



UNIVERSIDAD DE OTAVALO

Administración de Empresas

“Propuesta para la creación de un departamento de auditoría interna en la empresa Ditexco de la ciudad de Otavalo 2014”

Espin Andrade, Bryan Sebastián

AUTOR

Jaramillo Acosta, Diego Fernando, MSC.

TUTOR

Tesis de grado presentada como requisito para la obtención del título de Ingeniero en Administración y Desarrollo de Empresas mención Contabilidad, Auditoría y Tributación

Otavalo, febrero de 2015



UNIVERSIDAD DE OTAVALO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DE EMPRESAS MENCIÓN CONTABILIDAD,
AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN
APROBACIÓN DE TRABAJO FINAL DE GRADO

Otavaló, 5 de marzo 2015.

Se aprueba el empastado de los tres ejemplares más el Cd correspondiente al trabajo de grado con el tema:

“Propuesta para la creación de un departamento de auditoría interna en la empresa Ditexco de la ciudad de Otavalo 2014”

Correspondiente al estudiante:

Nombre: Bryan Sebastián Espin Andrade

C.I: 1003429030

Para constancia firman los integrantes del tribunal evaluador:


Presidente de Tribunal de Grado

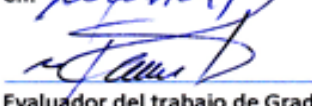
Nombre: Coronel Pinduisaca, Marcela Fernanda, Ing.

C.I: 1003002438


Tutor del trabajo de Grado

Nombre: Jaramillo Acosta, Diego Fernando, Msc.

C.I: 100249249


Evaluador del trabajo de Grado

Nombre: Rueda Ubidia, Jorge Eloy, Dr.

C.I: 1001355082


Evaluador del trabajo de Grado

Nombre: Novoa Godoy, Enrique Alberto, Dr.

C.I: 100209777-1

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado a Dios por bendecirme siempre en los momentos de apremio que tuve que pasar a lo largo de mi vida, a mi madre por el amor y el gran ejemplo de vida que recibo de ella a diario, a mi padre por la preocupación y la confianza que siempre ha sabido entregarme, por el cariño incondicional brindado en cada minuto y sobre todo por las enseñanzas que inculcó en mí para ser un individuo distinto a los demás.

A mi hermana mayor Paola, que siempre ha estado al pendiente de mi avance tanto académico como personal, por darme siempre un buen ejemplo de constancia, dedicación y templanza, puesto que desde muy pequeño supo dedicarme todo su tiempo para hacer de mí una persona preparada y comprometida conmigo mismo, también a toda mi familia y amigos que siempre me brindaron su apoyo en cada una de las decisiones que he tomado en mi vida.

“Haz lo que tu alma considere correcto, hazlo siempre hasta que la lógica o la experiencia te demuestren que estabas equivocado...”

-Hugh Laurie-

AGRADECIMIENTOS

Agradezco de una manera muy especial y afectuosa a mi asesor el Magister Diego Jaramillo, quien con su apoyo me ha ayudado a desarrollar el presente trabajo de grado y por guiarme siempre a lo largo de mi vida universitaria tanto dentro como fuera de las aulas, por corregir y despejar toda duda que en mí se presentaba, también agradezco a los distintos profesores que tuve a lo largo de mi carrera, puesto que ellos fueron los actores principales para que yo pueda llegar al lugar donde me encuentro en este momento.

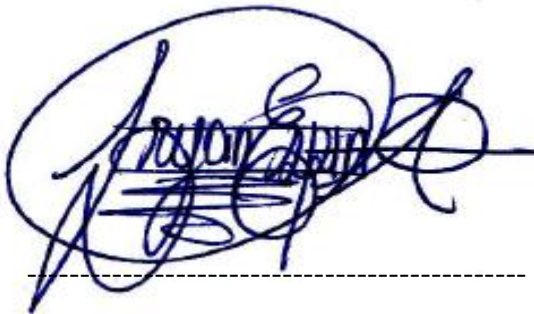
Sebastián Espin Andrade.

© DERECHOS DE AUTOR

Yo, Espin Andrade, Bryan Sebastián, portador de la cédula de ciudadanía N° 1003429030, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Por medio del presente documento certifico que he leído lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual por el Reglamento y por la normativa Institucional vigente de la Universidad de Otavalo y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en los mismos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Otavalo para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.



Espin Andrade, Bryan Sebastián

C. I.: 1003429030

Fecha: 05 de marzo del 2015

ÍNDICE GENERAL

Contenidos.....	Pág.
PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
INDICE GENERAL.....	v
INDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
Resumen Ejec.utivo.....	xi
Abstract.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
PRELIMINARES.....	2
2.1. Tema.....	2
2.2. Antecedentes y justificación del problema de investigación.....	2
2.3. Justificación.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
OBJETIVOS.....	5
4.1. Objetivo general.....	5
4.2. Objetivos específicos.....	5
IDEA A DEFENDER.....	6
METODOLOGÍA.....	6
6.1 Técnicas de investigación.....	8
MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO.....	10
7.1. Organización.....	10
7.2. Tipos de organización.....	11
7.3. Elementos de la organización.....	11

7.4. Auditoría interna.....	12
7.4.1. Definición.....	12
7.5. Objetivos de la auditoría interna.....	15
7.6. Funciones de la auditoría interna.....	16
7.7. Características de la auditoría interna.....	17
7.8. Importancia de la auditoría interna.....	18
7.9. Control interno.....	19
7.9.1. Objetivos del control interno.....	19
7.9.2. Importancia del control interno.....	20
7.9.3. Clasificación del control interno.....	21
7.10. El modelo COSO.....	22
7.11. Principios del control interno.....	23
DIAGNÓSTICO.....	24
8.1. Objetivos del diagnóstico.....	25
8.1.1. Objetivo General.....	25
8.1.2. Objetivos Específicos.....	25
8.1.3. Variables.....	25
8.1.4. Indicadores.....	25
8.1.5. Matriz de Relación Diagnóstica.....	26
8.1.6. Mecánica Operativa.....	27
8.2. Análisis de entrevistas.....	27
8.2.1. Gerencia general.....	27
8.2.2. Departamento de bodega.....	28
8.2.3. Departamento de ventas.....	28
8.2.4. Departamento de contabilidad.....	29
8.2.5. Departamento de caja.....	29
8.3. Procesos.....	30

8.3.1. Gerencia general.....	30
8.3.2. Bodega.....	30
8.3.3. Departamento de ventas.....	30
8.3.4. Departamento de contabilidad.....	30
8.3.5. Departamento de caja.....	31
8.4. Determinación de la matriz FODA.....	31
8.4.1. Fortalezas.....	31
8.4.2. Debilidades.....	31
8.4.3. Oportunidades.....	31
8.4.4. Amenazas.....	31
8.5. Análisis FODA.....	32
8.5.1. Estrategias FO.....	32
8.5.2. Estrategias FA.....	32
8.5.3. Estrategias DO.....	32
8.5.4. Estrategias DA.....	33
8.6. Determinación del problema diagnóstico.....	33
CASO PRÁCTICO.....	33
9.1. Estructura organizacional.....	33
9.2. Implementación del departamento de auditoría interna.....	35
9.3.1. Aspectos logísticos.....	36
9.3.1. Espacio físico.....	36
9.3.2. Ubicación en el organigrama.....	39
9.3.3. Mobiliario.....	40
9.3.3.1. Costo del mobiliario.....	40
9.3.4. Equipos.....	40
9.3.5. Útiles.....	41
9.3.6. Aspectos humanos.....	42
9.3.7. Requisitos del personal.....	43

9.3.8. Costo del personal.....	45
9.3.9. Aspectos financieros.....	46
9.3.10. Presupuesto para la creación del departamento de auditoría interna....	46
9.3.11. Aspectos funcionales.....	47
9.3.11.1. Funciones principales del departamento de auditoría interna.....	48
9.3.11.2. Funciones específicas del auditor interno.....	49
9.3.12. Flujogramas de los procesos en la empresa Ditexco.....	51
9.3.12.1. Gerencia General.....	52
9.3.12.2. Bodega.....	54
9.3.12.3. Bodega.....	55
9.3.12.4. Departamento de ventas.....	57
9.3.12.5. Departamento de contabilidad.....	59
9.3.12.6. Departamento de contabilidad.....	60
9.3.12.7. Caja.....	62
9.4. Socialización del trabajo de investigación en la empresa Ditexco.....	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
10.1. Conclusiones.....	65
10.2. Recomendaciones.....	67
BIBLIOGRAFÍA.....	69
ANEXOS.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

No de Tabla	Título	Página
1	Matriz de relación diagnóstica.....	28
2	Detalle de costos del mobiliario.....	42
3	Detalle de costos de equipo.....	43
4	Detalle de costos de útiles.....	44
5	Detalle del costo mensual del personal del departamento de auditoría interna de la empresa Ditexco.....	47
6	Presupuesto para la creación del departamento de auditoría interna.....	49

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No de gráfico	Título	Página
1	Organigrama estructural de la empresa Ditexco.....	36
2	Organigrama funcional de la empresa Ditexco.....	36
3	Aspectos vinculados directamente con el departamento de auditoría interna.....	38
4	Propuesta de diseño del departamento de auditoría interna.....	40
5	Ubicación orgánica del departamento de auditoría interna en la empresa Ditexco.....	41
6	Flujograma de la elaboración de presupuestos para la toma de decisiones.....	54
7	Flujograma del ingreso y la compra de producto a la empresa proveedora.....	56
8	Flujograma de despacho del producto.....	57
9	Flujograma de la venta directa del producto al por mayor y menor.....	59
10	Flujograma del pago y elaboración de formularios de impuestos.....	61
11	Flujograma de la elaboración de estados financieros.....	62
12	Flujograma de la recaudación.....	64

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tiene como título: “Propuesta para la creación de un departamento de auditoría interna aplicado a la empresa DITEXCO de la ciudad de Otavalo”, se ha llevado a cabo una investigación íntegra en lo que tiene que ver con los diferentes aspectos que dieron lugar a la correcta orientación para llevar a cabo todo el proceso correspondiente.

DITEXCO es una empresa perteneciente al sector comercial, debido al crecimiento de sus operaciones económicas y a los ambiciosos planes de desarrollo que mantiene la misma, es necesario proponer la creación de un departamento de auditoría interna, como una actividad imparcial y justa que colabore con la dirección de la entidad en cuanto tiene que ver con el control interno de las operaciones y brinde la asesoría necesaria tanto a la gerencia como a los demás departamentos de la organización.

Para la elaboración del presente trabajo se realizará el estudio y análisis correspondiente de todo en cuanto tiene que ver con el Departamento de Auditoría Interna en sí, además de tomar en cuenta aspectos relevantes como son los recursos humanos, financieros y materiales. Una pieza esencial del proyecto es la parte funcional del departamento, la misma que plantea la misión, visión, objetivos y toda la información necesaria que hará posible que el área de auditoría interna se desarrolle de una manera óptima.

En conclusión, luego de haber hecho el estudio respectivo basado en las correspondientes necesidades que arrojaba el trabajo, se puede apreciar los beneficios de los cuales podrá gozar la empresa “Ditexco” en caso de que la misma decidiese aplicar la implementación de un Departamento de Auditoría Interna.

Palabras claves: PROPUESTA-DEPARTAMENTO; AUDITORÍA INTERNA; EMPRESA TEXTIL; OTAVALO

ABSTRACT

This project is focused on the “Proposal for the establishment of internal audit department applied to DITEXCO Company in Otavalo city”. A complete investigation has been carried out with different facts that giving rise to the correct orientation to achieve the corresponding progress.

DITEXCO is a company belonging to the commercial sector due to the growth of their business operations and ambitious development plans. It is necessary to propose establishing of an Internal Audit Department, as a fair and impartial activity. This department must work with the address of entity to be deal with internal control system and provide the necessary advice to both management and other departments of the organization.

For the preparation of this work the study and corresponding analysis of everything that has to do with the Department of Internal Audit itself, in addition to taking into account relevant aspects such as human and material resources, financial is performed. An essential part of the project is the functional part of the department; it posed the mission, vision, objectives and all the necessary information that will enable the internal audit area to develop optimally.

For the application of this project a study and analysis will be performed for the Department of Internal Audit. Some relevant aspects must be taken into account such as human resources, financial resources and material resources. An essential part of the project is the functional part of the department; it posed the mission, vision, objectives and all the necessary information. This department helps to develop the Internal Audit Area in an optimal performance.

In conclusion, after completing the study based on the corresponding needs of the work, there are benefits that DITEXCO Company can enjoy. In case this company elects to apply the implementation of an Audit Department Internal.

Keywords: DEPARTMENT PROPOSAL; INTERNAL AUDIT; TEXTILE COMPANY; OTAVALO

1. INTRODUCCIÓN

Dentro de un planeta globalizado en donde el sector empresarial cada vez es más competitivo y se desarrolla aceleradamente en los ámbitos económicos, financieros y organizacionales se hace necesario que la empresa cuente con nuevas opciones y herramientas que le ayuden a detectar posibles incongruencias e inconvenientes que no hacen posible el desarrollo normal de sus procesos, así como también a corregir posibles errores para que de esta forma pueda enfrentar al cambiante mercado de hoy en día que cada vez es más exigente.

Por lo que en la empresa Ditexco, debido al nivel de significancia que tienen sus operaciones y a los planes de crecimiento que defiende se hace necesario proponer la creación de un departamento de auditoría interna, el cual permita asesorar y controlar todos los procesos y las actividades que se dan dentro de la empresa, así como brindar un apoyo directo a la alta gerencia, logrando de esta forma que exista una administración óptima y transparente de todos los recursos que la entidad tiene a su disposición.

El presente trabajo está estructurado de manera que se puedan apreciar todos los aspectos que giran en torno a la creación de un nuevo departamento dentro de una empresa, todos los puntos expuestos a continuación son importantes para conocer a profundidad el giro de negocio que tiene la empresa, así como también la situación actual de la misma, se detalla además la metodología utilizada, hasta llegar al caso práctico donde se expone todo lo que concierne a la creación del departamento en sí.

Cabe recalcar que uno de los aspectos más relevantes del trabajo de investigación está vinculado con el recurso humano que necesita el departamento de auditoría interna, ya que sin él se hace imposible el desenvolvimiento del mismo.

Finalmente se exponen las conclusiones y recomendaciones, mismas que ha sido redactadas teniendo en cuenta los resultados que ha arrojado el trabajo de investigación.

2. PRELIMINARES

2.1. Tema

Propuesta para la creación de un departamento de auditoría interna aplicado a la empresa “Ditexco” de la ciudad de Otavalo.

2.2. Antecedentes y Justificación del Problema de Investigación

Ditexco es una empresa situada en la ciudad de Otavalo, en la calle Abdón Calderón entre Sucre y Bolívar, que tiene como actividad principal la comercialización de textiles tales como hilos acrílicos y telas al por mayor y menor, los cuales tienen una gran demanda en el cantón Otavalo y en la provincia, ya que la misma es una organización que día a día va sobresaliendo con respecto a sus más cercanos competidores.

Ditexco, como cualquier empresa, se desenvuelve en un mercado competitivo, y experimenta la presión por mejorar la eficiencia y eficacia en cada uno de sus procesos. Una muestra bastante notable de su crecimiento es el incremento constante que ha tenido su nivel de ventas en los últimos años. Ditexco cuenta con un nivel de facturación que se encuentra en constante crecimiento desde hace varios años atrás, su sistema de comercialización es bastante flexible, esto permite atender eficazmente los principales requerimientos y necesidades que tienen sus clientes.

Las exigencias actuales y sobre todo la evolución económica que ha tenido la organización, exigen en la actualidad una unidad de apoyo a la labor gerencial, contribuyendo cada vez más al control y a la verificación de los resultados financieros que se presentan en la empresa, misma unidad que no existe en la empresa, impidiendo de esta forma que se tenga la confianza financiera para que la entidad siga avanzando rápidamente con pasos firmes hacia el futuro.

La principal motivación de proponer la creación de un departamento de auditoría interna es que la organización necesita de un área que controle, examine e investigue todos los movimientos económicos.

2.3 JUSTIFICACIÓN

El continuo crecimiento de la población en la ciudad de Otavalo, así como también el constante incremento de turistas que visitan la urbe ha llevado a que las empresas dedicadas a la comercialización de productos textiles tengan un mercado potencial que va ampliándose cada vez más.

