017
Revisado por:	MEHP	17/07/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	MCR- CC 1/1
---	--	--

Tabla 31: Matriz de Confianza Riesgo- Crédito y Cobranzas

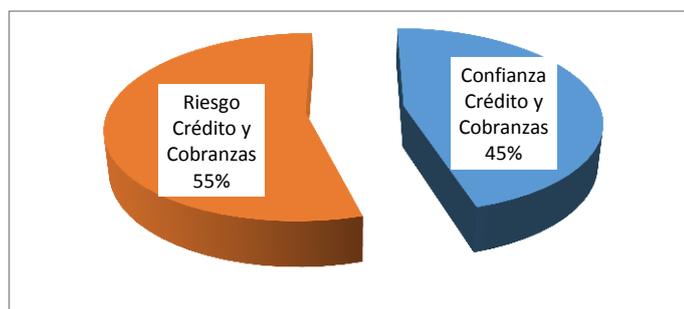
CALIFICACIÓN TOTAL CT	30
PONDERACIÓN TOTAL PT	66
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/POND X 100 POND	45%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC% RI	55%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Buñay A. (2017)

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
17% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 23: Matriz de Confianza Riesgo- Crédito y Cobranzas



Fuente: Tabla N° 30

Elaborado por: Buñay A. (2017)

Análisis e interpretación

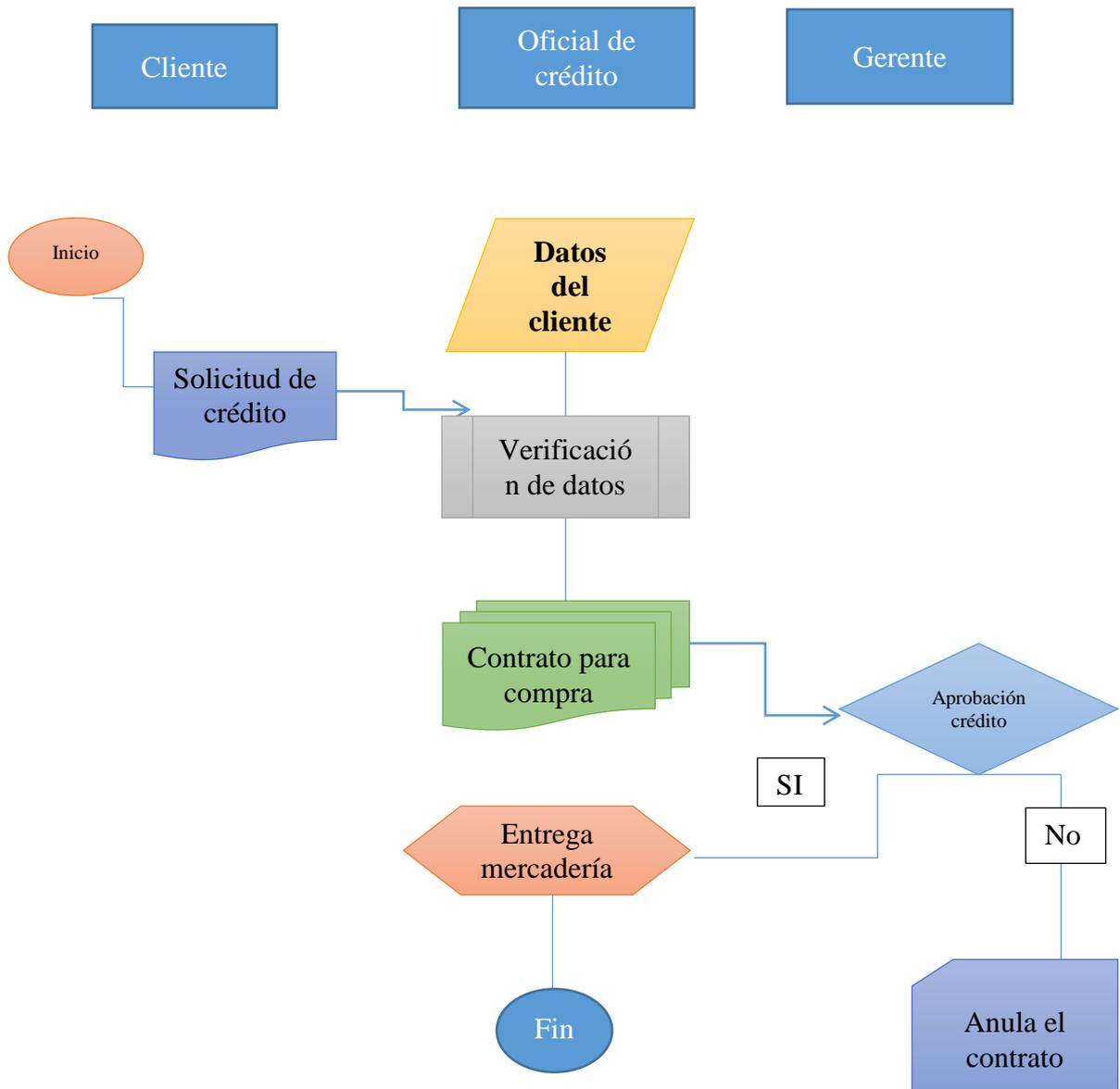
Los resultados alcanzados en la evaluación al departamento de Crédito y Cobranzas de la empresa Totalhome demuestra que las actividades han alcanzado un nivel de Confianza del 45% situación que debe ser considerada por los responsables del departamento para emprender medidas correctivas que ayuden a mejorar las actividades puesto que el nivel de Riesgo es del 55%, porcentaje representativo si se considera que la empresa debe enfrentarse ciertos acontecimientos propios de su actividad y que pueden generar otro tipo de riesgos.

