



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de Investigación previo a la
obtención del Título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría. C.P.A.

TEMA:

“REVISIÓN ESPECIAL AL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA
QUEEN WATER Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO, CANTÓN MANTA, AÑO 2013”

AUTORA:

LETICIA MARÍA MENDOZA TUÁREZ

DIRECTORA DE TESIS:

C.P.A. ROSA MARJORIE TORRES BRIONES, M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Mendoza Tuárez Leticia María, declaro 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.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Srta. Mendoza Tuárez Leticia María

C.I. 131114746-4

CERTIFICACIÓN

La suscrita, CPA. Rosa Torres Briones, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la aspirante Mendoza Tuárez Leticia María, realizó el Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, titulado “REVISIÓN ESPECIAL AL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA QUEEN WATER Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO, CANTÓN MANTA, AÑO 2013”, bajo mi dirección habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

C.P.A. Rosa Torres Briones, M.Sc.

DIRECTORA



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Presentado a la Comisión Académica como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

Aprobado:

Ing. Flor Janet Franco Cedeño, M.Sc.
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL

Ing. Noemí Mariana Sotomayor Alcívar, M.Sc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CPA. Margarita Clemencia Ullón Pérez, M.Sc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

QUEVEDO – LOS RIOS – ECUADOR

AÑO 2012

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme guiado en cada paso de mi vida por darme las fuerzas para seguir adelante y superar los obstáculos que se me han presentado en mi camino.

A mis padres el señor Candelario Mendoza y la señora Ana Tuárez, por ser esas personas que con su ejemplo y cariño me han enseñado a luchar y a superarme como persona en todos los aspectos, gracias por enseñarme a ser una persona con valores y por apoyarme en todas las decisiones que he tomado.

Un especial agradecimiento a mi tutora la C.P.A. Rosa Torres Briones por ser mi guía y compartir sus conocimientos conmigo en la realización del presente trabajo de investigación.

MENDOZA TUÁREZ LETICIA

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico principalmente a Dios por darme fortaleza en la lucha por alcanzar mis metas, a mis padres quienes con su apoyo incondicional y a su esfuerzo diario me dieron la oportunidad de prepararme y luchar para conseguir mi formación profesional y ese esfuerzo hoy se puede ver reflejado en este logro.

MENDOZA TUÁREZ LETICIA

ESQUEMA DE CODIFICACIÓN

(DUBLIN CORE) ESQUEMA DE CODIFICACIÓN			
1.	Título/Title	M	“REVISION ESPECIAL AL AREA OPERATIVA DE LA EMPRESA QUEEN WATER Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO, CANTÓN MANTA, AÑO 2013”
2.	Creador/Creator		MENDOZA TUAREZ LETICIA MARIA
3.	Materia/Subject		CIENCIAS EMPRESARIALES; CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
4.	Descripción /Description		LA PRESENTE INVESTIGACIÓN SE REALIZÒ EN EL CANTÓN MANTA, TENIENDO COMO OBJETIVO PRINCIPAL DESARROLLAR UNA REVISION ESPECIAL AL AREA OPERATIVA DE LA EMPRESA QUEEN WATER Y SU REPERCUCION EN LA CALIDAD DEL SERVICIO, CANTON MANTA PERIODO 2013.
5.	Editor/Publisher		FCE: CARRERA CONTABILIDAD AUDITORÍA (CPA); LETICIA MENDOZA
6.	Colaborador/Contributor		C.P.A. ROSA TORRES BRIONES M.Sc.
7.	Fecha/Date		
8.	Tipo/Type		PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
9.	Formato/Format		Microsoft Office Word 2010 (*.docx)
10	Identificador/Identifier		http://biblioteca.uteq.educ.ec
11	Fuente/Source		
12	Lenguaje/Language		Español
13	Relación/Relation		Ninguno
14	Cobertura/Coverage		CANTÓN MANTA
15	Derechos/Rights		Ninguno
16	Audiencias /Audience		Proyect of Investigation

ÍNDICE

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
CERTIFICACIÓN	iii
MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ESQUEMA DE CODIFICACIÓN	vii
ÍNDICE	viii
RESUMEN	xv
ABSTRAC	xvi

CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN1

1.1	Introducción.....	2
1.2	Problematización.....	3
1.2.1	Planteamiento del problema.....	3
1.2.1.1	Diagnostico	4
1.2.1.2	Pronóstico	5
1.2.1.3	Control de pronóstico	5
1.2.2	Delimitación del Problema	5
1.2.3	Formulación del Problema	6
1.2.4	Sistematización del Problema	6
1.3	Justificación.....	6
1.4	Objetivos	7
1.4.1	General	7
1.4.2	Específicos.....	7
1.5	Hipótesis	8
1.5.1	General	8
1.5.2	Específicas.....	8
1.5.3	Variables	8

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	10
2.1 Fundamentación Teórica.....	11
2.1.1 Áreas funcionales y objetivos de la empresa	11
2.1.1.1 Áreas funcionales de la empresa	11
2.1.1.2 Objetivos de la empresa.....	11
2.1.2 Control de calidad	13
2.1.2.1 Definición	13
2.1.2.2 Medición de la calidad.....	15
2.1.2.3 Los responsables de la calidad en una empresa	16
2.1.2.4 Control de procesos	17
2.1.3 Examen especial	19
2.1.4 Auditoria Operativa	19
2.1.4.1 Definición	19
2.1.4.6 Fases de la Auditoría	20
2.1.4.6.1 Fase de Planificación	20
2.1.4.6.2 Fase de ejecución del trabajo	20
2.1.4.6.3 Fase de comunicación de los resultados obtenidos	22
2.1.4.7 Informe de auditoría	23
2.2 Fundamentación Conceptual	24
2.3 Fundamentación Legal	28
2.3.1 Normas De Auditoria Generalmente Aceptadas (NAGA´s)	28
2.3.1.1 Normas Generales o Personales	28
2.3.1.2 Normas de Ejecución del Trabajo	29
2.3.3 Normativa del COSO I.....	30
2.3.3.1 Control interno-marco integrado.....	30
2.3.3.2 Definición de control interno.....	33
2.3.3.3 Objetivos	34
2.3.3.4 Componentes del Control Interno.....	35
2.3.4 Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA)	39

CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.1 Materiales y Métodos	42
3.1.1 Localización.....	43
3.1.1.1 Materiales	43
3.1.2 Métodos.....	44
3.1.2.1 Inductivo	44
3.1.2.2 Deductivo	44
3.1.2.3 Analítico	44
3.2 Tipos de Investigación	44
3.2.1 De Campo	44
3.2.2 Descriptiva.....	45
3.2.3 Bibliográfica	45
3.2.4 Analítica	45
3.3 Técnicas de Investigación	45
3.3.1 La observación	45
3.3.2 Entrevista.....	45
3.3.3 Encuesta	46
3.3.4 Cuestionario	46
3.3.5 Diseño de la Investigación.....	46
3.5.1.1 Investigación no experimental	46
3.4 Población y Muestra.....	46
3.4.1 Población	46
3.4.2 Muestra.....	47
3.5 Creación de la firma auditora	47
 CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	 48
4.1 Resultados	49
4.1.1 Fase I. Preliminar.....	49
4.1.1.1 Orden de trabajo.....	50
4.1.1.1 Notificación de trabajo	51
4.1.1.1 Contrato de prestación de servicios.....	53

4.1.2	Fase II: Planificación.....	56
4.1.2.1	Planificación	56
4.1.2.2	Programa de la revisión especial.....	59
4.1.3	Fase III. Ejecución de la Revisión Especial	61
4.1.3.1	Conocimiento de la entidad	61
4.1.4	Fase IV. Comunicación de resultados	106
4.1.4.1	Informe de Control Interno	106
4.1.4.2	Informe de la Revisión Especial	109
4.1.5	Matriz de Comprobación de la Hipótesis	111
4.2	Discusión	112
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		114
5.1	Conclusiones.....	115
5.2	Recomendaciones	116
CAPITULO VI BIBLIOGRAFIA		117
6.1	Literatura Citada	118
6.2	Linkografía.....	118
CAPITULO VII ANEXOS.....		120
7.1	Anexos	121

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Pág.
1. Materiales utilizados.....	43
2. Población personal administrativo y operativo	47
3. Índice de archivo	49
4. Memorándum de planificación	56
5. Programa de auditoría.....	59
6. Nivel de confianza y nivel de riesgo	90

ÍNDICE DE ANEXO

Anexo	Pág.
1. Sri.....	121
2. Encuestas dirigidas a los empleados	123
3. Cuestionario de control interno dirigido a la gerencia.....	124
4. Cuestionario de control interno dirigido a la administración	127
5. Cuestionario de control interno dirigido al jefe del área operativa	130
6. Fotos	133
7. Certificación de la empresa.....	136

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tiene como fin realizar una revisión especial al área operativa de la empresa Queen Water y su incidencia en la calidad del servicio, cantón Manta, año 2013, ubicada en el barrio San Agustín en la calle Roldos y Avenida los Algarrobos. Se emplearon los métodos inductivo, deductivo y analítico; llevando a determinar la problematización, los hechos más importantes y el análisis de las variables; se aplicó la investigación de campo, descriptiva, bibliográfica y analítica; y se empleó la técnica de la observación, la entrevista, la encuesta y el cuestionario, con un diseño de investigación no experimental, permitiendo obtener como resultado que la empresa ha cumplido los requisitos necesarios para operar con normalidad hasta la actualidad, que la estructura organizativa del área operativa de la fábrica no refleja la situación actual de la misma notando la ausencia de información detallada de las responsabilidades que deben cumplir los empleados, los controles internos implementados en cuanto a la calidad del servicio no cumplen a cabalidad los componentes y principios del sistema del COSO I dando como resultado un nivel de riesgo alto del 49%, y la detección de 7 hallazgos, indicando como sugerencia que aunque la empresa ha cumplido con los reglamentos y normas es importante que exista una constante actualización en dicho campo, diseñar la estructura organizativa del área operativa definiendo los niveles de autoridad, así mismo la gerencia de la empresa debe implementar controles internos que procuren elevar el nivel de calidad del servicio.

ABSTRACT

This paper aims to make a special operational area to Queen Water Company review and its impact on service quality, canton Manta, 2013, for performance objectives established to verify compliance with regulations and standards to be met by the company, examine the main functions of the operating area, assessing internal control procedures regarding the quality of service and develop the related report of the special review. The use of relevant methodology yielded the result that the company has met the requirements to operate normally until now, that the organizational structure of the operational area of the factory does not reflect the current state of the same noting the absence of detailed information responsibilities to be met by employees, internal controls implemented in terms of service quality does not meet fully the principles of the system components and the COSO I resulting in a high risk level of 49%, and the detection of 7 findings indicating as a suggestion that although the company has complied with the regulations and standards is important to have a constant update in the field, designing the organizational structure of operational area defined levels of authority, also the management of the company must implement internal controls that seek to raise the level of quality of service.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción

Una revisión o examen especial de auditoría se encuentra estrechamente ligado al control, el cual ha existido desde tiempos remotos, aunque en cada país ha tenido usos diferentes y son aplicados para conseguir objetivos distintos, la importancia de esta actividad es realmente relevante a nivel mundial, a través del tiempo ha tomado gran importancia puesto que es un instrumento de vital importancia para los diferentes usuarios de la información, lo que incide a su vez en que se le exija un alto nivel de calidad, enfocándose a una área o asunto específico, ya sea en el ámbito financiero, administrativo, operativo o ambiental, aplicando técnicas y procedimientos de auditoría, por lo que se encarga de verificar, estudiar y evaluar aspectos con posterioridad a su ejecución, haciendo más confiable la información presentada para una adecuada toma de decisiones en los negocios.

En el Ecuador la aplicación de esta práctica se centra en las fortalezas y debilidades que influyen en la calidad de la información financiera en los sectores financiero y empresarial privado y estatal, por lo que pueden ser de tipo operacional, gerencial o de gestión, el primero se realiza con el propósito de establecer la eficiencia, eficacia y economía relativas a la planificación, organización, dirección, control interno y el empleo apropiado de los recursos, pudiendo determinar áreas críticas o aspectos concretos, para en base a las conclusiones y recomendaciones del informe se puedan introducir mejoras de las falencias detectadas.

El presente trabajo investigativo toma importancia debido a las falencias que se han presentado en el área objeto de estudio, por lo que se considera necesario llevar a cabo el trabajo mediante un plan de trabajo y evaluaciones al control interno. El cual está constituido de los siguientes capítulos.

En el **capítulo I** que trata sobre la parte contextual de la investigación se describe la parte introductoria de la investigación, así mismo se detallan los diferentes problemas encontrados, también se justifica la importancia del tema

expuesto, siguiendo con los objetivos que guiaron el trabajo, terminando con las hipótesis planteadas.

El **capítulo II** hace referencia a la parte teórica, el marco conceptual y la base legal que sustenta el tema de investigación, estos fundamentos sirven para tener una idea clara del contexto del examen.

En el **capítulo III** se expone la metodología de la investigación en el cual se detallan los materiales y métodos utilizados, los tipos de investigación aplicados, el diseño de la investigación, para terminar con la población y muestra tomadas para la recolección y análisis de la información.

Seguidamente en el **capítulo IV** se lleva a cabo la ejecución de la revisión especial al área operativa que además de sus generalidades muestra el desarrollo de la revisión especial a través de las fases de planeación, ejecución y elaboración del correspondiente informe dirigido a la Gerencia General y al personal involucrado.

En el **capítulo V** se exponen las correspondientes conclusiones y recomendaciones de la revisión especial.

Terminando con los **capítulos VI y VII** que contiene la bibliografía y anexos de la investigación.

1.2 Problematización

1.2.1 Planteamiento del problema

Hoy en día las empresas, se ven fortalecidas con la búsqueda de la calidad total, la excelencia gerencial, utilización de los sistemas de información, entre otros. El área operativa en las empresas ha tenido diferente importancia a lo largo del tiempo, anteriormente era considerada el área más significativa ya que eran tiempos en que las empresas necesitaban ante todo producir. Ante

las dificultades para vender los productos que empiezan a surgir posteriormente, el área de operaciones pierde relevancia. Sin embargo, tanto antes como ahora, esta área debe ser un pilar básico de la competitividad de las empresas. Las características más destacadas del área de operaciones están relacionadas con la capacidad para llevar a cabo una fabricación más eficaz, más eficiente, más económica, más fiable y de superior calidad.

En nuestro país, las empresas buscan un crecimiento sostenido por medio de la aplicación de controles adecuados que permitan mejorar la eficiencia, la efectividad y la economía; pero este tiene que responder necesariamente a la calidad ya que la empresa tiene que ofrecer un producto de calidad y un manejo eficiente de los recursos. El desarrollo institucional mediante una revisión especial, forma parte sustancial para el control ya que comprende la revisión y análisis de las operaciones efectuadas con posterioridad a su ejecución, con el objeto de verificar la gestión financiera, administrativa, operativa y medio ambiente que permita elaborar el correspondiente informe que incluya conclusiones y recomendaciones.

El presente trabajo consiste en realizar una revisión especial al área operativa de la empresa Queen Water, la cual es una fábrica comercializadora de líquido vital que ofrece agua en botellón y pacas por 24 botellas de 250 ml. y tiene aproximadamente cuatro años de vida, a pesar que es una empresa que ha incrementado sus ventas con el pasar del tiempo se ha podido evidenciar que existen falencias en el área objeto de estudio, por ello se ha considerado importante efectuar la revisión especial y proponer las sugerencias necesarias.

1.2.1.1 Diagnóstico

Es importante mencionar que el área operativa refleja una estructura inadecuada evidenciando falencias en el proceso productivo, otro aspecto que se debe considerar es que los controles internos implementados en relación a la calidad del servicio muestran deficiencias lo que repercute en el servicio que brinda la empresa y los clientes pueden estar insatisfechos con el mismo. El

rendimiento del personal que labora en el área evaluada se ve afectado esto se debe a que no se recibe la capacitación necesaria para realizar el trabajo con mayor eficiencia.

1.2.1.2 Pronóstico

Sin una definición clara de las actividades que deben considerarse necesarias para que el proceso productivo se desarrolle con eficiencia puede verse afectada la capacidad de producción esperada, esta situación puede provocar que las ventas disminuyan dando como resultado que la empresa presente bajos resultados de operatividad.

1.2.1.3 Control de pronóstico

Se considera importante la aplicación de correctivos encaminados a que la empresa obtenga un nivel de producción óptimo para abastecer la demanda del mercado y como medio para que el servicio que ofrece cumpla a cabalidad los requerimientos del cliente lo que le permitirá posesionarse como una empresa competitiva.

1.2.2 Delimitación del Problema

La investigación se realizó en la empresa “Queen Water” la misma que se encuentra ubicada en el Cantón Manta, Barrio San Agustín en la Calle Roldos y Avenida los Algarrobos, se efectuó una revisión especial al área operativa y su incidencia en la calidad del servicio, tomando el periodo comprendido desde el 1 de Enero al 31 de Diciembre del año 2013.

1.2.3 Formulación del Problema

La presente investigación busca establecer la incidencia de una revisión especial al área operativa en la calidad del servicio, reflejando las falencias que

se presentan en el área evaluada. Por lo que se hace necesario plantear la siguiente pregunta de la investigación:

¿Cómo incide la revisión especial al área operativa, en la calidad del servicio que ofrece la Empresa Queen Water, cantón Manta, año 2013?

1.2.4 Sistematización del Problema

Para el desarrollo del trabajo se definen las siguientes sub preguntas del problema a investigar:

- ✓ ¿Cuáles son los reglamentos y normas legales aplicables a la empresa en el desarrollo de sus operaciones?
- ✓ ¿Cuáles son las actividades principales del área operativa de la empresa?
- ✓ ¿Qué procedimientos de control interno se emplean en la calidad del servicio?
- ✓ ¿Cuál es el resultado de la revisión especial en relación a los hallazgos detectados?

1.3 Justificación

El presente proyecto de investigación se basa en la importancia de efectuar una evaluación de las diferentes operaciones realizadas por la empresa para conocer si la misma dispone de los medios necesarios para llevar a cabo un buen proceso en relación con la calidad del servicio.

La finalidad del presente trabajo es proporcionar a los dueños un informe detallado de los hallazgos encontrados proporcionando herramientas para la

toma de decisiones y un buen manejo de la empresa, así como el cumplimiento de normativas legales y otras normas reglamentarias aplicables.

Las situaciones que se consideraron para escoger la empresa es que no se han efectuado trabajos parecidos anteriormente por lo que la gerencia consideró que dicha investigación puede aportar aspectos positivos para la misma, además de la oportunidad de obtener la información necesaria para desarrollar el trabajo.

El presente trabajo se justifica porque a través de la revisión especial se podrá comprobar, revisar y analizar los diferentes procesos del área operativa para emitir las recomendaciones necesarias en base a las falencias detectadas.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Determinar la incidencia de la revisión especial al área operativa, en la calidad del servicio que ofrece la empresa Queen Water, cantón Manta, año 2013.

1.4.2 Específicos

- ✓ Verificar el cumplimiento de los reglamentos y normas legales aplicables a la empresa en el desarrollo de sus operaciones.
- ✓ Analizar las actividades principales del área operativa de la empresa Queen Water.
- ✓ Evaluar los procedimientos de control interno que afectan la calidad del servicio.
- ✓ Elaborar el informe de la revisión especial con las respectivas recomendaciones.

1.5 Hipótesis

1.5.1 General

La revisión especial al área operativa permitirá conocer la incidencia, de la misma; en la calidad del servicio que ofrece la empresa Queen Water.

1.5.2 Específicas

- ✓ El nivel de cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias es alto.
- ✓ Las actividades principales del área operativa son las adecuadas para su funcionamiento.
- ✓ Los procedimientos de control interno que afectan la calidad del servicio muestran un riesgo de control bajo.
- ✓ El informe de la revisión especial plantea las recomendaciones necesarias.

1.5.3 Variables

Variables Independientes

- ✓ Reglamentos y Normas.
- ✓ Área operativa.
- ✓ Control interno.
- ✓ Informe de la revisión especial.

