



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

SEDE SAN PABLO DE LA TRONCAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES

TITULO:

AUDITORÍA FINANCIERA AL PROCESO DE VENTAS DE LA CONSTRUCTORA

ORDOÑEZ S.A.

AUTOR:

ROSA KATHERINE PATIÑO GARCIA

TRABAJO FINAL PRESENTADO COMO REQUISITO PREVIO A LA

OBTENCION DEL TITULO DE:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

AÑO 2015

UNIVERSIDAD CATOLICA DE CUENCA SEDE SAN PABLO DE LA TRONCAL

FACULTAD DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

DECLARACION DE RESPONSABILIDAD

Rosa Katherine Patiño García

DECLARO QUE

El proyecto de grado denominado “Auditoría Financiera al Proceso de Ventas de la Constructora Ordoñez S.A.”, ha sido desarrollo exhaustivamente, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las paginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de mi auditoria.

En virtud de esta declaración, me responsabilizó del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

La Troncal, Marzo del 2015.

Rosa Katherine Patiño García

UNIVERSIDAD CATOLICA DE CUENCA SEDE SAN PABLO DE LA TRONCAL

FACULTAD DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

AUTORIZACIÓN

Yo, Rosa Katherine Patiño García

Autorizó a la Universidad Católica de Cuenca Sede “San Pablo” de la Troncal, la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del Trabajo “Auditoría Financiera al Proceso de Ventas de la Constructora Ordoñez S.A”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y auditoria.

La Troncal, Marzo del 2015.

Rosa Katherine Patiño García

UNIVERSIDAD CATOLICA DE CUENCA SEDE SAN PABLO DE LA TRONCAL

FACULTAD DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CERTIFICADO

Ing. Maira Ramón Naranjo

CERTIFICAN

Que el trabajo “Auditoría Financiera al Proceso de Ventas de la Constructora Ordoñez S.A”, realizado por Rosa Katherine Patiño García, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad de Cuenca, Sede San Pablo de la Troncal, en el Reglamento de Estudiantes de la Universidad Católica.

Debido a que guarda relación con la carrera y es un trabajo realizado con el carácter investigativo con servicio práctico a la entidad en la cual fue realizada, procedo a aprobar el trabajo final.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (PDF). Autorizan a Rosa Katherine Patiño García, que lo entregue a la Abg. Karina Campoverde, en su calidad de Secretaria de la Sede.

La Troncal, Marzo del 2015.

Ing. Maira Ramón Naranjo

TUTOR

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y amor para **Dios**; mis Padres Román y Lastenia, que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y agradecimiento.

A tu paciencia y comprensión, preferiste sacrificar tu tiempo para que yo pudiera cumplir con el mío. Por tu bondad y sacrificio me inspiraste a ser mejor para ti, ahora puedo decir que este trabajo de investigación lleva mucho de ti, gracias por estar siempre a mi lado, Holguer.

Gracias a esas personitas importantes en mi vida, mis queridos hijos Moisés y Saskia, que siempre estuvieron listos para brindarme toda su ayuda, ahora me toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me han otorgado.

1. Título:

Auditoría Financiera al Proceso de Ventas de Constructora Ordoñez S.A.

2. Autor/a

Rosa Katherine Patiño García.

Egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Católica de Cuenca Sede San Pablo de la Troncal. Km.72 vía Durán Tambo, La Troncal-Cañar-Ecuador, CP: 030450, katty9227@hotmail.com

3. Resumen

Constructora Ordoñez S.A., se constituyó en Cuenca el 24 de Mayo del 2007, es una empresa dedicada a la importación y comercialización de maquinaria pesada tales como retroexcavadores y excavadoras, cabezales, volquetas, repuestos, lubricantes y aditivos, para John Deere, Mustang, Donaldson, Honda, Komatsu, Cat, Lubriguard, Bulldog, Maxiforce, Botcat, Bruder.

Se encuentra conformada por cinco líneas de negocios que son: Maquinarias Nuevas, Repuestos, Llantas, Lubricantes/Aditivos y Talleres.

Constructora Ordoñez S.A., comenzó sus labores en el año 2007, al momento se encuentra conformada por los siguientes departamentos:

- Departamento Administrativo: Gerente
- Departamento de Ventas: Jefes de Ventas y Vendedores
- Departamento de Contabilidad: Contadora y Asistente contable-cajera
- Departamento de Logística: Encargado de logística
- Departamento de Mantenimiento: Conserje y Mensajero.

El departamento de contabilidad se encuentra conformado por una contadora y una asistente contable-cajera.