Elaborado por:	AMBG	18/07/2017
Revisado por:	MEHP	18/07/2017

&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	CA- CC1/2
--	--	----------------------------

CÉDULA ANALÍTICA – CRÉDITO Y COBRANZAS

Flujograma de proceso de concesión de crédito



Elaborado por:	AMBG	19/07/2017
Revisado por:	MEHP	19/07/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	EF 2/2
---	--	-------------------------

CÉDULA ANALÍTICA - CRÉDITO Y COBRANZAS

Proceso	Documentos solicitados	Nivel de cumplimiento	Medio de verificación
Concesión de crédito	Elaboración de solicitud	100%	ζ Archivo clientes
	Presentación de documentos personales	100%	
	Revisión de Buro	100%	
	Revisión central de riesgos	100%	
	Facturas servicios básicos	100%	

Dentro del proceso de concesión de crédito el personal de ventas evade la verificación del domicilio previo la entrega de la mercadería, convirtiéndose en un riesgo que puede llegar a ocasionar graves problemas a la empresa.

Proceso	Actividades	Alcance del proceso	Medio de verificación
Cobranza	Llamadas telefónicas	100%	η Registro llamadas
	Visita domiciliaria	100%	ε Registro comentario visitas
	Proceso legal	46%	δ Notificaciones entregadas
	Refinanciamiento	20%	ζ Archivo clientes
	Embargo	10%	λ Registro mercaderías recuperada

El número de clientes que llagan a tener un proceso legal por incumplimiento a sus obligaciones no excede el 46%, debido a que la gestión de cobranzas busca la mediación entre los clientes y la empresa.

Elaborado por:	AMBG	19/07/2017
Revisado por:	MEHP	19/07/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	E- MV 1/1
---	--	--------------------------------------

EVALUACIÓN – MARKETING Y VENTAS

Preguntas	SI	NO	POND	CALF	COMENTARIO
¿Se comunican las políticas empresariales al personal de ventas?	1		3	3	
¿El número de empleados en esta área es el adecuado?	1		3	2	
¿Realiza otras funciones a parte de las establecidas en su contrato de servicios?	1		3	2	
¿El personal de ventas se encuentra motivado para desempeñar de manera eficiente sus funciones?	1		3	3	
¿El personal de ventas reporta periódicamente las actividades realizadas?	1		3	1	
¿Está autorizado a realizar descuentos en la venta de la mercadería?		1	3	3	Las disposiciones son claras y no se puede ignorar los parámetros
¿Los gastos de publicidad obedecen a un presupuesto definido por la gerencia?	1		3	2	
¿Se le proporciona las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones?	1		3	2	
¿Cumple con los objetivos planteados por la empresa?	1		3	2	
¿Diseña con frecuencia programas publicitarios?	1		3	3	
¿Presenta programas de mercadeo a los directivos con la finalidad de captar un mayor número de clientes?	1		3	2	
¿Cree usted que la publicidad actual incita a los clientes a realizar compras en la empresa?	1		3	3	
TOTAL			36	30	

Elaborado por:	AMBG	20/07/2017
Revisado por:	MEHP	20/07/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	MCR- MV 1/1
---	--	--