Variables Dependientes

- ✓ Verificación del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.
- ✓ Análisis de las actividades principales del área operativa.
- ✓ Evaluación de los procedimientos de control interno que afectan la calidad del servicio.
- ✓ Elaboración del informe con las respectivas recomendaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Fundamentación Teórica

2.1.1 Áreas funcionales y objetivos de las empresas

“En las empresas existen departamentos o áreas funcionales que permiten coordinar los componentes de las mismas para poder alcanzar los objetivos propuestos. En general podemos distinguir cuatro áreas o departamentos principales” **(Risco, L., 2013, pág. 29).**

Area de Dirección.-“Esta área tiene como función principal dirigir y coordinar el resto de áreas funcionales de una empresa. Es la encargada de tomar las decisiones estratégicas (a largo plazo) de la empresa” **(Risco, L., 2013, pág. 29).**

Area de Recursos Humanos.- “Dicha área se encarga de la fuerza de trabajo de la empresa, de su organización y gestión. Tiene como actividades principales la selección de personal, contratación, formación, pagar nominas, etc.” **(Risco, L., 2013, pág. 29).**

Area de Producción.- “Es la encargada de aprovisionar y combinar los distintos factores productivos para obtener el producto final que comercializará la empresa” **(Risco, L., 2013, pág. 29).**

Area Comercial.- Esta se ocupa de proveer a los consumidores los bienes y servicios que produce la empresa en el lugar y momento oportuno. Son los encargados de realizar estudios de mercado para conocer las necesidades de los consumidores y crear la publicidad necesaria para dar a conocer los productos de la empresa **(Risco, L., 2013, pág. 29).**

2.1.1.1 Objetivos de la empresa

Risco, L., (2013) Habitualmente se ha considerado que el objetivo principal de una empresa es la obtención del máximo beneficio (o máximos ingresos con el

mínimo coste), pero este criterio ha ido cambiando debido a una serie de hechos que difieren cuestionan este objetivo tradicional: la separación de los dueños y directivos hace que cada uno trabaje en busca de sus propios intereses; los múltiples agentes vinculados a la entidad con sus propios intereses; la creciente importancia de la RSC hacen que hoy en día las empresas busquen como objetivo principal la mejora de la imagen corporativa **(pág. 29).**

Es por esta razón que en la actualidad no se habla de un objetivo único sino de varios que satisfagan a todos los grupos relacionados con la empresa, aunque normalmente queden sometidos a la maximización del beneficio. Estos pueden ser **(Risco, L., 2013, pág. 30).**

Objetivo de rentabilidad: Tiene relación con alcanzar el mayor rendimiento del capital que se invierte para satisfacer las aspiraciones de los inversionistas. Por ello se establece una relación entre el beneficio obtenido en un periodo determinado y el capital invertido para su obtención **(Risco, L., 2013, pág. 30).**

Objetivo de crecimiento: Este tiene relación con el crecimiento de la empresa ya que a medida que la empresa crece, su valor de mercado aumenta, lo que incide positivamente en el valor de sus acciones y los directivos verán incrementado su poder e influencia así como su remuneración **(Risco, L., 2013, pág. 30).**

Objetivo de competitividad: Las empresas se vuelven más competitivas a medida que representan ventajas comparativas en sus productos frente a los que ofrecen sus competidores, ya sea en precio, en calidad, servicios postventa o tecnología. Una mayor competitividad genera mayores ingresos para la misma **(Risco, L., 2013, pág. 30).**

Objetivo de responsabilidad social: Tiene relación con las actuaciones que lleven a cabo las empresas ya que estas tienen que ser responsables con la sociedad y el medio ambiente. Esto le proporcionara una mejor estimación de

sus productos por parte de los consumidores lo que permitirá una mejora de su imagen corporativa **(Risco, L., 2013, pág. 30).**

Objetivo de supervivencia: Además de la maximización de los beneficios, este es el objetivo prioritario para cualquier empresa, el cual debe estar considerado por encima de intereses personales y por encima de los demás objetivos. Este objetivo impone restricciones al resto de objetivos **(Risco, L., 2013, pág. 31).**

2.1.2 Control de calidad

2.1.2.1 Definición

El control de calidad es un concepto del cual podemos encontrar mucha literatura. Lo que busca el presente texto no es la profundización teórica, sino un equilibrio entre la teoría y la práctica se hace referencia a tres de las definiciones más comunes y sencillas de control de calidad. Se trata concretamente de las definiciones de de Ishikawa, de la norma JIS japonesa sobre terminología de calidad y de J.M. Juran **(Valderrey, P., 2013, pág. 17).**

Valderrey, P., (2013) Para K. Ishikawa, el control de calidad tiene que relación con en el desarrollo, diseño, producción y comercialización de productos y servicios con una eficacia en el coste y una utilidad optimas, todo esto equilibrado con una compra satisfactoria por parte de los clientes. Para alcanzar dichos fines, todas las partes de una empresa (alta dirección, oficina central, planificación, investigación de mercado, administración, contabilidad, etc.) tienen que trabajar en conjunto. Todos los departamentos de la empresa tienen que empeñarse en crear sistemas que ayuden a la cooperación y en preparar y poner en práctica fielmente las normas internas. Por esta razón, al control de calidad visto desde esta óptica se le denomina control de calidad total o control de calidad para toda la empresa **(pág. 17).**

Valderrey, P., (2013) Otra de las definiciones dadas por las Normas Industriales Japonesas (norma JIS), el control de calidad se define como un sistema de métodos para la provisión coste-eficaz de bienes o servicios producidos cuya calidad es adecuada a los requisitos del comprador. Esta definición contempla el control de calidad como una nueva manera de pensar en la dirección, y considera que la puesta en práctica eficaz del control de calidad requiere la participación y la cooperación de todos los empleados de una empresa, comenzando desde la alta dirección, pasando por los directivos medios y los supervisores, hasta los trabajadores de base. Dicha participación se refleja en todas las etapas de las actividades de la empresa, como la investigación de mercado, investigación y desarrollo, planificación de productos, diseño, preparación de la producción, compras y subcontratos, producción, inspección, ventas, funciones financieras, de personal de formación y de educación **(págs. 17,18)**.

Valderrey, P., (2013) En cuanto al concepto de calidad, también existen diferentes conceptos. Entre los autores mas destacados tenemos a Juran, que definió la calidad como el conjunto de características de un producto el cual satisface las necesidades de los clientes y que en consecuencia hacen que el producto cubra las necesidades. Debido a esto se puede decir que la calidad consiste en no tener deficiencias. Sea cual sea la definición que se tenga en cuenta, resulta que un producto o servicio es de calidad cuando satisface las necesidades del cliente o usuario en cuanto a **seguridad** (que el producto o servicio confiere al cliente), **fiabilidad** (capacidad que tiene el producto o servicio para cumplir las funciones especificadas sin fallo u por un período determinado de tiempo) y **servicio** (medida en que el fabricante y distribuidor responden en caso de fallo del producto o servicio) **(pág. 18)**.

A partir del momento en que se hace necesario el uso de especificaciones del producto, el concepto de calidad genera otra serie de definiciones, entre las que se pueden citar las siguientes **(Valderrey, P., 2013)**:

- **Característica de calidad** o propiedad de un producto o servicio, que contribuye a su adecuación al uso (rendimiento, sabor, fiabilidad, apariencia, etc.).
- **Calidad de diseño** o adecuación de las características de calidad diseñadas para la generalidad de usuarios.
- **Calidad de fabricación**, que indica la fidelidad con que un producto se ajusta a lo establecido en su proyecto (**pág. 18**).

Si se cumplen estas características obtendremos productos o servicios de calidad mientras se cumplan a cabalidad los tres apartados anteriores, es decir, cuando podamos definir un conjunto de características de calidad que garanticen una total adecuación al uso por parte del cliente. Es necesario que se elabore un diseño acorde con estas características, determinando las especificaciones en cada caso (**Valderrey, P., 2013, pág. 18**).

2.1.2.2 Medición de la calidad

Valderrey, P., (2013) La calidad no se puede medir con precisión sin cuantificarla. Esto quiere decir que tenemos que dedicar mucho esfuerzo y meditación para poder idear métodos para medirla. Por lo tanto es necesario poner una especial inteligencia para idear métodos de medida en cuanto a las características verdaderas de la calidad, ya que muchas de ellas se expresan en las propias palabras de los consumidores y, por tanto, son difíciles de medir (**pág. 21**).

Valderrey, P., (2013) Cabe recalcar que no siempre las dificultades de medida de la calidad suelen ser tan fuertes. Sin embargo, aun cuando el problema de la medición no sea tan difícil, muchas empresas siguen fabricando productos defectuosos y reciben reclamaciones debido a que la alta dirección y los supervisores no proporcionan los medios para medir la calidad, aunque una pequeña inversión haría posible la cuantificación de la misma. Una buena

cuantificación de la calidad representa unos conocimientos útiles para una empresa y permite que el control de calidad avance con fluidez. Pero lo que está claro es que la alta dirección de una empresa es responsable de indicar los métodos y las normas que hay que utilizar para evaluar la calidad **(pág. 21)**.

2.1.2.3 Los responsables de la calidad en una empresa

Valderrey, P., (2013) Por lo general la seguridad de la calidad depende directamente de los ingenieros y administradores, los cuales se rigen en una tecnología indicada del producto y en los medios modernos de la ingeniería de sistemas y de la administración, y que cuentan con un conocimiento adecuado en métodos estadístico, incluyendo control de procesos, inspección por muestreo. Debido a esto los equipos de computación tienen un papel cada vez más importante en el aseguramiento de la calidad, pues realizan eficazmente el resumen de datos de calidad y coste de la calidad **(pág. 42)**.

Valderrey, P., (2013) Aunque realmente la responsabilidad por la calidad engloba a toda la organización. No obstante, existe el peligro de pensar que la calidad es trabajo de cada quien, dando como resultado que los temas de calidad se convierten en el trabajo de nadie. Es por ello que la programación de la calidad y su análisis necesitan el compromiso de la alta dirección. Dicho compromiso implica poner énfasis en lo importante que es la calidad, la identificación de las responsabilidades respectivas por la calidad de las diversas unidades organizacionales, y la responsabilidad explícita de todos los administradores y trabajadores de la compañía **(pág. 42)**.

Valderrey, P., (2013) Debido a esto se puede afirmar que la calidad en una empresa será siempre más eficaz cuando se trabaja en grupo y todos los miembros de la organización conocen los instrumentos básicos del aseguramiento de la calidad. En dichos medios son fundamentales los conceptos estadísticos elementales que forman la base del control de procesos y se utilizan para el análisis de los datos. Es cada vez más relevante que cada miembro de una organización, comenzando por la alta dirección hasta el

personal operativo, tenga conocimiento de los métodos estadísticos básicos y de su utilidad en su producción. Ciertas personas deben contar con niveles mas altos de capacidad; por ejemplo, los ingenieros y administradores en la función del aseguramiento de la calidad generalmente deben ser expertos en una o más áreas de control de procesos, ingeniería de confiabilidad, procedimientos de inspección y pruebas análisis de datos **(pág. 43)**.

2.1.2.4 Control de procesos

“El control de calidad se refiere principalmente en medir las características de calidad de un producto, compararlas con las especificaciones o requisitos y, en caso de existir discrepancia, tomar a tiempo las medidas correctivas” **(Valderrey, P., 2013, pág. 43)**.

Un producto con calidad necesariamente requiere ser producido con la precisión a la que aspiran los clientes, en unas instalaciones en las que se pueda obtener la exactitud requerida. Por lo tanto se debe contar con un programa de control de procesos que facilite la medición, el análisis, tomar la decisión oportuna y emprender la actuación precisa **(Valderrey, P., 2013, pág. 43)**.

Valderrey, P., (2013) Podemos considerar un proceso como una combinación de máquinas, materiales, métodos, mano de obra, medio ambiente y mantenimiento, que forman parte de una producción. Esta producción de cualquier proceso de fabricación debe caracterizarse por un cierto grado de variabilidad que no se puede eliminar completamente, ya que las condiciones de trabajo no son constantes por motivos como las variaciones en las materias primas, el desgaste de herramientas, operarios poco entrenados, etc. Dentro del marco general de variabilidad, se entiende como variación natural a la producida por diferentes causas no asignables, comunes o aleatorias, que son muy pequeñas por lo tanto no se consideran individualmente como causa única de una desviación del proceso. En cambio se conoce como variación accidental a la producida por causas asignables, especiales o atribuibles, es decir, que se

pueden investigar hasta dar con la razón específica que las produce y que, además, ocasionan desviaciones generalmente considerables en el resultado del proceso **(págs. 43,44)**.

“El control puede realizarse, bien durante la fabricación de los productos **(control de fabricación)**, o bien durante la recepción de los mismos **(control de recepción o control de aceptación)**” **(Valderrey, P., 2013, pág. 44)**.

Control de fabricación

La finalidad de este control es dominar la fabricación para tener la certeza preventivamente y la conformidad necesaria exigida a los productos fabricados (componentes electrónicos, piezas mecánicas, productos alimenticios, etc.). Es por ello que dicho control debe detectar cualquier desviación que se de durante el proceso de fabricación permitiendo reaccionar antes de que se produzca el rechazo de productos **(Valderrey, P., 2013, pág. 44)**.

Resulta difícil incorporar la calidad de un producto mediante la inspección o las pruebas. Tiene que darse el producto correctamente desde el principio. Es por ello que los procesos de fabricación deben ser estables y capaces de funcionar de manera que virtualmente los productos elaborados cumplan con las especificaciones. Los controles estadísticos de procesos en línea (controles de fabricación) los cuales se usan para fabricar el producto correctamente desde el inicio **(Valderrey, P., 2013, págs. 44,45)**.

Control de recepción

Si el control es aplicado a la recepción de productos, el procedimiento de inspección por muestreo se conoce también como muestreo de aceptación. Su finalidad es la aceptación o rechazo de un lote para asegurar dentro de un largo plazo que la calidad se halla de acuerdo con lo establecido con el proveedor **(Valderrey, P., 2013, pág. 45)**.

Por lo que se da una relación de calidad razonable entre receptor y productor, ya que se acepta que el lote contenga una proporción de piezas defectuosas que no sea excesiva. El buen uso de técnicas de control de procesos por parte del productor puede disminuir e incluso llegar a eliminar la necesidad de una inspección por muestreo extensa **(Valderrey, P., 2013, pág. 45).**

2.1.3 Examen especial

Comprende la revisión y análisis de una parte de las operaciones o transacciones llevadas a cabo con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de verificar aspectos presupuestales o de gestión, el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes y elaborar el correspondiente informe que incluya observaciones, conclusiones y recomendaciones. Dicha revisión puede incluir una combinación de objetivos financieros y operativos, o regirse a sólo uno de ellos, dentro de un área limitada o asunto específico de las operaciones **(Auditores, contadores y consultores financieros, 2012).**

La ejecución del examen especial sigue las mismas fases que la práctica de una auditoría de gestión, es decir: a) Planeamiento; b) Ejecución; c) Informe; excepto en lo que se refiere a la fase de planeamiento, dado que sus procedimientos son más simplificados que en una auditoría de alcance amplio **g(Auditores, contadores y consultores financieros, 2012).**

2.1.4 Auditoria Operativa

2.1.4.1 Definición

Andersen, A., (2011) La Auditoría Operativa es la encargada de formular y mostrar una opinión sobre los hechos que se presentan en la administración, los de nivel gerencial y los relacionados con la operatividad, con prioridad en los niveles de efectividad y eficiencia con los que se han manejado los bienes que posee la empresa en base a la aplicación de normas, los controles en el ámbito operativo y medidas correctoras, permitiendo contar con habilidades

que identifiquen las causas operacionales posteriores y que expliquen las señales adversas evidenciadas en los aspectos administrativos **(pág. 45)**.

2.1.4.6 Fases de la Auditoría

2.1.4.6.1 Fase de Planificación

La primera fase que se refiere a la planificación es muy importante, ya que una correcta distribución de recursos permite alcanzar niveles altos en cuanto a eficiencia y eficacia se refiere. Aquí es necesario planificar las pruebas que se van a aplicar, el tiempo necesario que se requiere para terminar el trabajo partiendo de la aprobación de la empresa, concluyendo con la lectura y entrega del documento final **(Pallerola, J.; Monfort, E., 2013, pág. 36)**.

En este punto es primordial conocer acerca de **(Pallerola, J.; Monfort, E., 2013)**:

- **Que actividad realiza el cliente** se refiere principalmente al mercado en que se desenvuelve, capacidad de su trabajo, producto que distribuye, experiencia de los auditores, etc. De este análisis se puede precisar que evaluación se deberá realizar. Por lo que es necesaria la comprensión previa que deber tener el auditor **(pág. 36)**.

2.1.4.6.2 Fase de ejecución del trabajo

Una vez terminada y plasmada por escrito la fase de planificación, se procede a la fase de ejecución en el establecimiento de la empresa esta engloba las fases que se detallan a continuación **(Pallerola, J.; Monfort, E., 2013, pág. 43)**

- **Pedir información al cliente.** Se aconseja solicitar información al cliente, esta puede aumentar mientras se desarrolla la auditoría si se cree indispensable. Esta información se da de acuerdo al tamaño y actividad de la empresa **(pág. 43)**.

Esta información pretende que con anticipación el cliente prepare lo requerido para ayudar que los papeles de trabajo tengan el soporte necesario y que justifiquen la evidencia de su trabajo **(pág. 43)**.

- **Asignación del personal y número de horas.** En relación a los recursos humanos con que cuenta cada auditor o firma de auditoría, se requiere la asignación de diferentes personas para cada área a revisar.

La distribución del personal de trabajo pretende apoyar la preparación de cada auditor con la finalidad, que con el pasar de los días, todo el personal que colabora con el auditor principal, tenga los conocimientos para evaluar cualquier parte de una organización **(Pallerola, J.; Monfort, E., 2013, pág. 44)**.

- **Pruebas de cumplimiento.** Durante la realización del trabajo el auditor tiene la obligación de realizar pruebas de cumplimiento que justifiquen la efectividad del sistema de control interno, que marcha en perfectas condiciones y no da paso que puedan aparecer debilidades en los circuitos administrativos **(Pallerola, J.; Monfort, E., 2013, pág. 51)**.
- **Describir las debilidades manifestadas.** En la realización de las tareas llevadas a cabo por el auditor, prestando atención al esquema de trabajo, pueden detectarse riesgos, los cuales deben estar identificados y soportados **(Pallerola, J.; Monfort, E., 2013, pág. 53)**.
- **Valoración de los resultados y las conclusiones.** Después de concluir el análisis de un área en particular, se deben redactar las conclusiones del trabajo, y la revisión de estas conclusiones al mismo tiempo con los riesgos que se hubieran detectado por si manifiestan una alusión que pudiera expresarse en el documento final. Cualquier trabajo requiere la supervisión de otra persona para proveer mayor certeza de la consistencia de las conclusiones, estas puede que se confirmen en un posterior análisis **(Pallerola, J.; Monfort, E., 2013, pág. 53)**.

2.1.4.6.3 Fase de comunicación de resultados

Pallerola, J.; Monfort, E., (2013) Ya concluida la segunda que se refiere a la fase de realización de las labores de investigación, se considera necesario realizar una reunión previa con los directivos de la organización, y todo el personal que ha realizado la auditoría. La cual pretende dar a conocer las conclusiones preliminares y saber que opinan en la empresa para que pueda debatir o en su caso aceptar dichas conclusiones. Se puede dar el caso que con frecuencia los directivos de la organización evaluada pidan un poco de tiempo, y facilitar más evidencia, la cual modifique las conclusiones preliminares de la evaluación **(pág. 53).**

Pallerola, J.; Monfort, E., (2013) Hay que tener cuidado con la realización de la reunión donde se presente las primeras conclusiones, ya que si la empresa aun no llega a la terminación del periodo, se puede dar que varias conclusiones del trabajo que se refieran al ajuste de alguna situación, se pueda todavía arreglar antes del término de la situación presentada por el personal evaluador. No obstante, si dicha fecha es posterior al término de la fase de ejecución la reunión se encuadra en la obligatoriedad del intercambio entre el evaluador y la organización la cual predomina en todo instante. No es recomendable para el auditor esperar que la auditoría esté terminada, y no permitir respuesta de los directores de la organización evaluada **(pág. 53).**

“En esta parte se da una previa composición de un borrador del Informe para dar a conocer al cliente básicamente las conclusiones dadas en el trabajo de verificación efectuado hasta esa fecha” **(Pallerola, J.; Monfort, E., 2013, pág. 53).**

“Es importante comunicar los resultados preliminares, cuando se haya terminado la evaluación proporcionando una gama de sugerencias que añadan valor al trabajo del auditor” **(Pallerola, J.; Monfort, E., 2013, pág. 53).**

2.1.4.7 Informe de auditoria

Soy, C.; Aumatell, (2012) Este informe se puede definir como un resumen de todo el trabajo realizado en el cual se ve plasmado las conclusiones que se han obtenido, resumiendo en que partes de la empresa se han encontrado debilidades y las cuales deben ser mejoradas para beneficio de la misma. Refleja la forma de poner en práctica las acciones necesarias para corregir dichas debilidades. También debe indicar las posibles limitaciones con las que se ha desarrollado el proceso auditor y sus motivos **(pág. 35)**.

