



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Trabajo de investigación previo a la
obtención del título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría

TEMA

**AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE TALENTO HUMANO EN
ALMACENES TÍA SUCURSAL EL EMPALME, AÑO 2012.**

AUTORA:

LANDY ELIZABETH ZAMBRANO LARA

DIRECTORA:

C.P.A. ROSA MARJORIE TORRES BRIONES, MSc.

QUEVEDO - ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Landy Elizabeth Zambrano Lara, 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.

f. _____

Landy Elizabeth Zambrano Lara

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

La suscrita, CPA. Rosa Marjorie Torres Briones, MSc., docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada Sra. Landy Elizabeth Zambrano Lara realizó el proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, de grado titulada **“AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE TALENTO HUMANO EN ALMACENES TÍA SUCURSAL EL EMPALME, AÑO 2012.”**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas por el efecto.

C.P.A. Rosa Marjorie Torres Briones, MSc
DIRECTORA DE TESIS



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

**“AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE TALENTO HUMANO EN
ALMACENES TÍA SUCURSAL EL EMPALME, AÑO 2012.”**

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

Aprobado:

DRA. BADIE CEREZO SEGOVIA, M.Sc
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

ING. JANET FRANCO CEDEÑO, M.Sc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

LCDA. KARINA ARÉVALO BRIONES, M.Sc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO– ECUADOR

AÑO 2015

AGRADECIMIENTO

La autora deja constancia de su agradecimiento a las siguientes personas:

A Dios por darme la sabiduría y la constancia para cumplir con esta meta.

Ing. M.Sc. Eduardo Díaz. Rector de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por su decisión y apoyo a la Facultad de Ciencias Empresariales y en especial a la Carrera de Ing. Contabilidad y Auditoría.

Ing. Guadalupe del Pilar Murillo Campuzano, M.Sc. Vicerrectora Académica de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por su trabajo diario y constante que ha obtenido sus resultados en favor de la educación.

Ing. Roberto Bolívar Pico Saltos, M.Sc. Vicerrector Administrativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por el apoyo constante a la gestión universitaria.

Ing. Edgar Pastrano, M.Sc. Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales, por su trabajo arduo y responsabilidad a favor de la población estudiantil.

Dra. Badie Cerezo Segovia, M.Sc. Sub Decana de la Facultad de Ciencias Empresariales, por su apoyo y compromiso con los estudiantes universitarios.

Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño, M.Sc. Coordinador de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría por su guía correcta en la especialidad.

C.P.A. Rosa Marjorie Torres Briones M.Sc. Quien cumplió en forma desinteresada con la verdadera función de directora de tesis, para el logro y feliz culminación de mis estudios.

A todas aquellas personas que de una u otra manera contribuyeron para la elaboración de la presente tesis.

DEDICATORIA

Dedico mi esfuerzo, trabajo y constancia a mis adorados hijos.

Mis días y noches siempre me impulsó el amor a ellos, para darle ejemplo de fortaleza y dedicación.

Que nada es imposible que siempre el esfuerzo tiene sus frutos. Somos seres humanos e hijos de Dios que ilumina nuestro camino para ser mejores y para ser profesionales, grandes en conocimientos y de corazones puros con visión de emprendedores.

(DUBLIN CORE) ESQUEMA DE CODIFICACIÓN			
1	Título / Tittle	M	“AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE TALENTO HUMANO EN ALMACENES TÍA SUCURSAL EL EMPALME, AÑO 2012.”
2	Creador / Creator	M	LANDY ELIZABETH ZAMBRANO LARA
3	Materia / Subject	M	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.
4	Descripción / Description	M	LA PRESENTE INVESTIGACIÓN SE REALIZÓ EN EL CANTÓN EL EMPALME, EMPRESA TÍA S.A.
5	Editor / Publisher	M	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES; CARRERA, ING. EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA; LANDY ELIZABETH ZAMBRANO LARA
6	Colaborador / Contributor	O	NINGUNO
7	Fecha / Date	M	25/08/2014
8	Tipo / Type	M	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.
9	Formato / Format	R	DOC MS WORD 97; .PDF.
10	Identificador / Identifier	M	http://biblioteca.uteq.edu.ec
11	Fuente / Source	O	EMPRESA TÍA S.A.
12	Idioma / Language	M	ESPAÑOL
13	Relación / Relation	O	NINGUNO
14	Cobertura / Coverage	M	LA EMPRESA TIA ESTÁ UBICADO EN EL CANTÓN EL EMPALME.
15	Derechos / Rights	O	NINGUNO
16	Audiencia / Audience	O	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

ÍNDICE

Contenido	Página
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	ii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
(DUBLIN CORE) ESQUEMA DE CODIFICACIÓN	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE CUADROS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
RESUMEN EJECUTIVO	xvii
ABSTRACT	xviii
CAPÍTULO I	
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Introducción	2
1.2. Problematización	4
1.2.1. Planteamiento del Problema.....	4
1.2.1.1. Diagnóstico	5
1.2.1.2. Pronóstico	5
1.2.1.3. Control del pronóstico	5
1.2.2. Formulación del problema	6
1.2.3. Sistematización del problema.....	6
1.3. Justificación	7
1.4. Objetivos	7
1.4.1. Objetivo General.....	7

1.4.2. Objetivos Específicos	7
1.5. Hipótesis	8
1.5.1. Hipótesis General	8
1.5.2. Hipótesis específicas.....	8
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	10
2.1. Fundamentación Teórica	11
2.1.1. Auditoría Operativa	11
2.1.1.1. Objetivos de la Auditoría Operativa	11
2.1.1.2. Etapas de la auditoría operativa.....	13
2.1.1.2.1. Etapa preliminar o de planeamiento	13
2.1.1.2.2. Conocimiento del ente auditado	13
2.1.1.2.3. Fuente de información	13
2.1.1.2.4. Información básica a revelar	14
2.1.1.3. Importancia de la auditoría operativa.....	14
2.1.1.4. Tipos de auditoría.....	15
2.1.1.4.1. Auditoría operacional	15
2.1.1.4.2. Auditoría financiera	15
2.1.1.4.3. Auditoría de cumplimiento	15
2.1.1.4.4. Auditoría de gestión	16
2.1.1.4.5. Auditoría de control interno	16
2.1.1.5. Fases de la auditoría operativa	16
2.1.1.6. Control interno	19
2.1.1.6.1. Importancia del control interno	19
2.1.1.6.2. Los modelos de controles actuales	20
2.1.1.6.3. Objetivos del control interno	20