Ditexco es una empresa que ha demostrado en los últimos años tener un crecimiento económico importante tanto en transacciones como en procesos, es por ello que nace la necesidad de proponer la creación de un departamento de auditoría interna, ya que de esta manera se permitirá vigilar, controlar y revisar constante la veracidad de la información financiera, garantizando a la organización que tenga total confiabilidad para tomar decisiones y a la vez avalando el cumplimiento de la normativa a la cual está sujeta.

Sin duda alguna la creación de un departamento de auditoría interna tiene una gran relevancia, por cuanto permitirá controlar todos los procesos que se dan dentro de la empresa, así como también regulará el funcionamiento financiero de la misma. Además, el departamento de auditoría interna, permitirá la modernización de ciertos procesos que tienen lugar dentro de la empresa, todo esto basado en los principios de Control Interno, para establecer pautas generales que orienten el accionar de la organización.

Bajo este contexto también resulta importante el análisis que se pudiese desarrollar sobre la idoneidad del personal que presta sus servicios en la institución, pues indudablemente los beneficios señalados anteriormente resultan más eficientes dependiendo de la ética, inteligencia, responsabilidad y dedicación de todas las personas que laboran en la empresa, sobre todo aquellas que se encuentran manejando constantemente el recurso económico de la misma.

Finalmente se puede señalar que el margen de utilidad que tiene la organización hace posible la implementación de dicho departamento ya que cuentan con el recurso económico necesario.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde años pasados han existido cambios que se han dado en cuanto tiene que ver con el control y la regulación para con las empresas dentro del Ecuador, esto debido a las nuevas normativas que ha adoptado el gobierno en respuesta a su modelo político.

Hoy por hoy las empresas en su afán de ser más competitivas aplican estrategias cada vez más complejas que les permite ser más eficientes y eficaces y por ende llegar a tener un mayor margen de utilidad, es decir aumentar sus ventas de manera significativa con respecto a sus más inmediatos competidores, tal es el caso de la empresa Ditexco, una organización dedicada a la comercialización de textiles al por mayor y menor.

En la actualidad se hace imprescindible que toda empresa lleve el debido control en sus procesos financieros, contables y administrativos.

Para llevar a cabo este control es necesario que las entidades se distribuyan coordinadamente las actividades y procesos. Y es aquí donde nace la necesidad de contar en una entidad con un departamento de auditoría interna como parte primordial de control.

La auditoría interna financiera, persigue controlar y comparar el resultado económico y financiero actual de la empresa, y que tan lejos está de lo que quiere ser y que medidas puede adoptar para alcanzar sus metas o que cambios pertinentes debe hacer para obtener un mejor desempeño.

El principal problema que posee la organización es que no cuenta con un departamento de auditoría interna, el cual le permita controlar su actividad económica, por consiguiente la gerencia no tiene una total confianza ni está segura de la fiabilidad de los resultados financieros que le son presentados, además, se puede destacar que no se conoce la capacidad que posee la administración en todos sus niveles, impidiendo de esta forma la consecución satisfactoria de sus objetivos.

Este trabajo tiene como principal finalidad proponer la creación de un departamento de auditoría interna en la empresa “Ditexco” de la ciudad de Otavalo, esto a través del análisis y la investigación de sus procesos actuales.

Esto sin duda alguna permitirá a la empresa contar con una ventaja sobre la competencia, ya que como se mencionó anteriormente, contar con un departamento de auditoría interna ayudará a mejorar sus procesos y brindará un control permanente en cuanto se refiere al ámbito financiero de la entidad, haciendo así frente a su problemática actual.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Proponer la creación del departamento de auditoría interna en la empresa Ditexco de la ciudad de Otavalo con el fin de proporcionar la metodología adecuada para el funcionamiento de dicho departamento.

4.2. Objetivos Específicos

- ✓ Recopilar información y fundamentos teóricos que permitan desarrollar la propuesta de la creación de auditoría interna, así como también identificar la bibliografía pertinente acerca de la Auditoría Interna en sí.
- ✓ Determinar la necesidad que tiene la empresa Ditexco en cuanto tiene que ver con la auditoría interna y al mismo tiempo realizar un diagnóstico interno para conocer el contexto presente de la misma.
- ✓ Diseñar una iniciativa que guíe la elaboración de una propuesta para la creación de un departamento de auditoría interna en la Empresa Ditexco de la ciudad de Otavalo.

- ✓ Identificar los resultados administrativos, legales y económicos en la empresa Ditexco con la actividad de creación del departamento de auditoría interna.
- ✓ Establecer los costos y gastos que se incurren dentro del proyecto.

5. IDEA A DEFENDER

La creación de un departamento de auditoría interna en la empresa Ditexco permitirá que la dirección tenga un profundo conocimiento de las operaciones de la empresa, ayudará y facilitará el mejor manejo de los recursos que se manejan dentro de la empresa como lo son los contables, financieros, de organización y administración.

Por otro lado con la conformación del departamento de auditoría interna se mejorará notablemente las actividades rutinarias, así como también brindará una ayuda primordial a la alta dirección al evaluar de manera independiente y objetiva los procesos que se llevan a cabo dentro de la entidad.

Finalmente la creación de dicho departamento favorecerá a la protección de los intereses y bienes de la empresa frente a terceros.

6. METODOLOGÍA

La metodología que se ha utilizado para la elaboración del presente proyecto se basa principalmente en las necesidades que el investigador ha considerado primordiales, es así que se ha llegado a determinar que se utilizara el método inductivo, método deductivo y el método analítico – sistemático; así como también algunas técnicas de investigación como lo es la entrevista, las encuestas y la documental bibliográfica.

- ✓ Método Inductivo.-

La inducción es una forma de razonamiento por medio de la cual se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales.

El gran valor inductivo, está dado justamente porque establece las generalizaciones sobre la base del estudio de los fenómenos singulares, lo que le posibilita desempeñar un papel esencial en el proceso de la hipótesis.

Consiste en establecer ciertos enunciados a partir de la experiencia, esto es, ascender lógicamente a través del conocimiento científico, desde la observación de los fenómenos o hechos de la realidad a la ley universal que los contiene.

Este método ayudó a estudiar el problema desde las partes y los elementos inmiscuidos en el mismo para obtener una visión más detallada acerca del proyecto, además de permitir recopilar información básica que sirvió de referencia para la investigación del trabajo de grado, consecuentemente se llegó a conocer el comportamiento, funciones, servicios y bondades que puede aportar el departamento de auditoría interna, así como también los perfiles que deberán tener las personas que trabajen en el mismo.

✓ Método Deductivo.-

La deducción es una forma de razonamiento, mediante el cual se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad. Con este método, se parte de leyes y principios generales para explicar y solucionar problemas particulares.

La deducción parte de principios, leyes y axiomas que reflejan las relaciones generales, estables, necesarias y fundamentales entre los objetivos y fenómenos de la realidad. Justamente, porque el razonamiento deductivo toma como premisa el conocimiento de lo general, es que nos puede llevar a comprender lo particular en el que existe lo general. De aquí la gran fuerza demostrativa de la deducción. Es el que estudia y enfoca la problemática partiendo del todo, de la definición, del concepto, para estudiar después sus partes, elementos o componentes.

Este método en particular, permitió que se conozcan los conceptos básicos necesarios de auditoría, así como también las actividades principales que realiza la misma a nivel interno de una organización en particular, para que desde un principio se puedan manejarlos de

manera óptima y así llegar a saber las necesidades de la entidad así como también de sus más directos participantes.

✓ Método Analítico – Sistemático.-

Este método implica el, esto es la separación de un todo en sus partes o en sus elementos constitutivos. Se apoya en que para conocer un fenómeno es necesario descomponerlo en sus partes, además implica la síntesis, esto es, unión de elementos para formar un todo.

El juicio analítico implica la descomposición del fenómeno, en sus partes constitutivas. Es una operación mental por la que se divide la representación totalizadora de un fenómeno en sus partes.

Con la utilización de este método se logró analizar y sintetizar toda la información existente en cuanto se refiere al tema y también a datos documentales para así lograr comprenderlos, además se pudieron concebir propuestas netamente reales y de esta manera lograr excelentes resultados requeridos dentro de la presente investigación.

6.1. Técnicas de Investigación

✓ Entrevista.-

Consiste en estructurar una serie de preguntas estructuradas a personas y personajes protagonistas y que conozcan aspectos básicos del proyecto de investigación.

Con la utilización de la entrevista obtendremos información en cuanto al entorno empresarial con involucrados directos e indirectos.

Las entrevistas se las llevó a cabo a cada uno de los empleados de la empresa, pero principalmente centrados en el gerente, el encargado del departamento de ventas y la encargada del departamento de cobranzas, se lo hizo de esta manera porque ellos son los funcionarios que manejan el dinero dentro de la empresa, unos en mayor cuantía que otros, y teniendo en cuenta que el departamento de auditoría va guiado al asesoramiento financiero y económico de la organización se creyó conveniente realizarlo de esta forma.

✓ Documental – Bibliográfica.-

Esta técnica es de mucha utilidad en la medida en que haciendo uso de la bibliografía especializada tanto de textos como de la información existente en la red, se puede no solo captar teoría sino también datos de investigaciones similares o relacionadas, además al utilizar estas técnicas se logrará construir el marco teórico con datos relevantes para la investigación.

La información fue obtenida de bibliotecas tanto físicas como virtuales, además de utilizar investigaciones similares realizadas en el ámbito tanto internacional, regional y local.

Varias de las ideas obtenidas fueron extraídas de artículos científicos, trabajos de grado y bases de datos que se encontraban en la red, permitiendo así el avance constante de la presente investigación.

✓ La Observación.-

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

La observación es un elemento fundamental de este proceso investigativo; en esta se ha apoyado gran parte del trabajo para obtener el mayor número de datos e información.

La observación científica fue de gran ayuda y por ello se la tuvo que preparar cuidadosamente ya que observar no científicamente o sin un objetivo previamente definido lleva al trabajo investigativo por un camino erróneo.

Se utilizó una observación directa dentro de la organización la misma que contribuyo para poder apreciar con mayor claridad los procesos, actividades y diligencias que se daban dentro de la entidad.

7. MARCO DE REFERENCIA TEÓRICO

7.1. Organización

Toda agrupación o gremio de personas, para conseguir fines que tengan en común sienten la necesidad de asociarse entre sí para, el solo deseo de unión no basta, ya que previamente se debe contar con una estructura bien definida en la cual se detallen los objetivos que el grupo de personas poseen, así como también las estrategias que se planean utilizar para llegar a su consecución, para ello necesitan de organizarse aunque sea de forma básica y poco compleja.

La organización ha sido indispensable desde tiempos remotos, desde cuando los primeros seres humanos tuvieron que hacerlo para poder realizar actividades básicas de supervivencia como cazar, pescar y recolectar frutos. Con el paso del tiempo el ser humano logró nuevos niveles de organización que le permitieron alcanzar objetivos cada vez más ambiciosos como lo es la construcción de obras monumentales como las pirámides de Egipto o las grandes catedrales antiguas.

No sería sino hasta la Revolución Industrial, en la que grandes compañías mercantiles fueron dando la importancia necesaria a la organización, tomándola como parte fundamental de la empresa y utilizándola para agrupar los diferentes recursos que tenía la misma y así encaminarlos hacia un fin común, utilizando ciertos principios y pautas que se llegarían a conocer como la “organización científica de la empresa”.

“La organización es una comunidad de personas, que mediante la utilización de recursos materiales, tecnológicos y financieros realizan tareas asignadas para el beneficio de un fin que es el negocio” **(Porret M. (2012:23))**

Esta definición es la que se adoptará a lo largo del trabajo, ya que se ciñe totalmente al concepto de empresa en su acepción mercantil, por tanto la misma cuenta con la terminología correcta que hace posible conceptualizar lo que es la organización.

7.2. Tipos de Organizaciones

Como bien se ha mencionado anteriormente, la organización tiene una importancia extremadamente grande dentro de lo que es la empresa, es así que se pueden llegar a distinguir ciertas tipologías.

“Las organizaciones pueden ser de muchas maneras o tipos según su estructuración, pero además por la forma en la que se correlacionan los miembros que las integran, pueden clasificarse en dos tipos: organizaciones formales e informales.” **(Porret M. (2012:23))**

La información brindada por Porret Gelabert indica que: “Las primeras son aquellas que se caracterizan principalmente por tener su estructura bien formada, muchas veces rígida y sometida a todo tipo de normas y preceptos bien establecidos, así mismo cuenta con objetivos claros y realizables, así como también con un plan de trabajo, estrategias, manuales de funciones, o dicho de otra forma, tiene la alineación formal de lo que es una empresa.” **(Porret M. (2012:27))**

Por otra parte las organizaciones informales son escasamente organizadas, nacen de la espontaneidad, generalmente no tienen bien definido su tiempo de duración y sus miembros mantienen una comunicación muy fluida y en cuanto a normas y reglas son muy flexibles a comparación de las anteriores, generalmente son aquellas que se las llama de relación.

7.3. Elementos de la Organización

La organización cuenta con tres elementos principales los cuales hacen que la misma sea considerada como una ciencia dentro de la empresa y que es indispensable para que la misma se desempeñe en el ámbito económico y/o mercantil.

- ✓ Objetivos
- ✓ Plan estratégico para cumplir los objetivos
- ✓ Recursos, tales como energía, información y materiales” **(Porret M. (2012:27))**

7.4. Auditoría Interna

Hoy en día, las organizaciones han ido evolucionando de manera vertiginosa y han introducido dentro de su funcionamiento diversos sistemas administrativos y de gestión que han permitido un crecimiento constante tanto económica como socialmente, por lo que resulta primordial contar con la denominada auditoría interna.

La auditoría interna se establece principalmente como un aparato objetivo e independiente, que apoya a la organización en cuanto tiene que ver con actividades de control directo de sus operaciones, así como también aporta análisis, evaluaciones y recomendaciones, contribuyendo así con un plus a la empresa, permitiendo el cumplimiento de sus metas y objetivos.

La auditoría interna se ha convertido en un aliado muy importante dentro de la empresa, cumpliendo un papel muy importante en la misma, ya que ofrece un apoyo primordial a la gerencia, asegurando la correcta administración y control de los diferentes recursos financieros, económicos y humanos.

Por lo tanto, sin la función de la auditoría interna, no será posible avalar el éxito de la empresa, ya que la participación de esta ayudará a la mejora continua de los procesos que posee la organización, así como también aportará el control necesario para orientar a la entidad hacia el cumplimiento de sus metas y objetivos, garantizando así su progreso financiero y administrativo.

7.4.1 Definición

La auditoría interna no es más que un proceso metódico, el cual trata de obtener y evaluar objetivamente las evidencias que se pudieran obtener acerca de las afirmaciones relacionadas con las diferentes actividades que desempeña una empresa.

El examen especial es realizado por profesionales debidamente independientes y calificados de acuerdo a las normas y procedimientos técnicos.

La auditoría se divide en dos grandes ramas, las cuales están separadas de acuerdo a la procedencia de los auditores, puede ser:

- ✓ Auditoría externa
- ✓ Auditoría interna

La auditoría externa principalmente se enfoca al examen que se lleva a cabo dentro de una empresa, valorando principalmente el acatamiento de ciertas disposiciones legales a fin de emitir una opinión razonable acerca de las mismas, es practicada por profesionales que no pertenecen a la empresa, es decir que no son empleados de la misma y que además de ello son totalmente independientes y ajenos a la organización.

La auditoría interna surge después de la auditoría externa, esto se da gracias a la necesidad que tenían las empresas de contar con un departamento que efectúe un control permanente dentro de la misma, y que permita el desarrollo eficiente y eficaz de las actividades de la organización, además de brindar un apoyo extra a la entidad cuando la misma se vea auditada por profesionales externos.