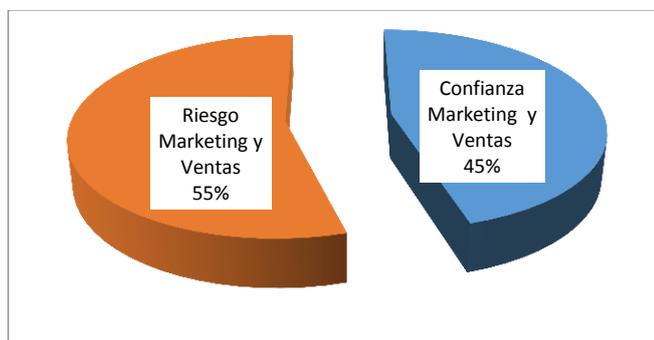
Tabla 32: Matriz de Confianza Riesgo- Marketing y Ventas

CALIFICACIÓN TOTAL CT	30
PONDERACIÓN TOTAL PT	66
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/POND X 100 POND	45%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC% RI	55%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Buñay A. (2017)

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
17% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Gráfico 24: Matriz de Confianza Riesgo- Marketing y Ventas



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Buñay A. (2017)

Análisis e interpretación

El departamento de Marketing y Ventas en la evaluación llegó a obtener el 45% en el nivel de Confianza con un rango Bajo por cuanto existen actividades que no se han definido apropiadamente, ocasionando un 55% de riesgo, por lo que se debe implementar medidas para corregir aspectos que restan eficiencia operativa en la empresa.

Elaborado por:	AMBG	21/07/2017
Revisado por:	MEHP	21/07/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	C- MV 1/1
---	--	--------------------------------------

CÉDULA ANALÍTICA MARKETING Y VENTAS

Proceso	Actividades	Alcance del proceso	Medio de verificación
Ventas	Contado	25%	<input checked="" type="checkbox"/> Sistema
	Crédito	75%	<input type="checkbox"/> Créditos concedidos

Artículos de mayor venta	Cantidades en el periodo	Medio de verificación
Televisores Smart	42	<input checked="" type="checkbox"/> Facturas
Lavadoras	14	
Refrigeradoras	21	
Celulares	58	

Revisada la documentación se determinó que la empresa Totalhome en el periodo evaluado llegó a comercializar 180 artículos de los cuales el 75% se vendieron a crédito (135) demostrado con ello que las ventas en la empresa se encuentran concentradas en la recuperación de cartera.

Proceso	Medio	# visitas por medio empleado	Verificado con
Captación de clientes	Volantes	315	<input checked="" type="checkbox"/> Comentario cliente
	Publicidad radial	215	
	Ferias	104	

Según el registro de publicidad que posee el área de Marketing los clientes visitan el almacén con mayor frecuencia cuando se entrega volantes especificando las ofertas, por lo que este proceso es conveniente para realizar contacto con nuevos clientes.

Elaborado por:	AMBG	24/07/2017
Revisado por:	MEHP	24/07/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	IG 1/2
---	--	-------------------------

INDICADORES DE GESTIÓN

Tipo de indicador	Fórmula	Cálculo	Comentario
EFICACIA	# Créditos sin inconvenientes Total créditos concedidos	$\frac{63}{135} \times 100 = 54\%$	Los procesos de concesión de créditos alcanzan un 54% de eficacia, por cuanto estos no presentan inconvenientes en sus cobros.
EFICACIA	# Créditos con refinanciamiento Total créditos concedidos	$\frac{27}{135} \times 100 = 20\%$	El personal de cobranza ha recuperado la cartera vencida mediante el refinanciamiento de créditos, alcanzando así un porcentaje del 20% de eficiencia dentro de este proceso.
EFICIENCIA	# Pagos efectuados por medio de llamadas telefónicas Total llamadas efectuadas recuperación de cartera	$\frac{15}{63} \times 100 = 24\%$	La recuperación de cartera utilizando el medio telefónico alcanzado el 24% de eficiencia en el proceso.
EFICIENCIA	# Artículos entregados sin inconvenientes Total artículos vendidos	$\frac{171}{180} \times 100 = 95\%$	La empresa realizó la entrega del 95% de los artículos vendidos sin inconvenientes llegando a obtener un alto nivel de eficiencia.

Elaborado por:	AMBG	25/07/2017
Revisado por:	MEHP	25/07/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	IG 2/2
---	--	-------------------------

INDICADORES DE GESTIÓN

Tipo de indicador	Fórmula	Cálculo	Comentario
ECONOMÍA	# Políticas empleadas	2	La empresa posee dos lineamientos claramente establecidos para conceder créditos de los cuales los vendedores consideran los dos para cumplir con la política al 100%.
	#Políticas Créditos	2	
		$\frac{2}{2} \times 100 = 100\%$	
ECONOMÍA	Cantidad utilizada	1600	El área de Marketing ha utilizado el presupuesto asignado para publicidad, por lo que se ha dado cumplimiento a las actividades programadas en un 100%
	Presupuesto publicidad	1600	
		$\frac{1600}{1600} \times 100 = 100\%$	
ÉTICA	# De llamadas de atención	2	Del total de empleados existentes en la empresa al 29% se les llamo la atención por falta de conducta y ética.
	Total de empleados	7	
		$\frac{2}{7} \times 100 = 29\%$	