Posee un sistema contable que le permite el ingreso de datos, mayorización, emisión de reportes por cuentas y los respectivos Balances mensuales y anuales, los cuales son consolidados por el Contador General.

Palabras Claves: Auditoria, Auditoria Financiera, Proceso, Balances, Cuentas

Abstract

Construction company Ordonez S.A., was constituted in Cuenca on 24 May 2007, is a company dedicated to the import and marketing of equipment such as backhoes and excavators, heads, dump-trucks, spare parts, lubricants and additives, John Deere, Mustang, Donaldson, Honda, Komatsu, Cat, Lubriguard, Bulldog, Maxiforce, Botcat, Bruder. Is comprised of five lines of business that are: new machinery, spare parts, tires, lubricants/additives and workshops.

Constructor Ordonez S.A. began its work in the year 2007, when is confirmed by the following department:

- Administrative Department: Manager
- Sales Department: heads of sales and vendors
- Department of accounting: accountant and Assistant countable - cashier
- Logistics Department: responsible for logistics
- Maintenance Department: Concierge and Messenger.

It has an accounting system that allows the entry of data, mayorizacion, reports for accounts and the respective Balances monthly and annual, which is strengthened by the General accountant.

Key words: Audit, financial audit, process, balance sheets, accounts.

4.- Introducción:

El presente trabajo es una Auditoría Financiera al proceso de ventas realizada en la Constructora Ordoñez S.A., con la finalidad de demostrar que esta puede ser un instrumento de control contable y financiero para los directivos de esta organización.

La estructura del proyecto está compuesta por: El procedimiento metodológico de investigación para la propuesta de mi proyecto. Luego se presenta contenidos bibliográficos como es la base conceptual de auditoría; tipos de auditoría, fases de la auditoría; en esta fase se hace mención del control interno para la eficacia de la auditoría y el marco regulatorio que sirve para el buen desenvolvimiento a cualquier tipo de compañía como son: la Ley de Régimen Tributario Interno, las Normas Ecuatorianas de Contabilidad, Normas Ecuatorianas de Auditoría, etc. Más adelante está una descripción general de la compañía como es la base legal, la estructura corporativa, los objetivos, misión y visión y de la línea de negocio que ofrece en el mercado de Cuenca.

Después se desarrolla un programa de auditoría al Proceso de Ventas con el objetivo de presentar una razonabilidad del resultado de estos, y por último, se encuentran las conclusiones y recomendaciones.

AUDITORIA FINANCIERA: La Auditoría Financiera: Es el examen (constancia o evidencia soporte dejada técnicamente en los papeles de trabajo) que se realiza a los estados financieros básicos por parte de un auditor distinto del que preparo la información contable y del usuario, con la finalidad de establecer su razonabilidad, dando a conocer los resultados de su examen mediante un dictamen u opinión, a fin de aumentar la utilidad que la información posee.

Objetivos de la Auditoría Financiera:

Tiene como objetivos los siguientes:

“Es hacer posible al auditor expresar una opinión sobre los estados financieros están preparados, respecto de todo lo sustancial, de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros identificado “(NIA).

“La opinión del auditor aumenta la credibilidad de los estados financieros, el usuario no puede asumir que la opinión es una seguridad en cuanto a la futura viabilidad de la entidad ni garantiza la efectividad o eficiencia con que la administración ha conducidos los asuntos de la entidad”. (NIA)

PROCESOS DE AUDITORIA:

La auditoría, consciente de su compromiso con la organización, de ofrecer servicios eficientes, eficaces, económicos y oportunos, debe orientarse al planeamiento estratégico de auditoría con la visión del control permanente de la ejecución de las estrategias empresariales.

Pasando de una auditoría funcional a desarrollar una auditoría orientada a los procesos (flujos de actividad, información, decisión y recurso).

Este proceso comprende la definición de los siguientes elementos.

- Misión: tomando como base lo que somos ahora establece lo que aspiramos ser.
- Factores críticos de éxito: nos permite identificar aquellos elementos necesarios para alcanzar la misión que hemos definido. Por ejemplo, pueden ser considerados factores críticos de éxito la imagen profesional que proyectan individual y grupalmente los auditores, la calidad del personal, etc.
- Fuerza y debilidades: se debe tener comprensión de nuestras fuerzas y debilidades en relación a las expectativas de la gerencia y a las necesidades percibidas para alcanzar los factores críticos de éxito.