El presente trabajo de investigación, se enfoca principalmente a la auditoría interna, de la cual existen varios conceptos y numerosas definiciones de varios autores, a continuación se presentan algunas de ellas:

“La auditoría interna es una actividad de evaluación establecida dentro de la empresa, para examinar, evaluar y monitorear adecuadamente y con eficacia el sistema de control interno y el contable, además se le han asignado funciones para determinar la eficacia y eficiencia económica de los sistemas operacionales y los controles gerenciales encaminados a los flujos financieros”. **(Estupiñán R. (2006:76)**

Sawyer dice que: “La Auditoría Interna es la evaluación independiente de las diversas operaciones y sistemas de control dentro de una organización, a fin de determinar si las políticas, procedimientos establecidos son aplicados, los recursos son utilizados eficiente y

económicamente, y si los objetivos de la organización se están realizando”. **(Sawyer L. (1999:15))**

De acuerdo con Soy Aumatell, “la auditoría interna consiste en la revisión de las operaciones de las diferentes áreas funcionales con la intención de informar acerca de su funcionamiento y promover mediante recomendaciones las mejoras oportunas dirigidas tanto a proteger el patrimonio como a optimizar los recursos disponibles”. **(Soy Aumatell C. (2012:20))**

Madariaga define a la auditoría interna como “una actividad independiente que tiene lugar dentro de una empresa, y que está encaminada a la revisión de operaciones contables y de otra naturaleza, con la finalidad de prestar un servicio de calidad a la dirección”. **(Madariaga J. (2004:25))**

De las definiciones citadas anteriormente, se puede concluir lo siguiente:

La auditoría interna compone una herramienta de inspección y sobre todo de supervisión muy importante dentro de la empresa, puesto que favorece a la mejora continua de los procesos así como también de los sistemas de control, haciendo posible el descubrimiento de ciertas debilidades o vulnerabilidades que puedan existir en la entidad, ofreciendo un servicio de calidad a los niveles jerárquicos más altos.

La auditoría interna es una actividad totalmente independiente de evaluación, pero que al mismo tiempo está ligada a la empresa para ayudarla a mejorar continuamente en los aspectos que esta necesite.

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva, ya que el profesional que la lleva a cabo es un empleado más de la empresa y por tanto adquiere el compromiso de ayudar a la misma y controlar todas las actividades que ella realice a lo largo de su vida, así mismo, el auditor interno cuenta con la suficiente capacidad e imparcialidad para emitir juicios de valor, ganándose de esta manera el prestigio y sobre todo el respaldo de quienes apoyan su labor.

La auditoría interna agrega valor a la entidad, aporta acciones que van encaminadas a la búsqueda de soluciones y de oportunidades de mejora, que se transformen en beneficios para la organización, forjando calidad, productividad y eficiencia en los procesos que lleva a cabo la empresa

La auditoría interna en las organizaciones modernas, funciona como un área de apoyo a la gerencia, en los últimos años cambió de encontrar y juzgar fallos a controlar procesos, proponer acciones, identificar y medir riesgos, en otras palabras, se convirtió en un ente proactivo dentro de la empresa.

Por lo tanto, la auditoría interna tiene incidencia dentro de todos los departamentos que puedan existir en una organización, controlándolos y velando por el correcto accionar de los mismos, siendo un apoyo constante para la alta gerencia y sobre todo brindando seguridad a la empresa, contribuyendo al cumplimiento de las metas y objetivos que pueda tener la misma.

7.5. Objetivos de la Auditoría Interna

Según el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura en su manual de auditoría interna plantea que el objetivo de la misma es “asesorar al Director General y, por medio de él, a los funcionarios que ejerzan la autoridad administrativa en el cumplimiento efectivo de sus responsabilidades. A este fin, les proporciona análisis, valoraciones, recomendaciones, asesorías e informaciones sobre las actividades revisadas.” **(Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (2001:6)**

De acuerdo a Soy Aumatell la auditoría interna tiene un objetivo muy claro que es el de “auditar las cuentas anuales de la empresa y emitir una opinión acerca de si éstas reflejan con fidelidad el patrimonio, la situación financiera, los resultados y los recursos obtenidos y aplicados de la empresa.” **(Soy Aumatell C. 2012:23)**

Los principales objetivos de la auditoría interna son:

- ✓ Ayudar a la dirección de la empresa, transformándose en un elemento de apoyo y asesoramiento continuo que ayude al progreso de todas las actividades y procesos que se realicen dentro de la misma.
- ✓ Conservar un eficaz control interno en la organización, el cual ayude y contribuya al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- ✓ Asistir continuamente a todos los departamentos de la organización, brindando el apoyo necesario, así como también proporcionando los análisis, valoraciones y recomendaciones pertinentes.
- ✓ Velar por el cumplimiento de las políticas, planes y ordenamientos internos de la empresa.
- ✓ Proteger todos los activos de la entidad, así como también controlar los procesos económicos y financieros que se den lugar o tengan relación directa con la misma.

7.6. Funciones de la Auditoría Interna

Marín Hernández y Martínez García expresan que la principal función de la auditoría interna es “comprobar la eficacia y la eficiencia en la asignación de recursos, como también promover recomendaciones y cambios en los controles internos, constituyendo así una fuente de mejora para la operatividad, el sistema de control interno y la eficiencia.” **(Marín S y Martínez F. (2003:34)**

De acuerdo a lo anteriormente planteado y a la información recabada se puede llegar a determinar que las principales funciones de la auditoría interna son las siguientes:

- ✓ Apoyar y comunicar a la alta dirección todas las irregularidades que se encuentren en el proceso de evaluación a cualquiera de los departamentos o procesos que tienen lugar dentro de la empresa.

- ✓ Evaluar las operaciones financieras y administrativas, garantizando así la confiabilidad de las mismas así como también su eficiencia.
- ✓ Inspeccionar si el control interno que se realiza dentro de la empresa es eficaz, en otras palabras, evaluar si el mismo ayuda al cumplimiento tanto de metas como de objetivos.
- ✓ Examinar el cumplimiento de actividades de cada una de las áreas que forman parte de la organización.
- ✓ Analizar y verificar la existencia de políticas empresariales, como también la existencia de planes, procedimientos y normas.
- ✓ Evitar, detectar y suprimir fraudes e irregularidades.
- ✓ Determinar y mantener lo adecuado y efectivo del sistema de contabilidad y de los controles internos, tanto de tipo operativo, administrativo y sobre todo financiero.

7.7. Características de la Auditoría Interna

Soy Aumatell expresa que la auditoría interna se caracteriza principalmente por:

- ✓ “Ser un órgano asesor al servicio de la dirección
- ✓ Ser independiente dentro de la organización
- ✓ Depender de la alta dirección
- ✓ Ser un control de controles
- ✓ Contribuir a la mejora de la eficacia de la gestión por medio del perfeccionamiento de los procedimientos y sistemas de información y gestión”. **(Soy Aumatell C. (2012:20)**

Además de las anteriormente expresadas se puede también tomar en cuenta las siguientes características:

- ✓ Es una actividad realizada dentro de la empresa por un profesional totalmente independiente pero que al mismo tiempo es miembro de la organización.
- ✓ Su campo de acción comprende todas las áreas y departamentos de la empresa, es decir todo lo que le es útil a la entidad.
- ✓ Es creada con la finalidad de brindar un control permanente y constante a la organización.
- ✓ Compone un elemento asesor de la máxima autoridad, ya que sirve para todos los demás niveles jerárquicos de la empresa.
- ✓ Es una actividad que ayuda al fortalecimiento y brinda confiabilidad a la gerencia, garantizando que la información examinada no cuenta con errores o inconsistencias.

7.8. Importancia de la Auditoría Interna

La auditoría interna cumple una labor muy importante dentro de la empresa, ya que esta última con el pasar de los años se ha vuelto cada vez más compleja de manejar y controlar en el ámbito económico, administrativo y social.

Por lo tanto es de vital importancia contar con un departamento de auditoría interna dentro de la empresa, el cual apoye y ayude a la máxima autoridad de la misma, así como también a los miembros de la organización, apuntalando el efectivo desarrollo y cumplimiento de sus actividades, así como también proporcionando constantemente comentarios, sugerencias y recomendaciones sobre dichas actividades.

Es importante que la auditoría interna cree un retrato de prestigio, confiabilidad y valor dentro de la empresa, ya que el éxito de ella dependerá exclusivamente del grado de

confianza y aceptación que mantenga dentro de la organización, tomando en cuenta que de nada servirán todas las recomendaciones que pueda efectuar si los miembros de la entidad no tienen fe y/o confianza en el desempeño de sus actividades.

La auditoría interna se manifiesta a través de las funciones que esta realiza dentro de la empresa, la evolución de ella ha ampliado su campo de acción así como también su perspectiva, en la que el auditor interno ahora apoya, asesora y sobre todo controla la información financiera y administrativa, por lo que es de vital importancia que se cumplan cada una para alcanzar un firme servicio.

7.9. Control Interno

Según Coopers & Lybrand definen al control interno como “un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ✓ Fiabilidad de la información financiera
- ✓ Cumplimiento de las leyes y normas aplicables”. (Coopers & Lybrand (1997:16)

Por lo tanto, el control interno es un proceso, en el cual se trata de incluir a toda la empresa, es decir, son todas las estrategias, medidas y elementos para garantizar el logro de objetivos dentro de una organización y el cumplimiento de todas las actividades dentro de la misma, las cuales están estrechamente ligadas con la prevención, seguimiento, asesoramiento y control de todas las operaciones tanto económicas como financieras y administrativas, así mismo va ligado al amparo de todos los recursos que forman parte de la entidad.

7.9.1. Objetivos

El objetivo del control interno dentro de la organización es dar seguridad a la misma en las diferentes actividades que esta desarrolla.

El control interno ha venido evolucionando con el pasar del tiempo hasta llegar a convertirse en un complejo diseño, el cual trata de organizar, evaluar, ayudar y mejorar las políticas, normas y procedimientos que se establecen dentro de la empresa, así como también asegurar que la información financiera sea confiable y oportuna.

El control interno principalmente involucra los siguientes objetivos:

- ✓ Avivar tanto la eficacia como la eficiencia en las operaciones económicas, es decir, en todo lo que concierne a pagos y la utilización de recursos financieros.
- ✓ Fomentar la fiabilidad acerca de los sistemas de administración dentro de la organización.
- ✓ Ayudar a generar información útil y oportuna, así como también garantizar la fiabilidad de la misma.
- ✓ Localizar errores administrativos, económicos y financieros.
- ✓ Detectar ciertos riesgos inherentes a los cuales puede estar sujeta la empresa, tales como inseguridades administrativas, financieras y tecnológicas.

7.9.2 Importancia del Control Interno

El control interno cumple un papel muy importante dentro de la organización, siendo un eje primordial en la dirección de la misma, puesto que mediante él se regulan todas las actividades y procesos de la entidad, aportando con lo siguiente:

- ✓ Manejo oportuno y protección de los recursos (humanos, financieros, tecnológicos, materiales) que forman parte de la empresa.
- ✓ Engendrar información contable, administrativa y financiera real, confiable mediante procedimientos que permitan la evaluación de las mismas y garanticen el cumplimiento de objetivos.

- ✓ Descubrir y controlar los riesgos y anomalías que puedan existir dentro de la empresa.
- ✓ Hacer que se cumplan a cabalidad las normas y políticas que tiene la entidad, así como también velar por los intereses de la misma.

7.9.3. Clasificación del Control Interno

Ya que el control interno es global, se puede obtener la siguiente clasificación:

✓ Control Interno Administrativo

Según Fonseca Borja el control interno administrativo “son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen los procesos de decisión que lleven a la autorización de transacciones o actividades por la administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programados”. (Fonseca R. (2004:56)

✓ Control Interno Financiero

Principalmente el control interno financiero se caracteriza por adoptar ciertos mecanismos y procedimientos específicos que le permiten salvaguardar los intereses de la empresa en el ámbito económico y financiero, así como también velar por los intereses de los recursos monetarios de la misma. Por lo tanto, se refiere a las medidas de control para examinar el grado de eficiencia y eficacia con que se han manejado los recursos financieros.

✓ Control Interno Previo

Es aquel que se lo aplica antes de la ejecución de las operaciones, una principal característica que posee es que para aplicarlo se debe prestar especial atención para así evitar riesgos, futuras pérdidas de tiempo innecesarias y desperdicio de recursos.

✓ **Control Interno Concomitante**

Se refiere a las acciones y a todas las estrategias utilizadas para evaluar las operaciones en el momento en que las mismas se están ejecutando.

✓ **Control Interno Posterior**

Es el control que se realiza inmediatamente después de haber sido aplicadas las operaciones administrativas y financieras dentro de la empresa, el mismo que lo realiza un departamento de mando superior como lo es el de auditoría interna.

7.10. El Modelo COSO

El modelo COSO fue creado por un comité en Estados Unidos, COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control.

Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia para la auditoría interna y en particular para el control interno.

Según Estupiñán Gaitán, “el control interno se lo lleva a cabo de una mejor manera teniendo en cuenta y sobre todo partiendo de lo que es el modelo COSO, ya que este brinda cinco componentes fundamentales para formar una estructura sólida e integrada de control, puesto que dichos componentes representan lo necesario para la consecución de objetivos”.

(Estupiñán R. (2006:43)

Por lo tanto, el modelo COSO presenta cinco mecanismos los cuales se encuentran interrelacionados:

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Actividades de control

- ✓ Información y comunicación
- ✓ Monitoreo

En conclusión se podría decir que el modelo COSO es un eje fundamental para todo departamento de auditoría interna que desee practicar el control interno dentro de una organización de una manera eficiente, ya que el mismo ofrece las directrices anteriormente presentadas, además ha demostrado ser un modelo totalmente confiable a lo largo del tiempo, mostrando resultados favorables en las entidades en las cuales se lo ha puesto en marcha.

7.11. Principios de Control Interno

Los principios de control interno son indicadores fundamentales que sirven de base para el desarrollo de la estructura y procedimientos de control interno en cada área de funcionamiento empresarial, es así que tenemos los siguientes:

- ✓ Responsabilidad delimitada
- ✓ Separación de funciones de carácter incompatible
- ✓ Instrucciones por escrito
- ✓ Aplicación de pruebas continuas de exactitud
- ✓ Uso de numeración en los documentos
- ✓ Uso de dinero en efectivo
- ✓ Uso de cuentas de control
- ✓ Depósitos inmediatos e intactos
- ✓ Uso de indicadores de gestión
- ✓ Selección de personal hábil y capacitado
- ✓ Capacitación continua
- ✓ Rotación de personal

8. DIAGNÓSTICO

El presente diagnóstico está realizado con el fin de solventar las necesidades de información que el trabajo de grado presenta, tales como conocer la estructura organizacional de la empresa, departamentos, procesos y funciones que desempeñan cada uno de los empleados que forman parte de la organización.

Cumpliendo con los requerimientos de la entidad, se procedió primeramente a concretar una cita con el gerente general de la misma, en dicho encuentro se dio a conocer el objetivo que tenía el diagnóstico así como también la metodología que se va a utilizar para recabar la información requerida que fue anteriormente citada.

Una vez que el gerente general dio el visto bueno se empezó a realizar entrevistas a los diferentes jefes departamentales y a sus subordinados, tomando en cuenta la estructura organizacional planteada por la Gerencia. Ya identificados plenamente los trabajadores de la empresa, se procedió a comunicar el objetivo primordial que tenía la entrevista, así como también el formato que va a tener la misma.

Las entrevistas se desarrollaron con un lenguaje abierto y con preguntas puntuales acerca de los puestos de trabajo y las actividades principales que se desarrollan en los mismos, una vez concluidas se llegó a identificar los procesos que tienen lugar dentro de la empresa, actividades y funciones de cada uno de los empleados, falencias en cada uno de los puestos, así como también puntos altos y fortalezas de esta.

Las entrevistas fueron interpretadas de tal manera que permitan dar a conocer detalladamente todo en cuanto a la empresa concierne, además una vez concluidas las mismas se acudió al gerente general para realizar un cruce de información y así él pueda avalar toda la información proporcionada por sus empleados.

Dicho diagnóstico está dispuesto de tal forma que refleje la realidad actual de la empresa, dé a conocer de una manera concisa y objetiva las necesidades que esta mantiene además de los puntos fuertes que posee.

Con la información obtenida se elaboró una matriz FODA donde se identificaron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, al mismo tiempo que se concluyó con el cruce de dichas variables.

8.1. Objetivos del Diagnóstico

Dentro del diagnóstico se han llegado a establecer los siguientes objetivos:

8.1.1. Objetivo General

Investigar y conocer el estado actual de la empresa mediante el análisis y determinación de cada uno de los departamentos que forman parte de la misma.

8.1.2. Objetivos Específicos

- ✓ Identificar los diferentes departamentos que se encuentran en funcionamiento dentro de la organización.
- ✓ Investigar y analizar los principales procesos que tienen lugar en la empresa.
- ✓ Determinar las actividades principales que realiza cada uno de los departamentos y áreas que tiene la organización.