2.1.1.7. Modelo COSO I	20
2.1.1.7.1. Ambiente de control	22
2.1.1.7.2. Evaluación de riesgos	22
2.1.1.7.3. Actividades de control	23
2.1.1.7.4. Información y comunicación	23
2.1.1.7.5. Monitoreo	23
2.2. Fundamentación Conceptual	24
2.2.1. Empresa	24
2.2.1.1. Clasificación de las empresas	25
2.2.1.1.1. Según su tamaño	25
2.2.1.1.2. Según su actividad económica.....	25
2.2.1.1.3. Según su número de socios	25
2.2.1.1.4. Según su origen de su capital	26
2.2.2. Auditoría	26
2.2.2.1. Auditoría y control de la empresa.....	27
2.2.2.2. Auditoría y contabilidad.....	27
2.2.2.3. La auditoría en sus distintos enfoques	28
2.2.2.4. Procedimientos de auditoría	29
2.2.3. Auditoría externa	29
2.2.3.1. Objetivos de la auditoría externa.....	29
2.2.4. Auditoría interna	30
2.2.4.1. Objetivos Auditoría interna	30
2.2.5. Talento Humano	31
2.2.6. Capacitación y desarrollo	31
2.2.6.1. Factores que influyen en la capacitación	32
2.2.7. Reclutamiento y selección	32

2.2.7.1. Importancia	33
2.2.8. Relaciones laborales	34
2.2.9. Reclutamiento y selección	34
2.3. Fundamentación Legal	35
2.3.1. Código de Trabajo	35
2.3.2. Ley de Superintendencia de Compañías	36
2.3.3. Normas de Auditoría Generalmente Aceptada NAGAS	37
2.3.4. Normas Internacionales de Auditoría NIAS	37
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	38
3.1. Materiales y métodos	38
3.1.1. Materiales y equipos	39
3.1.2. Métodos de investigación	39
3.1.2.1. Método inductivo	39
3.1.2.2. Método deductivo	40
3.1.2.3. Método analítico	40
3.1.2.4. Método sistemático	40
3.2. Tipos de investigación	40
3.2.1. Documental	40
3.2.2. De campo	40
3.2.3. Descriptiva	41
3.2.4. Directa	41
3.2.5. Entrevista	41
3.2.6. Encuesta	41
3.2.7. Cuestionario	41
3.3. Diseño de investigación	42

3.3.1. Creación de la firma auditora.....	42
3.3.2. Planificación inicial	42
3.3.2.1. Visita de observación a la entidad	42
3.3.2.2. Proceso de revisión de papeles de trabajo.....	43
3.3.3. Análisis del riesgo.....	43
3.3.3.1. Evaluación del Control Interno	44
3.3.4. Ejecución del trabajo	44
3.3.4.1. Preparación de papeles de trabajo	44
3.3.4.2. Análisis de los procesos	44
3.3.4.3. Descripción de hallazgos	45
3.3.5. Comunicación de los resultados.....	45
3.3.5.1. Carta de presentación del informe	45
3.3.5.2. Preparación del informe	45
3.4. Población y muestra	46
3.4.1. Población	46
3.4.2. Muestra	46
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	47
4.1. Resultados	48
4.1.1. Fase I. Planificación preliminar.....	53
4.1.2. Fase II. Evaluación del Control Interno	82
4.1.3. Fase III. Ejecución	105
4.1.4. Fase IV. Emisión de Informe de Auditoría Operativa	114
4.2. Comprobación de la hipótesis	121
4.3. Discusión.....	122
CAPÍTULO V	124

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	124
5.1. Conclusiones	125
5.2. Recomendaciones	126
CAPÍTULO VI	
BIBLIOGRAFÍA	127
6.1. Literatura Citada	128
CAPÍTULO VII	
ANEXOS.....	130

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro	Página
1. Materiales y métodos	39
2. Tamaño de la muestra	46
3. Rapidez en la atención	75
4. Amabilidad en el trato	76
5. Capacitación y desarrollo	77
6. Horarios	78
7. Pago de horas extras	79
8. Documento de terminación de contrato	80
9. Cancelación de liquidación	81
10. Riesgos de control	95

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico	Página
1. Rapidez en la atención	75
2. Amabilidad en el trato	76
3. Capacitación y desarrollo	77
4. Horarios	78
5. Pago de horas extras	79
6. Documento de terminación de contrato	80
7. Cancelación de liquidación	81

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo	Página
1. Cuestionario de Control interno	131
2. Solicitud de petición para realizar trabajo investigativo.....	133
3. Aprobación para realizar la investigación	134
4. Certificado de culminación de trabajo investigativo.....	135
5. Fotos de la investigación.....	136
6. Certificado urkund.....	138

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se realizó en el cantón El Empalme, empresa TÍA S.A. ubicada en la Av. La Guayas y Juan Montalvo, la problemática planteada se basa en la manera en que se verificaría la eficiencia y eficacia del Área de Talento Humano de la Almacenes TIA; para aquello se planteó los siguientes objetivos: identificar las políticas y formas de Control Interno al Área de Talento Humano, de la empresa TIA; evaluar el COSO I al Área de Talento Humano de la empresa TIA de El Empalme; verificar la eficiencia y eficacia al Área de Talento Humano de Almacenes TIA de El Empalme y transcribir el informe de la auditoría operativa en el Área de Talento Humano para la adecuada toma de decisiones del Almacén Tía sucursal El Empalme. Se planteó la metodología basada en la inducción, deducción, análisis y síntesis que permitieron delimitar la investigación y obtener conclusiones y recomendaciones al final del proceso investigativo. Se visitó al Almacén, con el fin de observar el desarrollo de las actividades del talento humano, su funcionamiento, y el proceso que se realiza. Los resultados muestran que TIA si cumple a cabalidad con las políticas en el Área de Talento Humano, como es el Reglamento Interno de Trabajo el cual se compone de las disposiciones preliminares; sobre el ingreso y contratación de los empleados, derechos, deberes y prohibiciones de los trabajadores; Una vez aplicado el sistema de COSO I al Área de Talento Humano de la empresa TIA del Empalme, se puede especificar que existe un nivel de confianza del 32% considerada como baja y el nivel de riesgo 68% establecido como alto; para el riesgo de control, inherente y de detección, mediante el cual se puede expresar que los almacenes registran un riesgo del 0,6%, según los establecido en la auditoria determinada. El nivel de eficiencia y eficacia al Área de Talento Humano logro cumplir con sus objetivos propuestos determinándolo como bajo, esto va con relación al nivel de confianza determinado en la investigación. Se concluye la auditoria operativa emitiendo un informe que servirá para mejoras en el área evaluada de la empresa TIA.