- Oportunidades y amenazas: éstas provienen para este caso, fundamentalmente de las innovaciones tecnológicas debiendo capitalizarlas o evitarlas según sea el caso.
 - Objetivos y metas: son aquellos logros a largo plazo hacia los cuales se dirigen los esfuerzos para que la misión no quede en el ámbito de las intenciones.
 - Estrategias: define como se va a lograr los objetivos básicos de la auditoría.
 - Plan de acción: en este aspecto culmina formalmente el planeamiento estratégico. Se fijan las acciones necesarias para aplicar las estrategias y conjuntamente con ellas se definen las responsabilidades, los recursos necesarios, los plazos y logros esperados.
- (Konja)

NIA 700

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de formarse una opinión sobre los estados financieros. También trata de la estructura y el contenido del informe de auditoría emitido como resultado de una auditoría de estados financieros.

La NIA 7051 y la NIA 7062 tratan del modo en que la estructura y el contenido del informe de auditoría se ven afectados cuando el auditor expresa una opinión modificada o incluye un párrafo de énfasis o un párrafo sobre otras cuestiones en el informe de auditoría.

La presente NIA está redactada en el contexto de un conjunto completo de estados financieros con fines generales. *(Se ha suprimido el párrafo referente a la NIA 800)*. La NIA 8054 trata de las consideraciones especiales aplicables en una auditoría de un solo estado financiero o de un elemento, cuenta o partida específicos de un estado financiero.

La presente NIA protege la congruencia del informe de auditoría. Cuando la auditoría se realiza de conformidad con las NIA, la congruencia del informe de auditoría promueve la credibilidad en el mercado global al hacer más fácilmente identificables aquellas auditorías que han sido realizadas de conformidad con unas normas reconocidas a nivel mundial.

También ayuda a fomentar la comprensión por parte del usuario y a identificar, cuando concurren, circunstancias inusuales.

Objetivos

Los objetivos del auditor son:

- a) la formación de una opinión sobre los estados financieros basada en una evaluación de las conclusiones extraídas de la evidencia de auditoría obtenida;
- b) la expresión de dicha opinión con claridad mediante un informe escrito en el que también se describa la base en la que se sustenta la opinión.

Definiciones:

A efectos de las NIA, los siguientes términos tienen los significados que figuran a continuación:

- a) Estados financieros con fines generales: los estados financieros preparados de conformidad con un marco de información con fines generales.
- b) Marco de información con fines generales: un marco de información financiera diseñado para satisfacer las necesidades comunes de información financiera de un amplio espectro de usuarios. El marco de información financiera puede ser un marco de imagen fiel o un marco de cumplimiento.
- c) Opinión no modificada (o favorable): opinión expresada por el auditor cuando concluye que los estados financieros han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con el marco de información financiera aplicable.

“Estados financieros “en esta NIA se refiere a “un conjunto completo de estados financieros con fines generales, con notas explicativas”. Las notas explicativas normalmente incluyen un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa. Los requerimientos del marco de información financiera aplicable determinan la estructura y

el contenido de los estados financieros y lo que constituye un conjunto completo de estados financieros.

En relación con la definición de “estados financieros” a los efectos de esta NIA, la referencia a “un conjunto completo de estados financieros con fines generales con notas explicativas”, se entenderá realizada, con carácter general, a “las cuentas anuales”, “cuentas anuales consolidadas” o “estados financieros intermedios”. Asimismo, la referencia a las notas explicativas, que normalmente incluyen un resumen de las políticas contables y otra información explicativa, se entenderá realizada a la información contenida en la memoria de las cuentas anuales.

En esta NIA, las “Normas Internacionales de Información Financiera” hacen referencia a las Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (*International Accounting Standards Board*

Formación de la opinión sobre los Estados Financieros

El auditor se formará una opinión sobre si los estados financieros han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con el marco de información financiera aplicable.

Con el fin de formarse dicha opinión, el auditor concluirá si ha obtenido una seguridad razonable sobre si los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error. Dicha conclusión tendrá en cuenta:

La conclusión del auditor, de conformidad con la NIA 330, sobre si se ha obtenido evidencia de auditoría suficiente y adecuada; la conclusión del auditor, de conformidad con la NIA 450, sobre si las incorrecciones no corregidas son materiales, individualmente o de forma agregada; y las evaluaciones requeridas por los apartados 12-15.

El auditor evaluará si los estados financieros han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con los requerimientos del marco de información

financiera aplicable. Dicha evaluación tendrá también en consideración los aspectos cualitativos de las prácticas contables de la entidad, incluidos los indicadores de posible sesgo en los juicios de la dirección. (Ref.: Apartados A1-A3) en especial, teniendo en cuenta los requerimientos del marco de información financiera aplicable, el auditor evaluará si:

Los estados financieros revelan adecuadamente las políticas contables significativas seleccionadas y aplicadas;

Las políticas contables seleccionadas y aplicadas son congruentes con el marco de información financiera aplicable, así como adecuadas; las estimaciones contables realizadas por la dirección son razonables; la información presentada en los estados financieros es relevante, fiable, comparable y comprensible; los estados financieros revelan información adecuada que permita a los usuarios a quienes se destinan entender el efecto de las transacciones y los hechos que resultan materiales sobre la información contenida en los estados financieros; y (Ref:Apartado A4) la terminología empleada en los estados financieros, incluido el título de cada estado financiero, es adecuada.