Un informe debe cumplir con ciertos requisitos entre ellos podemos citar **(Soy, C.; Aumatell, 2012)**:

- La veracidad, la integridad y la síntesis del informe.
- La concordancia de los objetivos del trabajo, las normas, las deducciones y las conclusiones, las cuales se deben verificar para poder expresarlas de una manera clara.
- Una buena concisión de lo evaluado, lo concluido y las propuestas de mejora **(pág. 35)**.

“El informe de auditoría puede tener una forma y un contenido diferentes. Por ejemplo si el destinatario de la presentación es la alta dirección, habrá que elaborar un documento de alto nivel y breve, centrado en los aspectos que se deben modificar para ganar en eficiencia y cumplimiento” **(Soy, C.; Aumatell, 2012, pág. 35)**.

Si los destinatarios son usuarios finales, se incidirá por ejemplo en las acciones que deben llevar a cabo para localizar la información de un modo más ágil o en aquellos aspectos o beneficios que les afecten directamente. El documento podrá ser más detallado y tener una extensión mayor **(Soy, C.; Aumatell, 2012, pág. 35)**.

2.2 Fundamentación Conceptual

Calidad

Según **Blanco (2012)** “Los términos de medición en cuanto a calidad se mencionan se dan en la adherencia de productos a varias determinantes de calidad-utilidad, confiabilidad, aprobación, durabilidad, calidad del servicio, estética y calidad percibida” (pág. 24).

Según **Anzola (2010)** “Mide los atributos, propiedades o características que deben tener los bienes y servicios para satisfacer los requerimientos del producto” (pág. 48).

Según **Ministerio de Comercio Industria y Turismo (2012)** “Aquellas características del producto que responden a las necesidades del cliente”.

Control interno

Según **Blanco (2012)** Es un proceso efectuado por la Junta Directiva de entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos en cuanto a la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (pág. 194).

Según **Estupiñan (2013)** “El control interno es un proceso que integra todas las áreas de la empresa para permitir la efectividad y eficiencia de las operaciones al obtener estados financieros, tomando en cuenta el aspecto legal interno y externo al que la entidad se rige” (pág. 13).

Según **Fonseca (2011)** “El control interno se define como un proceso integral aplicado por las autoridades, y todos los empleados de una empresa, el cual brinda una seguridad razonable para alcanzar las metas deseadas y el resguardo de los bienes disponibles” (pág. 21).

Evidencia de auditoría

Según **Blanco (2012)** La evidencia se refiere a la información obtenida para que el auditor pueda preparar las conclusiones sobre las que se basa su informe. La evidencia se obtiene de una mezcla apropiada de pruebas de control, de procedimientos sustantivos, análisis de proyecciones y análisis de los indicadores **(pág. 54)**.

Según **Pany (2010)** Las pruebas que obtiene el auditor durante la ejecución de la auditoría, que hace patente y manifiesta la certeza o convicción sobre los hechos o hallazgos que prueban y demuestran claramente éstos, con el objetivo de fundamentar y respaldar sus opiniones y conclusiones **(pág. 34)**.

Según el **Instituto de Contabilidad y Auditoría (2013)** “Es la información utilizada por el auditor para alcanzar las conclusiones en que basa su opinión. La evidencia incluye tanto la información contenida en los registros de la empresa como otra información”.

Funciones del personal

Según **Aguilera (2012)** La administración de recursos humanos, además de planear, organizar y coordinar, llevar a cabo el desarrollo de técnicas, que intentan promover el desempeño eficiente de los trabajadores, debe llevar a cabo un conjunto de funciones tales como: reclutamiento y selección del personal apropiado para cubrir las necesidades de la empresa, formación del personal, integración del personal con las tareas de la empresa según la valoración de cada puesto y del propio personal. Cada una de estas funciones se puede analizar en profundidad, ya que de ellas va a depender el cumplimiento y alcance de los objetivos marcados por la organización **(pág. 52)**.

Según **Montoro (2014)** Las personas que forman parte de la empresa, realizando diferentes actividades, son consideradas un elemento fundamental

para explicar el éxito y competitividad empresarial. Es por ello que la dirección de recursos humanos especializada en la gestión y dirección de las personas, cada vez tiene una mayor relevancia en la empresa **(pág. 84).**

Informe de Auditoría

Según **Soy y Aumatell (2012)** Este informe se puede definir como un resumen de todo el trabajo realizado en el cual se ve plasmado las conclusiones que se han obtenido, resumiendo en que partes de la empresa se han encontrado debilidades y las cuales deben ser mejoradas para beneficio de la misma” **(pág. 35).**

Según **Blanco (2012)** El informe final debe contener una expresión clara de la conclusión sobre la temática, basándose en el criterio confiable identificado. La conclusión mediante el lenguaje explicativo. Si lo hay, facilitarán la comunicación para informar a los usuarios las conclusiones expresadas y limitarán el potencial para que esos usuarios asuman un nivel de seguridad más allá del que fue señalado, y que es razonable en las circunstancias **(pág. 72).**

Según el **Instituto de Contabilidad y Auditoría (2013)** Es un informe elaborado con el objetivo de alcanzar una seguridad razonable, que incluya su opinión sobre la descripción del sistema de la organización, de los objetivos de control y otros controles relacionados, así como de la idoneidad del diseño de los controles para alcanzar los objetivos de control especificados.

Planeación Estratégica

Según **Blanco (2012)** Son los medios por los cuales una empresa pretende lograr sus objetivos. Las empresas emplean diferentes estrategias o medios para lograrlos, el concepto de estrategia abarca el propósito general de una organización, por lo tanto se requiere de varias dimensiones para lograr una definición adecuada **(pág. 40).**

Según **Anzola (2010)** “Es la interpretación de los planes teniendo en cuenta a la competencia; es una planeación interpretativa de lo que se tiene que hacer en toda la empresa o en una parte significativa de ella” **(pág. 82).**

Según el **Ministerio de Comercio Industria y Turismo (2012)** “Proceso por el cual los administradores de la empresa de forma sistemática y coordinada piensan sobre el futuro de la organización, establecen objetivos, seleccionan alternativas y definen programas de actuación a largo plazo”.

Productividad

Según **Anzola (2010)** “Es la medida con que una empresa se considera eficiente en la producción de bienes y servicios. Se refiere a la relación entre la producción de bienes y servicios y los insumos humanos y no humanos empleados durante el proceso productivo” **(pág. 46).**

Según **Blanco (2012)** Como cualquier medida de productividad, se puede definir como la proporción de cambio en los resultados ante un cambio en los insumos, es decir, la mejora en el rendimiento del producto o proceso dividido como el incremento de la inversión en investigación y desarrollo **(pág. 467).**

Según **Ministerio de Comercio Industria y Turismo (2012)** “Medida del rendimiento que influye la eficacia y la eficiencia por medio del control de las salidas sobre entradas”

Riesgo de Auditoría

Según **Fonseca (2011)** Es el riesgo que el auditor está dispuesto a asumir en la ejecución de su trabajo para cerciorarse o satisfacerse de la razonabilidad de las cifras o actividades encaminadas **(pág. 46).**

Según **Pallerola y Monfort (2013)** Son aquellos aspectos cualitativos y cuantitativos, que pueden no ser conocidos por el auditor en el transcurso del

trabajo. Un riesgo al no ser previsible, puede no llegar a conocerse. Es por ello que el auditor debe fijar en la planificación las áreas de la empresa en las que podrían ocurrir estos y en todo caso intentar cuantificarlos para ser comparados con el nivel de materialidad establecido **(pág. 56)**.

Según el **Instituto de Contabilidad y Auditoría (2013)** “Es el riesgo de que auditor exprese una opinion de auditoría inadecuada sobre el trabajo realizado. El riesgo de auditofa es una función del riesgo de incorrección material y el riesgo de detección”.

2.3 Fundamentación Legal

2.3.1 (NAGA´s) Normas De Auditoria Generalmente Aceptadas

Las Normas Generales de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA´s), son aquellas normas a las que deben regirse los auditores para realizar el trabajo de la auditoría, por lo que estas se tomaron en cuenta para realizar la presente investigación, dado que se está realizando una revisión especial de auditoría.

2.3.1.1 Normas Generales

Entrenamiento y Capacidad Profesional

“La Auditoría la debe realizar un personal que tenga entrenamiento necesario y destreza”. Aparte de la formación profesional como Auditor, es indispensable poseer una capacidad técnica y destreza necesaria” **(Consultorio Contable, 2012)**.

Independencia

Este término tiene relación con la independencia profesional con que cuenta el auditor para dar su opinión libre de influencias en los temas políticos, religiosos,

de carácter familiar etc., y otros asuntos relacionados con sentimientos personales e intereses grupales **(Consultorio Contable, 2012)**.

Cuidado o Esmero Profesional

El auditor debe ejercer cuidado profesional en la realización de un trabajo de auditoría y en la elaboración del informe. El cual debe ser aplicado en cualquier labor que se desarrolle, para no ser negligente en el desarrollo de la profesión. Una persona preparada puede ser considerada capaz, pero de nada le sirve si actúa con negligencia **(Consultorio Contable, 2012)**.

2.3.1.2 Normas de Ejecución del Trabajo

Planeamiento y Supervisión

Cualquier trabajo de auditoría se debe planificar de manera apropiada y supervisar el trabajo del personal que lo realiza.

El planeamiento es un tema que tiene gran relevancia tanto a nivel local como en el exterior, por esta razón se puede concluir que el planeamiento estratégico es una herramienta de trabajo de mucha importancia, partiendo del análisis que se deben evaluar las partes esenciales del negocio como la manera en la que se encuentra organizado, las fuentes de financiación, los sistemas productivos, funciones básicas y debilidades significativas **(Consultorio Contable, 2012)**.

Estudio y Evaluación del Control Interno

El control interno y la manera en que se encuentra estructurado debe ser estudiado y evaluado de manera apropiada como base para construir el nivel de confianza y posteriormente poder determinar su naturaleza, el alcance y la procedencia de las pruebas de auditoría”. El estudio del control constituye la plataforma que permite deducir la confianza en los registros y determinar procedimientos de auditoría. Hoy en día los procedimientos de control y su

análisis requieren un proceso el cual empieza con un conocimiento del mismo, continúa con el estudio preliminar, pruebas de cumplimiento, y terminando con la ampliación de pruebas sustantivas si es necesario (**Consultorio Contable, 2012**).

Evidencia Suficiente y Competente

La suficiencia de la evidencia se obtiene inspeccionando, observando, indagando y confirmando los hechos evaluados, para tener un fundamento razonable que sustente la opinión del auditor. Se considera una evidencia suficiente aquella en que los resultados obtenidos en las pruebas aplicadas brinden la certeza de la comprobación de los hechos (**Consultorio Contable, 2012**).

2.3.3 Normativa del COSO I

La normativa del COSO I establece los componentes y principios que deben estar presentes en la estructura del control interno de una empresa, en la presente investigación se utilizó este modelo para evaluar el control interno implantado en la empresa.

2.3.3.1 Control interno-marco integrado

El control interno ayuda a las entidades a lograr importantes objetivos y a mantener y mejorar su rendimiento. El Control Interno- Marco Integrado del COSO permite a las organizaciones desarrollar, de manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que se adapten a los cambios del entorno operativo y de negocio, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y apoyando en la toma de decisiones y el gobierno corporativo de la organización.

Un sistema de control interno efectivo requiere algo más que un riguroso cumplimiento de las políticas y procedimientos: requiere del juicio y del criterio profesional. La dirección y el consejo de administración deben utilizar su criterio

profesional para determinar el nivel de control que es necesario aplicar. La dirección y el resto del personal deben utilizar su criterio profesional para seleccionar, desarrollar y desplegar controles en toda la organización. La dirección y los auditores internos, entre otros profesionales de la entidad, deben aplicar su criterio profesional a la hora de supervisar y evaluar la efectividad del sistema del control interno.

El Marco apoya a la dirección, al consejo, a los grupos de interés externos y demás partes que interactúan con la entidad a través de sus respectivas funciones relacionadas con el control interno, sin llegar a ser excesivamente estricto. Para ello, el Marco ofrece un entendimiento de lo que constituye un sistema de control interno y aporta información de valor para poder determinar si se está aplicando de manera efectiva.

Para la dirección y el consejo, este Marco proporciona:

- Un medio para aplicar el control interno a cualquier tipo de entidad, independientemente del sector o estructura jurídica, a nivel de entidad, división, unidad operativa o función.
- Un enfoque basado en principios que proporcionan flexibilidad y permite el uso del criterio profesional a la hora de diseñar, implementar y desarrollar el control interno. Se trata de principios que se pueden aplicar a nivel de entidad, a nivel operativo y a nivel funcional.
- Requisitos para un sistema de control interno efectivo, considerando los componentes y principios existentes, cómo funcionan y cómo interactúan dichos componentes durante su funcionamiento.
- Un método para identificar y analizar los riesgos, desarrollar y gestionar respuestas adecuadas a dichos riesgos dentro de unos niveles aceptables y con un mayor enfoque sobre las medidas anti-fraude.

- Una oportunidad para ampliar el alcance del control interno más allá de la información financiera, a otras formas de presentación de información, operaciones y objetivos de cumplimiento.
- Una oportunidad para eliminar controles ineficientes, redundantes o inefectivos que proporcionen un valor mínimo en la reducción de riesgos para la consecución de los objetivos de la entidad.

Para los grupos de interés externos de la entidad y demás partes que interactúen con ella, la aplicación del Marco proporciona:

- Mayor confianza en la supervisión efectuada por el consejo sobre los sistemas de control interno.
- Mayor confianza respecto al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Mayor confianza en la capacidad de la organización para identificar, analizar y responder a los riesgos y los cambios que se produzcan en el entorno operativo y de negocio.
- Mayor comprensión de la necesidad de un sistema de control interno efectivo.
- Mejor entendimiento de que, mediante la aplicación de un criterio profesional oportuno, la dirección puede eliminar controles no efectivos, redundantes o ineficientes.

El control interno no es un proceso en serie, sino un proceso integrado y dinámico. El Marco es aplicable a todas las entidades: grandes, medianas, pequeñas, con ánimo de lucro y sin él, así como organismos públicos. Sin embargo, cada organización puede optar por implementar el control interno de manera distinta. Por ejemplo, el sistema de control interno de una entidad de

pequeña dimensión podría ser menos formal y estructurado, y aún así ser un sistema de control interno efectivo.

El resto de este Resumen Ejecutivo proporciona una visión general de control interno, incluida su definición, categorías de objetivos, descripción de los componentes requeridos y principios asociados, y requisitos de un sistema de control interno efectivo. Asimismo, incluye un análisis de las limitaciones-las razones por las que no existe un sistema de control interno perfecto. Finalmente, ofrece reflexiones sobre cómo pueden usar el Marco de diferentes partes interesadas en el mismo **(Instituto de Auditores Internos de España, 2013)**.

2.3.3.2 Definición de control interno

El control interno se define de la siguiente manera:

Un sistema aplicado por la administración, la dirección y todo el personal de una organización implementado con la finalidad de brindar un nivel aceptable de seguridad para alcanzar los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales. El control interno:

- Está orientado a la consecución de objetivos en una o mas categorías operaciones, información y cumplimiento.
- Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo.
- Es efectuado por las personas-no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que éstas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.

- Es capaz de proporcionar una seguridad razonable no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la entidad.
- Es adaptable a la estructura de la entidad flexible para su aplicación al conjunto de la entidad o a una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular.

Esta definición es intencionadamente amplia. Incluye conceptos importantes que son fundamentales para las organizaciones respecto a cómo diseñar, implantar y desarrollar el control interno, constituyendo así una base para su aplicación en entidades que operan en diferentes estructuras organizacionales, sectores y regiones geográficas (**Instituto de Auditores Internos de España, 2013**).

2.3.3.3 Objetivos

El Marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

- **Objetivos operativos-** Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- **Objetivos de información-** Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y puedan abarcar temas referentes a la confiabilidad, oportunidad, transparencia, y demás aspectos determinados por los entes reguladores, organismos descritos o normas de la propia entidad.
- **Objetivos de cumplimiento-** Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad (**Instituto de Auditores Internos de España, 2013**).

2.3.3.4 Componentes del Control Interno

Entorno de control

Estupiñan, R., (2013) Constituye la base para el desarrollo de las acciones es por eso su trascendencia, pues son un conjunto de medios, que operan y aplican reglas previamente que se han establecido con anterioridad, refleja el dominio colectivo relacionado con diferentes agentes que ayudan a establecer, fortalecer o debilitar las políticas y procedimientos implantados en una empresa. La dirección ha de definir el nivel de competencia profesional requerido para los puestos de trabajo y traducir los niveles requeridos de competencia en conocimientos y habilidades imprescindibles **(págs. 13-15)**.

Evaluación de riesgos

Estupiñan, R., (2013) El Control Interno tiene como finalidad esencial limitar los riesgos que afectan las operaciones de las empresas. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes permitiendo que los controles vigentes los neutralicen. Para ello debe tenerse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes para poder identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a los niveles de la organización como de la actividad. El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos. Los mecanismos para prever, identificar y administrar los cambios deben estar dirigidos hacia el futuro, para poder anticiparse a los riesgos significativos a través de sistemas de alarma complementados con planes para corregir con antelación las variaciones **(págs. 18-22)**.

Actividades de control

Estupiñan, R., (2013) Las actividades de control abarcan una gran variedad de políticas y los procedimientos correspondientes cuya implementación permiten asegurar que se aplican las directrices de la dirección. Se refiere a poner en práctica aquellas acciones identificadas como necesarias para afrontar los

riesgos y así alcanzar los objetivos de la empresa. En todos los niveles de la organización existen responsabilidades de control, y es preciso que los agentes conozcan individualmente cuáles son las que les competen, debiéndose para ello explicitar claramente tales funciones **(págs. 25-27)**.

Información y comunicación

Estupiñan, R., (2013) Es importante que todo el personal de una empresa tenga conocimiento sobre la labor que debe ejercer en la empresa (funciones, responsabilidades), es preciso que conozcan la información periódica y en el momento oportuno sobre lo que deben manejar y lo que requieren ejecutar en sus labores para alcanzar los fines deseados. Cualquier información importante debe ser receptada, analizada y transmitida para que llegue de manera oportuna a los distintos departamentos logrando apropiarse de la responsabilidad a su cargo. Hay información relacionada con lo operativo, lo financiero, que permite que se de un sistema para ayudar a la dirección, la ejecución y el control de las actividades **(págs. 33-35)**.

Actividades de supervisión

Estupiñan, R., (2013) Es responsabilidad de los directivos contar con una adecuada estructura de Control Interno, y también se debe revisar y actualizar periódicamente para que funcione de manera eficiente. Se debe evaluar el conjunto de actividades que forman parte del control, ya que toda empresa puede surgir cambios por lo que necesitan actualizarse al perder su eficacia o ya no se pueden aplicar. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar **(págs. 40,41)**.

Principios

El Marco establece un total de diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente. Dado que estos

diecisiete principios proceden directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios. La totalidad de los principios son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento **(Instituto de Auditores Internos de España, 2013)**.

Entorno de control

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
3. La dirección establece, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, a alineación con los objetivos de la organización.
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos **(Instituto de Auditores Internos de España, 2013)**.

Evaluación de riesgos

6. La empresa define sus objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
7. La empresa precisa los riesgos para alcanzar las metas en todos los niveles de la misma y con posterioridad los analiza como base para determinar como se deben tramitar.

8. La empresa toma en cuenta la posibilidad de fraude al evaluar los riesgos existentes para la consecución de sus objetivos.

9. La empresa tiene identificado y por lo tanto evalúa los cambios que pueden afectar significativamente al sistema de control interno **(Instituto de Auditores Internos de España, 2013)**.

Actividades de control

10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables.

11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.

12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica **(Instituto de Auditores Internos de España, 2013)**.

Información y comunicación

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno **(Instituto de Auditores Internos de España, 2013)**.

Actividades de Supervisión

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar a medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda **(Instituto de Auditores Internos de España, 2013)**.

2.3.4 Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA)

El uso de esta normativa fue necesario debido a que este organismo es el encargado de ejercer control de las operaciones de la empresa sujeta a investigación.

Definición

Es un organismo adscrito al Ministerio de Salud Pública, ARCSA el cual ejerce como principal atribución y responsabilidad, la emisión de permisos para el funcionamiento de las empresas que se dedican a la producción, importación, exportación, comercialización, almacenamiento, distribución, o que dispensan y/o expenden, los productos que estén sometidos a obtener el registro sanitario o la notificación sanitaria necesaria **(Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria, 2013)**.