ABSTRACT

This research was conducted in the village of El Empalme, AUNT SA company . located at Avenida La Guayas and Juan Montalvo, the issues raised is based on how the efficiency and effectiveness of the Department of Human Talent Almacenes TIA be verified; for that the following objectives: to identify the policies and forms of internal control to Area Human Resource, the company TIA; COSO I assess the Talent area of the company TIA El Empalme; verify the efficiency and effectiveness of the Human Resource Area Warehouse TIA El Empalme and transcribe the performance audit report in the area of human talent for proper decision making Aunt branch store El Empalme. The methodology based on induction, deduction, analysis and synthesis that helped to determine the research and draw conclusions and recommendations at the end of the research process was raised. He visited the store, in order to observe the development of the activities of human talent, its operation, and the process is done. The results show that TIA if it complies fully with the policies in the area of human talent, such as the Internal Work Regulations which consists of the preliminary provisions; on income and hiring of employees, rights, duties and prohibitions of workers; Once applied the system to the area COSO I Talent company TIA Empalme, you can specify that there is a confidence level of 32% considered low risk and 68% level set as high; to control risk, inherent and detection, by which you can express that stores recorded a risk of 0.6%, according to the provisions of the particular audit. The level of efficiency and effectiveness Talent Area achievement meet its objectives determining it as low, this is relative to given confidence level research. The operational audit is concluded by issuing a report that will serve to improvements in the company evaluated TIA area.

CAPÍTULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

El contexto económico empresarial mundial, ejerce presión por la competitividad, velocidad de las comunicaciones, por lo tanto es imprescindible la competitividad, la globalización, los nuevos modelos de negocio, la tecnología de información y el uso a manera de apoyo de los instrumentos modernos de gestión en el área de Talento Humano.

En Ecuador se hace necesario e importante evaluar los distintos niveles de las empresas investigando que los objetivos, políticas y planes se estén cumpliendo a este tipo de conocimiento se lo denomina como Auditoria Operativa ya que su aplicación es imprescindible para la institución.

De esta manera, la auditoría operacional constituye un elemento de control notablemente efectivo para optimizar los niveles de productividad en las empresas, tanto del sector público como del sector privado; pues uno de sus más claros objetivos consiste en asesorar a la gerencia en el sistema de control integral de la organización.

Se lo emplea al ejecutivo de la empresa ya que es el encargado de poder tomar las decisiones dentro de la misma, con el fin de que el talento humano pueda cumplir con sus objetivos planteados.

Se lo realiza para poder conocer cómo se encuentra el cumplimiento de los objetivos dentro de la empresa.

La finalidad que se persigue con una auditoría operativa en el Almacén Tía sucursal El Empalme es que el Área de Talento Humano dirija sus esfuerzos a asegurarse de que todos los aspectos de su actividad confluyan y potencien su competitividad.

En el capítulo I, se incluye todo lo referente a la investigación con lo cual se da el comienzo de la misma.

En el capítulo II, se expone el marco teórico de investigaciones realizadas de acuerdo al tema del trabajo investigativo, se compone de fundamentación teórica, conceptual y legal.

En el capítulo III, se da a conocer los métodos utilizados en la investigación los cuales dará como procedencia en análisis de los problemas planteados.

En el capítulo IV, se presentan los resultados del trabajo investigativo.

En el capítulo V, se menciona las conclusiones y recomendaciones mediante los resultados obtenidos dentro de la investigación.

En el capítulo VI, una vez tomado como referencia teoría de libro, artículos científicos y revistas se incluye la bibliografía de la investigación.

En el capítulo VII, incluye los anexos de la investigación.

1.2. Problematicación

En Almacenes TIA S.A., es de suma importancia realizar el análisis del recurso humano, de esta manera se tendrá elementos suficientes para determinar el correcto funcionamiento del área.

Se ve la necesidad de adiestrar al personal debido al constante crecimiento de la empresa, por lo tanto es necesario establecer si los procesos son efectuados debidamente para este fin, pues se considera que el reclutamiento no es la única necesidad que posee la empresa, sino también mejorar otros aspectos como inducción, capacitación y desarrollo.

En Almacén TIA se carece de lineamientos en la actividad de escoger personal, pues hasta ahora solo es una actividad para llenar un puesto vacío y debe centrarse en la calidad del puesto y calidad del aspirante.

Por lo anterior se considera importante efectuar una auditoría al área con el fin de evaluar el control interno y poder emitir recomendaciones para alcanzar los objetivos propuestos, necesarios en el marco de las estrategias de la empresa y de acuerdo a las necesidades de elevar el nivel de empoderamiento de sus empleados, traduciéndose en mejorar en el trabajo e incrementando la eficiencia en el personal.

1.2.1. Planteamiento del Problema

Dentro de una empresa conlleva a realizar auditorías, las cuales asumen un rol relevante porque a través de sus evaluaciones posibilitan maximizar resultados en términos de eficiencia, eficacia, economía, indicadores que fortalecen el desarrollo de las empresas dentro de un período determinado permiten.

En Almacén TIA es necesario conocer sus restricciones, problemas, deficiencias, como parte de la evaluación, con la finalidad de acelerar el desarrollo de la

empresa hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes y procedimientos de Talento Humano.

1.2.1.1. Diagnóstico

Almacén TIA para que mejor funcione y poder afrontar los desafíos y oportunidades del medio es necesario el mejoramiento organizacional, tomando un buen desempeño estratégico, y considerando que el recurso humano es el activo más importante con el que cuentan la empresa. Es por eso que es necesaria la evaluación del desempeño Almacén TIA la misma que es un mecanismo de rendición de cuentas programadas, basadas en la comparación de los resultados alcanzados con los resultados esperados de toda institución.

1.2.1.2. Pronóstico

El presente proyecto pretende evaluar el sistema actual para la optimización de la eficiencia del recurso humano del Almacén Tía sucursal El Empalme, período 2012, el mismo que servirá para mejorar la competitividad de los empleados, ya que no existe un adecuado control del desempeño y eficacia con el que las personas deben llevar a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos.

1.2.1.3. Control del pronóstico

Después de una observación preliminar se expresa que en el Almacén Tía sucursal El Empalme no existe selección del personal adecuado, acorde al perfil del puesto. Además no hay manual de funciones por lo tanto no existe funciones definidas para cada empleado. Los espacios físicos son reducidos para cada empleado por lo cual no permite una conveniente ergonomía. Considerando que en conjunto todos estos aspectos inciden en el rendimiento y efectividad de funciones de cada uno de los integrantes de la entidad.