Cuando los estados financieros se preparen de conformidad con un marco de imagen fiel, la evaluación requerida por los apartados 12-13 incluirá también la evaluación de si los estados financieros logran la presentación fiel. Al evaluar si los estados financieros expresan la imagen fiel, el auditor considerará:

La presentación, estructura y contenido globales de los estados financieros; y

Si los estados financieros, incluidas las notas explicativas, presentan las transacciones y los hechos subyacentes de modo que logren la presentación fiel.

El auditor evaluará si los estados financieros describen el marco de información financiera aplicable o hacen referencia a él de manera adecuada. (Ref.: Apartados A5-A10) (AUDITORIA I, Normas Técnica, Control Interno, Planificación del trabajo, Objetivos y Procedimientos, DIDACTICA MULTIMEDIA, Edición 2001, Madrid, España.)

Planteamiento del problema

En la Constructora Ordoñez S.A., la información contable que se genera no es auditada periódicamente y no es utilizada como una herramienta de estricto control interno. Los auditores externos se han regido a la información que les entrega la contadora, pero nunca se ha realizado la constatación física de los documentos contables que soportan las transacciones comerciales.

La situación refleja lo siguiente:

- ✓ Falta de una auditoría a los estados financieros que permita verificar la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, las Normas Ecuatorianas de Contabilidad y diferentes regulaciones con respecto a la Ley Régimen tributario Interno.

- ✓ Contratación de auditoría contable externa.

- ✓ Falta de coordinación e instrucción del personal que tiene que ver con el manejo de la información contable.

Esta problemática tanto individual como en conjunto no permite que se logre obtener una información contable veraz que pueda ser utilizada tanto para el control interno como para la medición de resultados financieros.

Si continuaba ésta situación podría ser presa fácil de robos y desfalcos, así como de glosas por parte del SRI al descubrirse que no se estaba aplicando las leyes tributarias correctamente, además la gerencia hubiese tomado decisiones erradas ante la presentación de balances equivocados.

Para la obtención de buenos resultados se hizo indispensable, que un auditor externo verificara los Estados Financieros, que evaluara la información contable y de su punto de vista con respecto a los controles internos.

Justificación e Importancia del tema

La investigación realizada busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de Contabilidad y Auditoría encontrar explicaciones a los resultados contables, lo cual permitirá contrastar los diferentes conceptos de Contabilidad y Auditoría en una realidad como Constructora Ordoñez S.A.

La aplicación y utilización de las Técnicas de Auditoría permitirá realizar la auditoría de los estados financieros de la empresa.

El resultado de la investigación es el informe de auditoría que permitirá medir el grado de eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera y contable para así salvaguardar los activos, la fidelidad del proceso de información y registros, y el cumplimiento de las normas contables, leyes tributarias y políticas definidas.

Además a través del resultado de la auditoría admitirá encontrar soluciones concretas a problemas de control interno que pueda presentar esta empresa.

Objetivos

Objetivo General:

Determinar si los estados financieros han sido elaborados de acuerdo con los principios y normas de contabilidad generalmente aceptados.

Objetivo Específico:

Comprobar si se han aplicado correctamente las leyes tributarias.

Realizar un ejercicio práctico que consiste en la auditoría financiera al ejercicio económico del año 2012.

Emitir un informe de auditoría externa por el ejercicio económico 2012.

5.- Desarrollo:

Alcance del trabajo

Este trabajo investigativo se realizó a la Constructora Ordoñez S.A., ubicada en la Avenida Las Américas y Juan Pío Montufar, parroquia Yanuncay, de la Ciudad de Cuenca en el departamento contable-financiero, las muestras objeto de análisis fueron los estados financieros, comprobantes contables, respaldos, documentos mercantiles, etc., correspondientes al ejercicio económico del 2012.

El caso práctico y demostrativo de Auditoría Financiera se encuentra encaminado a identificar oportunidades de mejora en cuanto a: mantenimiento de los registros contables y los sistemas de control interno adecuados, la elección y aplicación de los principios y normas contables apropiadas y la salvaguardia de los activos de dicha empresa.