Elaborado por:	AMBG	25/07/2017
Revisado por:	MEHP	25/07/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	IG 1/5
---	--	-------------------------

ECOLOGÍA	# de horas que consume energía eléctrica	$\frac{11}{11} \times 100 = 100\%$	La empresa tiene el 100% de consumo eléctrico debido a la actividad que realiza.
	# de horas prolongadas		

ECOLOGÍA	# de electrodomésticos conectados	$\frac{15}{60} \times 100 = 25\%$	La empresa del total de artículos que posee el 25% de ello debe estar conectados para una mejor exhibición al público
	total artículos del almacén		

Elaborado por:	AMBG	25/07/2017
Revisado por:	MEHP	25/07/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	IG 1/5
---	--	-------------------------

HALLAZGO 1

Manual de funciones desactualizado

Condición

La empresa cuenta con un manual de funciones desactualizado mismo que no es difundido entre el personal

Criterio

Según la Norma de Control Interno N° 200-05 indica que la Empresa Comercial Totalhome deba contar con un manual actualizado, que permita un mejor desempeño de las competencias de cada área de la empresa y de la estructura organizativa y que exista una mejor distribución de funciones dentro de la misma.

Causa

La máxima autoridad no ha actualizado el manual de funciones de la Empresa Comercial Totalhome, y no ha desarrollado reuniones para el correcto conocimiento del mismo.

Efecto

Las actividades que se desarrollan en cumplimiento de los objetivos no son adecuadamente planeadas, efectuadas y controladas

Conclusión

Dentro de la Empresa Comercial Totalhome la estructura organizativa se ve afectada debido a la desactualización y desconocimiento del manual de funciones por parte de los empleados de la Institución.

Recomendación

Al Gerente:

Se debe actualizar el Manual de Funciones de la Empresa Comercial Totalhome, de tal manera que se asignen responsabilidades, acciones y cargos eficientemente. De igual manera se debe dar el total conocimiento de dicho manual a los empleados de la empresa de tal manera que conozcan a detalle las funciones y responsabilidades que les compete

HH 1/E-G pág 125

Elaborado por:	AMBG	26/07/2017
Revisado por:	MEHP	26/07/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	IG 2/5
---	--	-------------------------

HALLAZGO 2

Falta de capacitación al personal de la Empresa Comercial Totalhome

Condición

No se realizan capacitaciones para el personal de la Empresa Comercial Totalhome en sus diferentes áreas.

Criterio

De acuerdo a la Norma de Control Interno 200-03 la empresa promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de los empleados en todos los niveles de la entidad con el fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.

Causa

Falta de preocupación e interés en la creación de un departamento de talento humano quien lleve la gestión correcta con respecto a la capacitación

Efecto

Debido a que el recurso humano no cuenta con las capacitaciones necesarias no podrá contribuir con nuevos conocimientos para el mejoramiento de la empresa.

Conclusión

No se ejecutan las capacitaciones necesarias y debidas, por lo cual el personal no tiende a estar actualizado en conocimientos de interés.

Recomendación

Al Gerente:

Se debe establecer un plan de capacitación para el personal con un cronograma de ejecución y con temas que impliquen interés en las actividades que se realizan en la Empresa Comercial Totalhome, de esta forma el gerente debe controlar que se cumplan estas actividades acorde a lo establecido.

HH 1/E-G pág 125

Elaborado por:	AMBG	26/07/2017
Revisado por:	MEHP	26/07/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	IG 3/5
---	--	-------------------------

HALLAZGO 3

Falta de políticas y planes para mitigar riesgos

Condición

No se identifican los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos empresariales debido a factores internos o externos.

Criterio

De acuerdo a la Norma de Control Interno N°300, dice que la empresa debe identificar los riesgos a los que están expuestos considerando el impacto que pueda tener y que afecte al logro de los objetivos de la misma.

Causa

Falta de estrategias y planificación relacionada con los riesgos que se puedan presentar en la Empresa Comercial Totalhome.

Efecto

No se enfoca a la identificación de los riesgos relevantes que enfrenta una empresa en la búsqueda de sus objetivos.

Conclusión

En el proceso de identificación de riesgos no se determina si son por factores internos o externos ni se considera ninguna acción para mitigarles.