1.2.2. Formulación del problema

Mediante la realización del trabajo investigativo tomamos como referencia una evaluación al Talento Humano de la Empresa TIA, mediante la cual elaboramos la siguiente interrogante:

¿De qué manera verificaríamos la eficiencia y eficacia del Área de Talento Humano de la Almacenes TIA?

1.2.3. Sistematización del problema

El tema está limitado a realizar una Auditoría Operativa, evaluando el control interno para establecer el grado de eficiencia y eficacia del área de Talento Humano, emitiendo un informe en el que se dan a conocer los aspectos considerados como débiles o deficientes en las actividades realizadas por el personal de la empresa.

Se plantean las siguientes interrogantes:

- ❖ ¿Cómo se cumplen las políticas de Almacenes TÍA sucursal El Empalme en el área de Talento Humano?
- ❖ ¿Cuáles son los procedimientos de control interno en el Área de Talento Humano de Almacenes TÍA sucursal El Empalme?
- ❖ ¿Es posible determinar la eficiencia y eficacia del Área?
- ❖ ¿Cómo el informe de auditoría permitirá mejorar la gestión en el Área de Talento Humano de Almacenes TÍA sucursal El Empalme?

1.3. Justificación

La Auditoría de Gestión surgió de la necesidad para medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un período de tiempo determinado. Surge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño y productividad.

El resultado de la presente investigación permitirá tomar decisiones con los fines de lograr la mejora continua del proceso de capacitación del Talento Humano a través de las recomendaciones que surjan en el presente estudio.

La realización de este Proyecto de Auditoría de operativa al Talento Humano en Almacenes Tía sucursal El Empalme, permitirá mediante su aplicación establecer la eficiencia, eficacia y economía en las actividades que desempeña cada uno de los empleados con lo cual plantea mejoras tendientes a optimizar su rendimiento, en la atención a los usuarios y así cumplir con la misión, visión y objetivo empresarial.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Realizar una Auditoría Operativa al Área de Talento Humano en Almacenes Tía Sucursal El Empalme, año 2012.

1.4.2. Objetivos Específicos

- ❖ Identificar las políticas y formas de Control Interno al Área de Talento Humano, de almacenes TÍA, sucursal El Empalme.
- ❖ Evaluar el COSO I al Área de Talento Humano de almacenes TÍA sucursal El Empalme.

- ❖ Verificar la eficiencia y eficacia del Área de Talento Humano de Almacenes TÍA sucursal El Empalme.
- ❖ Transcribir el informe de la Auditoría Operativa en el Área de Talento Humano para la adecuada toma de decisiones de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

La auditoría operativa determina la eficacia y eficiencia del Área de Talento Humano de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme.

1.5.2. Hipótesis específicas

H1: El personal de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme cumple adecuadamente con sus funciones.

Variable independiente:

Personal

Variable dependiente:

Funciones

H2: La aplicación del COSO I en el área seleccionada es eficiente.

Variable independiente:

COSO I

Variable dependiente:

Eficiente

H3: - Los recursos económicos del Área de Talento Humano son utilizados eficientemente.

Variable independiente:

Recursos económicos.

Variable dependiente:

Eficiencia

H4: - El informe de auditoría establece los hallazgos en el Área de Talento Humano.

Variable independiente:

Informe de auditoría.

Variable dependiente:

Hallazgos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica

2.1.1. Auditoría Operativa

“La auditoría operativa es la técnica de control cuya finalidad es examinar en forma crítica, metódica y sistemática todo o parte de un servicios o institución, verificando el cumplimiento de sus objetivos, políticas y metas, tomando en consideración la reglamentación legal que define las líneas de acción de dicha entidad” **(Chile & Hernández, 1982, pág. 12).**

Según **Chile & Hernández, (1982)**, A esta técnica le corresponde desarrollar funciones, cuya aplicación permite mejorar la acción municipal, entre las cuales se puede citar la evaluación o revisión del sistema de control interno, el examen de la situación financiera, la revisión de todas las actividades realizadas y la evaluación de los resultados de la gestión municipal, en cierto periodo de tiempo detectado en sus análisis y observaciones si alguna función no es efectiva, es decir, no tiene como resultados el cumplimiento de las metas y objetivos preestablecidos, o bien el aprovechamiento inadecuado de recursos. Es importante que la unidad o funcionamiento que lleva a cabo la auditoria operativa, informe sus resultados y en caso de ser necesario, recomiende medidas a adoptar para subsanar posibles deficiencias detectadas, ya sea en la toma de decisiones, en los procedimientos empleados o en el sistema de control interno. **(Pág. 13)**

2.1.1.1. Objetivos de la Auditoría Operativa

“Los objetivos de la auditoría operativa se la demuestran a continuación:” **Chile & Hernández, (1982).**

- Evaluar la eficiencia con que actúan las distintas unidades, analizando cómo se llevan a cabo las actividades, como se utilizan los recursos, el

tiempo empleado en ello y efectuando. Además una comparación con lo programado.

- Evaluar el sistema de control interno, verificando si cumple sus objetivos y si las medidas adoptadas son suficientes.
- Analizar si se respetan las normas legales que reglamentan la acción de la Municipalidad.
- Tomando en consideración la disponibilidad de recursos y las ventajas comparativas, estudiar la posibilidad de aplicar nuevas técnicas operativas o administrativas.
- Analiza las instrucciones, reglamentos, manuales de organización, procedimientos y descripciones de cargo escritas, a fin de comprobar su utilidad y actualización; en caso de no contar con estos instrumentos, ver la posibilidad de elaborarlo.
- Analizar la estructura de la organización, en cuanto al número de unidades que la componen, distribución de funciones, centralización de decisiones.
- Efectuar estudios del nivel de preparación del personal, a fin de verificar si se adecua a las exigencias de los cargos.
- Evaluar el sistema de información en uso, en relación a exactitud, oportunidad y utilidad de los informes.
- Analizar y estudiar situaciones conflictivas en el funcionamiento de la organización. **(Chile & Hernández, 1982). (pág. 14)**

2.1.1.2. Etapas de la auditoría operativa

2.1.1.2.1. Etapa preliminar o de planeamiento

Según **nieto (2004)**, Es la etapa donde el auditor identifica las áreas críticas, evalúa el nivel de riesgos y programar la obtención de la evidencia necesaria para emitir opinión sobre la eficacia y efectividad del sistema de control interno auditado. La naturaleza y el alcance de planeamiento pueden variar según el tamaño del ente, el volumen d sus operaciones, la experiencia del auditor y el conocimiento de las operaciones. El planeamiento permite identificar que puede hacerse durante la fase de ejercicio y en la elaboración del informe de la auditoria y quien y cuando deben ejecutar las tareas (**Nieto, 2004, pág. 15**)