8.1.3. Variables:

1. Variable: Departamentos en funcionamiento
2. Variable: Procesos
3. Variable: Evaluación de actividades

8.1.4. Indicadores

Variable: Departamentos en funcionamiento

1. Indicador: Registro de actividades, reportes de asistencia

Variable: Procesos

2. Indicador: Políticas empresariales, operaciones, funciones

Variable: Actividades

3. Indicador: Funciones, procedimientos, acciones empresariales

8.1.5. Matriz de Relación Diagnóstica

TABLA N° 1

MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Identificar los diferentes departamentos que se encuentran en funcionamiento dentro de la organización.	Departamentos en funcionamiento	Registro de actividades Reportes de asistencia	Observación Entrevista	Gerente General de la empresa Ditexco
Investigar y analizar los principales procesos que tienen lugar en la empresa.	Procesos	Políticas empresariales Operaciones Funciones	Entrevista	Jefes de los diferentes departamentos de la organización
Determinar las actividades principales que realiza cada uno de los departamentos y áreas que tiene la organización.	Actividades	Funciones Procedimientos Acciones empresariales	Entrevista	Gerente general, jefes de departamento y trabajadores en general.

Elaborado por: Bryan Sebastián Espin Andrade
Fecha: 19 julio 2014

8.1.6. Mecánica Operativa

Existen factores y variables dentro de la empresa muy importantes tales como son los puestos de trabajo, los departamentos que funcionan en esta así como también los procesos y las actividades que se llevan a cabo, conocer a profundidad cada uno de ellos nos permite tener una visión más clara de lo que es la organización, es por eso que en base a las entrevistas se realizara el levantamiento de información necesaria.

Esto será posible a través de técnicas como entrevistas previamente preparadas con el fin de satisfacer las inquietudes presentadas y requeridas para lograr información valiosa en este trabajo, las mismas que también están basadas en indicadores que guían a cumplir objetivos específicos.

8.2. Análisis De Entrevistas

Para conocer las funciones que desempeña cada trabajador en cada una de las áreas que posee la empresa se procedió a entrevistar a los jefes departamentales de cada una de las áreas con las que cuenta la empresa, obteniendo la siguiente información.

8.2.1. Gerencia General:

El gerente general de la empresa Ditexco realiza varias actividades, entre las cuales destacan el delegar responsabilidades y coordinar los procesos de toda la empresa, además de organizar presupuestos de ventas y productos de manera mensual, esta actividad es de gran importancia ya que dichos documentos son utilizados para la planificación de pedidos.

La principal actividad de apoyo que realiza el gerente general es la de asesorar constantemente al departamento de ventas y cobranzas ya que es él quien conoce a fondo el giro del negocio como para poder manejar dicho proceso de manera correcta.

Otras actividades que realiza la gerencia tienen que ver con la elaboración de cheques para el pago de sueldos y salarios así como también controles sorpresa en cuanto se refiere a los cuadros de caja y depósitos bancarios. Un punto importante de la entrevista fue la

aceptación y gran acogida que tuvo la propuesta de la creación de un departamento de auditoría interna para la empresa, pues el gerente se mostró presto para cooperar y prestar especial atención a las recomendaciones y proposiciones expresadas en este trabajo.

8.2.2. Departamento de Bodega:

Las actividades que se desarrollan en bodega están ligadas intrínsecamente con el departamento de ventas y cobranzas, la bodega juega un papel muy importante en lo que tiene que ver el giro del negocio ya que el jefe de este departamento es el encargado de hacer los pedidos correspondientes al único proveedor que mantiene Ditexco, obviamente esto se lleva a cabo luego de saber la cantidad exacta de productos que sus clientes han ordenado, además de conocer el resultado de las proyecciones realizadas por el gerente general, una vez realizado lo anterior se procede a transportar el producto hasta la empresa y a ingresarlo en el sistema de inventario.

La bodega se encarga de facturar todo en cuanto tiene que ver con las ventas.

Su política de inventarios se basa principalmente en mantener un 70% de productos destinados para la venta inmediata y un 30% que se mantienen en stock para posibles pedidos o ventas de último momento.

Un punto a recalcar es que este departamento está formado por el jefe de bodega y dos asistentes, los cuales se encargan de llevar el producto hacia los clientes que lo han solicitado, brindando así el servicio de transporte y garantizando de esta manera la calidad y evitando todo tipo de estropeo y daño que el mismo pueda sufrir.

8.2.3. Departamento de Ventas:

Las actividades que realiza el departamento de ventas son bastante simplificadas y concretas, lo que principalmente hace es que, una vez ingresado el producto al inventario, se lo ofrece directamente al cliente, realiza el cobro del mismo o en su defecto pone en marcha las políticas de crédito que posee la empresa (60, 75 y 90 días) y una vez

completado el proceso de venta se procede a realizar los depósitos bancarios, es decir, los depósitos son inmediatos.

8.2.4. Departamento de Contabilidad:

El departamento de contabilidad está conformado por dos personas, una de ellas es el auxiliar contable y la otra la contadora.

Las actividades que realiza el auxiliar contable principalmente se basan en la elaboración de retenciones y control de facturas, así como también la preparación de archivos y detalles para las declaraciones, registros en el sistema, archivo de facturas tanto de compras como de ventas, es decir, el auxiliar contable se encarga de realizar todo el trabajo operativo en cuanto se refiere a dicho puesto de trabajo además de preparar toda la documentación necesaria para que la contadora se desenvuelva de una manera más rápida y eficaz.

Básicamente la principal actividad que realiza la contadora es verificar la información que es proporcionada por el auxiliar contable, además de elaborar las declaraciones mensuales de IVA y Retenciones en la Fuente, pago y elaboración de formularios de impuestos, elaboración de roles de pago y planillas del seguro social y anexos transaccionales, preparación de proyecciones que permitan prever el pago anual del Impuesto a la Renta así como también de impuestos municipales.

Una función importante que realiza la contadora y que prácticamente se ha convertido en una política empresarial es la elaboración mensual de estados financieros, principalmente el estado de resultados, ya que los mismos son solicitados por el gerente para poder tener un mejor panorama en cuanto respecta a ventas y gastos que se han tenido a lo largo del mes y en base a ello tomar decisiones y también elaborar los presupuestos de ventas y productos anteriormente señalados.

8.2.5. Departamento de Caja:

Dentro de esta área, se pudo observar que la misma persona que ejerce la función de auxiliar contable se desempeña como secretaria y cajera.

Las funciones principales de la caja se basan en la recepción del dinero que proviene de las ventas al por menor que se efectúan dentro de la empresa así como también se encarga del pago de ciertos rubros como lo son los servicios básicos, peajes, servicio de seguridad, entre otros.

La cajera además de realiza las actividades citadas anteriormente se encarga de mantener la caja chica constantemente en rotación, así como también hacer la reposición de la misma cuando sea necesario, además de estar preparada para los arqueos sorpresivos que efectúa el gerente de vez en cuando.

8.3. Procesos

Dentro de la empresa se pueden identificar los siguientes procesos:

8.3.1. Gerencia General

- ✓ Elaboración de presupuestos para la toma de decisiones para realizar pedidos.

8.3.2. Bodega

- ✓ Compra e ingreso de producto a la empresa proveedora.
- ✓ Despacho de producto

8.3.3. Departamento de Ventas

- ✓ Venta directa del producto al menor y mayor

8.3.4. Departamento de Contabilidad

- ✓ Pago y elaboración de formularios de impuestos
- ✓ Elaboración de estados financieros

8.3.5. Caja

- ✓ Recaudación
- ✓ Reposición de efectivo en caja chica

8.4. Determinación de la Matriz FODA:

8.4.1. Fortalezas de la empresa Ditexco

- ✓ Conocimiento pleno del giro del negocio en la ciudad de Otavalo.
- ✓ Ubicación estratégica de la empresa comercializadora en el centro de la ciudad de Otavalo.
- ✓ Conocimiento total de los procesos empresariales por cada uno de los empleados.
- ✓ Relación sólida y duradera con su única empresa proveedora.

8.4.2. Debilidades de la empresa Ditexco

- ✓ La estructura organizacional no se encuentra detallada en ningún tipo de documento.
- ✓ No cuenta con un departamento de auditoría interna.
- ✓ Falta de delimitación de funciones específicas.
- ✓ Escasa evaluación de desempeño.

8.4.3. Oportunidades de la empresa Ditexco

- ✓ Acceso a créditos por parte de entidades financieras.
- ✓ Apertura a nuevos mercados gracias a la calidad de su producto.
- ✓ Apertura comercial con nuevos proveedores gracias a su fidelidad crediticia.
- ✓ Desarrollo del control y asesoramiento tanto financiero como económico con la aplicación del trabajo de implementación de un departamento de auditoría interna.

8.4.4. Amenazas de la empresa Ditexco

- ✓ Mayores facilidades crediticias por parte de la competencia.

- ✓ Preferencia de los consumidores por productos textiles más baratos.
- ✓ Incumplimiento de pagos por parte de algunos clientes.
- ✓ Cambios constantes en las políticas tributarias en el Ecuador.

8.5. Análisis FODA

8.5.1. Estrategias FO

- ✓ A través del conocimiento pleno de las actividades que cada uno de los trabajadores investigar y visitar a nuevos proveedores para establecer una relación entre ellos.
- ✓ Aprovechar el conocimiento total que se tiene acerca de los procesos de la organización y establecer mayores sistemas de control y asesoramiento financiero.
- ✓ Aprovechar la sólida relación que se mantiene con el proveedor para así ofrecer mayores beneficios a los.

8.5.2. Estrategias FA

- ✓ Realizar un plan detallado acerca de las políticas crediticias que se aplican con cada cliente.
- ✓ Establecer un departamento de auditoría interna que controle las actividades financieras con el fin de aminorar el riesgo en los cambios de políticas tributarias.
- ✓ Generar promociones y beneficios a los clientes muestran fidelidad hacia la empresa.

8.5.3. Estrategias DO

- ✓ Ampliar el portafolio de sus productos gracias a nuevas aperturas comerciales con proveedores que pueda llegar a tener.
- ✓ Establecer sistemas de control interno aprovechando la oportunidad de la creación del departamento de auditoría interna.
- ✓ Mediante un departamento interno de auditoría, establecer funciones específicas así como también un organigrama.

8.5.4. Estrategias DA

- ✓ Establecer evaluaciones de desempeño cada cierto tiempo para impulsar la mejora continua dentro de la organización.
- ✓ Crear políticas de crédito más sólidas que permitan cubrir la mayor cantidad de variables en el mercado en cuanto al tema se refiere.
- ✓ Obtener capacitaciones constantes sobre las políticas tributarias que se encuentran en constante cambio en el Ecuador.

8.6. Determinación del Problema Diagnóstico

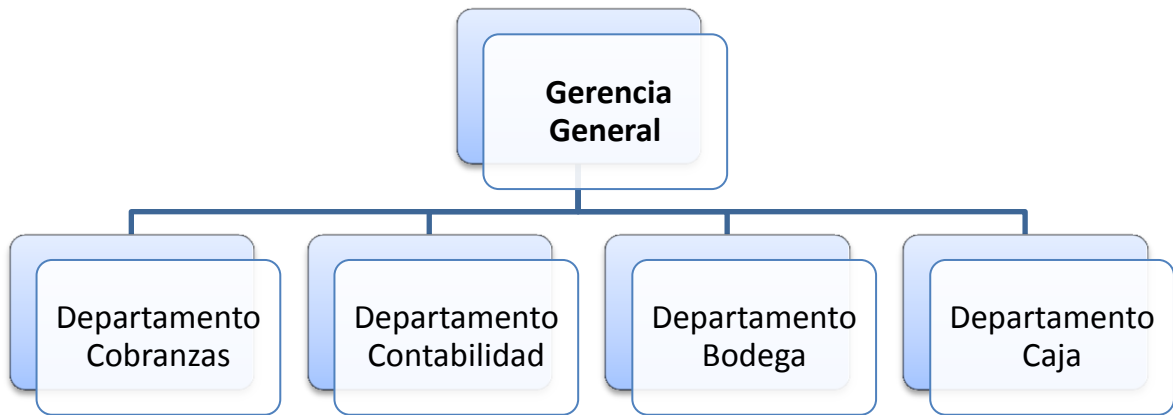
Después de realizar las investigaciones pertinentes, así como también conocer a profundidad todo lo concerniente a la empresa Ditexco se pudo concluir de manera muy concreta que la organización en si cuenta con un funcionamiento sólido y valores corporativos muy arraigados en las personas que laboran dentro de la misma, por otra parte se determina que es necesario proponer la creación de un departamento de auditoria interna para la empresa, puesto que de esta manera se brindará un apoyo constante a la alta gerencia así como también a los diferentes departamentos que forman parte de la organización, además de establecer un control interno y aportar a la mejora continua.

9. CASO PRÁCTICO

9.1. Estructura Organizacional

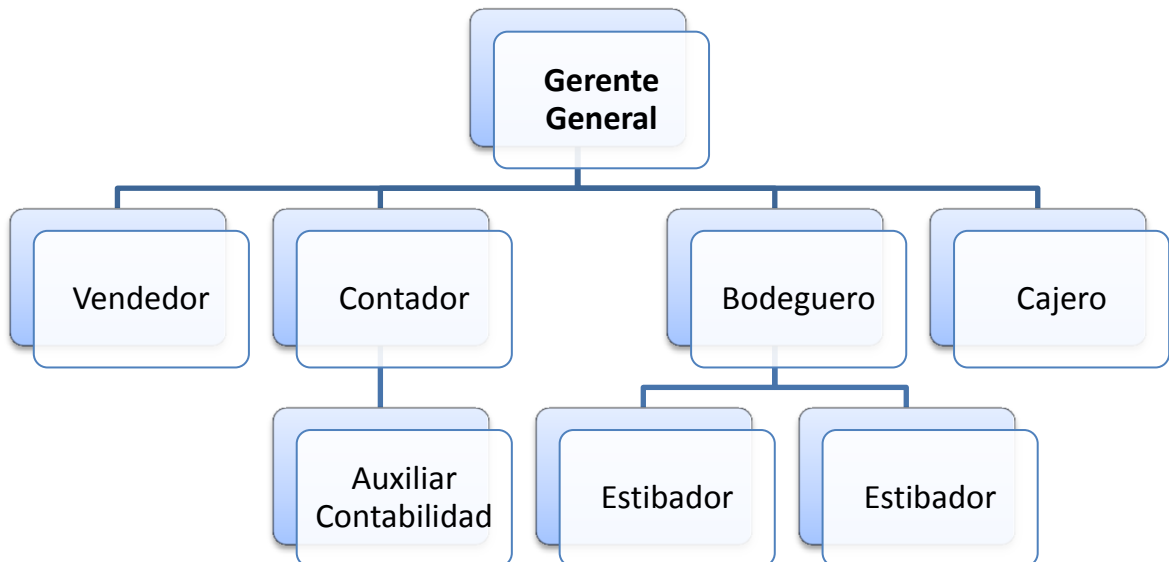
Previo a establecer las funciones por áreas se investigó por medio una entrevista al gerente general, donde se conoció que la estructura organizacional no se encuentra registrada en ningún tipo de documento formal sin embargo de la información obtenida se determina que es la siguiente:

GRÁFICO N° 1
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA DITEXCO



Elaborado por: Bryan Sebastián Espin Andrade
Fecha: 20 julio 2014

GRÁFICO N° 2
ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA DITEXCO



Elaborado por: Bryan Sebastián Espin Andrade
Fecha: 20 julio 2014

9.2. Implementación del Departamento de Auditoría Interna

Debido al crecimiento constante al cual está sujeto la empresa Ditexco, se hace necesario proponer la creación de un departamento de auditoría interna, el cual tiene como principal objetivo aportar mayores beneficios a la empresa mediante el control y la supervisión de los procesos.

A través de la implementación del departamento de auditoría interna se logrará que exista un control sólido y sobre todo permanente de los procesos que tienen lugar dentro de la empresa, además de garantizar el uso adecuado de los recursos que esta dispone.