Recomendación

Al Gerente:

Como máxima autoridad deberá establecer los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la empresa para el logro de sus objetivos.

HH 1/E-AF pág 128

Elaborado por:	AMBG	26/07/2017
Revisado por:	MEHP	26/07/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	IG 4/5
---	--	-------------------------

HALLAZGO 4

Separación de funciones de carácter incompatible

Condición

No existe una correcta separación de funciones del personal, pues una misma persona realiza varias actividades

Criterio

Se debe cumplir con la norma de control interno N° 401-01: Separación de Funciones de Carácter Incompatible, en el cual una sola persona no debe controlar todo el proceso de una operación.

Causa

La falta de presupuesto para la contratación de personal limita el número de los mismos dentro de la empresa para ciertas competencias o áreas que son necesarias.

Efecto

Debido a la falta de personal en ciertas áreas necesarias para la empresa, no se pueden atender eficientemente todas las actividades de la Empresa Comercial Totalhome y no existe una correcta distribución de funciones

Conclusión

La Empresa Comercial Totalhome no cuenta con suficiente personal para el desarrollo de sus actividades, mostrando así ineficiencia en el la distribución de funciones.

Recomendación

Al Gerente:

Se recomienda establecer un presupuesto para la contratación de personal para las áreas necesarias y con el perfil adecuado para cada competencia, de tal manera que las actividades de la Empresa Comercial Totalhome puedan ser mejor ejecutadas reduciendo así los riesgos o irregularidades.

Se recomienda designar funciones a cada empleado en base a su competencia, evitando que el mismo sea juez y parte en su labor.

HH 1/E-CCb pág 131

Elaborado por:	AMBG	26/07/2017
Revisado por:	MEHP	26/07/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	IG 5/5
---	--	-------------------------

HALLAZGO 5

Sistema informático desactualizado

Condición

El sistema informático utilizado por la Empresa Comercial Totalhome no tiene el adecuado mantenimiento y actualización

Criterio

De acuerdo a la Norma de Control Interno N° 410 la empresa debe disponer de un sistema informático actualizado acorde a la actividad que realiza ya que el mismo servirá para asegurar la transparencia y el control de las diferentes actividades de la empresa.

Causa

Falta de preocupación en el sistema de información, falta de profesionales que contribuyan con programas, aplicaciones y procedimientos documentados, controles de acceso y seguridades para salvaguardar la confidencialidad, confiabilidad, integridad y conservación de los datos.

Efecto

Imposibilita la eficiencia en el registro y proceso de la información que se maneja en la actividad cotidiana de la Empresa Comercial Totalhome.

Conclusión

El sistema computarizado utilizado en la Empresa Comercial Totalhome no es adecuado y necesita una actualización constante.

Recomendación

Al Gerente:

Se debería presupuestar la adquisición de un sistema informático actualizado con interfaz gráfica y cuyas funcionalidades en las áreas de la Instituciones se mantengan en red y con las respectivas seguridades.

HH 1/E-CCb pág 131

Elaborado por:	AMBG	26/07/2017
Revisado por:	MEHP	26/07/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	PA 1/4
---	--	-------------------------

PROGRAMA DE AUDITORÍA: FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.

4.2.5 FASE IV: Comunicación de Resultados

Objetivo: Dar a conocer los hallazgos determinados durante el desarrollo de la auditoría de gestión y plantear las alternativas de solución mediante la emisión de conclusiones y recomendaciones

Nº	Procedimiento	REF/PT	Responsable	Fecha
1	Elabore el informe final	IF	AMBG	02/08/2017
2	Elabore la convocatoria a lectura del informe	CL	AMBG	04/08/2017
3	Elabore la matriz de seguimiento	MS	AMBG	11/08/2017

B&G BUÑAY/GUAMAN AUDITORES	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME. AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	CL 1/1
---	--	-------------------------

CONVOCATORIA LECTURA DE INFORME

Riobamba, 4 de agosto del 2017

Señores

Empresa Totalhome

Presente.-

A nombre del equipo auditor reciban un cordial saludo y los mejores deseos de bienestar.

A través de la presente hacemos extensiva nuestra invitación a la lectura del informe final de auditoría la misma que fue desarrollado en la empresa Totalhome, periodo 2016, el cual da a conocer los hallazgos encontrados en cada una de las áreas examinadas.

La lectura del informe se efectuará el día viernes 11 de agosto del presente año en el salón de reuniones de la empresa a partir de las 18H00.

Con la seguridad de que nuestra invitación será acogida de la mejor manera nos suscribimos de usted.