2.1.1.2.2. Conocimiento del ente auditado

De acuerdo a **Nieto (2004)**, Se realiza con el objetivo de efectuar un diagnóstico primario sobre la entidad, sus actividades, operaciones y aspectos generales de contexto en el que desempeña su actividad. Este conocimiento comprende la selección, clasificación y análisis de datos obtenidos de diversas fuentes de información (**Nieto, 2004, pág. 15**)

2.1.1.2.3. Fuente de información

Según **Nieto (2004)**, Las fuentes de información para llevar a cabo el planeamiento general pueden ser, entre otras, las siguientes:

- Archivos de auditoría general
- Conocimiento directo mediante la realización de observaciones, entrevistas, encuestas, etc.
- Información Pública (medios de comunicación, usuarios) (**Nieto, 2004, pág. 26**)

2.1.1.2.4. Información básica a revelar

Los aspectos básicos de la información a obtener son entre otros los siguientes:

- Plan Operativo Institucional
- Organigrama
- Asignación de responsabilidades
- Delegación de autoridad
- Manual de funciones y procedimientos
- Reglamento interno o Manual de la organización
- Código de ética y conducta
- Operaciones o actividades críticas
- Grado de aceptación por parte de los clientes
- Antecedentes de informes de Auditorías Internas anteriores **(Nieto, 2004, pág. 14)**

2.1.1.3. Importancia de la auditoría operativa

Para **McLeod (2000)**, La importancia de la auditoría operativa ofrece es la objetividad. Ellos operan con independencia de las unidades funcionales de la compañía y no tienen vínculos con ningún individuo o grupo dentro de la empresa. Para que los auditores mantengan su objetividad, dejan bien claro que no desean tener responsabilidad operativa por los sistemas que ayudan a desarrollar; su función es estrictamente de asesoría. Ellos hacen recomendaciones a la gerencia, y esta decide si implementara o no dichas recomendaciones. En este sentido, los auditores internos trabajan de la misma manera que los analistas de sistema **(McLeod, 2000, pág. 52)**

2.1.1.4. Tipos de auditoría

2.1.1.4.1. Auditoría operacional

Según **Galán (1996)**, El servicio que presta el contador público cuando examina ciertos aspectos administrativos, como el estado actual de la empresa o diagnóstico de obstáculos, con la intención de hacer recomendaciones para incrementar la eficiencia operativa de la entidad. El objetivo es detectar problemas y suministrar bases para solucionarlos, recomendando simplificaciones en el trabajo (**Galán, 1996, pág. 41**)

2.1.1.4.2. Auditoría financiera

De acuerdo **Blanco (2003)**, Para expresar una opinión si los estados financieros objetos del examen, están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y de revelaciones que le son aplicable. Este objetivo tiene el propósito de proporcionar una certeza razonable de que los estados financieros, finales o intermedios, tomando de forma integral están libres de manifestaciones erróneas importantes. Certeza razonable es un término que se refiere a la acumulación de la evidencia de la auditoría necesaria para que el auditor concluya que no hay manifestaciones erróneas substanciales en los estados financieros tomados en forma integral (**Blanco, 2003, pág. 47**)

2.1.1.4.3. Auditoría de cumplimiento

Según **Blanco (2003)**, Para concluir si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias y estatutarias de procedimientos que le son aplicable. El propósito de esta evaluación es proporcionar al auditor una certeza razonable de si las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y reglamentos que las rigen (**Blanco, 2003, pág. 50**)

2.1.1.4.4. Auditoría de gestión

“Según **Blanco (2003)**, Para concluir, si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos y el grado en que la administración ha cumplido con las obligaciones y atribuciones que le han sido asignadas y si tales funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica.” (**Blanco, 2003, pág. 25**)

2.1.1.4.5. Auditoría de control interno

“Mediante la realización del control interno para verificar como está el funcionamiento de la empresa se plantea las siguientes hipótesis.” (**Blanco, 2003, pág. 15**)

“Medir la veracidad de las operaciones encomendadas.” (**Blanco, 2003, pág. 35**)

“Inspeccionar los estados financieros.” (**Blanco, 2003, pág. 26**)

Verificar el cumplimiento de las leyes (**Blanco, 2003, pág. 15**)

2.1.1.5. Fases de la auditoría operativa

De acuerdo a **Cook & Winkle (2009)**, Las fases específicas de la auditoría operacional, dependen de la naturaleza de la compañía, de la naturaleza del área operacional bajo auditoría y del tamaño y experiencia del equipo de auditoría. Los siguientes pasos que se estudian con más detalle más adelante, son típicos de las fases de una unidad operacional: (**pág. 25**)

Fase I: Diagnóstico organizacional

Fase II: Planificación preliminar

Fase III: Planificación específica

Fase IV: Ejecución del Trabajo

Fase V: Comunicación de Resultados (**Cook & Winkle, 2009, pág. 25**)

Fase I: Diagnóstico organizacional

Según **Cook & Winkle (2009)**, Para poder planear adecuadamente su trabajo, el auditor deberá obtener suficiente información del negocio del cliente, que le permita comprender los eventos, controles y otras situaciones que pudieren tener un efecto significativo sobre el plan estratégico que la empresa ha proyectado llevar a cabo. También deberá tener conocimiento sobre: tipo de negocio, tipos de productos y servicios, sucursales de la compañía y características operativas de la entidad, así como de sus métodos de producción y marketing; tipo de industria, vulnerabilidad de la industria a las condiciones económicas cambiantes, y políticas y prácticas importantes de la industria; estructura de control interno (**Cook & Winkle, 2009, pág. 50**)

Fase II: Planificación preliminar

Para **Cook & Winkle (2009)**, Después de que se ha seleccionado una operación para ser auditada, se asignará tan pronto como sean posible los empleados que harán la revisión. De esta manera los auditores tienen oportunidad de conocer el área antes de comenzar la auditoría. El conocimiento del área incluye el estudio de las descripciones de puestos y los manuales de procedimientos, lecturas de periódicos especializados y quizás, asistencia a seminarios relacionados con esa área funcional en particular. El talento, antecedentes y experiencia de los auditores asignados al equipo de revisión influyen sobre los pasos necesarios para familiarizarse con el área (**Cook & Winkle, 2009, pág. 46**)

“Mediante la aplicación de la fase específica de auditoría esta ayuda a conocer con exactitud los antecedentes de la empresa con la finalidad de analizar con más veracidad el área a la cual se le realizara la auditoría determinada.” (**Cook & Winkle, 2009, Pág. 25**)