Valores

Respeto. Se refiere al entendimiento de que todos los seres humanos son iguales y tienen derecho a acceder a un buen servicio, por lo que nuestro

compromiso es respetar la dignidad de todas las personas y velar por sus necesidades, sin dejar de lado sus derechos.

Compromiso. Es tener claro que vamos a cumplir a cabalidad todas las responsabilidades a nuestro cargo.

Integridad. Contamos con la capacidad requerida para decidir con responsabilidad todas nuestras acciones.

Justicia. Entendemos que los seres humanos merecemos oportunidades y por ello trabajamos cada día.

Misión

Garantizar la salud de todas las personas regulando y controlando la calidad, seguridad, eficacia e inocuidad de los productos de uso y consumo humano, así como las condiciones higiénico-sanitarias de las empresas sujetas a vigilancia y control sanitario en su ámbito de operación.

Visión

El ARCSA pretende consolidarse como un organismo de regulación, control y vigilancia sanitaria que pueda ser reconocido a nivel local e internacional por la seguridad concebida en la población por su transparencia, ética, capacidad técnica y servicios eficientes, en un plazo de cinco años (**Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria, 2013**).

Ejes Estratégicos

Los objetivos estratégicos principales del nuevo modelo de gestión del ARCSA, se detallan a continuación:

- Aumentar la confianza de la población en el sistema de regulación de productos de uso y consumo humano y establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario.
- Incrementar la competitividad del sistema productivo del país en materia de productos de uso y consumo humano, y establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario.
- Aumentar la calidad de la oferta exportable del país, en materia de productos de uso y consumo humano **(Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria, 2013).**

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

LOCALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo se realizó en la empresa “Queen Water” ubicada en el Cantón Manta, barrio San Agustín en la calle Roldos y Avenida los Algarrobos.

3.1 Materiales y Métodos

3.1.1. Materiales

Para la realización del presente tema de investigación se emplearon los siguientes materiales:

Tabla 1. Materiales utilizados

Nº	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Resmas de papel bond	4	\$ 4,50	\$ 18,00
2	Cuaderno	1	\$ 1,00	\$ 1,00
2	Esferos	2	\$ 0,50	\$ 1,00
3	Cartuchos de impresora	4	\$ 8,00	\$ 32,00
4	Horas de uso de internet	100	\$ 1,00	\$100,00
TOTAL				\$ 152,00

Elaborado por: La autora

3.1.2 Métodos

3.1.2.1 Inductivo

Constituye la parte inicial de la investigación, aquí se determinó en primer lugar la problematización con su respectivo problema y subproblemas, mediante la observación directa estableciendo los objetivos e hipótesis.

3.1.2.2 Deductivo

Este método formó parte del desarrollo del proyecto, mediante su aplicación se pudo establecer la propuesta de solución al problema, aplicando el pensamiento crítico para determinar los hechos más importantes, observando la realidad para cumplir los objetivos propuestos.

3.1.2.3 Analítico

Este método ayudó a comprender la esencia de la investigación mediante el análisis de las diferentes partes del área objeto para estudiarlas en forma individual, llegando a conocer las variables que intervienen en el desarrollo del trabajo.

3.2 Tipos de Investigación

3.2.1 De Campo

Porque permitió tener contacto con el sujeto a investigar en este caso el personal administrativo y operativo de la empresa Queen <<Water, para obtener información de primer orden.

3.2.2 Descriptiva

La utilización de este tipo de investigación permitió la descripción precisa y las características de los factores internos y externos que se presentan en el desarrollo de las operaciones de la empresa.

3.2.3 Bibliográfica

Mediante el empleo de este tipo de investigación se recogió la información literaria de autores que confirman los temas y conceptos empleados durante el presente trabajo.

3.2.4 Analítica

Fue utilizada porque se debió establecer la relación, causa, efecto entre las variables que intervienen en la investigación permitiendo alcanzar los objetivos propuestos para el presente trabajo.

3.2.5 Técnicas de Investigación

3.2.5.1 La observación

El empleo de esta técnica de investigación permitió recoger datos e información mediante la observación de los hechos y realidades que afectan a la empresa, esta indagación fue necesaria para la realización de la investigación

3.2.5.2 Entrevista

Esta técnica fue muy importante en el desarrollo del trabajo mediante la comunicación verbal se obtuvo información valiosa y útil acerca de las cuestiones fundamentales de la investigación que muchas veces no se puede encontrar en ningún documento escrito.

3.2.5.3 Encuesta

Mediante el empleo de esta técnica se pudo recoger información de la población objeto de estudio para conocer el punto de vista del personal operativo de la empresa y poder utilizarla para su posterior análisis.

3.2.5.4 Cuestionario

El cuestionario permitió evaluar los procedimientos de control interno que utiliza la empresa, mediante el empleo de un conjunto de preguntas previamente elaboradas.

3.3 Diseño de la Investigación

3.3.1 Investigación no experimental

El diseño de la presente investigación se considera no experimental debido a que se observaron las situaciones de la empresa en su contexto natural, para después analizarlas tal y como se dan, es decir no hubo manipulación de las variables que intervienen.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

La población objeto de estudio está conformada por 15 personas, que se desenvuelven como empleados de la empresa, de los cuales se empleó la técnica de la entrevista al Gerente, Secretaria y Responsable del área operativa y la técnica de la encuesta al resto del personal que labora en el área sujeta a la investigación.

Tabla 2. Población personal administrativo y operativo

Cargos	Cantidad
Gerente	1
Secretaria	1
Personal Operativo	13
TOTAL	15

Elaborado por: La autora

3.4.2. Muestra

La muestra es una parte representativa de elementos de la población la cual debe ser lo suficientemente amplia y significativa, en el presente trabajo el número de unidades seleccionadas es el total de la población que en este caso es el personal administrativo y operativo de la empresa.

3.5 Creación de la firma auditora

Para el desarrollo de la investigación se creó la firma auditora ficticia denominada **LEMARY Auditores Independientes S.A.**



CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Fase I. Preliminar

Tabla 3: Índice de Archivo

	Periodo:	2013																									
	Área:	Operativa																									
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos																									
	Teléfono:	052382274	RUC: 1303369118001																								
ÍNDICE DE ARCHIVO <table border="1"> <thead> <tr> <th>ÍNDICE</th><th>ABREV.</th><th>DESCRIPCION</th><th>REF.</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4.1.</td><td>F.I.P</td><td>Preliminar</td><td>A.P. 1/7</td></tr> <tr> <td>4.1.1.</td><td>I.</td><td>Índice preliminar</td><td>A.P. 1/1</td></tr> <tr> <td>4.1.2</td><td>O.T</td><td>Orden de trabajo</td><td>A.P. 1/1</td></tr> <tr> <td>4.1.3</td><td>N.T</td><td>Notificación de trabajo</td><td>A.P. 1/2</td></tr> <tr> <td>4.1.4</td><td>C.P.S</td><td>Contrato de prestación de servicio</td><td>A.P. 1/3</td></tr> </tbody> </table>				ÍNDICE	ABREV.	DESCRIPCION	REF.	4.1.	F.I.P	Preliminar	A.P. 1/7	4.1.1.	I.	Índice preliminar	A.P. 1/1	4.1.2	O.T	Orden de trabajo	A.P. 1/1	4.1.3	N.T	Notificación de trabajo	A.P. 1/2	4.1.4	C.P.S	Contrato de prestación de servicio	A.P. 1/3
ÍNDICE	ABREV.	DESCRIPCION	REF.																								
4.1.	F.I.P	Preliminar	A.P. 1/7																								
4.1.1.	I.	Índice preliminar	A.P. 1/1																								
4.1.2	O.T	Orden de trabajo	A.P. 1/1																								
4.1.3	N.T	Notificación de trabajo	A.P. 1/2																								
4.1.4	C.P.S	Contrato de prestación de servicio	A.P. 1/3																								
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 05/11/2014 Fecha: 06/12/2014																									

Elaborado por: La Autora

4.1.1.1 Orden de Trabajo

Periodo:	2013	
Área:	Operativa	
Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
Teléfono:	052382274	RUC: 1303369118001
ORDEN DE TRABAJO		
Quevedo, 10 de Noviembre del 2014		
Srta. Mendoza Tuárez Leticia María Egresada de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo Presente. De mi consideración: En relación a la solicitud recibida en mi despacho con fecha 08 de Noviembre del año 2014, sírvase proceder a efectuar la ejecución de la Revisión Especial al área operativa de la empresa Queen Water y su incidencia en la calidad del servicio, Cantón Manta, año 2013, para lo cual la egresada en mención se podrá desenvolver dentro del campo operativo y administrativo, otorgándole total acceso a la información requerida para sus revisiones. Confiamos que las actividades para la realización de la Revisión del Área Operativa, será conforme a la ética y profesionalismo de su firma auditora, aprovechamos la presente oportunidad para saludarles. Muy Atentamente Sra. Mariela Peñarrieta GERENTE GENERAL DE QUEEN WATER		
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 10/11/2014 Fecha: 11/12/2014

4.1.1.2 Notificación de Trabajo

	Periodo:	2013	N.T. 1/2
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
NOTIFICACION DE TRABAJO			
Señor Gerente General Empresa Queen Water Ciudad. De acuerdo con su solicitud que realicemos la revisión especial al área operativa de la empresa en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013. Por medio de la presente, tenemos el agrado de confirmar nuestra aceptación y nuestro entendimiento de este compromiso. Nuestra revisión será realizada con el objetivo de obtener una opinión razonable sobre si el área en evaluación está libre de errores, omisiones o cualquier otra situación que afecte su eficiencia, eficacia y economía. Efectuaremos nuestra auditoría de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas NAGA's) aplicables a nuestra revisión vigentes en Ecuador. Dichas normas requieren que planeemos y desarrollemos la auditoría para obtener una certeza razonable sobre si dicha área está libre de manifestaciones erróneas importantes. Una revisión incluye el examen, sobre una base de pruebas, de la evidencia que soporta las distintas operaciones efectuadas en la empresa.			
Elaborado por: Leticia Mendoza		Fecha: 12/11/2014	
Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 13/12/2014	

	Periodo:	2013	N.T. 2/2
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
Al finalizar la revisión, se emitirá un informe dirigido al gerente el cual contendrá los hallazgos y sus respectivas recomendaciones que permita mejorar la gestión del área auditada dentro de la empresa. En nuestro informe sobre el área operativa, esperamos proporcionarle aspectos referentes a debilidades sustanciales en el sistema de control interno que sean detectados por nuestro equipo como una forma de mejorar la gestión directiva. Les recordamos que la responsabilidad de los procesos aplicados en el área operativa para que las operaciones se efectúen de manera eficaz corresponde a la administración de la empresa. Esto incluye la selección y aplicación de controles internos adecuados que ayuden a garantizar una adecuada gestión de la misma. Esperamos la colaboración total de su personal y confiamos en que pondrán a nuestra disposición los registros, documentación, y otra información que se requiera en relación con nuestra revisión. Favor de firmar y devolver la copia adjunta de esta carta para indicar su comprensión y acuerdo sobre los arreglos para nuestra revisión especial al área operativa de la empresa. Atentamente LEMARY Auditores Independientes S.A			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 12/11/2014 Fecha: 13/12/2014	

4.1.1.3 Contrato de Prestación de Servicios

 LEMARY Auditores Independientes S.A.	Periodo:	2013	C.P.S. 1/3
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS			
Quevedo, 17 de Noviembre del 2014 Una vez aprobada la solicitud para la realizar la Revisión Especial al área operativa de la empresa Queen Water y su incidencia en la calidad del servicio, cantón Manta, año 2013. Entre los suscritos, por una parte la contratante Sra. Mariela Peñarrieta, con cédula de identidad número 092027088-1 representante legal de QUEEN WATER, y por otra parte en calidad Auditora contratado la señorita Leticia Mendoza Tuárez, con número de cédula 131114746-4; se celebra el contrato de prestación de servicios profesionales revisión especial de auditoría, el mismo que se regirá por las siguientes cláusulas: Primera: Objeto del Contrato.- El contratista independiente se obliga a cumplir la labor de la revisión especial, que se ejecutará en el departamento operativo de la empresa Queen Water, correspondiente al año 2013, bajo las leyes vigentes y los procedimientos pertinentes. Segunda: Plazo de duración del contrato.- El presente contrato considerando la naturaleza de las labores a realizarse, durará desde la fecha de su celebración es decir desde el lunes 17 de noviembre hasta el viernes 30 de enero del 2015, tiempo dentro del cual la firma Auditora ejecutará sus actividades y culminará con las labores encomendadas.			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 17/11/2014 Fecha: 18/12/2014	

LEMARY Audidores Independientes S.A.	Periodo:	2013	C.P.S 2/3
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS			
Tercera: Obligaciones y responsabilidades del área operativa de la empresa Queen Water.- La empresa en calidad de contratante estará obligada a: a) proporcionar de manera oportuna la información solicitada por el auditor. b) Documentos certificados por gerencia para su respectivos análisis y anexar al informe. c) Brindar la colaboración a través de los empleados del departamento a auditar.			
Cuarta: Materia de contrato.- La empresa Queen Water, suscribe el contrato con el auditor para que éste preste los servicios de auditoría, y el auditor acepta prestar los servicios profesionales, de conformidad con la siguiente disposición: Efectuar la revisión especial de auditoría en el área Operativa de la empresa Queen Water, domiciliada en el cantón Manta, Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos tomando para la evaluación el año 2013. Dicho examen tendrá por objeto evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos, metas, políticas y uso de los recursos.			
Quinta: Obligaciones y responsabilidades de la auditora.- Durante la vigencia del contrato, el auditor se obliga a: a) Realizar la revisión especial al área operativa de la empresa Queen Water; entregar oportunamente a la empresa el informe de la revisión especial, entre otras obligaciones estipuladas en el presente contrato.			
Elaborado por: Leticia Mendoza		Fecha:17/11/2014	
Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha:18/12/2014	

	Periodo:	2013	C.P.S. 3/3				
	Área:	Operativa					
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos					
	Teléfono:	052382274					
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS							
b) Presentar por escrito dando a conocer que requiere de tiempo adicional para la prestación de los servicios objeto de este contrato. c) Mantener absoluta discreción sobre la información que le proporcione el área operativa de la empresa, de igual manera con los resultados obtenidos en la revisión de auditoría ejecutada, obligándose a utilizar dicha información exclusivamente para los fines del presente contrato. d) Los resultados que se deriven de la revisión especial pertenecerán al Área Operativa de la empresa Queen Water, mismos que brindarán sugerencias para corregir las falencias que se detectaron en la revisión de auditoría. Se proporcionará el calendario de trabajo en condiciones normales, que puede estar sujeto a ajustes por efectos ajenos al control del Auditor. Otros: Las partes dejan constancia de que una vez, fijadas las cláusulas del presente contrato y con previo consentimiento, se procede a la firma del mismo, en cantón Quevedo el día martes 25 de enero del 2014. Atentamente, <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td> Mendoza Tuárez Leticia C.I. 131114746-4 </td> <td> Sra. Mariela Peñarrieta C.I. 092027088-1 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">AUDITOR</td> <td style="text-align: center;">GERENTE</td> </tr> </table>				Mendoza Tuárez Leticia C.I. 131114746-4	Sra. Mariela Peñarrieta C.I. 092027088-1	AUDITOR	GERENTE
Mendoza Tuárez Leticia C.I. 131114746-4	Sra. Mariela Peñarrieta C.I. 092027088-1						
AUDITOR	GERENTE						
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 17/11/2014 Fecha: 18/12/2014					

4.1.2 Fase II: Planificación

4.1.2.1 Planificación

Tabla 4. Memorándum de Planificación

LEMARY Audidores Independientes S.A.	Periodo:	2013	M.P. 1/3
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
CLIENTE: EMPRESA QUEEN WATER			
REVISION ESPECIAL			
1.- REQUERIMIENTO PARA LA REVISIÓN ESPECIAL AL ÁREA OPERATIVA			
Evaluación del control interno en la calidad del servicio			
2.- FECHA DE INTERVENCIÓN			
Inicio del trabajo de campo		08/31/2014	
Finalización del trabajo de campo		16/01/2015	
Discusión del borrador del informe		23/01/2015	
Emisión del informe final de la revisión especial		30/01/2015	
3.- PERSONAL ASIGNADO			
Leticia Mendoza Tuárez			
4.- DÍAS PRESUPUESTADOS			
40 días laborables			
5.- RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES			
En la investigación no necesitamos recurso financiero porque se está haciendo en calidad de estudiante para ejecutar el proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría – CPA.			
Para la ejecución de la revisión especial se requiere el programa de trabajo y cuestionarios para la evaluación del control interno e información propia de la entidad.			
Elaborado por: Leticia Mendoza		Fecha: 28/11/2014	
Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 04/12/2014	

LEMARY Audidores Independientes S.A.	Periodo:	2013	M.P. 2/3
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
CLIENTE: EMPRESA QUEEN WATER			
REVISION ESPECIAL			
6.- ENFOQUE DE LA REVISIÓN ESPECIAL			
6.1. Objetivo General			
Realizar una revisión especial al área operativa de la Empresa Queen Water y su incidencia en la calidad del servicio, cantón Manta, año 2013.			
6.2. Alcance			
La naturaleza, extensión y oportunidad de la aplicación de las pruebas están previstas en el programa de la revisión especial.			
6.3. Control Interno			
En la ejecución de la evaluación se examinará y evaluará los procedimientos de control interno empleados en el área operativa mediante la aplicación de los cuestionarios respectivos.			
6.4. Puntos Básicos de Interés			
Debe considerarse que el trabajo se debe centrar en la evaluación del control interno en la calidad de servicio.			
6.5. Pruebas de Auditoría			
Prueba	Auditor	Fecha	
a. Planificación Inicial			
Entrevista con el Gerente y Secretaria.	LM	08/31/2014	
	LM	10/31/2014	
Entrevista con el Jefe del área operativa			
b. Investigación y Análisis			
Revisión de la documentación	LM	12/31/2014	
Análisis del área operativa			
Elaborado por: Leticia Mendoza		Fecha:28/11/2014	
Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha:04/12/2014	

	Periodo:	2013	M.P. 3/3
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
CLIENTE: EMPRESA QUEEN WATER			
REVISION ESPECIAL			
c. Ejecución de la Revisión Especial			
Encuestar a los empleados del área operativa		LM	16/31/2014
Aplicar cuestionarios de control interno al área operativa		LM	22/31/2014
Diagnóstico de las operaciones del área operativa		LM	05/01/2015
Elaborar hojas de hallazgos		LM	12/01/2015
d. Comunicación de resultados			
Emisión del informe de control interno		LM	28/01/2015
Emisión del informe de la revisión especial		LM	29/01/2015
7.- COLABORACIÓN DEL CLIENTE			
7.1. Preparación de Información			
La cooperación de la empresa será coordinada a través del gerente quien recibió nuestros requerimientos con el detalle de las fechas programadas.			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 28/11/2014 Fecha: 04/12/2014	

Elaborado por: La Autora

4.1.2.2 Programa de la revisión especial

Tabla 5: Programa de la revisión especial

	Periodo:	2013	P.R.E. 1/2
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	

PROGRAMA ESPECÍFICO DE LA REVISIÓN ESPECIAL						
Objetivos: • Obtener información relevante de las operaciones realizadas en el área operativa • Determinar las debilidades existentes del área objeto de estudio.						
Nº	PROCEDIMIENTO	REF.	HORAS PLANIF.	HORAS REALES	REALIZ.	FECHA
1	Visitar las instalaciones de la empresa	PT.1	1 Hora	1 Hora	L.M.	01/12/14
2	Entrevistar al Gerente y Secretaria administrativa	PT.2	4 Horas	3 Horas	L.M.	08/12/14
3	Entrevistar al Jefe del área operativa	PT.3	2 Horas	2 Horas	L.M.	10/12/14
4	Elaborar la matriz del FODA de la empresa	PT.4	1 Hora	1 Hora	L.M.	10/12/14
5	Revisar la documentación necesaria para obtener información acerca de la normativa que regula la empresa	PT.5	3 Horas	2 Horas	L.M.	12/12/14
6	Efectuar el examen de la estructura y actividades del área operativa	PT.6	1 Hora	1 Hora	L.M.	15/12/14
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres			Fecha: 01/12/2014 Fecha: 04/12/2014			