Además de la auditoría a los estados financieros se realizó trabajos de revisión y verificación de documentos contables, los cuales tiene como objetivo la emisión de un informe dirigido a poner en manifiesto una opinión técnica frente a terceros sobre si dichos estados o documentos contables reflejan adecuadamente los hechos económicos acaecidos.

Misión:

Constructora Ordoñez S.A., tiene como misión comercializar maquinaria pesada de equipo caminero, accesorios y repuestos para dichas maquinarias, además de repuestos agrícolas.

Visión:

Constituirse en una empresa reconocida a nivel local y nacional cumpliendo las expectativas y necesidades de los clientes al disponer de un amplio y extenso stock de repuestos, o a la importación oportuna.

Base Legal Interna

Dentro del Proceso de Ventas cuenta con un instructivo de cómo actuar ante el cliente.

Base Legal Externa

Ley de Compañías.

Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento (Reformado con la Ley de Equidad y Transparencia Tributaria)

Código de Trabajo.

Disposiciones Legales, Reglamentarias y Normativas.

La base legal que servirá como criterio profesional en el desarrollo del presente examen es la siguiente:

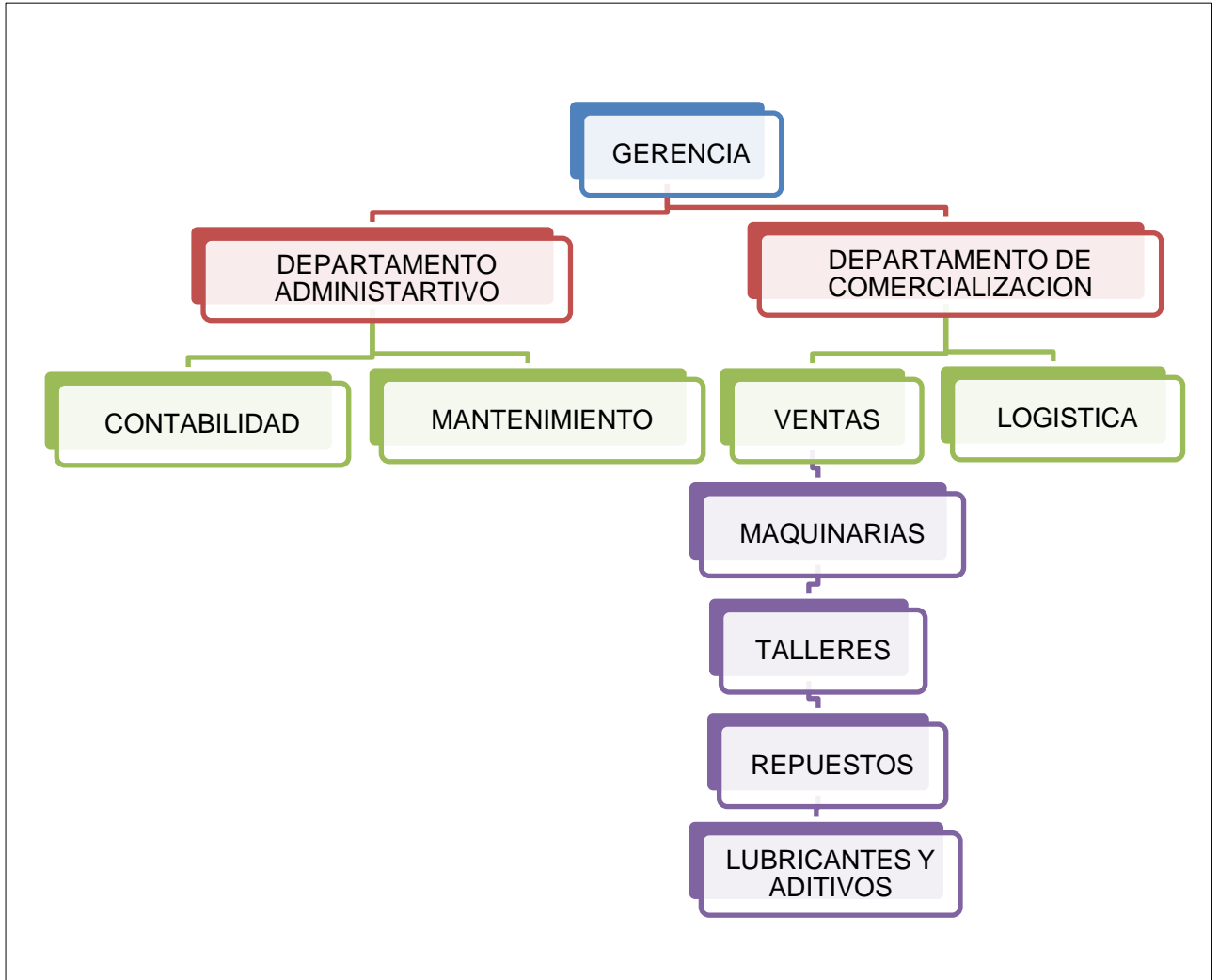
Reglamentos Internos de la constructora ORDOÑEZ S.A.