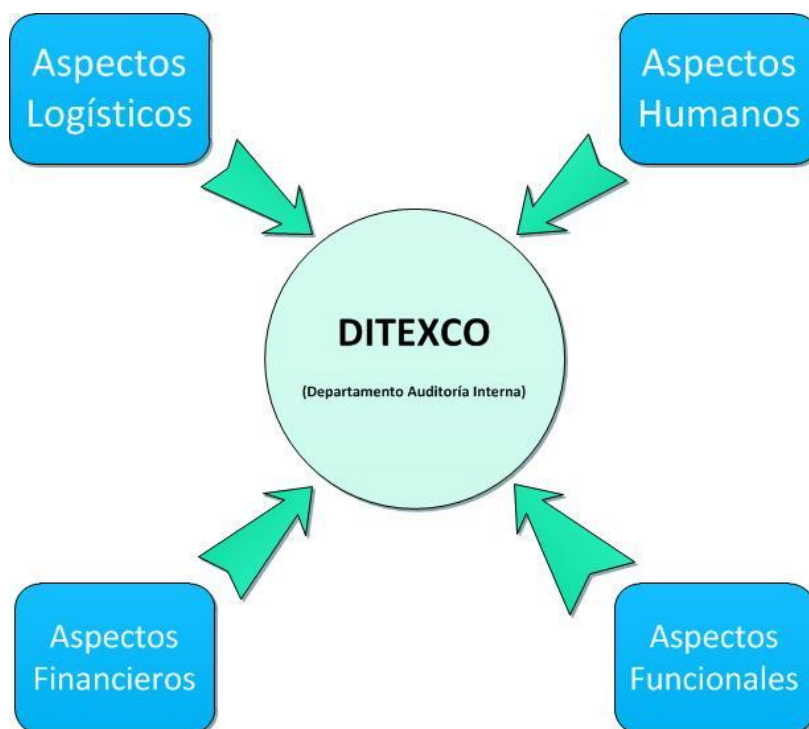
El departamento será una herramienta vital para la gerencia de la organización y para sus colaboradores más cercanos, ya que brindara su apoyo y asesoramiento lo que permitirá dar a conocer problemas y errores y al mismo tiempo proponer soluciones y recomendaciones oportunas, para que de esta manera se lleven a cabo las rectificaciones pertinentes y así evitar irregularidades dentro de la empresa.

El departamento trabajara en conjunto con todas las áreas de la entidad, por lo que su labor será coordinada y brindará un beneficio mutuo, ya que no solo ayudara al mejoramiento continuo y dará un valor agregado a la empresa, sino también los auditores internos ganaran prestigio y generarán la confianza de quienes apoyan sus servicios.

A continuación se detallan los pasos a seguir para fundar el departamento de auditoría interna.

Estos pasos abracan principalmente lo que son los aspectos logísticos, aspectos humanos, financieros y funcionales.

GRÁFICO N° 3

**ASPECTOS VINCULADOS DIRECTAMENTE CON EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA
INTERNA**

Elaborado por: Bryan Sebastián Espin Andrade
Fecha: 25 julio 2014

9.3. Aspectos Logísticos**9.3.1. Espacio Físico**

Un punto importante a tratar en el proceso de la creación del departamento de auditoría interna es el espacio físico, es decir la infraestructura y su dimensión, mismas que dependerán del número de personas que laboren en él, así como también del tamaño de la empresa.

Se deberá tener muy en cuenta que tendrá que ser un departamento totalmente independiente puesto que realizara la labor de control sobre las demás áreas de la organización.

El espacio delegado a los funcionarios que se desempeñen en esta área de trabajo deberá ser el adecuado para que puedan desenvolverse de la mejor manera en su trabajo y así contribuir a la consecución de objetivos.

GRÁFICO N° 4

PROPUESTA DE DISEÑO DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA



Elaborado por: Bryan Sebastián Espin Andrade
Fecha: 26 julio 2014

9.3.2. Ubicación en el Organigrama

En cuanto se refiere a la ubicación dentro del organigrama de la empresa, el departamento de auditoría interna debe estar en lo más alto del nivel jerárquico, esto le permitirá ejercer control sobre los demás departamentos y al mismo tiempo brindar apoyo y asesoramiento a la máxima autoridad de la entidad.

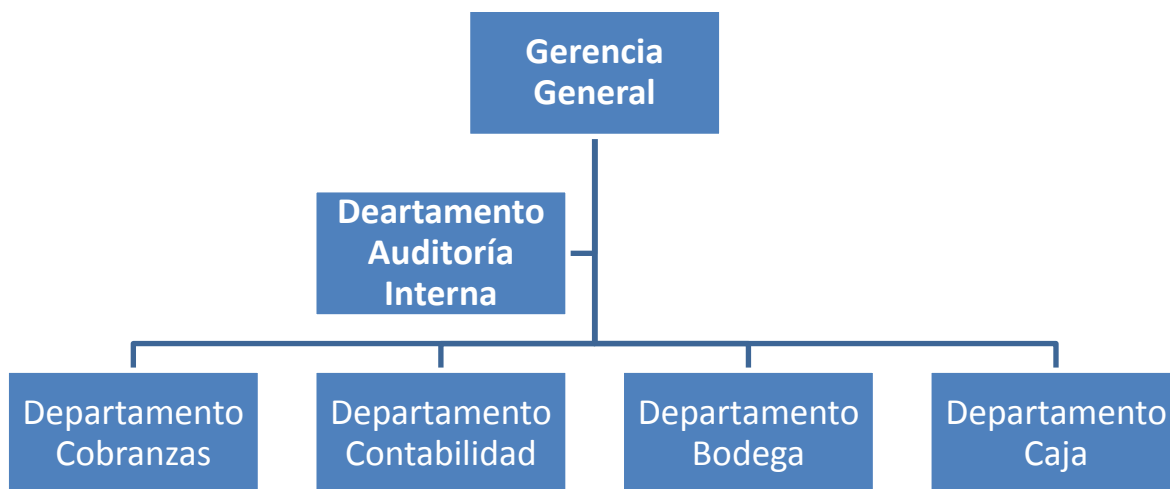
La empresa Ditexco no cuenta con un organigrama formal, por lo que se ha concluido que el departamento se encontrará bajo la dependencia del gerente general y va a servir para todos los demás niveles de la organización.

Para la implementación del mismo, cabe recalcar que el departamento de auditoría interna no cuenta con unidades administrativas sino solo con personal.

A continuación se presenta la ubicación en el organigrama del departamento de auditoría interna:

GRÁFICO N° 5

UBICACIÓN ORGÁNICA DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA EN LA EMPRESA DITEXCO



Elaborado por: Bryan Sebastián Espin Andrade
Fecha: 27 julio 2014

9.3.3. Mobiliario

El Departamento de Auditoría Interna de la empresa Ditexco necesitara muebles y enseres necesarios que ayudarán a crear condiciones de trabajo optimas y que al mismo tiempo contribuyan al desarrollo efectivo de las actividades pertinentes.

Por lo cual se necesitarán ciertos muebles de oficina como son anaqueles, escritorios, mesas, sillas y archivadores.

9.3.3.1. Costo del Mobiliario

TABLA N°2

DETALLE DE COSTOS DEL MOBILIARIO

COSTO MOBILIARIO		
NÚMERO	MOBILIARIO	VALOR
1	Escritorio	240,00
3	Sillas	180,00
2	Archivadores	430,00
2	Anaqueles	500,00
	TOTAL	1.350,00

Elaborado por: Bryan Sebastián Espin Andrade
Fecha: 27 julio 2014

El valor total de los muebles y enseres que formaran parte del departamento de auditoría interna asciende a los \$1.350,00 dólares; dichos costos fueron obtenidos de proformas entregadas por parte de locales que se dedican a la comercialización de los mismos.

9.3.4. Equipos

Los equipos tanto de computación como de oficina con los que cuente el departamento de auditoría interna dependerá exclusivamente del número de personas que se desenvuelvan en

el mismo, por tanto se hace necesaria la adquisición de computadores, impresoras multifunción así como también teléfonos.

TABLA N°3
DETALLE DE COSTOS DE EQUIPO

COSTO EQUIPOS		
NÚMERO	MOBILIARIO	VALOR
1	Computadora	560,00
1	Impresora Multifunción	85,00
1	Teléfono	40,00
	TOTAL	685,00

Elaborado por: Bryan Sebastián Espin Andrade
Fecha: 27 julio 2014

El valor económico total de los equipos a utilizarse en el departamento de auditoría interna de la empresa asciende a los \$685,00 dólares; dichos costos fueron obtenidos de proformas entregadas por parte de locales que se dedican a la comercialización de los mismos.

9.3.5. Útiles

El departamento de auditoría interna necesitara de varios útiles de oficina, los mismos que se detallan a continuación:

TABLA N°4

DETALLE DE COSTOS DE ÚTILES

COSTO ÚTILES	
ÚTILES	VALOR
Grapadoras, perforadoras	20,00
Lápices, esferos, borradores	20,00
Agendas, carpetas, papelería	50,00
TOTAL	90,00

Elaborado por: Bryan Sebastián Espin Andrade
Fecha: 27 julio 2014

El valor al cual ascienden todos los útiles de oficina que se emplearán en el departamento de auditoría interna es de \$90,00 dólares.

9.3.6. Aspectos Humanos

La persona que se desempeñará en el departamento de auditoría interna en la empresa Ditexco deberá tener la capacidad intelectual así como también la experiencia suficiente para desenvolverse en dicho cargo, sin dejar de lado el nivel de compromiso que pueda tener con los objetivos que mantiene el departamento.

La persona que se desarrolle en esta área deberá adaptarse con total normalidad a las diferentes exigencias que mantiene la misma.

Existen ciertos elementos básicos que se deberán de considerar al momento de plantear las actividades que se desarrollarán dentro del departamento, tales como el nivel de facturación, crecimiento económico de la empresa, áreas y procesos que esta posee.

Acorde a la dimensión de las operaciones de la entidad, el Departamento de Auditoría Interna de la empresa Ditexco, estará conformado por una sola persona:

- ✓ Un Auditor Interno

9.3.7. Requisitos del Personal

En cuanto tiene que ver con los principales requisitos que debe cumplir la persona que formará parte del área de auditoría interna, tenemos los siguientes:

En lo que se refiere a lo educativo, el personal debe poseer estudios superiores y un título universitario en la carrera de Contabilidad y Auditoría, ser un Contador Público Autorizado y estar en toda la capacidad de realizar exámenes especiales según la necesidad que mantenga la organización.

El personal debe tener conocimientos técnicos tales como finanzas, contabilidad, costos, administración de talento humano, estar al tanto de los principios de control interno, así como también tener el conocimiento necesario en cuanto se refiere al manejo de paquetes informáticos. Es importante que el trabajador domine la metodología que se planea aplicar, puesto que ello ayudara a conseguir los resultados esperados, y lo más importante que estos sean fiables y de relevancia.

Es de vital importancia que la persona que vaya a desempeñarse en el departamento tenga la suficiente experiencia para poder hacerlo sin ningún tipo de inconveniente, así como también que cumpla con una ética profesional muy formada, además de conocer y cumplir las normas de conducta pertinentes.

En cuanto se refiere a los requisitos que tiene que cumplir la persona que se desempeñe en el departamento, se detallan los siguientes:

Auditor Interno

Para desenvolverse en dicho cargo, el aspirante deberá reunir los siguientes requisitos:

Formación Académica

- ✓ Tener un título universitario de tercer o cuarto nivel en Administración de Empresas con su respectiva mención en Contabilidad, Auditoría y Finanzas.

Experiencia Profesional

- ✓ Experiencia profesional por lo menos 5 años.
- ✓ Haberse desempeñado como Contador General en negocios similares por lo menos 2 años.
- ✓ Haberse desempeñado como Auditor Interno por lo menos 3 años.
- ✓ Tener sólidos conocimientos en áreas afines como finanzas, contabilidad, control interno y administración de recursos humanos.

Otros Estudios

- ✓ Haber participado en cursos acerca de las normas vigentes que regulan la profesión.
- ✓ Capacitaciones en NIF y NEC de por lo menos 80 horas cada una.

Aptitud

- ✓ Apto para trabajar en equipo.
- ✓ Ser prudente.
- ✓ Ser objetivo.
- ✓ Hábil para desenvolverse en situaciones de gran presión.
- ✓ Contar con una gran capacidad de observación.
- ✓ Tener especial habilidad para organizar papeles de trabajo, y todo tipo de documentos.
- ✓ Ética profesional y sinceridad laboral.

Actitud

- ✓ Excelente presencia.
- ✓ Estabilidad emocional.
- ✓ Paciente y discreto bajo cualquier circunstancia.
- ✓ Contar con creatividad.
- ✓ Saber escuchar.

- ✓ Tener una mentalidad positiva y con un constante espíritu de superación, tanto personal como profesional.
- ✓ Arraigados valores personales tanto profesionales como éticos.

9.3.8. Costo del Personal

Se debe tener en cuenta la importancia que representa el personal que va a laborar en el departamento de auditoría interna, por lo cual se hace ineludible implantar el costo aproximado que representará para la organización el contratarlo.

TABLA N°5

DETALLE DEL COSTO MENSUAL DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE LA EMPRESA DITEXCO

COSTO MENSUAL DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA DE LA EMPRESA DITEXCO							
Cargo	Sueldo	Aporte Patronal	XIII Sueldo	XIV Sueldo	Fondos de Reserva	Vacaciones	Total
Auditor Interno	1.000,00	121,50	83,33	28,33	*83,30	41,67	1.274,83
TOTAL	1.000,00	121,50	83,33	28,33	*83,30	41,67	1.274,83

Elaborado por: Bryan Sebastián Espin Andrade
Fecha: 27 julio 2014

En conclusión, la contratación del personal que se desenvolverá en el departamento de auditoría interna asciende a los \$1.274,83 dólares.

Cabe aclarar, que los fondos de reserva estipulados en la tabla anterior se empezarán a acumular a partir del treceavo mes.

Además, de ser necesario, el personal podrá capacitarse en distintas áreas, todo esto para contribuir a la mejora continua y sobre todo al cumplimiento de objetivos.

El personal se capacitará constantemente en:

- ✓ Planificación estratégica.
- ✓ Utilización de sistemas informáticos.

- ✓ Estadística y matemática financiera.
- ✓ Elaboración y control de procesos.
- ✓ Plan de negocios.
- ✓ Administración de la calidad.

9.3.9. Aspectos Financieros

Es de vital importancia plantear de acuerdo a un presupuesto, cuánto dinero se empleará para la creación del departamento de auditoría interna en la empresa Ditexco. Dicho departamento requerirá una inversión, por lo cual está en la obligación de aportar beneficios a la organización que justifiquen su creación.

A continuación se presenta un resumen con todos los recursos que contribuirán directamente al funcionamiento del departamento de auditoría interna.

9.3.10. Presupuesto para la creación del Departamento de Auditoría Interna

El presupuesto para la creación del departamento de auditoría interna está compuesto con valores aproximados, obtenidos del análisis, interpretación y cálculos de los diferentes recursos que se planean emplear, como son los humanos, materiales y tecnológicos.

Cabe recalcar que el costo del mobiliario y de los útiles disminuirá para los próximos años, puesto que ya se contará con ellos.

TABLA N°6

PRESUPUESTO PARA LA CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA

PRESUPUESTO PARA LA CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA		
Concepto	Valor Mensual	Valor Anual
Mobiliario	1.350,00	1.350,00
Útiles	90,00	90,00
Equipos	685,00	685,00
Sueldos Personal	1.233,16	14.797,92
Servicios Básicos - Internet	60,00	720,00
TOTAL	3.418,16	17.642,92

Elaborado por: Bryan Sebastián Espin Andrade
Fecha: 27 julio 2014

El monto total de para implementar el departamento de auditoría interna, será de \$17.642,92 dólares aproximadamente para el primer año.

9.3.11. Aspectos Funcionales

Para el correcto desenvolvimiento del departamento de auditoría interna de la organización, es de vital importancia detallar ciertos aspectos funcionales como: la misión, visión, objetivos, funciones y políticas que servirán para que dicho departamento se desenvuelva sin ningún tipo de problemas.

Misión

Orientar de forma objetiva y permanente, mediante la evaluación oportuna del control interno empresarial, certificando así la efectividad, eficiencia y la fiabilidad de las actividades y los procesos y de esta manera dar lugar al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Visión

Ser un grupo asesor íntegro y objetivo, implicados directamente con las operaciones de la organización, ayudando al fortalecimiento y a la mejora permanente y constante de la calidad en la entrega de sus servicios.