	Periodo:	2013	P.R.E. 2/2
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	

Nº	PROCEDIMIENTO	REF.	HORAS PLANIF.	HORAS REALES	REALIZ.	FECHA
7	Aplicar la encuesta a los empleados del área operativa	PT.7	1 Hora	1 Hora	L.M.	16/12/14
8	Efectuar las conclusiones y recomendaciones de la encuesta dirigida a los empleados	PT.8	2 Horas	2 Horas	L.M.	16/12/14
9	Evaluar el control interno en base al sistema del COSO I	PT.9	3 Horas	3 Horas	L.M.	22/12/14
10	Evaluar el riesgo inherente	PT.10	2 Horas	2 Horas	L.M.	22/12/14
11	Calcular el Riesgo de Auditoría	PT.11	1 Hora	1 Hora	L.M.	22/12/14
12	Realizar un diagnóstico de las actividades efectuadas en el área operativa	PT.12	3 Horas	3 Horas	L.M.	05/01/15
13	Elaborar hojas de hallazgo	PT.13	8 Horas	8 Horas	L.M.	12/01/15
14	Elaborar el informe de control interno	ICI	3 Horas	3 Horas	L.M.	28/01/15
15	Elaborar el informe de la revisión especial	IRE	4 Horas	4 Horas	L.M.	29/01/15
Elaborado por: Leticia Mendoza			Fecha: 01/12/2014			
Aprobado por: CPA. Rosa Torres			Fecha: 04/12/2014			

Elaborado por: La autora

4.1.3 Fase III. Ejecución de la Revisión Especial

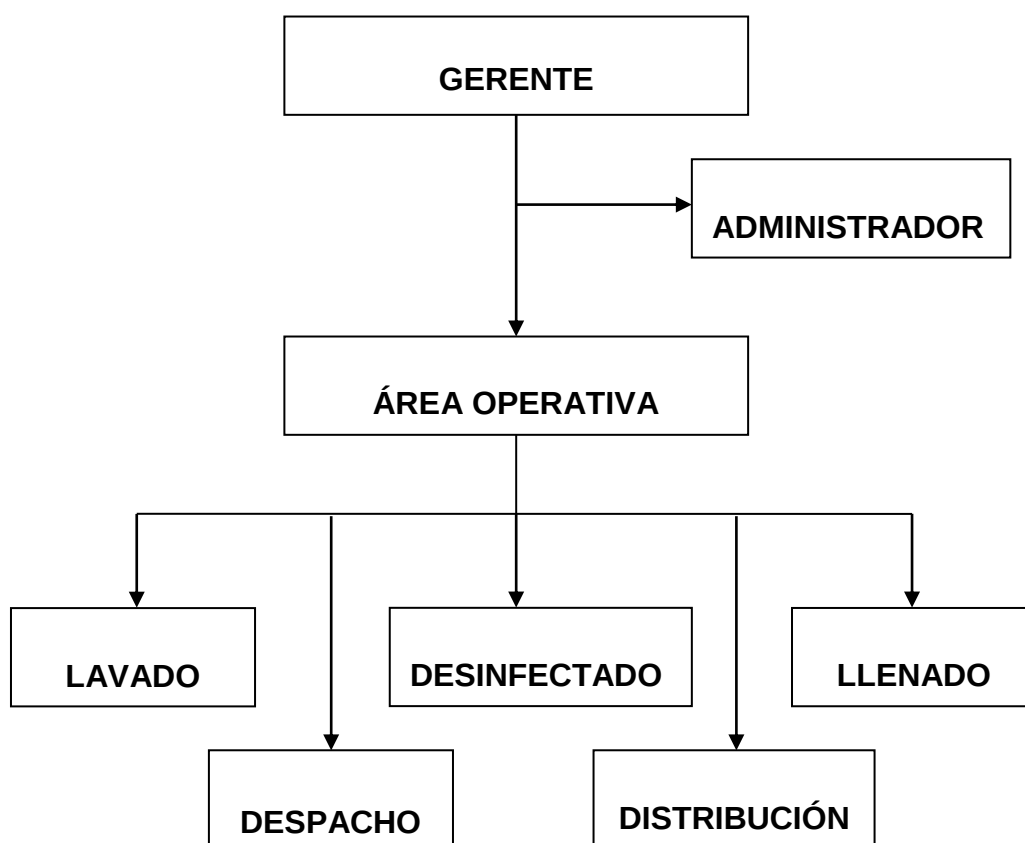
4.1.3.1 Conocimiento de la entidad

	Periodo:	2013	PT.1 1/1
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	

CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO	
En la visita preliminar realizada a las instalaciones de la empresa se realizó una entrevista a la Gerente de la empresa cargo que desempeña la Sra. Mariela Peñarrieta, quien manifestó las razones por las cuales considera necesario la realización de la revisión especial al área operativa.	
Los principales motivos para efectuar dicha revisión es verificar la existencia de posibles errores en cuanto al manejo de los procesos empleados en el área operativa, además de determinar si se han implementado controles efectivos que permitan ofrecer un servicio de calidad a los clientes.	
Las falencias detectadas en la empresa establecen la necesidad de que se realice la revisión especial para tener una certeza razonable de que las actividades se están desarrollando de manera eficiente y eficaz.	
La importancia que conlleva la aplicación de la revisión especial es descubrir posibles deficiencias en el área operativa de tal manera que la empresa pueda emplear de manera eficaz los recursos disponibles	
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres	Fecha: 01/12/2014 Fecha: 04/12/2014

	Periodo:	2013	
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	RUC: 1303369118001

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Análisis

El área operativa de la empresa se encuentra dividida de la siguiente manera: área de lavado, desinfectado, llenado, despacho y distribución cada una de ellas forma parte sustancial en el proceso productivo de la misma y para que el servicio que ofrece sea de calidad.

Elaborado por: Leticia Mendoza
Aprobado por: CPA. Rosa Torres

Fecha: 01/12/2014
Fecha: 04/12/2014

	Periodo:	2013	PT.2 1/4
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN ESPECIAL			
ENTREVISTA CON LAS AUTORIDADES			
Nombre del entrevistado: Mariela Peñarrieta Cargo: Gerente Entrevistadora: Leticia Mendoza Día previsto: 08 de diciembre de 2014 Hora solicitada: 10:00 am. Lugar: Oficinas de la Fábrica Queen Water Objetivo: Conocer la normativa legal que regula la actividad de la empresa.			
1. ¿Hace cuánto tiempo ejerce este cargo? Desempeñando este cargo desde que la empresa inicio en el 2011. 2. ¿Cuáles son las principales funciones que tiene bajo su responsabilidad? Entre las funciones principales que tengo bajo mi responsabilidad está la planificación, dirección y coordinación de las actividades que tienen relación con el funcionamiento de la fábrica. 3. ¿Cuál es el objetivo principal de la empresa? La empresa se dedica al procesamiento y comercialización de agua embotellada. 4. ¿Qué normativa legal regula las operaciones de la empresa? La fábrica debe cumplir con algunos reglamentos establecidos por el ARCSA (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria), que el organismo encargado de regular y controlar las actividades de productos procesados.			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 08/12/2014 Fecha: 11/12/2014	

	Periodo:	2013	PT.2 2/4
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
5. ¿Cuáles son las principales debilidades y fortalezas de la empresa? Desde que inicio la fábrica no ha tenido mayores complicaciones una de las fortalezas que puedo mencionar es que en los últimos meses las ventas se han incrementado en, otra condición que se puede considerar como una fortaleza es que en la actualidad la fábrica se maneja con capital propio, por lo que no necesitamos emplear gastos de financiación. Entre las situaciones que puedo referir y que pueden considerarse como debilidades es que se carece de una planificación en la producción. 6. ¿La empresa programa capacitaciones para los empleados? La fábrica carece de un plan para capacitar a los empleados pero lo que hacemos para compensar esta situación es que contamos con un jefe del área operativa que es el encargado de explicar constantemente las funciones de cada uno de los empleados a su cargo. 7. ¿Existe planificación estratégica para las operaciones de la empresa? En referencia a este tema puedo indicar que no se cuenta con una planificación estratégica pero se planifica de acuerdo a como se van desarrollando las actividades. 8. ¿La empresa tiene implementados controles internos para el desarrollo de sus actividades? Si contamos con controles internos que son considerados necesarios para un buen desenvolvimiento y control de las diferentes actividades que se efectúan.			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 08/12/2014 Fecha: 11/12/2014	

	Periodo:	2013	PT.2 3/4
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN ESPECIAL			
ENTREVISTA CON LAS AUTORIDADES			
Nombre del entrevistado: Melba Mera Cargo: Administradora Entrevistadora: Leticia Mendoza Día previsto: 08 de diciembre de 2014 Hora solicitada: 14:00 pm. Lugar: Oficinas de la Fábrica Queen Water Objetivo: Conocer si la empresa programa capacitaciones a los empleados y si brinda la inducción necesaria cuando ingresa un nuevo empleado.			
1. ¿Cuál es el tiempo que tiene prestando sus servicios en la empresa? Desde los inicios de la fábrica. 2. ¿Cuáles son las funciones principales a su cargo? Las principales funciones que tengo a mi cargo es elaborar el proceso de facturación de ventas, llevar un archivo ordenado de toda la documentación a la que tengo acceso, además elaborar los roles de pago de los empleados, elaborar reportes diarios de las ventas y ayudar a la gerente con las funciones que ella me designe. 3. ¿El desarrollo de su trabajo es supervisado por su jefe? Claro estoy en constante comunicación con mi jefe y tengo la confianza de poder desarrollar mi trabajo bajo su supervisión y apoyo.			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 08/12/2014 Fecha: 11/12/2014	

	Periodo:	2013	PT.2 4/4
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
4. ¿Cuándo ingresó a la empresa le fueron explicadas cuales eran sus principales funciones? Como estoy en este cargo desde que la fábrica se creo al inicio no estaban muy definidas las funciones que tenia que desarrollar pero con el tiempo y de acuerdo a las necesidades que se presentaban se me fueron designadas dichas funciones. 5. ¿Ha recibido capacitación en el tiempo que tiene laborando en la empresa? En lo referente a este tema no existen capacitaciones pero con frecuencia cuando existe la necesidad o algún cambio estos se informan con la debida anticipación. 6. ¿Qué opinión tiene acerca del ambiente laboral en la empresa? Creo que existe un ambiente laboral adecuado ya que se manejan buenas relaciones entre los empleados y la fábrica cuenta con instalaciones adecuadas a las necesidades de la misma por estas razones existe un ambiente laboral tranquilo.			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 08/12/2014 Fecha: 11/12/2014	

	Periodo:	2013	PT.3 1/4
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN ESPECIAL			
ENTREVISTA CON LAS AUTORIDADES			
Nombre del entrevistado: Jorge Peñarrieta Entrevistadora: Leticia Mendoza Día previsto: 10 de diciembre de 2014 Lugar: Oficinas de la Fábrica Hora solicitada: 10:00 am. Objetivo: Obtener información acerca de la estructura y las funciones desarrolladas en el área operativa.			
1. ¿Qué tiempo tiene trabajando en la empresa? Trabajo hace 2 años aproximadamente pero este cargo lo ejerzo hace 8 meses.			
2. ¿Cuáles son las principales funciones que tiene que desarrollar? Controlar y supervisar todas las actividades que se efectúan en el área que manejo por lo que tengo que llevar un registro de todo lo producido en el día, verificar que los botellones así como las pacas de agua al salir de la fábrica contengan la respectiva etiqueta donde se especifica la fecha de elaboración del producto, supervisar el trabajo de los empleados a mi cargo, verificar que las maquinarias se encuentren en buen estado para la producción.			
3. ¿Existe un organigrama estructural del área a la que dirige? La empresa no cuenta con un organigrama pero el área operativa está conformada se encuentra estructurada de la siguiente manera: área de lavado, área de desinfectado, área de llenado y la área de despacho.			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 10/12/2014 Fecha: 11/12/2014	

LEMARY Auditores Independientes S.A.	Periodo:	2013	PT.3 2/4
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	

4. ¿Se encuentran definidas las funciones del personal a su cargo?

La fábrica no posee un manual de funciones donde se especifica el trabajo que debe realizar cada empleado por lo tanto no existe una segregación de funciones establecidas se trabaja de acuerdo a las necesidades de cada área.

5. ¿Cree usted que existe algún problema en las operaciones que se desarrollan en el área operativa?

En cuanto a este tema puedo mencionar que el proceso está bien diseñado y que los empleados cumplen con su trabajo pero algo que puedo acotar es que se tiene un buen nivel de ventas y que es necesario trabajar mas de las horas normales por esto considero que tenemos que poner en marcha un plan para elevar el nivel de producción para abastecer la demanda del mercado.

6. ¿Cómo considera el ambiente de trabajo en su área?

Existe un buen ambiente laboral y existen buenas relaciones entre los empleados.

7. ¿La empresa cuenta con lineamientos determinados para la producción?

No contamos con políticas internas pero si me esmero en controlar y supervisar todo el proceso de producción para que no existan mayores complicaciones durante el mismo.

Elaborado por: Leticia Mendoza	Fecha: 10/12/2014
Aprobado por: CPA. Rosa Torres	Fecha: 11/12/2014

	Periodo:	2013	PT.3 3/4
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
8. ¿Existen controles determinados que garanticen la calidad del servicio? Aunque no contamos con programas relacionados con el mejoramiento de la calidad del servicio en conjunto con el departamento administrativo llevamos a cabo las actividades necesarias para cumplir con todas las normativas establecidas para ofrecer un servicio de calidad a los clientes y cumplir con las disposiciones legales que rigen la industria alimenticia en especial a las que tienen relación con los requisitos del agua. 9. ¿El desarrollo de su trabajo está supervisado por el Gerente de la Empresa? Si antes de tomar cualquier decisión importante en el área a la que dirijo siempre le comunico para estar de acuerdo con ella y que no existan problemas a futuro. 10. ¿Cuántos empleados tiene a su cargo? En la actualidad son 12 empleados los que están bajo mi supervisión y mando los que están relacionados con la producción y comercialización del producto.			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 10/12/2014 Fecha: 11/12/2014	

LEMARY Auditores Independientes S.A.	Periodo:	2013	PT.3 4/4
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN ESPECIAL			
ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS			
Las entrevistas programadas con las autoridades de la empresa permitió obtener información valiosa que aportará al desarrollo de la revisión especial, mediante la aplicación de las mismas se pudo conocer que la actividad de la fábrica es regulada por el ARCSA (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria), que es el organismo encargado de regular y controlar las actividades de productos procesados. Es necesario mencionar que la empresa no programa capacitaciones para los empleados siendo este factor muy importante ya que el personal requiere de capacitaciones para un mejor desarrollo de las responsabilidades a su cargo, que las funciones del personal operativo no se encuentran definidas el trabajo se realiza de acuerdo a las necesidades que se presentan, esta situación puede conducir a que exista duplicidad de las tareas asignadas a cada empleado por lo que el trabajo es más lento y el recurso humano no es aprovechado al máximo. Al no existir controles determinados orientados hacia la búsqueda de la calidad el servicio que presta no cumple los requerimientos de calidad establecidos para el caso.			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha:10/12/2014 Fecha:11/12/2014	

	Periodo:	2013	PT.4 1/1
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN ESPECIAL			
MATRIZ DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS			
FORTALEZAS • Ventas al por mayor y menor • Alta demanda del producto • Buen ambiente laboral		OPORTUNIDADES • Bajo rendimiento de los competidores • Posibilidad de abrir nuevas sucursales • Buenas relaciones con los clientes y proveedores.	
FODA			
DEBILIDADES • No posee planificación en la producción • Deficiente capacitación al personal • Pocos proveedores para abastecer la demanda de materiales		AMENAZAS • Otras empresas acaparen la demanda del mercado • Desconocimiento de algún cambio en la normativa que rige la actividad • Cambio en las políticas de los proveedores que afecten las negociaciones con la empresa	
Análisis La matriz del FODA nos muestra el análisis interno y externo de la empresa ya que la parte interna representa las fortalezas y debilidades con las que cuenta la empresa, mientras que las oportunidades y amenazas nos refleja la parte externa, por lo tanto esta debe considerar las fortalezas para aprovechar al máximo las oportunidades y trabajar en las debilidades para que las amenazas no afecten el desarrollo de las actividad que ejerce.			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 10/12/2014 Fecha: 11/12/2014	

LEMARY Auditores Independientes S.A.	Periodo:	2013	PT.5 1/3
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN ESPECIAL			
REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN			
Mediante la revisión de la documentación se obtuvo información acerca de los antecedentes de la fábrica, además de las normativas que rigen el funcionamiento de la misma. Antecedentes de la Fábrica La fábrica de agua embotellada que se identifica con la razón social bajo el nombre de QUEEN WATER fue constituida legalmente el 10 de Febrero del 2010la cual funciona desde sus inicios en el cantón Manta, Provincia de Manabí; en el Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos, con el número de teléfono 052382274 y el Ruc 1303369118001. Normativa Legal Las actividades de la fábrica están reguladas por el ARCSA (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria) que es el organismo encargado de regular las actividades de las empresas dedicadas a procesar alimentos para consumo humano.			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha:12/12/2014 Fecha:15/12/2014	

LEMARY Auditores Independientes S.A.	Periodo:	2013	PT.5 2/3
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN			
Las normas que debe cumplir la fábrica son: la INEN 1108 Agua Potable Requisitos la cual determina los parámetros que debe poseer el agua potable destinada para el consumo de las personas y aplica al agua potable de los sistemas de abastecimiento públicos y privados a través de redes de distribución y tanqueros. Otra de las normas es la INEN 2200 Agua Purificada Envasada. Requisitos y trata acerca de los estándares que debe contener el agua purificada envasada para consumo de las personas y tiene como repercusión también a las aguas purificadas mineralizadas envasadas, se excluyen las aguas minerales naturales, las aguas de fuente y las aguas purificadas de uso farmacéutico. La INEN 440 Colores de Identificación de Tuberías esta define los colores, su significado y aplicación, que deben usarse para identificar tuberías que transportan fluido, en instalaciones en tierra y a bordo de barco. Según esta norma los fluidos transportados por tuberías se dividen, para efectos de identificación, en diez categorías, a cada una de las cuales se les asigna un color específico, para el caso del fluido del agua que se encuentra en la categoría 1 el color de identificación es el verde. Además de estas normas también se debe de considerar el Reglamento de Buenas Prácticas de Manufactura Para Alimentos Procesados, dicho reglamento establece los principios básicos y practicas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha:12/12/2014 Fecha:15/12/2014	

LEMARY Auditores Independientes S.A.	Periodo:	2013	PT.5 3/3
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN			
alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que estos se fabriquen de acuerdo a las especificaciones sanitarias pertinentes, disminuyendo así los riesgos inherentes a la producción.			
Conclusiones Una vez el procedimiento de la revisión de la documentación se verificó que la fábrica Queen Water se encuentra legalmente constituida y esta tiene como objetivo principal el proceso y comercialización de agua purificada y envasada sin gas desarrollando sus actividades de manera normal. En cuanto al cumplimiento de las normativas citadas anteriormente podemos señalar que la fábrica no ha presentado problemas por causa de algún incumplimiento en lo establecido por dichas normas, aunque es una empresa con poco años de servicio a la comunidad han cumplido los requisitos necesarios para poder operar con normalidad hasta la actualidad. Esto se puede concluir en base a la comprobación de que la empresa cumple con lo establecido en cada una de las normas y reglamentos citados anteriormente.			
Elaborado por: Leticia Mendoza		Fecha:12/12/2014	
Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha:15/12/2014	

LEMARY Auditores Independientes S.A.	Periodo:	2013	PT.6 1/1
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN ESPECIAL			
ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA Y ACTIVIDADES DEL ÁREA OPERATIVA			
El área operativa carece de un organigrama donde se encuentre especificado un diseño estructural acorde con la situación real de los cargos que se necesitan, es por esta razón que carece de una estructura organizacional idónea que le permita definir la línea de mando de los diferentes niveles para el personal que opera en dicha área. Otra condición que presenta es la ausencia de un manual de funciones que contenga los puestos o unidades que intervienen precisando su responsabilidad y participación permitiendo realizar el trabajo de la mejor manera posible. Las situaciones mencionadas anteriormente provocan falencias en el área operativa ya que al no existir un organigrama no cuenta con una representación de las unidades que constituyen el área con sus respectivos niveles jerárquicos, ni existe una división del trabajo con los cargos existentes en ella. Además no se encuentran detalladas las funciones y responsabilidades de cada uno de los empleados lo cual no les permite realizar sus tareas con eficiencia, dando como consecuencia que el proceso productivo de la fábrica se torne lento.			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha:15/12/2014 Fecha:20/12/2014	