Orgánico Funcional de la constructora ORDOÑEZ S.A.

Dentro del Proceso de Ventas cuenta con un instructivo de cómo actuar ante el cliente.

Las demás disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables al presente examen.

Organigrama General de la Constructora Ordoñez S.A.



6.- Desarrollo

RP
Audidores
RP
Audidores

CONSTRUCTORA ORDOÑEZ S.A.

PT - 1
1/3

AUDITORÍA FINANCIERA AL PROCESO DE VENTAS

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

ACTIVIDADES DE ORGANIZACIÓN	SI	NO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
¿Existe una estructura organizativa dentro de la constructora?	x		1	1
¿Las normas y procedimientos de la constructora se encuentran en algún documento escrito?		x	1	0
¿Están claramente definidas las responsabilidades de los integrantes del departamento de ventas?	x		1	1
¿Considera que los empleados ejercen	x		1	1

<p>¿sus funciones de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por la constructora?</p>				
<p>¿Considera que el personal actual del departamento de ventas se encuentra capacitado para el desenvolvimiento y exigencias del mismo?</p>	x		1	1
<p>¿Considera que el personal actual del departamento de ventas se encuentra capacitado para el desenvolvimiento y exigencias del mismo?</p>	x		1	1
<p>¿Se realiza un análisis financiero para calificar a los futuros clientes?</p>		x	1	0

Elaborado por: RPG	Fecha: 16/10/2013
Revisado por: MRN	Fecha: 24/11/2013

AUDITORÍA FINANCIERA AL PROCESO DE VENTAS

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

ACTIVIDADES DE ORGANIZACIÓN	SI	NO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
¿La lista de posibles clientes es clasificada de acuerdo a la zona y su potencial de compra?		x	1	0
¿La presentación de los paquetes de ventas está enfocada al poder de adquisición del sector y a los tipos de modelos y precios?	x		1	1
¿Se presentan las diferentes opciones que pueda elegir el cliente, entre calidad y servicios?	x		1	1
¿El pedido de despacho de los repuestos se	x		1	1

lo realiza con la factura emitida?				
¿La entrega del servicio se la realiza de acuerdo a los plazos establecidos en el convenio con el cliente?		x	1	0
¿Se obtiene la firma de conformidad por parte del cliente en la recepción del servicio?	x		1	1

Elaborado por: RPG	Fecha: 16/10/2013
Revisado por: MRN	Fecha: 24/11/2013

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

ACTIVIDADES DE ORGANIZACIÓN	SI	NO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
¿Se realizan encuestas de satisfacción del cliente?		x	1	0
¿Se realiza un acercamiento por parte del vendedor al cliente luego de entregado el servicio para verificar posibles novedades?	x		1	1
¿La entrega del servicio se la realiza de acuerdo a los plazos establecidos en el convenio con el cliente?		x	1	0
¿Los repuestos y aditivos que se entrega son verificados que se encuentre completo y de acuerdo a las especificaciones de la factura?	X		1	1

¿Se tiene establecidos tiempos de respuesta para casos de reclamos de clientes?		x	1	0
¿Cree que las estrategias aplicadas por el departamento han incrementado las ventas y han captado más clientes?	X		1	1
¿En caso de existir promociones o descuentos se realiza una campaña de información a los clientes?		x	1	0
¿En la actualidad considera, que los clientes se pueden sentir satisfechos con el servicio que se les presta?	x		1	1
TOTALES			21	13

Elaborado por: RPG	Fecha: 16/10/2013
Revisado por: MRN	Fecha: 24/11/2013

EVALUACION AL CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

CALIFICACIÓN DEL RIESGO:

CT = 21

PT = 13

Nivel de Confianza

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NC = \frac{13}{21} \times 100$$

NC = 62%

Nivel de Riesgo

$$100 - NC$$

NR = 100% - 62%

NR = 38%

PROCESO DE VENTAS:

NIVEL DE CONFIANZA = MEDIA
NIVEL DE RIESGO = BAJO

7.- Discusión:

HALLAZGOS

1.- Falta de un documento escrito donde conste el Manual de Procedimientos

CONDICIÓN

La constructora auditada no cuenta con un documento escrito del manual de procedimientos en el que contenga la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de cada una de las áreas administrativas.

CRITERIO

Es muy importante que todas las empresas posean un manual de procedimientos ya que este es un documento que permite que las compañías desarrollen sus actividades de manera adecuada y así lograr sus objetivos.