Objetivos

Los objetivos que deberá procurar alcanzar el departamento de auditoría interna son los siguientes:

- ✓ Brindar un apoyo constante a la máxima autoridad de la empresa, ofreciendo siempre un servicio de calidad y objetivo que asegure el cumplimiento de políticas, procesos y actividades organizacionales.
- ✓ Asegurar que dentro de la empresa se den las buenas prácticas en cuanto se refiere la administración de recursos que la misma posee.
- ✓ Controlar y evaluar el grado de las operaciones económicas y financieras.
- ✓ Velar por la seguridad empresarial y recomendar medidas de prevención y/o corrección de errores para poder fortalecer a la empresa en caso de ser necesario.
- ✓ Revisar constantemente que la gerencia cuente con los medios necesarios para poder amparar el patrimonio de la organización así como también su continuidad en el mercado.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir los principios de control interno dentro de la empresa.

9.3.11.1. Funciones Principales del Departamento de Auditoría Interna

Para que el departamento de auditoría interna funcione de una manera correcta y sin ningún tipo de complicaciones deberá ejercer las siguientes funciones:

- ✓ Coordinar auditorías sobre todos los registros tanto financieros como económicos que formen parte de la empresa.
- ✓ Informar a las autoridades inmediatamente acerca de los problemas que se pudieren presentar en el proceso de la auditoría.

- ✓ Realizar estudios permanentes que den paso al fortalecimiento de la administración financiera y económica de la organización.
- ✓ Evaluar los distintos procesos que se llevan a cabo en la entidad de manera objetiva e imparcial.
- ✓ Controlar constantemente todo tipo de actividades, operaciones y servicios que brinda la empresa para poder emitir un juicio de valor y contribuir a la corrección de errores en caso de que existiesen.
- ✓ Elaborar planes así como también programas de trabajo.
- ✓ Realizar todas sus actividades con estricto apego a las Normas Generales de Control Interno.
- ✓ Prestar apoyo a las diferentes áreas que forman parte de la empresa.
- ✓ Presentar los informes pertinentes a la alta dirección, además de tener una constante comunicación con la misma.

9.3.11.2. Funciones específicas del Auditor Interno

El Auditor Interno deberá cumplir con las siguientes funciones:

- ✓ Inspeccionar toda la empresa, pues como responsable del departamento deberá conocer a fondo los procesos y actividades que dentro de ella se manejen.
- ✓ Enunciar y definir políticas de control interno, como también de trabajo que motiven a la mejora continua de la empresa.
- ✓ Motivar el trabajo de todos los empleados de la organización para que se envuelvan y colaboren con el crecimiento sostenible de la empresa.
- ✓ Revisar la confiabilidad de la información económica y financiera que posea la empresa.
- ✓ Planificar programas de trabajo.
- ✓ Mantener informada a las áreas adecuadas, acerca de las disposiciones, normas y procedimientos que regulen la actividad de las mismas.

- ✓ Reportarse regularmente además de mantener una comunicación abierta y constante con el gerente general de la organización para poder notificarle acerca de cualquier eventualidad.
- ✓ Colaborar y apoyar a todos los departamentos cuando la empresa se vea sujeta a auditorías externas.
- ✓ Cumplir obligatoriamente con las leyes, normas de su profesión y con el código de ética profesional.
- ✓ Aplicar los programas de auditoría correspondientes.
- ✓ Respetar las disposiciones generales que su jefe inmediato disponga.
- ✓ Realiza las investigaciones pertinentes.
- ✓ Elaborar papeles de trabajo en los cuales se redactará la información obtenida en las investigaciones realizadas.
- ✓ Obtener la información necesaria y oportuna de las áreas críticas de la empresa.
- ✓ Realizar y presentar informes en los que se detallen todas las actividades que se lleven a cabo en un examen especial.
- ✓ Evaluar el desempeño de los demás trabajadores de la organización en base a una estructura de control interno sólidamente definida.
- ✓ Determinar si se cumplen las normas, políticas y procesos establecidos por la empresa para el correcto funcionamiento de ella.
- ✓ Aportar en el desarrollo de controles adicionales que revelen aciertos y errores cometidos en la entidad.
- ✓ Verificar estados financieros así como también la elaboración de informes sobre los procesos de auditoría en curso.
- ✓ Organizar archivos y documentos del departamento.
- ✓ Demostrar la aplicación de los procedimientos de auditoría manejando la estructura y orden definido para los papeles de trabajo.
- ✓ Desplegar todas las actividades dispuestas en los planes de auditoría.
- ✓ Contribuir en el logro de objetivos y aportar en forma positiva al desarrollo de la reputación del departamento de auditoría interna.

9.3.12. Flujogramas de los procesos en la empresa Ditexco

A continuación se detallan los diferentes procesos que tienen lugar dentro de la organización, así como también los flujogramas respectivos mismos que el auditor interno deberá velar por su fiel cumplimiento.

Se realizaron siete flujogramas, en los cuales se detallan cada una de las actividades que se llevan a cabo en los diferentes procesos en los que la organización incurre.

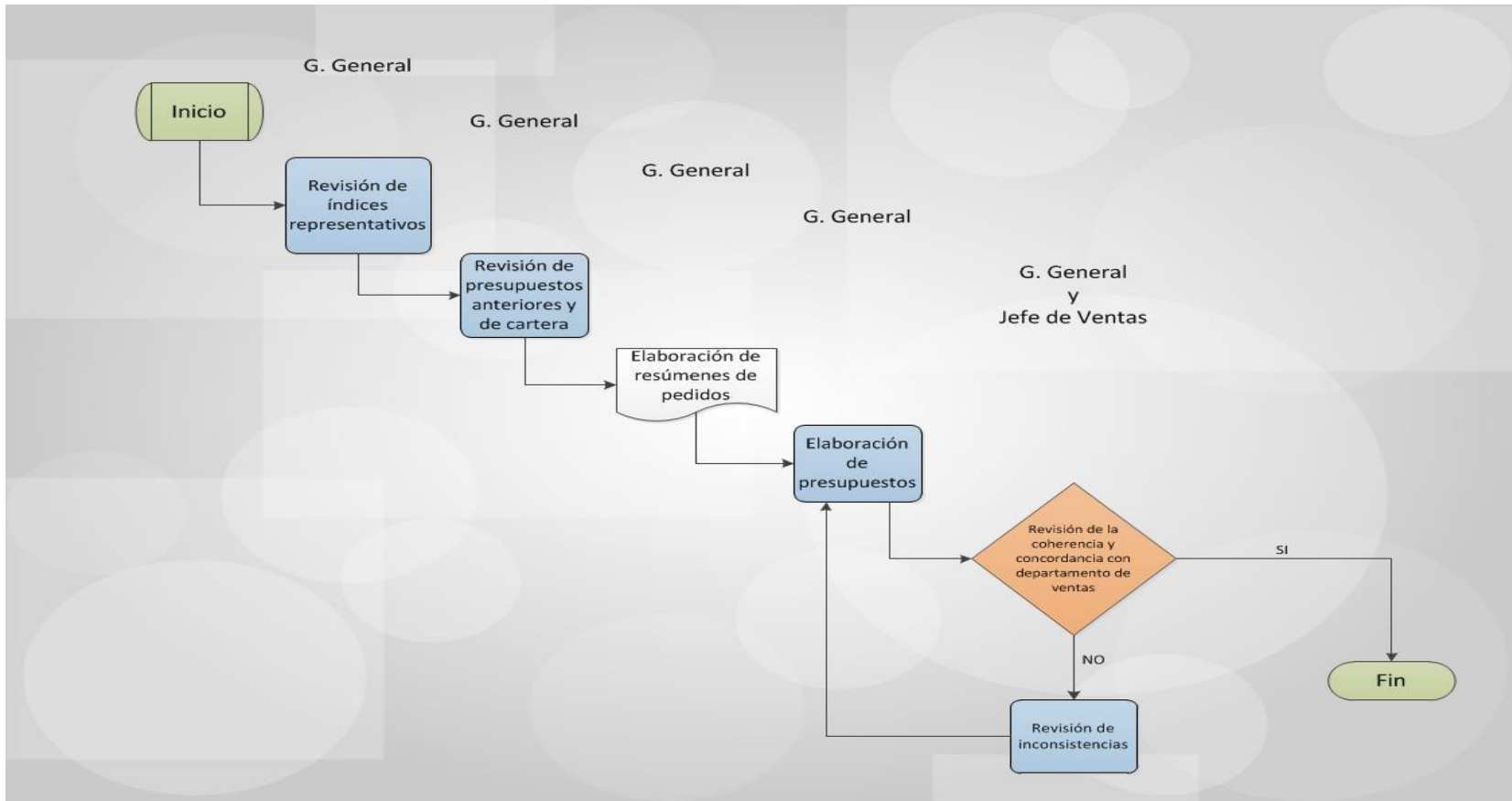
Cada actividad que se desarrolla en la entidad está a cargo de un responsable, en este caso el trabajador que se desempeña en esa área.

Considerando cada uno de los procesos que van a ser señalados a continuación, se detallan además los aspectos que el auditor interno revisará con el fin de fomentar la mejora continua dentro de la organización.

9.3.12.1. Gerencia General:

GRÁFICO N° 6

FLUJOGRAMA DE LA ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS PARA LA TOMA DE DECISIONES



Elaborado por: Bryan Sebastián Espin Andrade
Fecha: 30 julio 2014

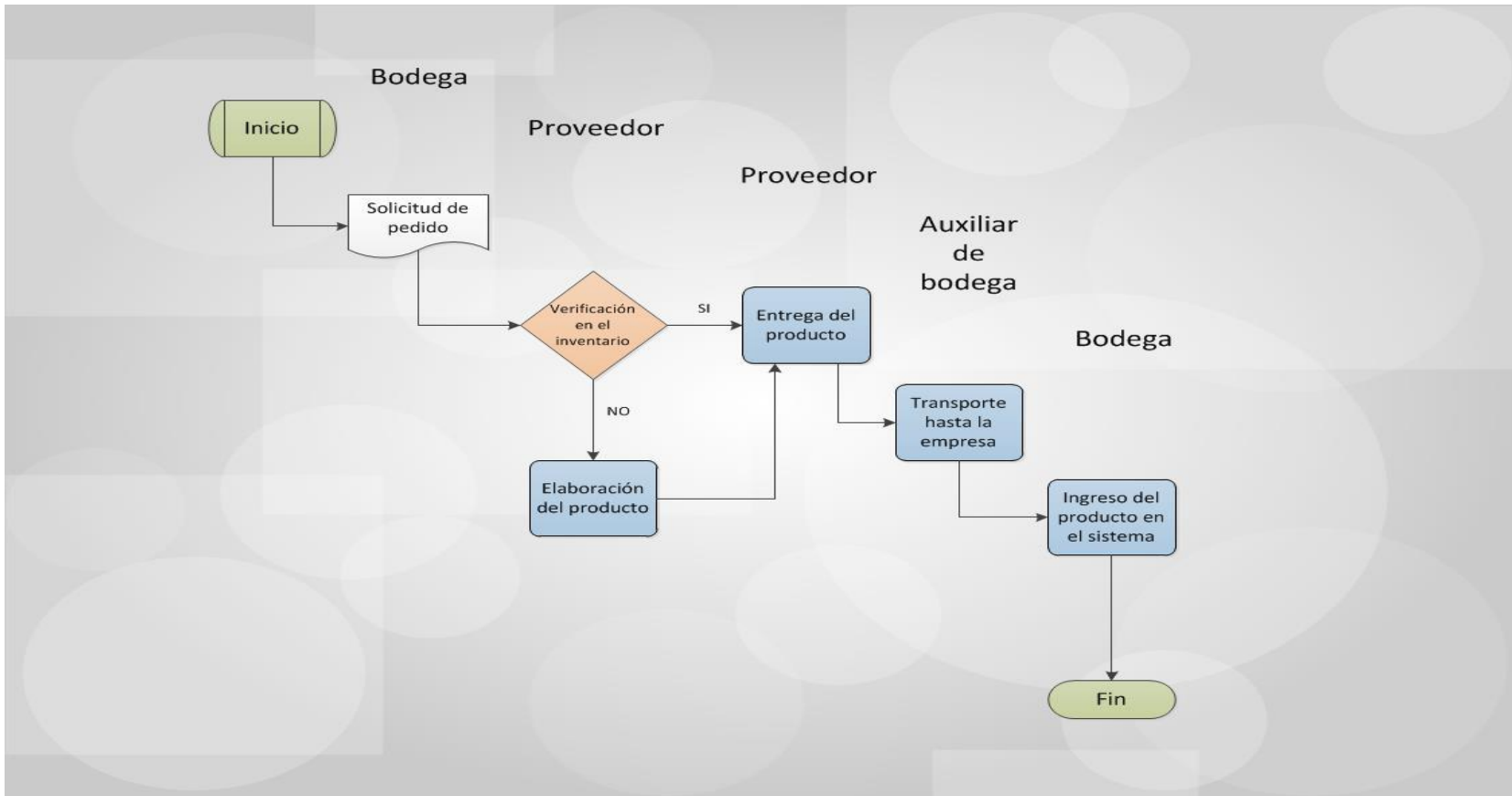
Funciones Específicas del Auditor a Realizarse en el Área Gerencial

- ✓ Entrevistar al gerente general para conocer todos los aspectos que se desarrollan y forman parte de la organización, tales como políticas, procesos, funciones, prioridades y demás aspectos que se consideren representativos.
- ✓ Evaluar el área, así como también el puesto de trabajo.
- ✓ Identificar el criterio bajo el cual se obtienen los índices que se utilizan para realizar los presupuestos.
- ✓ Analizar los presupuestos anteriores con el fin de realizar un análisis comparativo.
- ✓ Conocer las actividades que se dan dentro de la gerencia general.
- ✓ Evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos dentro del departamento, así como también el nivel de incidencia que posee sobre otros departamentos de la organización.
- ✓ Evaluar la ética profesional así como también el nivel de profesionalismo de la persona a cargo del departamento.
- ✓ Investigar qué sistema de control se puede implementar a las actividades que se realizan en el departamento.
- ✓ Verificar la existencia de metas y objetivos en el departamento.
- ✓ Controlar el nivel de cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Controlar y asesorar permanentemente al área Gerencial en todas las actividades que esta desarrolle y tengan incidencia directa sobre la organización.