Fase III: Planificación específica

Según **Cook & Winkle (2009)**, En la planificación específica se expresa cómo será la preparación de la auditoría con que personal va a trabajar, también se especifica una serie de preguntas con las cuales se iniciara el trabajo. **Pág. 14**

Se dispone las determinaciones importantes de la empresa para verificar como esta su funcionamiento de la empresa con el fin de emitir un informe favorable para la empresa (**Cook & Winkle, 2009**)

Fase IV: Ejecución del Trabajo

De acuerdo a **Cook & Winkle (2009)**, En la parte de la ejecución se comienza a realizar todo lo planificado anteriormente, siempre y cuando detallando todo lo relacionado con el muestreo específico a la empresa, también se elaboran los flujogramas, se aplica los cuestionarios de control interno, se realiza la matriz de riesgo, el riesgo de auditoría, todo esto se lo realiza con el fin de obtener buenos resultados de la investigación y poder expresar las debidas conclusiones y recomendaciones (**Cook & Winkle, 2009, pág. 58**)

Fase V: Comunicación de Resultados

Para **Cook & Winkle (2009)**, Pensando como integrante de la administración, es probable que los auditores internos recomienden en su informe final muchos pasos específicos a tomar por el personal operacional con el fin de cumplir más estrechamente los procedimientos establecidos, implementar mejores controles, evitar errores y por último mejorar las utilidades. Es lo más probable que existan algunas situaciones en las cuales los conocimientos y las experiencias de los auditores no les permitan hacer recomendaciones. En estas situaciones tan sólo informarán su evaluación de los hechos y dejaran que la alta administración consulte con autoridades que tengan los conocimientos necesarios para hacer las recomendaciones pertinentes (**Cook & Winkle, 2009, pág. 47**)

2.1.1.6. Control interno

“Según **Estupiñán (2009)**, Son políticas, procedimientos, prácticas y estructuras organizacionales diseñadas para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de los negocios serán alcanzados y que los eventos indeseados serán prevenidos o detectados y corregidos.” **Pág. 14**

Dicho control interno se lo aplica con el propósito de obtener buenos resultados dentro de la investigación, enmarcando así los objetivos planteados por la empresa y verificar si se están cumpliendo con la misma efectividad.

Dichos métodos empleados ayuda a coordinar las opciones empleadas por la entidad con la finalidad de salvaguardar todo lo referente a misma poniendo en alto lo administrado por el gerente. También mediante la aplicación del control interno se emplea el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y efectividad y como está el manejo de los estados financieros (**Estupiñán, 2009, pág. 18**)

2.1.1.6.1. Importancia del control interno

“De acuerdo a **Estupiñán (2009)**, Es de suma importancia porque resalta uno de los factores claves para el gobierno o dirección corporativa de las organizaciones; en este sentido, conviene recordar que un eficiente sistema de control puede proporcionar un importante factor de tranquilidad, en relación con la responsabilidad de los directivos, los propietarios, los accionistas y los terceros interesados. **Pág. 36**

El modelo COSO, tanto con la definición de control que propone, como con la estructura de control que describe, impulsa una nueva cultura administrativa en todo tipo de organizaciones, y ha servido de plataforma para diversas definiciones y modelos de control a nivel internacional. En esencia, todos los modelos hasta ahora conocidos, persiguen los mismos propósitos (**Estupiñán, 2009, pág. 25**)

2.1.1.6.2. Los modelos de controles actuales

Según **Estupiñán (2009)**, A partir de la divulgación del informe COSO se han publicado diversos modelos de control, así como numerosos lineamientos para un mejor gobierno corporativos: lo más conocidos, además del COSO (USA), son los siguientes: los modelos COSO y COCO en nuestro continente son los de mayor aplicación por ellos a continuación se hace como referencia una muy breve descripción del enfoque y estructura que cada uno plantea. **Pág. 30**

2.1.1.6.3. Objetivos del control interno

“Para que la empresa pueda tener una excelente administración en todas las áreas de la empresa se emplean los siguientes objetivos.” **(Estupiñán, 2009, Pág. 14)**

- Se especifica que las operaciones mantengan una excelente efectividad y eficacia.
 - Mide que la información financiera se mantenga de forma confiable.
 - Establece que la empresa cumpla con todas las leyes asociadas a ella.
- (Estupiñán, 2009, pág. 15)**

2.1.1.7. Modelo COSO I

Según **Estupiñán (2009)**, Los tópicos que se comentan a continuación se refieren a la práctica de nuevas técnicas para evaluar el control interno a través de las cuales, la función de auditoría interna pretende mejorar la efectividad de su función y con ello ofrece servicios más eficientes y con un valor agregado. **Pág. 35**

“La actual definición del control interno emitida por The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission de los Estados Unidos de Norteamérica, a través del documento denominado “control interno – Marco

Integrado” mejor conocido como el modelo de control COSO, amplia el concepto de la siguiente manera:” **(Estupiñán, 2009, pág. 16)**

“En este sentido se entiende que el control interno se encuentra sobre las personas y en consecuencia, en cualquier parte de los sistemas, procesos, funciones o actividades y no en forma separada como teóricamente se pudiera interpretar de los enunciados del proceso administrativo, que declaran que la administración organiza, planea, dirige y controla.” **(Estupiñán, 2009, Pág. 25)**

“El señalamiento de propósito de control en cuanto a asegurar razonablemente el cumplimiento de objetivos de tipo operacional, financiero y normativo, se comprende mejor cuando se analizan los cinco componentes del modelo COSO y sus 17 factores que en conjunto forman una estructura integrada de control, ya que existe una relación directa entre los objetivos que la organización persigue y los citados componente, puesto que estos representan los necesarios para la consecución de tales objetivos.” **(Estupiñán, 2009, Pág. 26)**

“Los componentes y factores se presentan en mayor o menor grado en cualquier área, proceso o división de toda la organización y se reconoce que los componentes con mayor influencia e importancia son los dos primeros: el ambiente de control y Evaluación de Riesgos.” **(Estupiñán, 2009, pág. 25)**

“Estructura del control interno propuesta por el modelo COSO. Identifica cinco componentes interrelacionados:” **(Estupiñán, 2009, pág. 20)**

1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgos
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Monitoreo