CAUSA

La desorientación a este control se debe a que la Gerencia General de la constructora aún no tiene definido en su totalidad el manual de procedimientos.

EFECTO

La carencia de un manual de procedimientos donde se describan las actividades a seguir por parte de los integrantes de la constructora, provoca que esta no precise responsabilidades y participación en cada uno de los puestos y unidades administrativas de la constructora.

CONCLUSIÓN

El recurso humano de la constructora realiza sus actividades sin tomar en cuenta el manual de procedimientos, el mismo que representa un soporte para la empresa al establecer los objetivos, normas, políticas y procedimientos que hace que este, sea de utilidad para lograr una administración eficiente.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente General

Disponer la terminación del manual de procedimientos, en el cual se documenten y describa las actividades que deben realizar el personal de la constructora, el cual permitirá fijar políticas y establecer sistemas administrativos eficientes, además definir las funciones y responsabilidades de cada área administrativa.

2.- No se realizan encuestas de satisfacción a los clientes

CONDICIÓN

La empresa no dispone de buzón de sugerencias y cuestionario alternativo dirigido a los clientes para conocer su nivel de satisfacción y de aceptación del servicio.

CRITERIO

Es muy importante utilizar herramientas como las entrevistas que permitan a la constructora evaluar el nivel de satisfacción de sus clientes para poder cumplir con sus expectativas y necesidades.

CAUSA

Dentro del proceso de ventas no se encuentran estrategias que permitan optimizar la atención de cada cliente.

EFECTO

Provoca que la constructora no obtenga como beneficio la lealtad del cliente y por ende la posibilidad de venderle al mismo otros productos adicionales en el futuro, además la empresa no lograría incrementar su participación en el mercado.

CONCLUSIÓN

Al no realizar las encuestas no se puede conocer si el producto que se vende cumple con las expectativas, satisfacción y necesidades del cliente.

RECOMENDACIÓN

A los Vendedores

Seleccionar una muestra de clientes y realizar encuestas, personalizadas, vía telefónica, para conocer el nivel de satisfacción y las debilidades que puede tener el proceso de ventas.

3.- La entrega de la maquinaria y repuestos no se la realiza dentro del tiempo programado.

CONDICIÓN

La constructora no cumple con la entrega de sus maquinarias y repuestos en los tiempos programados siendo una debilidad no tener puntos de venta en diferentes ciudades del País, por lo que la logística de envío desde sus oficinas en Cuenca a la ciudad donde se encuentra el cliente retrasa el tiempo previsto.

CRITERIO

El objetivo primordial de toda empresa es buscar la satisfacción de sus clientes cumpliendo con sus expectativas como son: Calidad y garantía del producto al menor costo acompañado de un buen servicio y entrega a tiempo.

CAUSA

Lo antes mencionado se debe a que por el momento la constructora no cuenta con puntos de venta a nivel nacional, que le permitan tener una entrega adecuada de las maquinarias y repuestos.

EFECTO

La Maquinaria y pedido de repuestos no es entregado a tiempo originando que se produzca insatisfacción y no garantice la fidelidad de los clientes provocando disminución o pérdida de los mismos.

CONCLUSIÓN

La constructora por falta de puntos de ventas a nivel nacional corre el riesgo de no cumplir sus expectativas de ventas programadas, por deficiencia en su logística de entrega y en casos extremos el cliente debe acudir personalmente a realizar su requerimiento lo que debilita su estrategia de comercialización frente a la competencia.

Al Jefe del Departamento de Ventas

Diseñar estrategias de marketing y mercadeo para que la constructora satisfaga el mercado nacional sin necesidad de contar con centros de venta en cada ciudad, para lograr de esta manera privilegiar al cliente.

INFORME

La Troncal, 31 de Julio de 2013

Al Consejo Directivo de la Institución

Hemos examinado el análisis y evaluación del Proceso de Ventas de Constructora Ordoñez S.A., desde el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012, los estados de resultados, flujo del efectivo y de cambios en el patrimonio que les son relativos por el año que terminó.

Dichos principios de contabilidad son responsabilidad de la administración de la empresa. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los mismos con base en nuestra auditoría.

Nuestros exámenes fueron realizados de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, las cuales requieren que la auditoría sea planeada y realizada de tal manera que permita obtener una seguridad razonable de que los principios de contabilidad no contienen errores importantes y de que están preparados de acuerdo con las reglas de agrupación y prácticas contables. La auditoría consiste en el examen a base de pruebas selectivas, de la evidencia que soporta las cifras y revelaciones de los principios de contabilidad; así mismo, incluye la evaluación de las reglas y prácticas contables utilizadas, de las estimaciones significativas efectuadas por la administración y de la presentación de los estados financieros tomados en su conjunto.