9.3.12.2. Bodega:

GRÁFICO N° 7

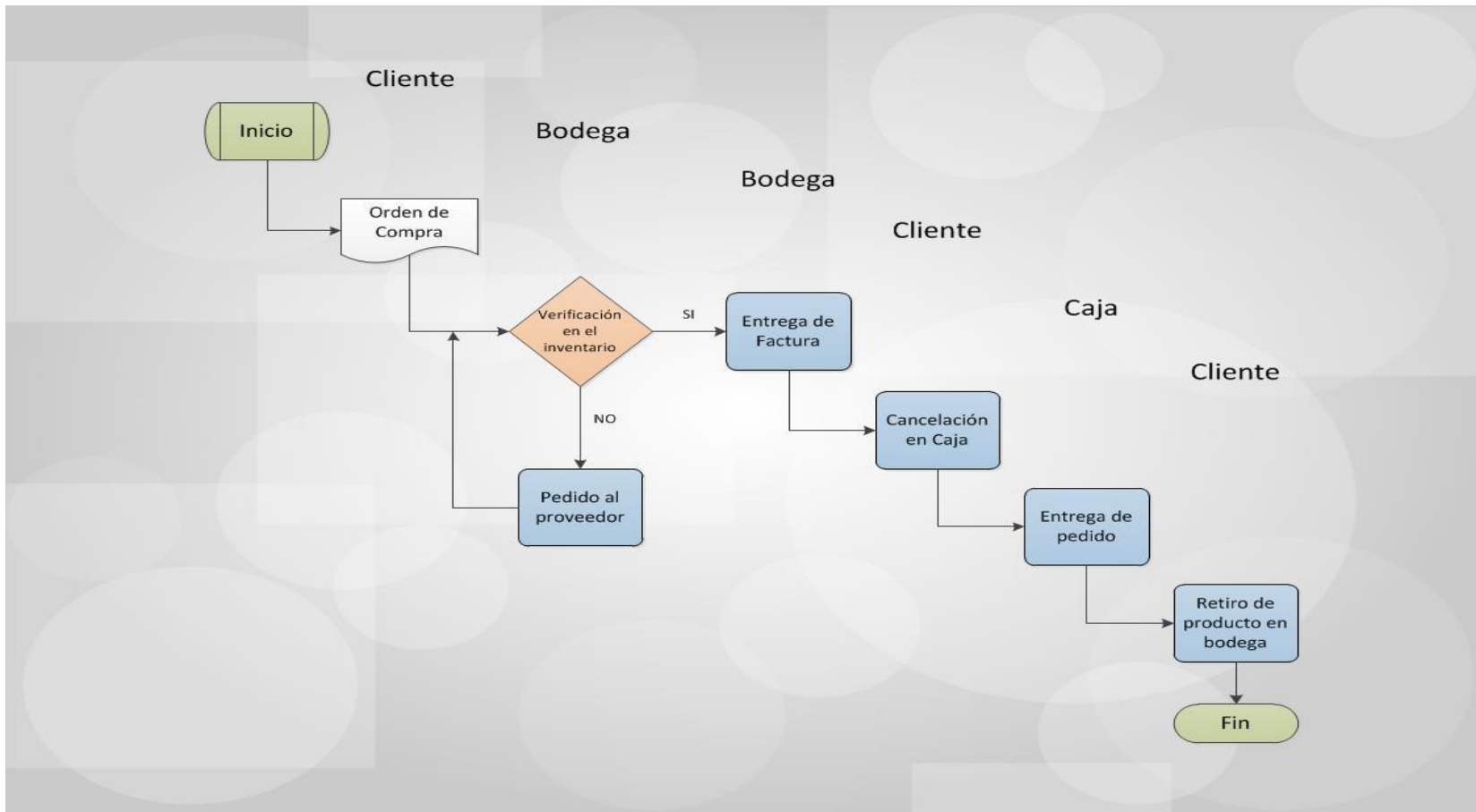
FLUJOGRAMA DEL INGRESO Y LA COMPRA DE PRODUCTO A LA EMPRESA PROVEEDORA



Elaborado por: Bryan Sebastián Espin Andrade
Fecha: 30 julio 2014

9.3.12.3. Bodega:

GRÁFICO N° 8
FLUJOGRAMA DE DESPACHO DEL PRODUCTO



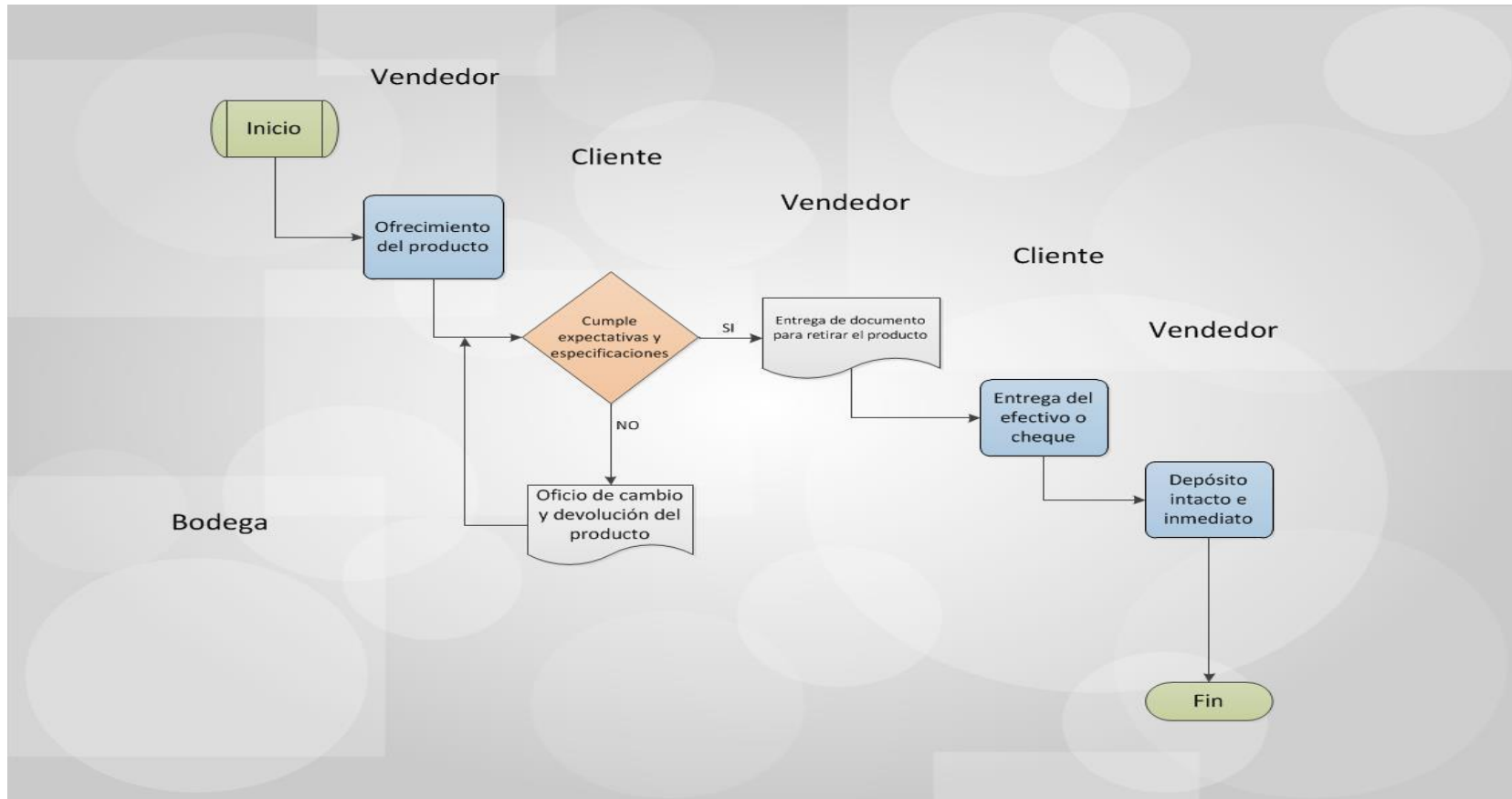
Elaborado por: Bryan Sebastián Espin Andrade
Fecha: 30 julio 2014

Funciones Específicas del Auditor a Realizarse en el Área de Bodega

- ✓ Realizar una entrevista con el jefe del departamento de bodega y conocer las actividades principales que este desarrolla, así como también los procesos que tienen lugar dentro del área.
- ✓ Evaluar el proceso de ingreso de mercadería en el sistema.
- ✓ Obtener un registro por separado de los pagos realizados en caja en despachos al por menor así como al por mayor.
- ✓ Revisar la periodicidad de los pedidos de compra hacia el proveedor.
- ✓ Analizar la periodicidad y la cantidad de pedidos para mejorar las negociaciones entre la organización y la empresa proveedora del producto.
- ✓ Determinar las actividades y procesos más relevantes del departamento.
- ✓ Evaluar cada uno de los procesos, establecer un sistema de control interno para cada uno de ellos.
- ✓ Conforme el trabajo avance, evaluar la efectividad del sistema de control interno implementado en los procesos del departamento.
- ✓ Comprometer a sus compañeros de trabajo de esta área para ir mejorando de manera gradual y con ello la empresa llegue a tener el desarrollo esperado.
- ✓ Realizar un análisis y establecer medidas correctivas para posibles errores que puedan cometerse, o en su defecto evitar que estos lleguen a concretarse.

9.3.12.4. Departamento de Ventas:

GRÁFICO N° 9
FLUJOGRAMA DE LA VENTA DIRECTA DEL PRODUCTO AL POR MAYOR Y MENOR



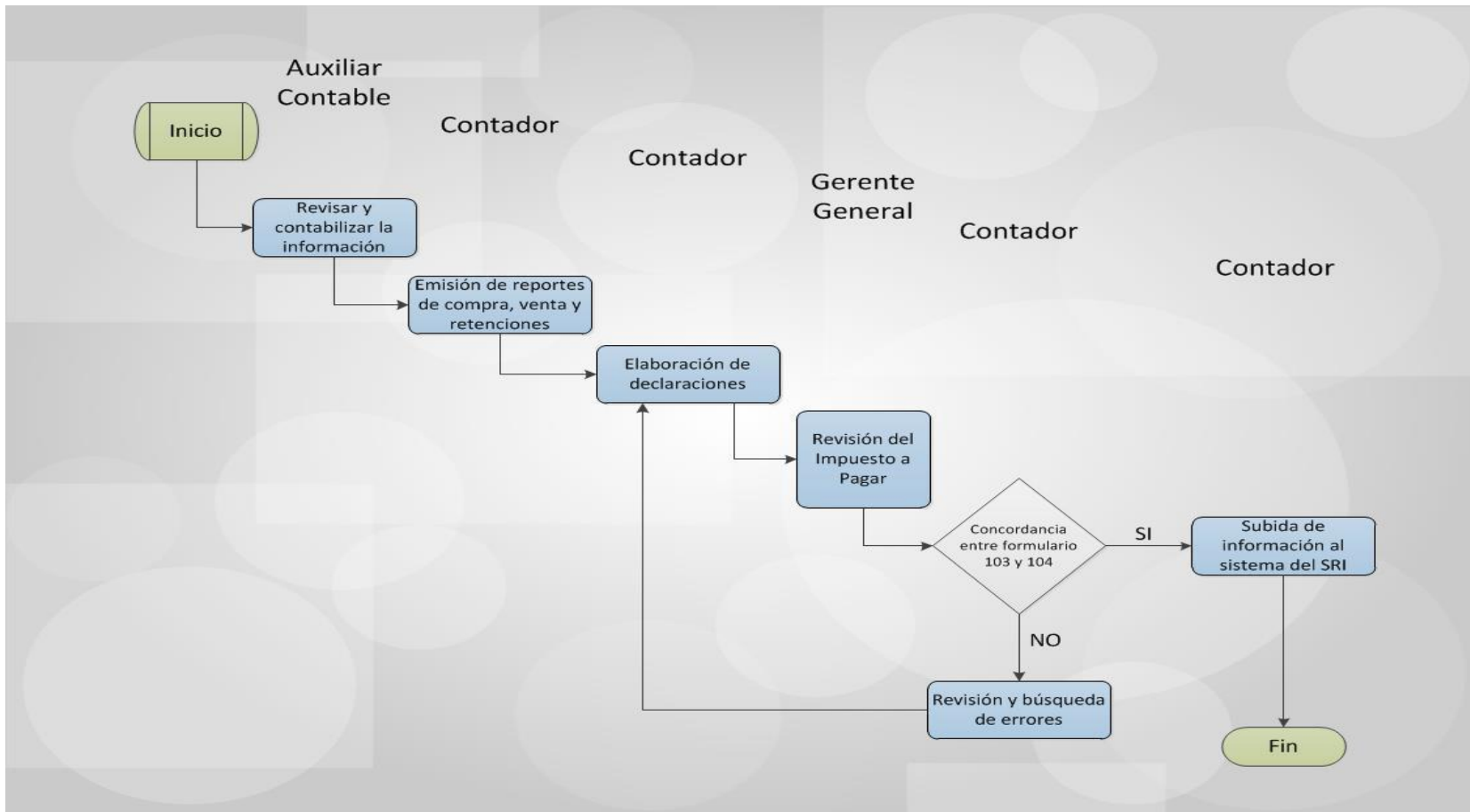
Elaborado por: Bryan Sebastián Espin Andrade
Fecha: 30 julio 2014

Funciones Específicas del Auditor a Realizarse en el Área de Ventas

- ✓ Entrevistar al jefe del departamento de ventas para conocer los procesos y actividades que se desarrollan en esta área.
- ✓ Investigar el mercado y el comportamiento de los clientes.
- ✓ Valorar a los principales clientes y tener un conocimiento amplio de los más representativos.
- ✓ Analizar el tratamiento que reciben los cheques posfechados.
- ✓ Mediante un trabajo conjunto con el departamento, evaluar las necesidades que tiene el cliente así como también el nivel de satisfacción que mantiene con el producto recibido.
- ✓ Identificar las actividades más relevantes que tienen lugar en el departamento.
- ✓ Establecer y valorar el nivel riesgo de las actividades que se realizan en el departamento de ventas.
- ✓ Valorar el nivel de efectividad que posee el proceso de ventas al por mayor y menor.
- ✓ Identificar puntos débiles en los principales procesos y establecer planes de acción que permitan fortalecer a los mismos.
- ✓ Establecer cuadros comparativos que permitan cotejar la mercadería entregada con la mercadería que se encuentra en los diferentes registros del inventario.
- ✓ Comprobar que los reportes mensuales de ventas tengan concordancia y sea una información confiable para la generación de estados financieros.
- ✓ Realizar auditorías de ventas diarias; supervisando las transacciones referentes.
- ✓ Evaluar la competencia, eficiencia y eficacia en el departamento de ventas.

9.3.12.5. Departamento de Contabilidad:

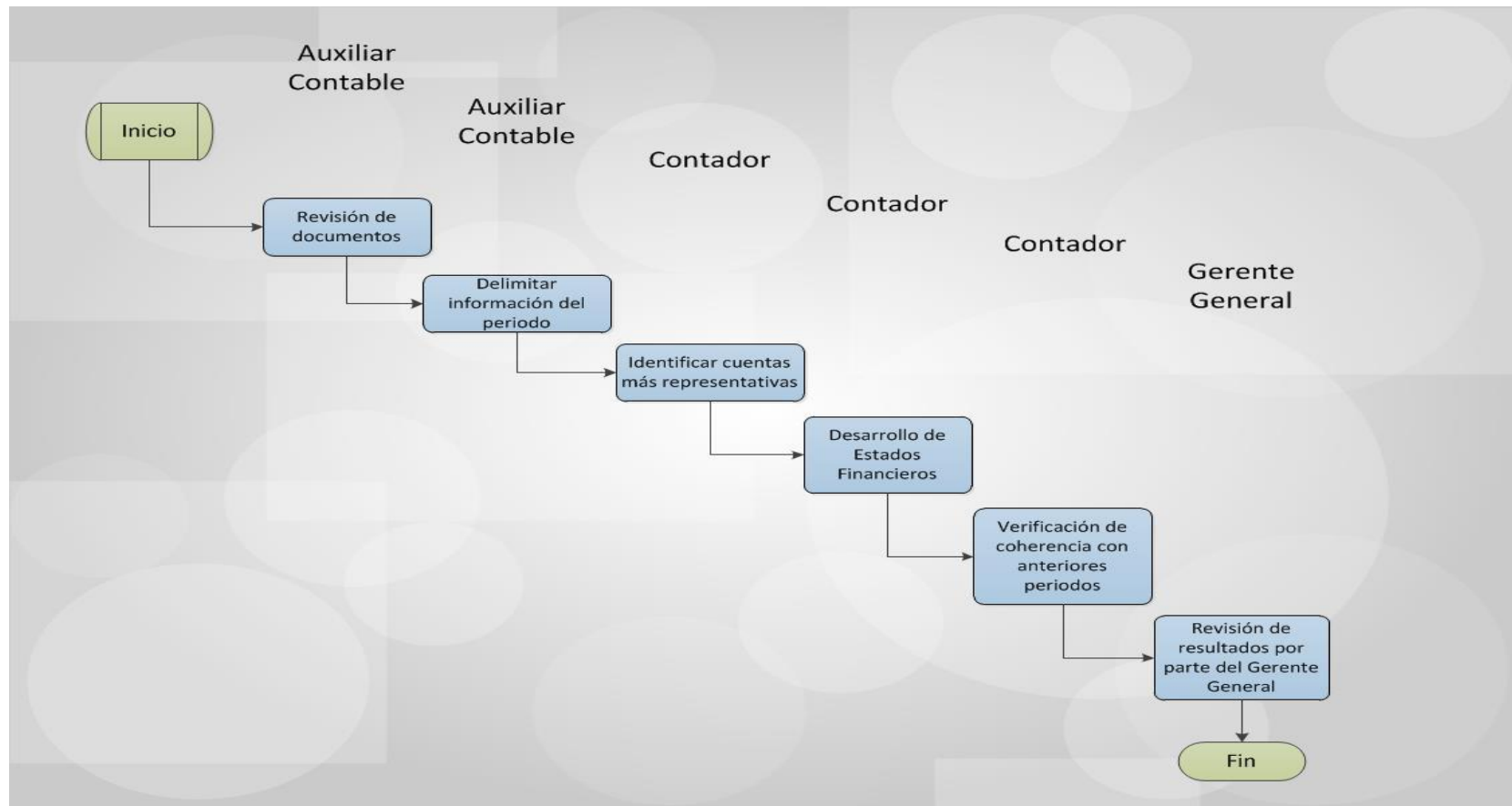
GRÁFICO N° 10
FLUJOGRAMA DEL PAGO Y ELABORACIÓN DE FORMULARIOS DE IMPUESTOS



Elaborado por: Bryan Sebastián Espin Andrade
Fecha: 30 julio 2014

9.3.12.6. Departamento de Contabilidad:

GRÁFICO N° 11
FLUJOGRAMA DE LA ELABORACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS



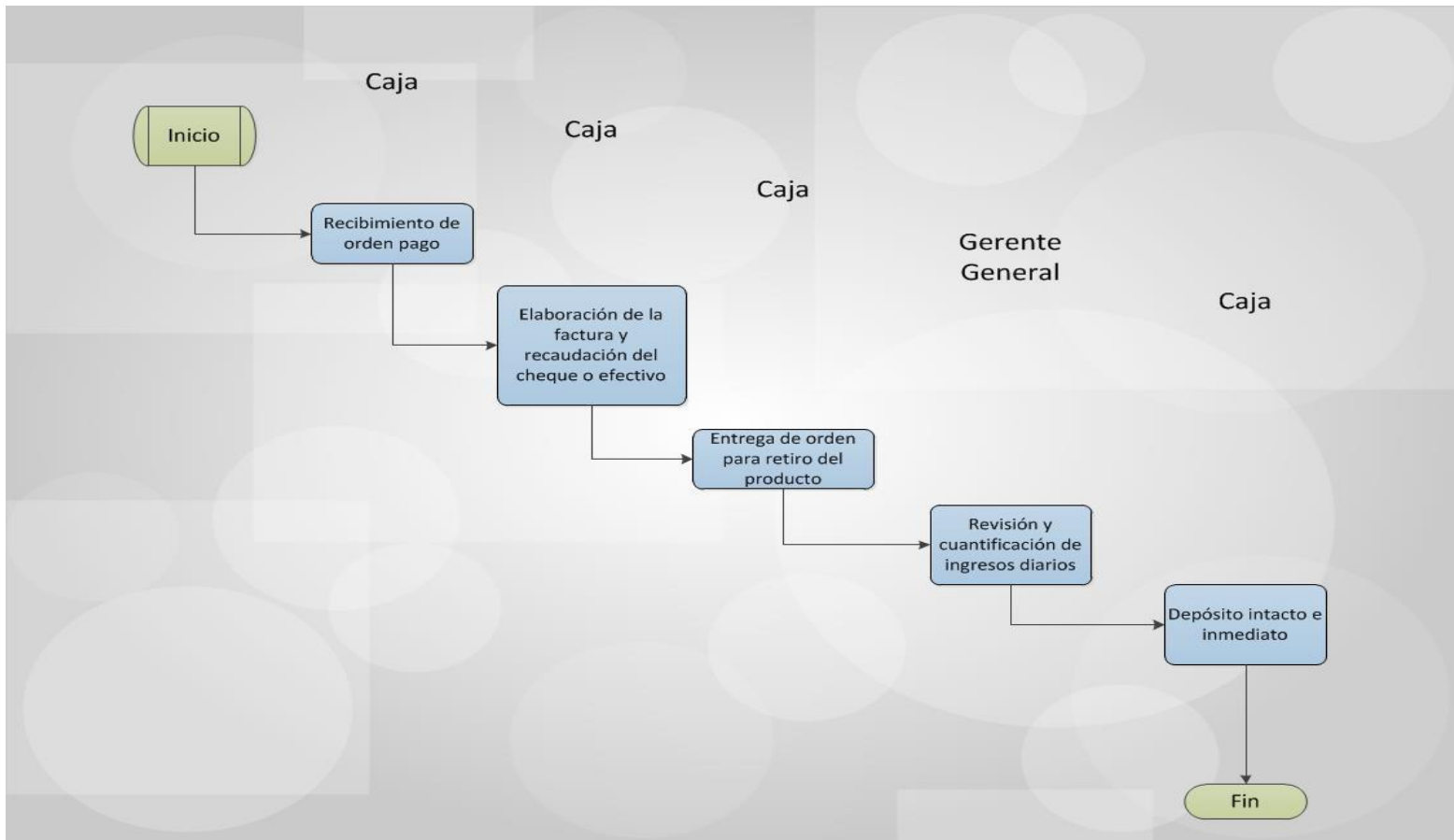
Elaborado por: Bryan Sebastián Espin Andrade
Fecha: 30 julio 2014

Funciones Específicas del Auditor a Realizarse en el Área de Contabilidad

- ✓ Realizar una entrevista al encargado del departamento para conocer a fondo los procesos y actividades que se desarrollan en el mismo.
- ✓ Revisar que los documentos de venta, compra y retención cuenten con los requisitos que estipula la Ley de Comprobantes del Ecuador.
- ✓ Revisión de los reportes de venta y de compra.
- ✓ Identificar inconsistencias en caso de existir diferencias de concordancia entre el formulario 103 y 104.
- ✓ Revisar y analizar los saldos más representativos.
- ✓ Utilizar el principio de uniformidad para el análisis de todos los documentos que se tengan que revisar.
- ✓ Identificar comportamientos extraños en cuentas representativas, así como también realizar los análisis pertinentes de las mismas.
- ✓ Revisión conjunta con el gerente general de los estados financieros.
- ✓ Comparar y analizar la información obtenida con la de otros periodos.
- ✓ Verificar que en el proceso contable se cumpla con las normas de contabilidad en vigor.
- ✓ Evaluar las actividades que se dan en el área de contabilidad.
- ✓ Establecer un sistema de control interno que permita verificar la coherencia y confiabilidad de los diferentes estados financieros.
- ✓ Verificar si se está cumpliendo con los principios de control interno.
- ✓ Comprobar si existe un manual de funciones y de responsabilidades determinado para el desarrollo de las actividades de las personas que forman parte del departamento.
- ✓ Verificar que se cumplan con la elaboración oportuna de los estados financieros, así como también la consecución de objetivos previamente planteados.
- ✓ Brindar apoyo y asesoramiento constante al contador en el ámbito legal, tributario y financiero.
- ✓ Apoyar al departamento en la gestión de trámites tributarios, municipales y laborales.

9.3.12.7. Caja:

GRÁFICO N° 12
FLUJOGRAMA DE LA RECAUDACIÓN



Elaborado por: Bryan Sebastián Espin Andrade
 Fecha: 30 julio 2014

Funciones Específicas del Auditor a Realizarse en el Área de Caja

- ✓ Entrevistar al jefe del departamento para saber los aspectos más relevantes del mismo como lo son actividades, funciones y procesos.
- ✓ Coordinar los arqueos de caja junto con el gerente general.
- ✓ Revisar periódicamente las transacciones por caja.
- ✓ Controlar las ventas en efectivo.
- ✓ Establecer registros sobre los desembolsos en efectivo.
- ✓ Verificar la autenticidad de los saldos.
- ✓ Analizar la afluencia de dinero en un período determinado de tiempo.
- ✓ Verificar la aplicación de la política de los depósitos intactos e inmediatos.
- ✓ Verificar y controlar constantemente el cumplimiento de los procesos que están ligados con el ingreso y salida de dinero.
- ✓ Analizar el valor destinado para caja chica, así como también la reposición de efectivo de la misma.
- ✓ Revisar los registros contables y económicos que pueda emitir el departamento de caja.
- ✓ Realizar el flujo de caja, así como también su respectivo análisis.
- ✓ Revisar todos los procesos en los cuales tienes incidencia dicho departamento.
- ✓ Comprobar la presencia de controles para el ingreso y salida de efectivo.
- ✓ Evaluar el desempeño del talento humano que se desarrolla en esta área.
- ✓ Discutir las metas específicas que tienen las personas vinculadas con este departamento, en caso de no contar con ellas, tomar en consideración la creación de las mismas.

9.4. Socialización del trabajo de investigación en la empresa Ditexco

Una vez concluida la investigación correspondiente se llegaron a determinar todos los aspectos relevantes en cuanto tiene que ver con el presente trabajo para posteriormente ponerlos a consideración de los representantes de la empresa Ditexco.

En la presentación se expuso el proceso por el cual se tuvo que atravesar hasta llegar a las conclusiones y recomendaciones, así como también se puso a día a conocer la forma en la que se utilizó la información proporcionada por la empresa, siempre justificando el uso de la misma.

Durante el proceso de socialización surgieron varias interrogantes por parte de los directivos de la organización, mismas que fueron atendidas y respondidas con total normalidad, despejando de esta manera cualquier duda que pueda existir en torno al trabajo realizado.

Posterior a la exposición se procedió a presentar el gráfico de la propuesta del departamento de auditoría interna, mismo que fue acogido y no tuvo ningún tipo de refutación.

Después de ello se detalló la parte concerniente a la inversión que tendría que realizar la empresa para poder implementar el departamento de auditoría interna, en dicho detalle se tomó en cuenta lo que son útiles, quipos de computación, muebles, así como también el recurso humano que intervendría en dicha área.

En conclusión, se presentó todo lo que se hizo a lo largo de este periodo de tiempo, se presentaron las propuestas de los diferentes organigramas así como también los diagramas de flujo correspondientes a cada uno de los procesos desarrollados por la organización.

Por último se emitió un documento formal en el cual consta que la socialización fue llevada a cabo el día jueves 21 de agosto del 2014, así como también la aprobación del Gerente General con respecto al trabajo de investigación realizado con datos e información de su empresa.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

10.1. Conclusiones

Después de desarrollar el trabajo de investigación acerca de la propuesta para la creación de un departamento de auditoría interna en la empresa Ditexco, se obtuvieron varias conclusiones, mismas que se detallan a continuación:

- ✓ Después de realizado el trabajo de investigación, se puede concluir que debido al crecimiento y desarrollo que mantiene la empresa Ditexco y a la considerable afluencia de efectivo que esta posee, se hace necesario la implementación de un departamento de auditoría interna como un componente esencial, el cual ayude a la alta gerencia en el control eficaz y eficiente de todos los procesos y actividades que tienen lugar dentro de la organización y al mismo tiempo garantice el cumplimiento de metas y objetivos establecidos en la empresa.
- ✓ La organización posee un gran poder de negociación con sus clientes y esto se da gracias a las políticas de crédito flexibles que mantienen con los mismos, las cuales van desde los 60, pasando por los 75 hasta llegar a los 90 días, aunque también se pudo concluir que son bastante dúctiles en cuanto a este tema se refiere, puesto que así lo demanda el mercado en el que se desenvuelve.
- ✓ Dentro de la empresa Ditexco no se cuenta con un organigrama que tenga constancia en un documento formal, por lo que se dificulta la identificación inmediata de puestos de trabajo, subordinados y jefes inmediatos, así como también obstaculiza el poder conocer los distintos departamentos con los que la organización cuenta.
- ✓ La empresa cuenta con un mercado objetivo muy bien delimitado así como también una segmentación de mercado muy sólida. En cuanto tiene que ver con este último, la organización se desenvuelve en dos ciudades principales dentro de Imbabura como lo son Otavalo y Antonio Ante, las mismas que alojan a los principales clientes de la empresa.

- ✓ La recuperación de cartera que realiza la empresa Ditexco es ordenada y oportuna, además de nunca haberse recurrido a vías legales para poder realizar el proceso de cobranza ya que Ditexco al conocer a todos sus clientes mantiene una relación totalmente individualizada con cada uno de ellos, por lo tanto sabe cómo actuar en casos fortuitos de retraso en cuanto a pagos se refiere.
- ✓ Se puede concluir que todos los miembros de la empresa cuentan con una gran capacidad para brindar actividades de apoyo a los demás departamentos, aunque muchas veces las tareas que realizan no están dentro de la línea de acción de cada puesto de trabajo lo que puede desembocar en una confusión y pérdida de tiempo al momento de llevar a cabo procesos específicos, de todas maneras no se puede negar la fortaleza empresarial interna que posee la organización.

10.2. Recomendaciones

- ✓ Mediante el presente trabajo de investigación se recomienda la creación de un departamento de auditoría interna que tendrá que obrar con total independencia y objetividad, además de tomar en cuenta toda la información detallada en el presente trabajo, es decir, tomar en cuenta todos los aspectos relevantes como lo son: aspectos financieros, económicos, humanos y sobre todo funcionales.
- ✓ Aprovechando el gran poder de negociación que posee la empresa y la reputación que la misma mantiene dentro del mercado, se recomienda expandir su alcance a más ciudades de la provincia de Imbabura, ya que en la actualidad se encuentra trabajando con clientes erradicados en Otavalo y Antonio Ante.
- ✓ En el presente trabajo de investigación se formuló una propuesta de un organigrama, puesto que se pudo observar que la empresa no contaba con uno, por lo que se recomienda tomarlo en cuenta y registrarlo en documento formal para que la organización pueda hacer uso permanente de él.
- ✓ La recomendación que se puede hacer la empresa Ditexco es seguir utilizando sus estrategias de limitación y segmentación de mercado ya que de esta manera logra acentuar la confianza producida para con sus clientes, al mismo tiempo consigue desarrollar implícitamente una cultura de fidelidad con los mismos y tener una cartera de clientes sólida, permanente y con grandes miras de desarrollo hacia el futuro.
- ✓ Se invita a la empresa a mantener su actual equipo humano encargado de la recuperación de cartera ya que este proporciona confianza y solidez a la organización, al mismo tiempo se recomienda capacitar a nuevos trabajadores para no depender solo de un grupo de ellos al momento de desempeñar dichas funciones en caso de posibles eventualidades.

- ✓ Se recomienda instaurar la segregación de actividades específicas en cada uno de los departamentos de la organización, así como también establecer una adecuada delegación de funciones a través de la conformación de un Manual de Funciones acorde a las normas de control interno.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Porret, M. (2012). Manual para la gestión del capital human en las organizaciones. España: ESIC
- ✓ Estupiñán, R. (2006). Administraciónn de riesgos ERM y la auditoría interna. Colombia: ECO EDICIONES
- ✓ Sawyer, L. (1999). Auditoría interna. México: EDITORIAL NORMA
- ✓ Soy Aumatell, C. (2012). Auditoría de la información. España: UOC EDICIONES
- ✓ Madariaga, J. (2004). Manual práctico de auditoría. España: DEUSTO EDICIONES
- ✓ Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. (2001). Manual de la auditoría interna. Costa Rica: SEDE CENTRAL EDICIONES
- ✓ Salvador M. y Martínez F. (2003). Contabilidad bancaria en México. México: SERVICIO DE PUBLICACIONES
- ✓ Coopers L. (1997). Los nuevos conceptos del control interno. Estados Unidos: DÍAZ DE SANTOS EDICIONES
- ✓ Fonseca R. (2004). Auditoria interna, un enfoque moderno de planificación, ejecución y control. Guatemala: ARTES GRÁFICAS ACRÓPOLIS
- ✓ Barquero M. (2013). Manual práctico de control interno. España: PROFIT EDICIONES
- ✓ Vega, M. (2012). Procesos de selección y formación de los inspectores de trabajo. Costa Rica: OIT EDICIONES

- ✓ Vega, M. (2013). Los sistemas de inspección de trabajo en el mundo. Costa Rica: OIT EDICIONES
- ✓ Carbaugh, R. (2009). Economía internacional. México: CENGAGE LEARNING
- ✓ Mora, A. (2009). Diccionario de contabilidad, auditoría y control de gestión. España: ECOBOOK EDICIONES
- ✓ Fonseca, O. (2011). Sistemas de control interno para organizaciones. Perú: IICO EDICIONES
- ✓ Control Interno. (2012). En *Auditool*. Recuperado de
<http://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>
<http://www.auditool.org/control-interno>
- ✓ Informe COSO. (2010). En *Economía y negocios*. Recuperado de
<http://www.taringa.net/posts/economia-negocios/5884893/Informe-COSO---Control-Interno-en-Organizaciones.html>
- ✓ Conocimiento COSO. (2013). En *Asociación Española de calidad*. Recuperado de
<http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- ✓ Auditoría. (21010). En *Enciclopedia virtual*. Recuperado de
<http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-genaud/1j.htm>

- ✓ Información presupuestaria (2104). En *Ministerio de Finanzas del Ecuador*. Recuperado de

<http://www.finanzas.gob.ec/informacion-presupuestaria/>; [Fecha de consulta: 15 agosto 2014]