Atentamente,

Srta. Marlene Buñay

Jefe de equipo

CARTA INTRODUCTORIA

Antecedentes

La Empresa Comercial Totalhome, no se ha expuesto nunca antes a una Auditoría de Gestión, únicamente a Auditorías Financieras en los períodos 2013 y 2016.

Es importante resaltar que la Institución no cuenta con una unidad de Auditoría Interna.

2. Motivo de la Auditoría

Medir el logro de los objetivos de la Empresa Comercial Totalhome, y la utilización eficiente y económica de sus recursos.

3. Objetivos de la Auditoría

Realizar una Auditoría de Gestión a la Empresa Comercial Totalhome de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo permitirá evaluar en términos de eficiencia, eficacia, ecología, ética y economía de las operaciones administrativas en el ejercicio económico durante el periodo Enero - Diciembre de 2016.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en la que se encuentra la empresa Totalhome con la finalidad de conocer la gestión realizada
- Realizar todo el proceso de la Auditoría de Gestión aplicando fases, métodos y herramientas
- Elaborar el informe final de la Auditoría de Gestión., con sus principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones

Equipo de trabajo

Supervisoras: María Elena Hidalgo Proaño y Mónica Elina Brito Garzón

Jefe de equipo auditor: Ana Marlene Buñay

Personal implicado en examen

Sr. Pedro Caranqui Quishpe	Gerente
Ing. Cristina Caranqui Pinda	Administrador
Ing. Cristina Caranqui Pinda	Contadora
Sra. Lorena Ushca	Cajera
Sr. Stalin Caranqui Pinda	Oficial de crédito
Ing. Luis León León	Marketing y ventas
Sr. Jaime Copa	Cobranzas

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

1. Manual de Funciones Desactualizado

La Empresa Comercial Totalhome cuenta con un manual de funciones desactualizado mismo que no es difundido entre el personal y se desconoce su contenido lo que ocasiona inestabilidad en las competencias del personal afectando la estructura organizativa de la institución.

Por lo que las actividades que se desarrollan en cumplimiento de los objetivos no son adecuadamente planeadas, efectuadas y controladas, debido a la inexistencia de un manual de funciones actualizado, sin embargo es necesario que se cuente con dicha documentación, y que la misma esté totalmente actualizada pues permite un mejor desempeño de las competencias de cada área de la empresa y de la estructura organizativa.

▪ Recomendación N° 1

Al Gerente

Al Gerente de Empresa Comercial Totalhome se le sugiere actualizar el Manual de Funciones de la Institución y darlo a conocer a todo el personal pues esto permite un mejor desempeño de las competencias de cada área de la institución y de la estructura organizativa de la misma.

2. Falta de capacitación al personal de la Empresa Comercial Totalhome

No se realizan capacitaciones para el personal de la Empresa Comercial Totalhome en sus diferentes áreas y secciones, ocasionando deficiencias en las actividades. Lo que ocasiona el incumplimiento a la normativa interna en la cual se establece la capacitación continua para el eficiente desarrollo profesional de los empleados en todos los niveles de la entidad con el fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.

Esta situación se ha generado debido a la inexistencia de un departamento de talento humano que se interese por el bienestar de los empleados de la empresa Totalhome.

Recomendación N° 2

Al Gerente

Se recomienda a los directivos de la Empresa Comercial Totalhome promover en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de los empleados en todos los niveles de la empresa con el fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.

3. Inexistencia de políticas y planes para mitigar riesgos

No se identifican los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, ni se los analiza y clasifica en base a sus diferentes enfoques incrementando la vulnerabilidad y el riesgo.

Conforme lo sustenta las normas internas de la empresa se debe diseñar programas que contribuyan a la mitigación de riesgos para salvaguardar los recursos de la organización, disposición que no se ejecutado por lo que se encuentran incumpliendo con las normas establecidas.

▪ Recomendación N° 3

Al Gerente

Se recomienda a los directivos de la Empresa Comercial Totalhome identificar opciones de respuesta al riesgo, considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación al costo/beneficio.

4. Separación de funciones de carácter incompatible

No existe una correcta separación de funciones del personal, pues una misma persona realiza varias actividades, pues la misma persona que realiza la función de cajera, es

coordinadora de caja, la contadora realiza las veces de oficial de crédito y atención al cliente.

No se cumple con las disposiciones internas: Separación de Funciones de Carácter Incompatible, en el cual una sola persona no debe controlar todo el proceso de una operación, situación que ha creado una atención y desarrollo de procesos deficientes.

▪ **Recomendación N°4**

Al Gerente

Se sugiere al Sr. Gerente de la Empresa Comercial Totalhome, hacer cumplir el principio de control interno: Separación de Funciones de Carácter Incompatible, en el cual se establece de forma clara que una sola persona no debe controlar todo el proceso de una operación de esta manera se podrá establecer mecanismos de corrección en los mismos.