2.1.1.7.1. Ambiente de control

De acuerdo a **Estupiñán (2009)**, Es el elemento que proporciona disciplina y estructura. El ambiente de control se determina en función de la integridad y competencia del personal de una organización; los valores éticos son un elemento esencial que afecta a otros componentes del control. Entre sus factores se incluye la filosofía de la administración, la atención y guía proporcionados por el consejo de administración, el estilo operativo, así como la manera en que la gerencia confiere autoridad y asigna responsabilidades, organiza y desarrolla a su personal, ayudando que el cumplimiento sea de forma integral (**Estupiñán, 2009, pág. 36**)

2.1.1.7.2. Evaluación de riesgos

“Es la identificación y análisis de los riesgos que se relacionan con el logro de los objetivos; la administración debe cuantificar su magnitud, proyectar su probabilidad y sus posibles consecuencias.” (**Estupiñán, 2009, pág. 37**)

En la dinámica actual de los negocios, se debe prestar especial atención a:

- Los avances tecnológicos
- Los cambios en los ambientes operativos
- Las nuevas líneas de negocios
- La reestructuración corporativa
- La expansión o adquisición extranjeras
- El persona nuevo
- El rápido crecimiento

“El enfoque no se determina en el uso de una metodología particular de evaluación de riesgos, sino en la realización de la evaluación de riesgos como una parte natural del proceso de planeación.” (**Estupiñán, 2009, pág. 23**)

2.1.1.7.3. Actividades de control

“La actividad de control ayuda a garantizar que todas las decisiones tomadas se lleven con una adecuada ejecución. Enmarcando el cumplimiento de los objetivos establecidos dentro de la empresa, también se ve como está el cumplimiento de las funciones establecidas dentro de la organización.” **(Estupiñán, 2009, pág. 26)**

“Las actividades de control ocurren a lo largo de la organización en todos los niveles y todas las funciones, incluyendo los procesos de aprobación, autorización, conciliación.” **(Estupiñán, 2009, Pág. 15)**

“Las actividades de control deben ser aprobadas para minimizar los riesgos; el personal realiza cada día una gran variedad de actividades específicas para asegurarse de que la organización se adhiera a los planes de acción y al seguimiento de la consecuencia de objetivos.” **(Estupiñán, 2009, pág. 28)**

2.1.1.7.4. Información y comunicación

“Este tipo de información ayuda a verificar toda la comunicación obtenida dentro de la investigación, implica los sistemas operacionales de la empresa incluyendo los estados financieros, ayudando a controlar la eficacia en los negocios de la empresa.” **(Estupiñán, 2009, pág. 29)**

“Deben generar información relevante y comunicarla oportunamente, de tal manera que permita a las personas entender y cumplir con sus responsabilidades.” **(Estupiñán, 2009, pág. 28)**

2.1.1.7.5. Monitoreo

“Los controles internos deben ser monitoreados constantemente para asegurarse de que el proceso se encuentra operando como se planeó y comprobar que son efectivos ante los cambios de las situaciones que les dieron

origen. El alcance y la frecuencia del monitoreo dependen de los riesgos que se pretenden cubrir.” **(Estupiñán, 2009, pág. 14)**

“Las actividades de monitoreo constante pueden ser implantadas en los propios procesos del negocio o a través de evaluaciones separadas de la operación, es decir, mediante auditoria interna o externa. Los controles internos se deben implementar en los procesos del negocio, sin inhibir el desarrollo del proceso operativo.” **(Estupiñán, 2009, pág. 25)**

“Los controles que hacen que la ejecución sea lenta, son evitados, los cual puede ser más dañino que no tener controles, debido al falso sentido de seguridad. Los controles son efectivos cuando en los procedimientos no se les recuerda constantemente de su existencia.” **(Estupiñán, 2009, pág. 26).**

2.2. Fundamentación Conceptual

2.2.1. Empresa

De acuerdo a **Ruiz (2007)**, Es una elaboración de la ciencia de la económica y son muchas las definiciones que desde el punto de vista económico se han dado sobre ella. Nuestra intención no consiste e invadir el campo de las ciencias económicas para pronunciarnos en favor de un concepto u otro, sino en tratar de averiguar si existe una concepción jurídica de lo que conocemos como empresa. Por ellos, sin entrar en disquisiciones económicas, nos vamos a limitar a basarnos en un concepto que parece recoger todos los elementos fundamentales en los que, al parecer, coinciden todos los economistas. Podemos, en consecuencia, es decir que la empresa, desde la perspectiva económica, es la organización de los factores de la producción con el fin de obtener una ganancia ilimitada. **Pág. 52**

La empresa es un conjunto organizado de actividades, bienes patrimoniales y relaciones de hecho bajo la responsabilidad de una persona **(Ruiz, 2007, pág. 30)**

2.2.1.1. Clasificación de las empresas

Existen numerosas diferencias entre una empresa y otras. Sin embargo, según en qué aspecto no fijemos, podemos clasificarlas de varias formas (**Guzman, 2005, pág. 14**)

2.2.1.1.1. Según su tamaño

Según **Guzmán (2005)**, Bajo este tipo de clasificación, una empresa se puede calificar como microempresa, pequeña, mediana o grande, de acuerdo con; su número de trabajadores, su actividad económica, su volumen de ventas, el capital social, el valor bruto de la producción de activos, el grado de utilización del capital, el carácter de la estructura de propiedad (familiar o no familiar), el grado de formalización, el nivel tecnológico utilizado, la estructura organizativa y la tipología de la gestión de la empresa entre otros (**Guzman, 2005, pág. 25**)

2.2.1.1.2. Según su actividad económica

De acuerdo con esta clasificación, tenemos en estudio cuatro clases de compañías. La primera de ellas es la compañía manufacturera, cuya actividad económica radica en la compra de materia prima para someterla a un proceso de transformación y como resultado obtener un producto físico y tangible de la planta. Para poder obtener el producto físico se necesita de los productos complementarios del producto (aparte de la materia prima), que son aquellos que hacen parte del producto final, pero que no son fabricados por la misma empresa, sino por terceros (**Guzman, 2005, pág. 30**)

2.2.1.1.3. Según su número de socios

“De acuerdo a **Guzmán (2005)**, con la legislación existe dos grupos de sociedades: las sociedades de personas y las sociedades de capital.” (**Guzmán 2005, pág. 25**)

Como sociedades de personas se conocen dos clases de sociedades. La primera de ellas es la sociedad colectiva, que es de tipo personalista. Bajo una razón o nombre colectivo todos los socios adquieren los mismo derechos, pero a su vez todos los miembros de esta sociedad responde frente a terceros (cuando su patrimonio social se encuentra en déficit), con todos sus bienes, a las deudas de carácter social. **(Guzmán 2005, Pág. 58)**