LEMARY Auditores Independientes S.A.		Periodo:	2013		PT.7 1/2
		Área:	Operativa		
		Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos		
		Teléfono:	052382274		
REVISIÓN ESPECIAL					
MATRIZ DE CONSOLIDACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA					
ÍTEM	PREGUNTA	OPCIONES	RESULTADO RELATIVO	ANÁLISIS	
1	¿En qué unidad del área operativa labora?	En producción	42%	Los empleados indicaron que un mayor porcentaje de ellos labora en la unidad de distribución del área operativa de la fábrica.	
		En distribución	58%		
2	¿Hace cuánto tiempo labora en la fábrica?	Menos de 1 año	25%	Un mayor porcentaje de empleados señalaron que laboran en la fábrica desde que esta inició, y un porcentaje menor de ellos indicó que menos de un año.	
		Más de 1 año	0%		
		Más de 2 años	42%		
		Desde que inicio	33%		
3	¿Cómo considera la relación con su jefe inmediato?	Muy buena	33%	La mayoría de los empleados manifestó que mantiene una buena relación con su jefe inmediatamente.	
		Buena	59%		
		Regular	8%		
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres			Fecha:16/12/2014 Fecha:20/12/2014		

LEMARY Audidores Independientes S.A.		Periodo:	2013		PT.7 2/2
		Área:	Operativa		
		Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos		
		Teléfono:	052382274		
REVISIÓN ESPECIAL					
MATRIZ DE CONSOLIDACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA					
ÍTEM	PREGUNTA	OPCIONES	RESULTADO RELATIVO	ANÁLISIS	
4	¿Cómo considera usted el servicio que brinda la fábrica?	Muy bueno	25%	Los empleados indicaron que un mayor porcentaje que el servicio que brinda la fábrica es bueno, y un menor porcentaje considera que es muy bueno.	
		Bueno	42%		
		Regular	33%		
5	¿Tiene conocimiento de los controles establecidos en la calidad del producto?	Si	42%	Un mayor porcentaje de empleados señaló que si tienen conocimiento de los controles en cuanto a la calidad del servicio, y en su menoría conocen muy poco.	
		No	33%		
		Muy poco	25%		
6	¿Según su criterio en que área se debe mejorar para brindar una mejor calidad del servicio?	En el proceso de producción	25%	La mayoría de los empleados manifestó que se debe mejorar en el proceso de capacitación al personal ya que la fábrica no cuenta con un plan de capacitación.	
		En el proceso de distribución	25%		
		En capacitación del personal	50%		
7	¿Cree usted que el espacio físico de la fábrica es el adecuado para brindar un buen servicio?	Si	83%	En su mayoría los empleados consideran que el espacio físico de la fábrica es el adecuado para brindar un buen servicio a sus clientes.	
		No	17%		
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres			Fecha:16/12/2014 Fecha:20/12/2014		

LEMARY Auditores Independientes S.A.	Periodo:	2013	PT.8 1/3
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN ESPECIAL			
NARRATIVA, CONCLUSION Y RECOMENDACION DE LA ENCUESTA EFECTUADA A LOS EMPLEADOS DEL ÁREA OPERATIVA			
Narrativa De acuerdo a la encuesta efectuada a los empleados del área operativa de la fábrica el 58% indicó que labora en la unidad de distribución, mientras que el 42% restante pertenece a la unidad de producción. El mayor porcentaje de los encuestados (42%) indicó que lleva más de dos años trabajando en la fábrica, por otro lado el 33% está laborando allí desde los inicios, es por eso que el 25% representa a los empleados que tienen menos de un año. Un alto porcentaje (59%) manifestó que la relación laboral con el jefe del área es buena, el 33% piensa que es muy buena y el 8% considera que dicha relación es regular. El 42% de los empleados señaló que el servicio que brinda la fábrica es bueno, mientras que el 33% lo considera regular por tal razón solo el 25% de considera que brinda un servicio muy bueno. Un porcentaje equivalente al 42% de los encuestados manifestó que si tiene conocimiento de los controles implantados para garantizar la calidad del producto, el 33% de ellos no tiene conocimiento acerca de dichos controles y el 25% conoce muy poco.			
Elaborado por: Leticia Mendoza		Fecha:16/12/2014	
Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha:20/12/2014	

LEMARY Auditores Independientes S.A.	Periodo:	2013	PT.8 2/3
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN ESPECIAL			
NARRATIVA, CONCLUSION Y RECOMENDACION DE LA ENCUESTA EFECTUADA A LOS EMPLEADOS DEL ÁREA OPERATIVA			
La mayoría de los encuestados (50%) considera que para mejorar la calidad del servicio que brinda la fábrica hay que poner énfasis en la capacitación al personal, el 25% de ellos considera que se debe mejorar el proceso de producción y el 25% piensa que necesita mejora el área de distribución. De acuerdo a la encuesta el 83% de los empleados cree que el espacio físico de la fábrica si es el adecuado para brindar un buen servicio y el 17% manifestó que este espacio no es el apropiado. Conclusión En forma general se puede concluir que la mayoría de los empleados del área operativa no conocen a cabalidad los controles implementados por la empresa para garantizar la calidad del servicio, está situación provoca que el mismo se vea afectado y exista deficiencia en su aplicación. Debido a lo mencionado anteriormente se considera que un aspecto fundamental para mejorar dicha situación es tomar en cuenta que la capacitación al personal debe considerarse como un factor fundamental para el desarrollo de las empresas.			
Elaborado por: Leticia Mendoza		Fecha:16/12/2014	
Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha:20/12/2014	

	Periodo:	2013	PT.8 3/3
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN ESPECIAL			
NARRATIVA, CONCLUSION Y RECOMENDACION DE LA ENCUESTA EFECTUADA A LOS EMPLEADOS DEL ÁREA OPERATIVA			
Recomendación Uno de los factores más importante es buscar la calidad en el servicio ofrecido es por esta razón que las empresas deben aplicar controles encaminados hacia este fin pero dichos controles necesitan cumplirse a cabalidad por el personal para alcanzar la calidad deseada. Para brindar un servicio de calidad acorde a las necesidades de los clientes es necesario que se disponga de un control adecuado de los diferentes procesos que se ejecutan en una empresa o área en particular sin olvidar que un elemento fundamental es el recurso humano ya que sin este no se podrían ejecutar dichos controles, por esta razón la capacitación de los empleados es un pilar fundamental para alcanzar la calidad en el servicio brindado.			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 16/12/2014 Fecha: 20/12/2014	

	Periodo:	2013				PT.9 C.I.A. 1/9
	Área:	Operativa				
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos				
	Teléfono:	052382274				
REVISIÓN ESPECIAL						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN BASE AL MODELO DEL COSO I						
ÁREA: ADMINISTRATIVA						
CARGO: GERENTE						
Nº	PREGUNTAS	RESP.		TABULAC.		OBSERV.
		SI	NO	PESO	CALIF	
	AMBIENTE DECONTROL					
1	La empresa tiene definido objetivos de operación		x	5	0	No cuenta con planificación estratégica
2	Existen lineamientos de control interno establecidos en la fábrica	x		5	5	
3	Existe un manual de funciones que determine las responsabilidades de cada empleado		x	5	0	No se han elaborado manuales para su operación
4	Se aplica un código de ética para el buen desempeño de los trabajadores		x	5	0	No cuenta con un código aplicable
5	Existen organigramas que determinen la estructura de la fábrica		x	5	0	No posee un diseño estructural del área operativa
	EVALUACIÓN DE RIESGO					
6	Se presentan niveles de autoridad identificables para cada área	x		5	5	
7	Se realizan verificaciones de las actividades desarrolladas en cada área	x		5	5	
Elaborado por: Leticia Mendoza				Fecha: 22/12/2014		
Aprobado por: CPA. Rosa Torres				Fecha: 23/12/2014		

	Periodo:	2013				PT.9 C.I.A. 2/9
	Área:	Operativa				
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos				
	Teléfono:	052382274				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN BASE AL MODELO DEL COSO I						
ÁREA: ADMINISTRATIVA						
CARGO: GERENTE						
Nº	PREGUNTAS	RESP.		TABULAC.		OBSERV.
		SI	NO	POND	CALIF	
8	Las funciones de los empleados son designadas de acuerdo a la formación de cada uno		X	5	0	No se toma en cuenta su formación académica
9	Se realizan pruebas de conocimientos y técnicas para la contratación de un nuevo empleado		X	5	0	No, solo se realiza la entrevista
10	Se actualiza el conocimiento acerca de las normas que rigen la actividad de la fábrica	X		5	5	
	ACTIVIDADES DE CONTROL					
11	El ARCSA que es el organismo controlador ha realizado inspecciones sanitarias para verificar que se cumple lo establecido por el mismo	X		5	5	
12	Se cuenta con personal idóneo para desarrollar las actividades		X	5	0	No capacitan a los empleados para este fin
13	Se realizan reuniones para determinar la eficiencia de las operaciones efectuadas	X		5	5	
14	Se realizan visitas inesperadas a los clientes para determinar la atención que brindan los distribuidores		X	5	0	No las realizan debido a que no cuentan con el tiempo requerido
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
15	Existe una adecuada comunicación entre las autoridades y subalternos	X		5	5	
Elaborado por: Leticia Mendoza				Fecha: 22/12/2014		
Aprobado por: CPA. Rosa Torres				Fecha: 23/12/2014		

	Periodo:	2013				PT.9 C.I.A. 3/9		
	Área:	Operativa						
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos						
	Teléfono:	052382274						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN BASE AL MODELO DEL COSO I								
ÁREA: ADMINISTRATIVA								
CARGO: GERENTE								
Nº	PREGUNTAS	RESP.		TABULAC.		OBSERV.		
		SI	NO	POND	CALIF			
16	Las decisiones son tomadas en base a un análisis de la información obtenida		x	5	0	No efectúan el análisis correspondiente		
17	Los empleados tienen conocimiento acerca de las medidas de control interno adoptadas	x		5	5			
	ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN							
18	Se comprueba que los controles establecidos se cumplan a cabalidad		x	5	0	No se realiza seguimiento a los controles establecidos		
19	Se realiza un seguimiento de las tareas asignadas a cada empleado	x		5	5			
20	Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y operativa		x	5	0	Sólo se rigen al informe que presenta el jefe del área		
	TOTAL			100	45			
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> NIVEL DE CONFIANZA Ponderación total= 100 Calificación total = 45 NC= (CT/PT)*100 NC= (45/100)*100 NC= 45% </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> NIVEL DE RIESGO Ponderación total= 100% Nivel de confianza= 45% NR= PT - NC NR= 100% - 45% NR= 55% </td> </tr> </table>							NIVEL DE CONFIANZA Ponderación total= 100 Calificación total = 45 NC= (CT/PT)*100 NC= (45/100)*100 NC= 45%	NIVEL DE RIESGO Ponderación total= 100% Nivel de confianza= 45% NR= PT - NC NR= 100% - 45% NR= 55%
NIVEL DE CONFIANZA Ponderación total= 100 Calificación total = 45 NC= (CT/PT)*100 NC= (45/100)*100 NC= 45%	NIVEL DE RIESGO Ponderación total= 100% Nivel de confianza= 45% NR= PT - NC NR= 100% - 45% NR= 55%							
Elaborado por: Leticia Mendoza				Fecha: 22/12/2014				
Aprobado por: CPA. Rosa Torres				Fecha: 23/12/2014				

	Periodo:	2013				PT.9 C.I.A. 4/9
	Área:	Operativa				
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos				
	Teléfono:	052382274				
REVISIÓN ESPECIAL						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN BASE AL MODELO DEL COSO I						
ÁREA: ADMINISTRATIVA CARGO: ADMINISTRADOR						
Nº	PREGUNTAS	RESP.		TABULAC.		OBSERV.
		SI	NO	PESO	CALIF	
	AMBIENTE DECONTROL					
1	Existe segregación de funciones en el área administrativa	x		5	5	
2	Existen manuales de procesos para efectuar las actividades		x	6	0	La fábrica no ha elaborado manuales para su operación
3	Se realizan reuniones mensuales para comunicar las actividades efectuadas	x		5	5	
4	Conoce las normas de control interno establecidas	x		6	6	
5	Se programa capacitaciones a los empleados para una adecuada utilización de los recursos disponibles		x	6	0	No posee un plan para capacitar a sus empleados
	EVALUACIÓN DE RIESGO					
6	Se presentan niveles de autoridad identificables en el área	x		5		
7	El área cuenta con tecnología moderna para su eficaz funcionamiento		x	5	0	No cuenta con la tecnología necesaria
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres				Fecha: 22/12/2014 Fecha: 23/12/2014		

 LEMARY Audidores Independientes S.A.	Periodo:	2013				PT.9 C.I.A. 5/9
	Área:	Operativa				
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos				
	Teléfono:	052382274				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN BASE AL MODELO DEL COSO I						
ÁREA: ADMINISTRATIVA						
CARGO: ADMINISTRADOR						
Nº	PREGUNTAS	RESP.		TABULAC.		OBSERV.
		SI	NO	POND	CALIF	
8	Recibe capacitación para desarrollar las actividades a su cargo		x	5	0	No se planean capacitaciones a los empleados
9	Se incentiva a los empleados para una constante preparación	x		4	4	
	ACTIVIDADES DE CONTROL					
10	se archiva la documentación para tener un respaldo de las diferentes operaciones efectuadas	x		8	7	
11	Las transacciones realizadas cuentan con la documentación necesaria para su validación	x		8	7	
12	Se dispone de distribuidores alternos que cubran las necesidades de compra de materia prima en caso de haber discrepancia con los proveedores permanentes	x		7	7	
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
13	Se comunica a los empleados siempre que se toma alguna decisión importante en la administración	x		6	6	
14	Se han establecido procedimientos para presentar quejas y/o reclamos por parte de los trabajadores		x	6	0	Los empleados presentan sus quejas de forma verbal
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres				Fecha: 22/12/2014 Fecha: 23/12/2014		

	Periodo:	2013				PT.9 C.I.A. 6/9		
	Área:	Operativa						
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos						
	Teléfono:	052382274						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN BASE AL MODELO DEL COSO I								
ÁREA: ADMINISTRATIVA CARGO: ADMINISTRADOR								
Nº	PREGUNTAS	RESP.		TABULAC.		OBSERV.		
		SI	NO	PESO	CALIF			
15	Las vías de comunicación son suficientes para informar a los empleados sus deberes, obligaciones y responsabilidades	x		6	6			
	ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN							
16	Se realizan evaluaciones de desempeño a los empleados		x	6	0	No se evalúa el rendimiento del personal		
17	Se hace un seguimiento para verificar que se cumplan las normas de control interno establecidas		x	6	6	No se evalúa si se aplican los procedimientos dados		
	TOTAL			100	53			
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> NIVEL DE CONFIANZA Ponderación total= 100 Calificación total = 53 NC= (CT/PT)*100 NC= (53/100)*100 NC= 53% </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> NIVEL DE RIESGO Ponderación total= 100% Nivel de confianza= 53% NR= PT - NC NR= 100% - 53% NR= 47% </td> </tr> </table>							NIVEL DE CONFIANZA Ponderación total= 100 Calificación total = 53 NC= (CT/PT)*100 NC= (53/100)*100 NC= 53%	NIVEL DE RIESGO Ponderación total= 100% Nivel de confianza= 53% NR= PT - NC NR= 100% - 53% NR= 47%
NIVEL DE CONFIANZA Ponderación total= 100 Calificación total = 53 NC= (CT/PT)*100 NC= (53/100)*100 NC= 53%	NIVEL DE RIESGO Ponderación total= 100% Nivel de confianza= 53% NR= PT - NC NR= 100% - 53% NR= 47%							
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres				Fecha: 22/12/2014 Fecha: 23/12/2014				

 LEMARY Audidores Independientes S.A.	Periodo:	2013				PT.9 C.I.O. 7/9
	Área:	Operativa				
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos				
	Teléfono:	052382274				
REVISIÓN ESPECIAL						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN BASE AL MODELO DEL COSO I						
ÁREA: OPERATIVA						
CARGO: JEFE DEL ÁREA						
Nº	PREGUNTAS	RESP.		TABULAC.		OBSERV.
		SI	NO	PESO	CALIF	
	AMBIENTE DECONTROL					
1	Se dispone de un manual de funciones que defina las obligaciones y funciones de cada uno de los empleados		x	5	0	No. Las funciones son definidas de acuerdo a la necesidades
2	Existen manuales de procesos para las actividades del area operativa		x	5	0	La fábrica no ha elaborado manuales para su operación
3	Se realizan reuniones mensuales para determinar la eficiencia con la que opera el área operativa		x	5	0	No se programan reuniones con los directivos
4	Se programa mantenimiento para las maquinarias previniendo así posibles averíos	x		5	5	
	EVALUACIÓN DE RIESGO					
5	Cuando ingresa un nuevo empleado al área operativa cuenta con inducción para que se acople fácilmente a su puesto	x		5	5	
6	El área operativa cuenta con tecnología moderna para su eficaz funcionamiento	x		5	5	
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres				Fecha: 22/12/2014 Fecha: 23/12/2014		

 LEMARY Audidores Independientes S.A.	Periodo:	2013				PT.9 C.I.O. 8/9
	Área:	Operativa				
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos				
	Teléfono:	052382274				
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN BASE AL MODELO DEL COSO I						
ÁREA: OPERATIVA						
CARGO: JEFE DEL ÁREA						
Nº	PREGUNTAS	RESP.		TABULAC.		OBSERV.
		SI	NO	PESO	CALIF	
7	Se realizan inspecciones de las tuberías y las máquinas antes de iniciar el trabajo		X	5	0	Esta tarea no es realizada diariamente
8	Se da un ambiente laboral tranquilo y seguro	X		5	5	
9	Los empleados utilizan la indumentaria adecuada en la realización de sus tareas	X		5	5	
10	Se ponen en practica las medidas de higiene necesarias que eviten la contaminación del producto	X		5	5	
	ACTIVIDADES DE CONTROL					
11	Existe control para que no exista desperdicio de agua, botellas, garrafones, etc.		X	5	0	No disponen de controles para esta situación
12	Se realizan los procesos de purificación y filtración adecuados que permita eliminar la contaminación química y biológica para que el agua este acta para el consumo humano	X		5		
13	Se utilizan elementos filtradores y purificadores que garanticen la calidad del agua	X		5		
14	Se realiza inspección a los envases que se reciben de los proveedores para verificar que no presenten algún averío		X	5	0	Son recibidos pero no son revisados antes de ingresar a la bodega
15	Los envases reciclados esterilizados de modo que estén aptos para su llenado, taponado y etiquetado	X		5		
Elaborado por: Leticia Mendoza				Fecha: 22/12/2014		
Aprobado por: CPA. Rosa Torres				Fecha: 23/12/2014		

	Periodo:	2013				PT.9 C.I.O. 9/9		
	Área:	Operativa						
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos						
	Teléfono:	052382274						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN BASE AL MODELO DEL COSO I								
ÁREA: OPERATIVA								
CARGO: JEFE DEL ÁREA								
Nº	PREGUNTAS	RESP.		TABULAC.		OBSERV.		
		SI	NO	PESO	CALIF			
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
16	Existe comunicación constante entre el jefe del área y los empleados	x		5	5			
17	Se generan informes y se mantienen archivos y/o registros de información, respecto al control de la producción de la fábrica		x	5	0	Se supervisa pero no mantienen registros		
18	Los empleados conocen las medidas de control adoptadas por la fábrica	x		5	5			
	ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN							
19	Se hace un seguimiento acerca de las rutas establecidas a cada distribuidor		x	5	0	Se pautan las rutas pero no se verifica su cumplimiento		
20	Se supervisa que antes de salir el producto de la fábrica cuente con el respectivo sello que indique la fecha de elaboración		x	5	0	No disponen de una persona para ejecutar esta tarea		
	TOTAL			100	55			
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> NIVEL DE CONFIANZA Ponderación total= 100 Calificación total = 55 NC= (CT/PT)*100 NC= (55/100)*100 NC= 55% </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> NIVEL DE RIESGO Ponderación total= 100% Nivel de confianza= 55% NR= PT - NC NR= 100% - 55% NR= 45% </td> </tr> </table>							NIVEL DE CONFIANZA Ponderación total= 100 Calificación total = 55 NC= (CT/PT)*100 NC= (55/100)*100 NC= 55%	NIVEL DE RIESGO Ponderación total= 100% Nivel de confianza= 55% NR= PT - NC NR= 100% - 55% NR= 45%
NIVEL DE CONFIANZA Ponderación total= 100 Calificación total = 55 NC= (CT/PT)*100 NC= (55/100)*100 NC= 55%	NIVEL DE RIESGO Ponderación total= 100% Nivel de confianza= 55% NR= PT - NC NR= 100% - 55% NR= 45%							
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres				Fecha: 22/12/2014 Fecha: 23/12/2014				

	Periodo:	2013	PT.9 R.C- 1/1
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	

Parámetros para medir el Nivel de riesgo y Confianza obtenidos

%	Riesgo	Confianza
15%-50%	Alto	Bajo
51%-75%	Medio	Medio
76%-95%	Bajo	Alto

Tabla 6: Nivel de confianza y nivel de riesgo

Área/Cargo	Nivel de riesgo %	Nivel de confianza %	Calificación óptima
Administrativa/Gerente	55	45	100
Administrativa/Administrador	47	53	100
Operativa/Jefe de área	45	55	100
Total	147	153	300

Elaborado por: La autora

NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIESGO

Calificación óptima 300
Calificación ponderada 153

$NC = (CP/CO) \times 100$
 $NC = (153/300) \times 100$
NC= 51%

$NR = 100 - NC$
 $NR = 100 - 51$
NR= 49%

El nivel de confianza obtenido según los parámetros establecidos es **MEDIO** con un porcentaje del 51%, por lo que el nivel de riesgo es **ALTO** con un 49%, esto en base a los cuestionarios de control interno aplicados.