5. Sistema informático desactualizado

El sistema informático utilizado por la Empresa Comercial Totalhome, es muy antiguo y no tiene el adecuado mantenimiento y actualización en sus módulos, lo que ocasiona un ineficiente manejo de la información de los socios y no permite la optimización de recursos, pues el sistema no realiza funciones complejas.

Según la documentación que sustentan la ejecución de procesos se debe disponer de un sistema computarizado acorde con sus necesidades, mediante la optimización de sus recursos disponibles, así como adopción de políticas que definan anticipadamente los aspectos de soporte técnico, mantenimiento y seguridad del sistema.

▪ **Recomendación N° 5**

Al Gerente

Se recomienda la adquisición de un sistema computarizado más eficiente que permita un mejor manejo de la base de datos de sus socios y recursos disponibles, así como la adopción de políticas que definan anticipadamente los aspectos de soporte técnico, mantenimiento y seguridad del sistema.

Indicadores de Gestión:

El personal de cobranza ha recuperado la cartera vencida mediante el refinanciamiento de créditos, alcanzando así un porcentaje del 20% de eficiencia dentro de este proceso.

- La recuperación de cartera utilizando el medio telefónico alcanzado el 24% de eficiencia en el proceso.

- La empresa realizó la entrega del 95% de los artículos vendidos sin inconvenientes llegando a obtener un alto nivel de eficiencia.
- La empresa posee dos lineamientos claramente establecidos para conceder créditos de los cuales los vendedores consideran los dos para cumplir con la política al 100%.
- El área de Marketing ha utilizado el presupuesto asignado para publicidad, por lo que se ha dado cumplimiento a las actividades programadas en un 100%.
- Del personal que labora en la empresa en un 29% ha sido llamado la atención por conductas inadecuadas.
- La empresa del total de horas estimado de uso de energía eléctrica en 100% lo utiliza debido a la actividad que realiza.
- De igual forma del total de mercadería que tiene la empresa un 25% debe estar conectado al servicio eléctrico para una mejor exhibición para los clientes.

Las expresiones emitidas en el presente informe corresponden a criterios profesionales por parte del equipo auditor.

Riobamba. 11 de agosto del 2017

Atentamente,

Sra. Ana Marlene Buñay
Jefe de equipo auditor

Ing. María Elena Hidalgo
Supervisora

EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME
AUDITORÍA DE GESTIÓN
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016
MATRIZ DE SEGUIMIENTO

Nº	RECOMENDACIÓN	1ER. TRIMESTRE			2DO. TRIMESTRE			3ER. TRIMESTRE			4TO. TRIMESTRE			RESPONSABLES	OBSERVACIONES
1	Actualizar el Manual de Funciones de la Empresa Comercial Totalhome														
2	Establecer un plan de capacitación para el personal con un cronograma de ejecución y con temas que impliquen interés en las actividades que se realizan.														
3	Establecer los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la empresa y que impide el logro de sus objetivos.														
4	Establecer un presupuesto para la contratación de personal para las áreas necesarias y con el perfil adecuado para cada competencia														
5	Presupuestar la adquisición de un sistema informático actualizado.														

CONCLUSIONES

- Una vez realizado el diagnóstico a la empresa comercial Totalhome se determinó que existe un deficiente control interno en el desarrollo de las actividades, lo que ha generado un bajo rendimiento administrativo.
- El uso de métodos e instrumentos utilizados permitieron que el desarrollo de la auditoría de gestión se ejecute de manera apropiada, demostrando con ello los niveles de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología se cumplan en su totalidad.
- La presentación del informe final ha proporcionado a los directivos de la empresa las pautas para tomar medidas correctivas y disminuir el riesgo de ocurrencia de situaciones que resten eficiencia a las actividades propias de la Totalhome.