En nuestra opinión los estados financieros adjuntos presentan razonablemente los aspectos importantes al 31 de Diciembre del 2012, los resultados de sus operaciones, las variaciones en su capital contable y los cambios en la situación financiera por el año que terminó, de conformidad con los criterios de contabilidad.

Atentamente,

R. Katherine Patiño G.
Auditor.

8.- Conclusiones:

Los colaboradores de Constructora Ordoñez S.A., realizan sus actividades sin disponer de un manual de procedimientos, el mismo que representa una herramienta de soporte importante para la empresa, pues contiene información ordenada y sistemática en la cual se establecerá claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la organización, siendo de mucha utilidad para lograr una eficiente administración.

La carencia de puntos de ventas a nivel nacional, es una debilidad que afecta de manera importante las ventas planificadas, generando insatisfacción puesto que en muchas ocasiones y por necesidades exclusivas el cliente tiene que realizar las compras directas en el almacén.

La falta de encuestas a los clientes no permite conocer si las maquinarias o repuestos que la organización comercializa cumple con las expectativas de los mismos, si satisfacen sus necesidades, si están acordes a los requisitos que establecieron, etc.

CRONOGRAMA DE APLICACIÓN DE RECOMENDACIONES

No.	Responsable	Recomendación	Tiempo
1	<i>Al Gerente General</i>	Dispondrá la terminación del Manual de Procedimientos, en el cual se documentan y describen las actividades que deben realizar los integrantes de la empresa, el mismo que permitirá fijar las políticas y establecer los sistemas administrativos de la empresa, facilitará la comprensión de los objetivos, políticas, estructuras y funciones de cada área integrante de la empresa y además permitirá definir las funciones y responsabilidades de cada área administrativa.	1 mes
2	<i>Al Jefe del Departamento de Ventas</i>	Diseñará estrategias que le permita a la constructora cubrir el mercado a nivel nacional sin la necesidad de contar con un punto de ventas en cada una de las ciudades del país, para así lograr la satisfacción total de sus clientes.	1 mes
3	<i>A los Vendedores</i>	Seleccionará una muestra de clientes y realizarles una encuesta vía telefónica para así conocer su nivel de satisfacción por el servicio prestado, y así conocer las debilidades que puede tener el proceso de ventas.	15 días

9.- Bibliografía:

1. AULESTIA G. Hernán, .Guía Metodológica Elaboración Plan de Tesis... UTE Quito, Ecuador 1.995
2. Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2005. © 1993-2004 Microsoft Corporation.
3. BRAVO VALDIVIESO, Mercedes, .Contabilidad General... Tercera Edición, Editora Nuevo Días, Quito. Ecuador 2000
4. Constitución Política de la República del Ecuador
5. Diccionario Enciclopédico Circulo, Ediciones Credi Mar, 2000, España.
6. Diccionario Océano Uno, Ediciones S.A., Colombia.
7. DIDACTICA MULTIMEDIA, .AUDITORIA I: Normas Técnicas, Control Interno, Planificación del trabajo, Objetivos y Procedimientos., .AUDITORIA II: Desarrollo y Metodología de la Auditoria. Caso práctico., .AUDITORIA III: Control Interno, Áreas específicas de implantación, Procedimiento y Control., Edición 2001, Madrid España.
8. Diccionario Lexus, Editorial Conejo, año 2005, Colombia.
9. Ley de Régimen Laboral, Corporación de estudios y publicaciones, año 2004, Quito-Ecuador.
10. Ley de Régimen Aduanero, Corporación de estudios y publicaciones, año 2005, Quito-Ecuador.
11. Ley de Compañías, segunda edición, Corporación de estudios y publicaciones, año 2004, Quito-Ecuador.
12. Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, Corporación de estudios y publicaciones, año 2004, Quito-Ecuador.
13. MENEDEZ A. Carlos, .Metodología, Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Ediciones Mc Graw Hill, Bogotá. Colombia 1.994.

11.- Presupuesto:

INGRESOS	USD \$
Fondos Propios	450,00
Total	450,00
EGRESOS	
Del diseño y elaboración del proyecto	
Recopilación de la Información	150,00
Material de escritorio	50,00
Subtotal	200,00
De la elaboración de la propuesta	
Material de escritorio	100,00
Material de impresión	100,00
Imprevistos	50,00
Subtotal	250,00
Total	450,00

Firmas de Responsabilidad.

Estudiante

Rosa Patiño García

Tutora

Ing. Maira Ramón Naranjo