Elaborado por: Leticia Mendoza
Aprobado por: CPA. Rosa Torres

Fecha: 22/12/2014
Fecha: 23/12/2014

	Periodo:	2013	PT.10 1/1
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	

REVISIÓN ESPECIAL		
EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE		
Factor de riesgo	Ponderación óptima	Calificación obtenida
Que otras empresas acaparen la demanda del mercado	20	12
Desconocimiento de algún cambio en la normativa que rige la actividad	20	15
Perdida de clientes insatisfechos con la calidad del servicio	35	10
Cambio en las políticas de los proveedores que afecten las negociaciones	25	17
TOTAL	100	54

RIESGO INHERENTE

RI= PO - CO

RI= 100 - 54

RI= 46%

Se determinó un riesgo inherente del 46% en base a un nivel de confianza obtenido del 54%.

RIESGO DE DETECCIÓN

El riesgo de que los procedimientos seleccionados, no detecten errores o irregularidades significativas, en las actividades y en la información examinada respecto al área operativa; lo estimamos en 15% en base a la determinación de un nivel de confianza de 85%.

Elaborado por: Leticia Mendoza	Fecha: 22/12/2014
Aprobado por: CPA. Rosa Torres	Fecha: 23/12/2014

	Periodo:	2013	PT.11 1/1
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	

REVISIÓN ESPECIAL
CALCULO DEL RIESGO DE AUDITORÍA
$Ra = Ri \times Rc \times Rd$ Dónde: Ra: Riesgo de Auditoría Ri: Riesgo Inherente Rc: Riesgo de Control Rd: Riesgo de Detección $Ra = 0,46 \times 0,49 \times 0,15$ $Ra = 3.38\%$

Después de realizar la evaluación del riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección se determinó un riesgo de auditoría del 3.38%, por lo que el riesgo que presenta la presente revisión especial no es muy alto debido a los niveles de confianza del riesgo de control y el riesgo inherente.

Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres	Fecha: 22/12/2014 Fecha: 23/12/2014
--	--

LEMARY Auditores Independientes S.A.	Periodo:	2013	PT.12 1/1
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN ESPECIAL			
DIAGNÓSTICO DE LAS OPERACIONES EFECTUADAS EN EL ÁREA OPERATIVA			
Queen Water es una fábrica encargada del proceso y comercialización de agua embotellada, para llevar a cabo este propósito es necesario que las actividades realizadas en el área operativa sean debidamente planificadas, organizadas, dirigidas y un punto clave que es primordial es el control o verificación cada una de estas actividades están encaminadas a incrementar nivel de calidad y ser cada vez mas competitivos en el mercado. Debido a estas circunstancias lo primero que se debe acotar es que la fábrica especialmente en el área operativa no se ha definido una planificación que de las pautas para comparar lo planeado con lo real permitiendo evaluar las deficiencias y desperdicios existentes y en base e ello implementar mecanismos de mejora que conlleven al cumplimiento de los objetivos propuestos. Además es necesario mencionar que de nada sirve contar con la tecnología, la materia prima y el recurso humano si al integrarse en un sistema, no se obtiene el producto deseado en términos de costos de producción y calidad del mismo. Debido a esto se debe acotar que aunque se dispone de programación para el mantenimiento de la maquinaria el recurso humano no recibe la capacitación necesaria para un adecuado manejo de las mismas. Por otro lado la inexistencia de controles en la manipulación de la materia prima y la falta de capacitación al recurso humano no permite la reducción de los costos de producción ni alcanzar el nivel de eficiencia esperado.			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha:22/12/2014 Fecha:23/12/2014	

LEMARY Auditores Independientes S.A.	Periodo:	2013	PT.13 1/12
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN ESPECIAL			
HALLAZGOS			
Hoja de hallazgo # 1			
Ausencia de planificación estratégica para el desarrollo de las actividades del área operativa.			
La definición de la misión, objetivos operacionales y actividades importantes no se encuentran definidas por la fábrica al momento de la revisión especial.			
Criterio			
Desde el punto de vista de la administración de empresas, las organizaciones deben establecer una misión y objetivos operacionales los mismos que deben ser difundidos a todo el personal como un aspecto imprescindible para alcanzar los niveles esperados de rentabilidad.			
Causa			
El departamento de administración de la fábrica no ha definido la misión ni objetivos operacionales para que direccionen el funcionamiento de la misma, esto provocó que las actividades se realicen sin un fin predeterminado.			
Elaborado por: Leticia Mendoza		Fecha:12/01/2015	
Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha:15/01/2015	

	Periodo:	2013	PT.13 2/12
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN ESPECIAL			
HALLAZGOS			
Efecto Que las actividades efectuadas por la empresa se efectúen sin una orientación de lo que se quiere alcanzar por lo tanto no se puede realizar un análisis de lo ejecutado con lo planeado. Recomendación La planificación estratégica debe ser considerada como una herramienta fundamental para que la empresa esté encaminada hacia un desarrollo sostenido y poder alcanzar un alto nivel de competitividad en el mercado. Por ello se considera necesario establecer la misión y los objetivos operacionales los cuales proporcionen un direccionamiento y la administración pueda tomar las medidas necesarias en caso de que no se cumplan dichos objetivos.			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 12/01/2015 Fecha: 15/01/2015	

	Periodo:	2013	PT.13 3/12
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN ESPECIAL			
HALLAZGOS			
Hoja de hallazgo # 2			
Inexistencia de una estructura organizativa adecuada La fábrica no cuenta con una estructura organizativa adecuada que describa las líneas de mando y las unidades o cargos que conforman a la misma. Criterio Actualmente en un mercado tan competitivo las empresas deben enfocar sus esfuerzos en la mejora continua por lo tanto se debe contar con una estructura organizativa acorde a las necesidades de la misma que permita aumentar su nivel de desempeño. Causa La administración de la fábrica no ha tomado en cuenta los beneficios que brinda contar con una estructura organizativa, esto ha ocasionado que no se encuentren definidos claramente las unidades o cargos y las líneas de mando presentes en la misma.			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 12/01/2015 Fecha: 15/01/2015	

LEMARY Auditores Independientes S.A.	Periodo:	2013	PT.13 4/12
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN ESPECIAL			
HALLAZGOS			
Efecto Al no contar con una organización adecuada el recurso humano no es aprovechado al máximo por lo que las actividades no son desarrolladas con eficiencia. Recomendación Diseñar el organigrama de la empresa el cual describa la estructura formal de la misma con las unidades que constituyen la fábrica con sus respectivos niveles jerárquicos y los diversos tipos trabajo asignados a cada area de acuerdo a su responsabilidad o función. Además es necesario contar con la descripción de los cargos que conforman a la fábrica donde se agrupen las actividades que debe realizar cada empleado enumerando las tareas y responsabilidades que le competen permitiendo diferenciar un cargo de los otros evitando así la duplicidad de funciones.			
Elaborado por: Leticia Mendoza		Fecha:12/01/2015	
Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha:15/01/2015	

LEMARY Audidores Independientes S.A.	Periodo:	2013	PT.13 5/12
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN ESPECIAL			
HALLAZGOS			
Hoja de hallazgo # 3			
Ausencia de un plan de capacitación para los empleados			
A pesar del tiempo que tiene la empresa desarrollando sus actividades la misma no posee un plan de capacitación para sus empleados.			
Criterio			
El Código de Trabajo en el Título I, Capítulo II; Art. 36 establece que es obligación del empleador o empresario realizar al menos una vez por año cursos, seminarios o conferencias de capacitación, de manera especial, cuando la empresa innove tecnologías o procesos o incorpore nuevas herramientas equipos o maquinarias.			
Causa			
La Gerencia de la fábrica no ha establecido como parte del control para incrementar la calidad del servicio brindar la debida capacitación al recurso humano.			
Elaborado por: Leticia Mendoza		Fecha:12/01/2015	
Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha:15/01/2015	

LEMARY Audidores Independientes S.A.	Periodo:	2013	PT.13 6/12
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN ESPECIAL			
HALLAZGOS			
Efecto Que aunque se cuente con la maquinaria necesaria el personal es complementario y si no esta debidamente capacitado las actividades no se desarrollan con efectividad. Recomendación Establecer un plan para capacitar a los empleados especialmente a los que participan en el proceso productivo debido a que son los encargados del manejo de la maquinaria y si están no son debidamente manipuladas no se podrá alcanzar el optimo funcionamiento de las mismas. Además la formación al personal en todos sus niveles ayudará a que el servicio ofrecido sea de mejor calidad lo que se verá reflejado en el aumento de la rentabilidad.			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha:12/01/2015 Fecha:15/01/2015	

	Periodo:	2013	PT.13 7/12
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN ESPECIAL			
HALLAZGOS			
Hoja de hallazgo # 4 Ausencia de políticas y procedimientos en la contratación del personal Como no dispone de políticas y procedimientos esto provoca que exista una contratación inadecuada del personal del area operativa. Criterio Dentro de las organizaciones implementar manuales para la contratación del personal se considera como una herramienta fundamental ya que esto permite contar con personal idóneo para las distintas áreas de la misma. Causa La empresa no cuenta con un manual para la contracción de los empleados por lo que no emplea políticas ni procedimientos esto provoca que exista personal incapacitado para el cargo que se esta postulando.			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 12/01/2015 Fecha: 15/01/2015	

	Periodo:	2013	PT.13 8/12
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN ESPECIAL			
HALLAZGOS			
Efecto Que el empleado no este capacitado para realizar sus funciones provocando que las actividades no sean desarrolladas con eficiencia ya que no posee el conocimiento y la técnica necesaria. Recomendación Implementar un plan para la contratación del personal del área operativa el cual permitirá aplicar políticas y procedimientos adecuados para contratar al personal idóneo para el área. Cabe mencionar que el recurso humano es parte fundamental para que una empresa alcance los niveles esperados en cuanto a productividad, eficiencia y calidad se refiere por lo tanto necesita que el personal que labore en ella sea el adecuado.			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 12/01/2015 Fecha: 15/01/2015	

	Periodo:	2013	PT.13 9/12
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN ESPECIAL			
HALLAZGOS			
Hoja de hallazgo # 5 Inexistencia del proceso de inspección a la planta La fábrica carece de personal encargado para realizar la inspección necesaria a la planta antes de iniciar el trabajo. Criterio Es muy importante que las empresas que se dedican al agua envasada tengan como proceso para el control de calidad la inspección del tanque, las tuberías, las maquinas y la zona de bodega para verificar que todo este en perfecto estado par el trabajo. Causa En la fábrica no existe personal designado para ejecutar dicha tarea por lo que este control no se ha implementado y el mismo es muy importante para garantizar la calidad en el proceso de producción.			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 12/01/2015 Fecha: 15/01/2015	

LEMARY Audidores Independientes S.A.	Periodo:	2013	PT.13 10/12
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN ESPECIAL			
HALLAZGOS			
Efecto Al no ejecutar dicho control puede repercutir en que las maquinas no estén en optimas condiciones para un buen funcionamiento además las tuberías o el tanque de captación del agua pueden presentar fugas durante el trabajo. Recomendación Un aspecto importante dentro de las empresas que se dedican al agua envasada es contar con el proceso de control que permita realizar la inspección necesaria a la planta diariamente antes de iniciar el trabajo por lo que se debe designar personal idóneo para realizar dicha tarea. Dicho control contribuirá a verificar que todo esté en perfecto estado y si hay fallas se podrá identificar y corregir a tiempo, además es considerado como parte del control del proceso de producción que permite incrementar el nivel de calidad del agua envasada.			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 12/01/2015 Fecha: 15/01/2015	

	Periodo:	2013	PT.13 11/12
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN ESPECIAL			
HALLAZGOS			
Hoja de hallazgo # 6			
Inadecuado control sobre la materia prima. La empresa no ha implementado controles que eviten el desperdicio de un recurso fundamental como es la materia prima. Criterio La materia prima de las empresas de agua embotellada representa un recurso fundamental de las mismas por lo tanto es primordial una manipulación adecuada para reducir el nivel de desperdicio de la misma. Causa Aunque se han implementado controles durante el proceso de producción que ayuden a garantizar la calidad del producto hay que mencionar que no se han definido controles específicos para la manipulación adecuada de la materia prima.			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 12/01/2015 Fecha: 15/01/2015	

LEMARY Auditores Independientes S.A.	Periodo:	2013	PT.13 12/12
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
REVISIÓN ESPECIAL			
HALLAZGOS			
Efecto Si dentro de los controles no se han definidos aquellos que eviten el desperdicio del agua, de los envases y de los elementos de purificación que son considerados como materia prima por ende el desperdicio de los mismos será mayor y esto provoca un incremento en los costos productivos. Recomendación Implementar controles específicos que puedan reducir en gran medida el nivel de desperdicio del agua, envases y elementos purificadores los cuales deben ser manipulados correctamente durante el almacenaje de la materia prima, la producción y almacenaje del producto terminado. Dichos controles son considerados fundamentales dentro de las normas de eficiencia ya que ellos permiten reducir los costos de producción dando como resultado el alcance de una mayor eficiencia lo que se traduce en mayores beneficios para la empresa.			
Elaborado por: Leticia Mendoza		Fecha:12/01/2015	
Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha:15/01/2015	

4.1.4 Fase IV. Comunicación de resultados

4.1.4.1 Informe de Control Interno

	Periodo:	2013	I.C.I. 1/3
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	

INFORME DE CONTROL INTERNO

Quevedo, 28 de Enero del 2015

Sra. Mariela Peñarrieta
GERENTE DE LA EMPRESA QUEEN WATER
Quevedo – Los Ríos – Ecuador

De mis consideraciones:

He realizado una revisión especial al área operativa de la empresa Queen Water, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2013, es responsabilidad de la administración establecer y mantener un sistema de control interno efectivo que garantice la calidad del servicio ofrecido, la base de la presente revisión especial realizada, es expresar un opinión sobre el mismo.

El sistema de control interno tiene como objetivo proporcionar a la administración de la empresa una garantía para el logro de las metas incluidas en las categorías de eficiencia y eficacia tanto de las operaciones y el cumplimiento de las normas establecidas por el organismo regulador, teniendo en cuenta que solo aportan un grado de seguridad razonable, pero no en si la seguridad total en cuanto a calidad se refiere.

Elaborado por: Leticia Mendoza	Fecha: 28/01/2015
Aprobado por: CPA. Rosa Torres	Fecha: 30/01/2015

LEMARY Audidores Independientes S.A.	Periodo:	2013	I.C.I. 2/3
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	

Por las limitaciones propias presentes en cualquier sistema de control interno, pueden presentar errores o irregularidades, y no ser descubiertos considerándolos como deficiencia importante, con la probabilidad que una situación indeseada no se pueda prevenir o detectar en el momento oportuno por el personal en el desarrollo de sus actividades.

En el estudio y evaluación efectuados, se noto ciertos asuntos sobre el funcionamiento del control interno que consideramos deben ser incluidos en este informe, para aportar a la administración elementos que puedan contribuirá garantizar la calidad del servicio ofrecido por parte de la empresa, tales hallazgos se presentan a continuación.

- Ausencia de planificación estratégica para el desarrollo de las actividades del área operativa
- Inexistencia de una estructura organizativa adecuada
- Ausencia de un plan de capacitación para los empleados
- Ausencia de políticas y procedimientos en la contratación del personal
- Inexistencia del proceso de inspección a la planta
- Inadecuado control sobre la materia prima

Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres	Fecha:28/01/2015 Fecha:30/01/2015
--	--------------------------------------

LEMARY Auditores Independientes S.A.	Periodo:	2013	I.C.I. 3/3
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	

Estas condiciones fueron consideradas para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de la revisión especial efectuada, se considera que la manera práctica en que aplican los procedimientos de control interno en la calidad del servicio ha sido de ayuda para el desarrollo de la empresa pero sin embargo se muestra la necesidad de la implementación de un Sistema de Control Interno que mejore el funcionamiento de la misma.

Ante esta situación cabe mencionar que la existencia de las situaciones mencionadas afecta en forma significativa al control interno de la empresa.

Este informe ha sido preparado solamente para información y uso de la Gerencia y para las demás personas miembros de la empresa que tengan interés en la información presentada.

Aprovecho esta oportunidad para agradecer al personal de la empresa la cortesía y ayuda que recibí durante el curso de esta revisión especial.

Atentamente,

Leticia Mendoza Tuárez

LEMARY

Auditores Independientes S.A.

Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres	Fecha:28/01/2015 Fecha:30/01/2015
--	--------------------------------------

4.1.4.2 Informe de la Revisión Especial

 LEMARY Auditores Independientes S.A.	Periodo:	2013	I.R.E. 1/2
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	
INFORME DE LA REVISIÓN ESPECIAL Quevedo, 28 de Enero del 2015 Sra. Mariela Peñarrieta GERENTE DE LA EMPRESA QUEEN WATER Quevedo – Los Ríos – Ecuador De mis consideraciones: Se ha realizado la revisión especial al área operativa de la empresa Queen Water, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2013, que las operaciones efectuadas en dicha área se den con normalidad y eficiencia es responsabilidad de la administración, la base de la presente revisión especial es emitir una opinión sobre la misma. La evaluación se efectuó conforme a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAs), las cuales precisan que se planifique y realice la revisión especial para obtener una certeza razonable que las operaciones efectuadas en el área operativa no presenten errores u omisiones importantes. La revisión especial se establece a través de un examen basado en evidencia de datos que respalda la información presentada en los detalles de hallazgos, incluye también la verificación del cumplimiento de las normas y disposiciones legales y reglamentarias que establece el organismo controlador para la actividad que ejerce la empresa.			
Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres		Fecha: 28/01/2015 Fecha: 30/01/2015	

LEMARY Auditores Independientes S.A.	Periodo:	2013	I.R.E. 2/2
	Área:	Operativa	
	Dirección:	Barrio San Agustín Calle Roldos y Av. Los Algarrobos	
	Teléfono:	052382274	

Se estima que la revisión especial provee una información razonable para fundamentar y justificar la opinión de dichos procesos.

Una vez que se han analizado las evidencias obtenidas en base a los métodos de evaluación aplicando pruebas de análisis, inspección y revisión de la documentación se ha determinado que el área evaluada presenta razonablemente hallazgos en el periodo comprendido entre el 01 de enero la 31 de diciembre del 2013.

Después de los resultados obtenidos aplicando cada una de las fases de la revisión especial y la evaluación del control interno de acuerdo a lo que establece el sistema del COSO I, las recomendaciones presentadas deberán ser aplicadas para que la empresa alcance una mayor eficiencia en el desarrollo de sus operaciones y una mejor calidad del servicio ofrecido.

Atentamente,

Leticia Mendoza Tuárez

LEMARY

Auditores Independientes S.A.