RECOMENDACIONES

- Realizar controles oportunos que permitan alcanzar altos niveles de gestión para que la empresa se posicione dentro de las actividades que desarrolla como una entidad líder en el mercado.
- Emplear métodos, técnicas e instrumentos conforme lo establece la normativa vigente para el desarrollo de exámenes de auditoría, por cuanto esto permite que la evaluación proporcione información confiable.
- Se recomienda a los directivos de la Empresa Comercial Totalhome” que acojan las recomendaciones y sugerencias emitidas en el informe final, y a través de ellos generar procesos que aseguren los recursos empresariales y una óptima gestión administrativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Arens A, Elder R, & Beasley M. (2007). *Auditoría un Enfoque Integral*. México: Prentice Hall.
- Blanco, Y. (2001). *La auditoría integral en la gestión de una entidad del estado*. Bogotá: McGrawHill.
- Cartaya, M. (2014). *Curso Riesgos de Auditoría*. Caracas: COFAE.
- Contraloría General del Estado. (2009). *Metodología del proceso de auditoría*. Quito: CGE.
- Contraloría General del Estado. (2015). *Ley Organica de la Contraloria General del Estado*. Quito: Registro Oficial Suplemento 595.
- Coronel, X. (2014). *Auditoría de gestión para la Clínica Latacunga Hospibanda Ltda. periodo 2012 con miras a mejorar el control interno existente*. (Trabajo de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/8016>
- Dávalos, N. A. (2005). *Enciclopedia basica. administración, contabilidad y auditoría*. Quito: Corporacion de Estudios y Publicaciones.
- Díaz, J. L. (2011). *Diferencia entre las NIA y las NAGA en la Contaduría Pública en Colombia*. Bogotá: CPC.
- Estupiñan Gaitán, R. (2010). *Papeles de trabajo*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñan, R. (2006). *Gestión del riesgo con la auditoría interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñan, R. (2011). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Faggioni, C. (2011). *Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo*. Quito: Contraloria General del Estado.
- Farez, E. A. (2011). "Auditoría de Gestión al gobierno autónomo descentralizado de gualaquiza" de la ciudad de "Gualaquiza periodo 2010" (Trabajo de Pregrado, Universidad Tecnica Particular de Loja) Recuperado de: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/>.
- Fierro M., Á. (2003). *Diagnóstico empresarial, 12a. ed.* Neiva: Universidad Surcolombiana.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría administrativa. Gestión estratégica del cambio*,. México: Pearson Educación.

- Franklin, E. B. (2007). *Auditoría administrativa*, 2a ed. México: Pearson Educación.
- Graig-Cooper, M. (2009). *Auditoría de gestión*, 5a ed. Madrid: Folio.
- Gutiérrez, A. (2011). *Los Estados Financieros y su Analisis*. México: FCE.
- Lorino, P. (2012). *El Control de Gestión Estratégico*. México: Alfaomega.
- Maldonado, M. (2006). *Auditoría de gestión*. Quito: Abya-Yala.
- Mantilla, S. (2012). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Normas Internacionales de Auditoría. (2009). *Evaluación del Riesgo y Control Interno*. México: NIA.
- Salguero, A. (2006). *Indicadores de gestión y cuadro de mando*. Madrid: Díaz Santos.
- Taylor, D. (2007). *Principios de Administración Científica*. México: McGraw-Hill Inc.
- Cornejo, J. (2012). *Indicadores de gestión*. Recuperado de: www.gestiopolis.com/indicadores-de-gestion-que-son-y-por-que-usarlos/
- Garrido, S. (2008). *Auditoría de gestión*. Recuperado de: <http://www.agsonmer.blogspot.com/2008/06/caracteristicas-de-la-gestin.html>
- Navarro, A. (2015). *La Formalidad, la mejor ventaja competitiva*. Recuperado de <http://www.merkactiva.com/blog/la-formalidad-la-mejor-ventaja-competitiva/>:
- Pérez, P. (2017). *"Sistema de Control Interno" y la gestión comercial*. Recuperado de: [http:// www.GUÍAS%20DE%20CONTROL%20PARA%20EL%20AUDI.:](http://www.GUÍAS%20DE%20CONTROL%20PARA%20EL%20AUDI.)
- Quinteros, O. (2013). *Concepto de auditoría*. Recuperado de: <http://www.trabajos17/auditoria/auditoria.shtml>

6. ¿Cuál de las áreas de la empresa cree usted que sería un factor de riesgo que influya en el proceso funcional de la empresa?

Departamento Administrativo Financiero

Departamento de Crédito y Cobranza

Departamento de Marketing y Ventas

7. ¿Considera usted que la ejecución de una auditoría de gestión permitirá analizar los procesos críticos y proponer las medidas para mejorarlas?

SI NO

8. ¿Conoce usted si ha evaluado el sistema de Control Interno de la empresa?

SI NO

9. ¿Cree usted que la administración de la empresa, debería dar a conocer sobre el logro de objetivos y metas planteadas?

SI NO

10. ¿Considera usted necesario que los recursos que mantiene la empresa deben ser controlados a fin de disminuir los excesos?

SI NO

Anexo 2: Edificio de Empresa Comercial Totalhome



Anexo 3: Organigrama Estructural de la Empresa Comercial Totalhome

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA TOTALHOME