Elaborado por: Leticia Mendoza Aprobado por: CPA. Rosa Torres	Fecha:28/01/2015 Fecha:30/01/2015
--	--------------------------------------

4.1.5 Matriz de Comprobación de la Hipótesis

Hipótesis Específicas	Criterio	Resultado	Comprobación
El nivel de cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias es alto.	Los requisitos legales y reglamentarios aplicables deben ser cumplidos para que la empresa pueda desarrollar sus actividades dentro de la normativa que regula su actividad.	Se pudo verificar el cumplimiento por parte de la empresa de los reglamentos y normativas, dicha situación le permite desarrollar sus actividades dentro del marco legal vigente.	Por tal motivo la hipótesis se comprueba.
Las actividades principales del área operativa de la empresa son las adecuadas para su funcionamiento.	Contar con una estructura organizativa adecuada permite que las funciones del personal sean definidas de acuerdo a las necesidades de cada área.	La ausencia de una estructura organizativa del área operativa no permite reflejar la situación actual lo que ha provocado que no posea una información detallada y delimitada de las funciones.	Es por ello que no se comprueba la hipótesis.
Los procedimientos de control interno que afectan la calidad del servicio muestran un riesgo de control bajo.	El control interno es un medio a través del cual la gerencia asegura que el servicio ofrecido cumple niveles de calidad apropiados para satisfacer las necesidades del cliente.	Existe ausencia de controles en la calidad del servicio, por lo que este no cumple a cabalidad lo establecido por el COSO I, evidenciando un riesgo alto del 49%.	Razón por la cual la hipótesis no se comprueba.
El informe de la revisión especial plantea las recomendaciones necesarias.	La revisión especial permite detectar las desviaciones importantes resumidas en un informe con las recomendaciones para mejorar la situación presentada.	Al concluir el trabajo se establecieron 7 hallazgos con sus recomendaciones las cuales deben ser tomadas en cuenta para mejorar dichas situaciones.	Por lo cual la hipótesis se comprueba.

4.2 Discusión

La revisión especial permite analizar los diferentes procesos del área operativa, para lograr un desarrollo sustentable, eficaz y eficiente de la empresa; este criterio es compartido por: **Espinoza Marcillo Vanessa y Lozada Haz Gilda**, quienes en su trabajo investigativo titulado “**AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO AL DEPARTAMENTO DE SINIESTROS DEL BRÓKER DE SEGUROS EL SOL S.A. ENFOCADO A LA GESTIÓN DE PROCESOS**”, de la **Universidad Politécnica Salesiana Ecuador**, año 2012.

Asunto 1: En la investigación de Espinoza; Lozada (2012) concluyen que los procesos de operación no son eficientes y por lo tanto no cumple las necesidades que requiere la misma, mientras que en el presente trabajo se concluye que ausencia de una estructura organizativa no permite reflejar la situación actual de la misma, que no posea una información detallada y delimitada de las funciones o las responsabilidades que deben desarrollar los empleados. Por lo tanto sobre la base de las autoras: **Aguilera (2012)** para la cual la administración de recursos humanos debe desarrollar técnicas para promover el desempeño eficiente de los trabajadores, ya que de ellas va a depender el cumplimiento y alcance de los objetivos; para **Montoro (2014)** las personas que forman parte de la empresa, son consideradas un elemento fundamental para explicar el éxito y competitividad empresarial.

El personal constituye un factor elemental para que la empresa pueda alcanzar los objetivos marcados, es por ello que siempre se debe promover el desempeño eficiente de los trabajadores y esto no es posible si las funciones que deben realizar no se encuentran distribuidas de acuerdo al cargo que ocupan.

Asunto 2: En el trabajo de Espinoza; Lozada (2012). La evaluación del control interno mediante la aplicación de cuestionarios por el método COSO permitió valorar la efectividad e identificar las falencias existentes en los procesos aplicados, mientras que la presente investigación nos demuestra que: Los

procedimientos de control interno aplicados en la calidad del servicio no cumplen a cabalidad con los componentes y principios que establece la normativa del COSO I, por lo que existe un nivel de riesgo del 49%. Por lo tanto sobre la base de los autores: **Blanco (2012)** que manifiesta que es un proceso diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de objetivos; para **Estupiñan (2013)** el control interno es un proceso que integra todas las áreas de la empresa para permitir la efectividad y eficiencia de las operaciones.

El control interno es una herramienta enfocada hacia el logro de los objetivos deseados, por lo tanto si este no esta diseñado adecuadamente van a surgir debilidades en los procesos aplicados dentro de las empresas.

Asunto 3. En la investigación de Espinoza; Lozada (2012) concluyen. El contenido detallado de los componentes analizados y los 6 hallazgos encontrados, relacionados con las observaciones y recomendaciones específicas que forman parte del informe deben permitir a la institución llevar a cabo una transformación adecuada para cumplir con la planificación establecida, mientras que en el presente trabajo se concluye que los procedimientos de control interno aplicados en la calidad del servicio no cumplen a cabalidad con los componentes y principios que establece la normativa del COSO I, por lo que existe un nivel de riesgo alto del 49%. Es por ello que sobre la base de los autores: **Soy y Aumatell (2012)** “Se puede definir como un resumen de todo el trabajo realizado, resumiendo en que partes de la empresa se han encontrado debilidades y las cuales deben ser mejoradas para beneficio de la misma”; Según **Blanco(2012)** “El informe final debe contener una expresión clara para informar a los usuarios las conclusiones obtenidas.

El informe final es un documento que muestra el resumen del trabajo realizado, por lo tanto este contiene las principales debilidades detectadas en el área evaluada y que mejoras se deben poner en práctica para corregir dichas situaciones.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Una vez finalizada la revisión especial en base a los objetivos planteados, el desarrollo del presente trabajo se ha obtenido las siguientes conclusiones:

- ✓ La actividad de la empresa es regulada por el **ARCSA** (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria), podemos señalar que la fábrica no ha recibido notificación por causa de algún incumplimiento de las normas legales, por lo que ha cumplido los requisitos necesarios para poder operar con normalidad hasta la actualidad.
- ✓ La ausencia de una estructura organizativa del área operativa no permite reflejar la situación actual de la misma, esto ha provocado que no posea una información detallada y delimitada de las funciones o las responsabilidades que deben desarrollar los empleados de acuerdo al cargo que ocupan dentro del área evaluada.
- ✓ Aunque la gerencia de la empresa ha procurado implementar controles internos como medios que ayuden a ofrecer un servicio de calidad y acorde a las exigencias del cliente estos no cumplen a cabalidad con los componentes y principios que establece la normativa del COSO I, por lo que existe un riesgo alto del 49% en los procedimientos de control interno lo que repercute directamente en la calidad del servicio al no ser la óptima de acuerdo a las exigencias del mercado.
- ✓ Una vez finalizado el proceso de revisión se establecieron 7 hallazgos elaborando las respectivas recomendaciones por cada debilidad encontrada, las cuales deben ser tomadas en consideración por la gerencia para poner en práctica las medidas necesarias y mejorar dichas situaciones.

5.2 Recomendaciones

- ✓ Mantener el nivel de cumplimiento por parte de la empresa, de la normativa legal que establece el órgano controlador de acuerdo a la actividad que realiza, por ello es importante que exista una constante actualización en este tema para tener conocimiento de los cambios que puedan surgir en dicho campo.
- ✓ Diseñar la estructura organizativa del área operativa definiendo los niveles de autoridad y las funciones o responsabilidades de cada empleado, lo que permitirá tener una adecuada segregación de las actividades, evitando la duplicación de funciones y lograr un mayor rendimiento en sus labores.
- ✓ Implementar controles internos que procuren elevar el nivel de calidad del servicio que ofrece, estos deben estar orientados básicamente a brindar mayor capacitación a los empleados y verificar que los procedimientos establecidos se apliquen, esta situación permitirá que el servicio este acorde con las expectativas de los clientes.
- ✓ Tomar en consideración el informe emitido con las respectivas conclusiones y recomendaciones de los hallazgos detectados en el área operativa, para poner en practica las medidas necesarias que permitan mejorar las falencias encontradas.

CAPITULO VI
BIBLIOGRAFIA

6.1 Literatura Citada

Andersen, A. (2011). *Diccionario de Auditoría*. Madrid: Espasa.

Anzola, R. S. (2010). *Administración de empresas*. Bogotá: Editores S.A.

Blanco, L. Y. (2012). *Auditoría Integral , Normas y Procedimientos*. Bogotá: Ecoediciones.

Estupiñan, R. (2013). *Control interno y fraudes con base en ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoediciones.

Fonseca, O. (2011). *Sistema de Control Interno para Organizaciones*. Perú: Publicidad y Matiz.

Pallerola, J.; Monfort, E. (2013). *Auditoría enfoque teórico práctico*. Bogotá: Ediciones de la U.

Pany, W. (2010). *Principios de auditoría*. México: McGrawHill.

Risco, L. (2013). *Economía de la empresa*. Estados Unidos: Copyright.

Soy, C.; Aumatell. (2012). *Auditoría de la información*. Barcelona: UOC.

Valderrey, P. (2013). *Herramientas para la calidad total*. Bogotá: Ediciones de la U.

6.2 Linkografía

Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria (2013).
<http://www.controlsanitario.gob.ec/>. Recuperado el 12 de 12 de 2014

Audidores, contadores y consultores financieros (2012).
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Examen-Especial-De-Auditoria/467226.html>. Recuperado el 22 de 10 de 2014

Consultorio Contable (2012).
<http://eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultoriocontable/Documents/NA GA%B4s.pdf>. Recuperado el 30 de 10 de 2014

Instituto de Auditores Internos de España (2013).
http://www.doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf. Recuperado el 17 de 11 de 2014

Instituto de Contabilidad y Auditoría (2013).
<http://www.icac.meh.es/NIAS/Glosario%20p%20def.pdf>.

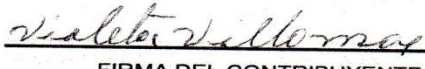
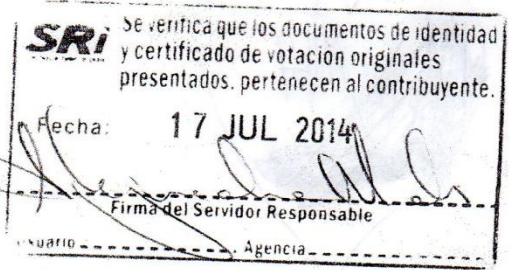
Ministerio de Comercio Industria y Turismo (2012).
<http://www.unabvirtual.edu.co/descargas/ava/ejemploact/glosario.htm>.

CAPITULO VII

ANEXOS

7.1 Anexos

ANEXO N°. 1

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES			
NUMERO RUC:		1303369118001	
APELLIDOS Y NOMBRES: VILLAMAR CEDEÑO VIOLETA MARISOL			
NOMBRE COMERCIAL:			
CLASE CONTRIBUYENTE:		OTROS	OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL:		NUMERO:	
FEC. NACIMIENTO:		01/07/1963	FEC. ACTUALIZACION: 17/07/2014
FEC. INICIO ACTIVIDADES:		10/02/2010	FEC. SUSPENSION DEFINITIVA:
FEC. INSCRIPCION:		10/02/2010	FEC. REINICIO ACTIVIDADES:
ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:			
EMBOTELLADO DE AGUAS MINERALES O DE MANANTIAL, PURIFICADAS O ARTIFICIALES.			
DOMICILIO TRIBUTARIO:			
Provincia: MANABI Cantón: MANTA Parroquia: LOS ESTEROS Calle: JAIME ROLDOS Número: 313 Intersección: LOS ALGARROBOS Referencia: BARRIO SAN AGUSTIN, ATRAS DEL INFA Teléfono: 052382274 Email: indape11@hotmail.com			
DOMICILIO ESPECIAL:			
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:			
* ANEXO RELACION DEPENDENCIA			
* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO			
* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE			
* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA			
* IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:		del 001 al 002	ABIERTOS: 2
JURISDICCION: \ REGIONAL MANABI\ MANABI			CERRADOS: 0
			
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE		SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	
Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).			
Usuario: MZMA090608		Lugar de emisión: MANTA/AVENIDA 5, ENTRE Fecha y hora: 17/07/2014 12:18:43	

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES



NUMERO RUC: 1303369118001

APELLIDOS Y NOMBRES: VILLAMAR CEDEÑO VIOLETA MARISOL

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT. 10/02/2010

NOMBRE COMERCIAL: QUEEN WATER

FEC. CIERRE:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

FEC. REINICIO:

EMBOTELLADO DE AGUAS MINERALES O DE MANANTIAL, PURIFICADAS O ARTIFICIALES.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: MANABI Cantón: MANTA Parroquia: LOS ESTEROS Barrio: SAN AGUSTIN Calle: JAIME ROLDOS Número: 313
Intersección: LOS ALGARROBOS Referencia: ATRAS DEL INFA Celular: 0939536241 Telefono Domicilio: 052382274 Telefono
Domicilio: 052382274 Email: indape11@hotmail.com

No. ESTABLECIMIENTO: 002 ESTADO ABIERTO LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT. 15/07/2011

NOMBRE COMERCIAL:

FEC. CIERRE:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

FEC. REINICIO:

ALQUILER DE VEHICULOS CON CONDUCTOR.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: MANABI Cantón: MANTA Parroquia: LOS ESTEROS Barrio: SAN AGUSTIN Calle: JAIME ROLDOS Número: 313
Intersección: LOS ALGARROBOS Referencia: ATRAS DEL INFA Email: indape11@hotmail.com Telefono Domicilio: 052382274

Violeta Villamar

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: MZMA090608

Lugar de emisión: MANTA/AVENIDA 5, ENTRE

Fecha y hora: 17/07/2014 12:18:43

ANEXO N°. 2

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS

ENCUESTADOR: LETICIA MENDOZA

MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE CORRESPONDA

1. ¿En que área de la fábrica labora?

En el área de producción ☐

En el área de distribución ☐

2. ¿Cuánto tiempo tiene prestando sus servicios a la fábrica?

Menos de 1 año ☐

Más de 1 año ☐

Más de dos años ☐

Desde que inicio ☐

3. ¿Cómo considera la relación con su jefe inmediato?

Muy buena ☐

Buena ☐

Regular ☐

Mala ☐

4. ¿Tiene conocimiento acerca de los controles establecidos para garantizar la calidad del producto?

Si ☐

No ☐

Muy Poco ☐

5. ¿Cuándo le toca trabajar horas extras le son remuneradas conforme lo establecen los lineamientos legales?

Si le son remuneradas ☐

No le son remuneradas ☐

No conoce lo que establece la ley ☐

ANEXO N°. 3

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DIRIGIDO A LA GERENCIA

REVISIÓN ESPECIAL						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN BASE AL SISTEMA DEL COSO I ÁREA: ADMINISTRATIVA CARGO: GERENTE						
Nº	PREGUNTAS	RESP.		TABULAC.		OBSERV.
		SI	NO	PESO	CALIF	
	AMBIENTE DECONTROL					
1	La empresa tiene definido objetivos de operación					
2	Existen lineamientos de control interno establecidos en la fábrica					
3	Existe un manual de funciones que determine las responsabilidades de cada empleado					
4	Se aplica un código de ética para el buen desempeño de los trabajadores					
5	Existen organigramas que determinen la estructura de la fábrica					
	EVALUACIÓN DE RIESGO					
6	Se presentan niveles de autoridad identificables para cada área					
7	Se realizan verificaciones de las actividades desarrolladas en cada área					

Nº	PREGUNTAS	RESP.		TABULAC.		OBSERV.
		SI	NO	POND	CALIF	
8	Las funciones de los empleados son designadas de acuerdo a la formación de cada uno					
9	Se realizan pruebas de conocimientos y técnicas para la contratación de un nuevo empleado					
10	Se actualiza el conocimiento acerca de las normas que rigen la actividad de la fábrica					
	ACTIVIDADES DE CONTROL					
11	El ARCSA que es el organismo controlador ha realizado inspecciones sanitarias para verificar que se cumple lo establecido por el mismo					
12	Se cuenta con personal idóneo para desarrollar las actividades					
13	Se realizan reuniones para determinar la eficiencia de las operaciones efectuadas					
14	Se realizan visitas inesperadas a los clientes para determinar la atención que brindan los distribuidores					
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
15	Existe una adecuada comunicación entre las autoridades y subalternos					

Nº	PREGUNTAS	RESP.		TABULAC.		OBSERV.
		SI	NO	POND	CALIF	
16	Las decisiones son tomadas en base a un análisis de la información obtenida					
17	Los empleados tienen conocimiento acerca de las medidas de control interno adoptadas					
	ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN					
18	Se comprueba que los controles establecidos se cumplan a cabalidad					
19	Se realiza un seguimiento de las tareas asignadas a cada empleado					
20	Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y operativa					
	TOTAL					

ANEXO N°. 4

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DIRIGIDO A LA ADMINISTRACION

REVISIÓN ESPECIAL						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN BASE AL SISTEMA DEL COSO I ÁREA: ADMINISTRATIVA CARGO: ADMINISTRADOR						
Nº	PREGUNTAS	RESP.		TABULAC.		OBSERV.
		SI	NO	PESO	CALIF	
	AMBIENTE DECONTROL					
1	Existe segregación de funciones en el área administrativa					
2	Existen manuales de procesos para efectuarlas actividades					
3	Se realizan reuniones mensuales para comunicar las actividades efectuadas					
4	Conoce las normas de control interno establecidas					
5	Se programa capacitaciones a los empleados para una adecuada utilización de los recursos disponibles					
	EVALUACIÓN DE RIESGO					
6	Se presentan niveles de autoridad identificables en el área					
7	El área cuenta con tecnología moderna para su eficaz funcionamiento					

Nº	PREGUNTAS	RESP.		TABULAC.		OBSERV.
		SI	NO	POND	CALIF	
8	Recibe capacitación para desarrollar las actividades a su cargo					
9	Se incentiva a los empleados para una constante preparación					
	ACTIVIDADES DE CONTROL					
10	se archiva la documentación para tener un respaldo de las diferentes operaciones efectuadas					
11	Las transacciones realizadas cuentan con la documentación necesaria para su validación					
12	Se dispone de distribuidores alternos que cubran las necesidades de compra de materia prima en caso de haber discrepancia con los proveedores permanentes					
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
13	Se comunica a los empleados siempre que se toma alguna decisión importante en la administración					
14	Se han establecido procedimientos para presentar quejas y/o reclamos por parte de los trabajadores					

Nº	PREGUNTAS	RESP.		TABULAC.		OBSERV.
		SI	NO	PESO	CALIF	
15	Las vías de comunicación son suficientes para informar a los empleados sus deberes, obligaciones y responsabilidades					
	ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN					
16	Se realizan evaluaciones de desempeño a los empleados					
17	Se hace un seguimiento para verificar que se cumplan las normas de control interno establecidas					
	TOTAL					

ANEXO N°. 5

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DIRIGIDO AL JEFE DEL AREA OPERATIVA

REVISIÓN ESPECIAL						
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EN BASE AL SISTEMA DEL COSO I						
ÁREA: OPERATIVA						
CARGO: JEFE DEL ÁREA						
Nº	PREGUNTAS	RESP.		TABULAC.		OBSERV.
		SI	NO	PESO	CALIF	
	AMBIENTE DECONTROL					
1	Se dispone de un manual de funciones que defina las obligaciones y funciones de cada uno de los empleados					
2	Existen manuales de procesos para las actividades del area operativa					
3	Se realizan reuniones mensuales para determinar la eficiencia con la que opera el área operativa					
4	Se programa mantenimiento para las maquinarias previniendo así posibles averíos					
	EVALUACIÓN DE RIESGO					
5	Cuando ingresa un nuevo empleado al área operativa cuenta con inducción para que se acople fácilmente a su puesto					
6	El área operativa cuenta con tecnología moderna para su eficaz funcionamiento					

Nº	PREGUNTAS	RESP.		TABULAC.		OBSERV.
		SI	NO	PESO	CALIF	
7	Se realizan inspecciones de las tuberías y las máquinas antes de iniciar el trabajo					
8	Se da un ambiente laboral tranquilo y seguro en su área					
9	Los empleados del área operativa utilizan la indumentaria adecuada en la realización de sus tareas					
10	Se ponen en practica las medidas de higiene necesarias que eviten la contaminación del producto					
	ACTIVIDADES DE CONTROL					
11	Existe control para que no exista desperdicio de agua, botellas, garrafones, etc.					
12	Se realizan los procesos de purificación y filtración adecuados que permita eliminar la contaminación química y biológica para que el agua este acta para el consumo humano					
13	Se utilizan elementos filtradores y purificadores que garanticen la calidad del agua					
14	Se realiza inspección a los envases que se reciben de los proveedores para verificar que no presenten algún averío					
15	Los envases reciclados esterilizados de modo que estén aptos para su llenado, taponado y etiquetado					

Nº	PREGUNTAS	RESP.		TABULAC.		OBSERV.
		SI	NO	PESO	CALIF	
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
16	Existe comunicación constante entre el jefe del área y los empleados a su cargo					
17	Se generan informes y se mantienen archivos y/o registros de información, respecto al control de la producción de la fábrica					
18	Los empleados del área operativa conocen las medidas de control adoptadas por la fábrica					
	ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN					
19	Se hace un seguimiento acerca de las rutas establecidas a cada distribuidor					
20	Se supervisa que antes de salir el producto de la fábrica cuente con el respectivo sello que indique la fecha de elaboración					
	TOTAL					

Anexo N°. 6 FOTOS

Fotos entrevistando al personal de la empresa



Fotos del área operativa de la empresa