Esta sociedad además se caracteriza por ser representada bajo un número reducido de socios. Existen dos tipos de socios en este tipo de sociedad: el socio industrial, quien aporta únicamente su trabajo personal y no puede participar de la gerencia de la sociedad; y el socio capitalista, quien además de aportar trabajo aporta capital. Esta sociedad ha tenido gran difusión en los últimos años, debido a la rapidez en su constitución, pues funciona sin mediación de escritura pública **(Guzman, 2005, pág. 15)**

2.2.1.1.4. Según su origen de su capital

“Haciendo una distinción entre empresa pública y privada, las empresa públicas son aquellas que pertenecen al sector público, es decir a la administración nacional, municipal o distrital; mientras que las privadas pertenecen a individuos particulares y pueden vender sus acciones en el mercado de valores” **(Guzman, 2005, pág. 54)**

2.2.2. Auditoría

“Como muchas personas puedes especificar lo necesario de auditar ya que dentro de las empresas ayuda a examinar de manera minuciosa los estados financiero como se los está manejando y si se basan a alguna ley específica, se los realiza con el fin de verificar cualquier anomalía” **(Mandarriaga, 2004, pág. 27).**

2.2.2.1. Auditoría y control de la empresa

“El control requiere la existencia de un objetivo y la aplicación de unas medidas correctivas. Esta ha sido la filosofía del control por objetivos, ampliamente desarrollada y comúnmente aceptada en la actualidad por las empresas.”
(Mandarriaga, 2004, pág. 14)

“El control es considerado en la filosofía empresarial moderna como las desviaciones esenciales que verifica el cumplimiento de algo propuesto.”
(Mandarriaga, 2004, pág. 25)

Los controles más utilizados son los siguientes:

- a) Intervención
- b) Examen
- c) Control interno
- d) Auditoría externa.- Revisa que la parte financiera de la empresa pueda ser calificada con exactitud
- e) Auditoría interna.- Verifica todo lo interno de la empresa, para indagar como está la organizaciones y como va su funcionamiento **(Mandarriaga, 2004, pág. 20)**

2.2.2.2. Auditoría y contabilidad

“Toda contabilidad debe ir relacionada con la auditoría por muchos aspectos:
(Mandarriaga, 2004, pág. 18)

“En lo referente la contabilidad es aquella que se encarga de mantener que toda transacción económica sean acorde con las políticas establecidas en la empresa.” **(Mandarriaga, 2004, pág. 20)**

“Mientras que la auditoría es la que se encarga de investigar sobre las anomalías que se pueden presentar en los estados financieros de la empresa y todo debe ser informado al dueño de la empresa.” (Mandarriaga, 2004, pág. 25)

La auditoría utiliza la contabilidad como el vehículo más idóneo para realizar la revisión de la empresa. Sin embargo, la visión de la auditoría no se debe circunscribir exclusivamente a los estados financieros, sino que debe dar la visión de la empresa en su conjunto. El diagnóstico de una empresa circunscrito a su balance y a la cuenta de explotación es totalmente insuficiente. Las dificultades financieras o de tesorería de una empresa pueden ir acompañadas de un futuro económico, industrial y de mercado muy favorable (Mandarriaga, 2004, pág. 47)

2.2.2.3. La auditoría en sus distintos enfoques

“Radica en la medición específica de la auditoría para medir las anomalías encontradas en la investigación a continuación se especifica los distintos tipos de auditoría.” (Mandarriaga, 2004, pág. 19)

Auditoría financiera: “Se encarga de verificar como se encuentran los estados financieros de la empresa, esta se realiza con el fin de verificar el cumplimiento de la auditoría.” (Mandarriaga, 2004, pág. 20)

Auditoría verificativa o de procedimientos: “Investiga la revisión exacta de las políticas establecidas dentro de la empresa.” (Mandarriaga, 2004, pág. 20).

Auditoría operativa: “No es una auditoría distinta caracterizada por programas y técnicas especiales, el auditor es el principal encargado de ver las actividades de la organización.” (Mandarriaga, 2004, pág. 20)

Auditoría especial: “El auditor especial mide específicamente los objetivos de la empresa” (Mandarriaga, 2004, pág. 30)

2.2.2.4. Procedimientos de auditoría

“Uno de los principales procedimientos de la auditoría es de realizar una eficiente control de todos los cumplimientos de la organización indagan en el cumplimiento de las normas que rige la institución.” **(Mandarriaga, 2004, pág. 22)**

“El auditor independiente debe pensar siempre que el ejercicio de su criterio profesional puede inducirle a aplicar, para un trabajo concreto, procedimientos adicionales más recomendables que los aquí señalados. Por ello, los procedimientos de auditoría variaran en cada trabajo.” **(Mandarriaga, 2004, pág. 35)**

2.2.3. Auditoría externa

“Para la firma externa es primordial la realización de la auditoría externa porque investiga con exactitud la preparación de los estados financieros para que ellos puedan darle a conocer a la organización a la cual se rige.” **(Mandarriaga, 2004, pág. 36)**

“Debe su existencia al hecho de que se creó una separación entre el capital y la dirección.” **(Mandarriaga, 2004, pág. 40)**

“Nace como instrumento de control. Sin embargo, actualmente se ha ampliado la responsabilidad social del auditor. Existen otras partes interesadas.” **(Mandarriaga, 2004, pág. 58)**

2.2.3.1. Objetivos de la auditoría externa

“Aun cuando ya se ha expuesto de forma genérica en los párrafos precedentes, podemos resumir y concretar los siguientes aspectos:” **(Mandarriaga, 2004, pág. 24)**

- Brinda a la organización una eficiente contabilidad.
- Sistemas contables esenciales para el cumplimiento de la organización.
- Excelente clasificación de la información.
- Negocia imparcialmente con las acciones de la institución.
- La gerencia libera la práctica de la contabilidad.
- Mide los fraudes y accidentes de la empresa **(Mandarriaga, 2004, pág. 15)**

2.2.4. Auditoría interna

“La auditoría interna surge con posterioridad a la auditoría externa por la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa y de hacer más rápida y eficaz las funciones del auditor externo.” **(Mandarriaga, 2004, pág. 26)**

“Generalmente, la auditoría interna clásica se ha venido ocupando fundamentalmente del sistema de control interno, es decir, del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información económico – financiera.” **(Mandarriaga, 2004, pág. 25)**

“Este sistema de control interno se ha centrado en el terreno administrativo, contable y financiero.” **(Mandarriaga, 2004, pág. 16)**

2.2.4.1. Objetivos Auditoría interna

“Mide el cumplimiento de las actividades encaminadas a fin de cumplir con los objetivos planteados para la empresa, esta se rigen de la siguiente forma:” **(Mandarriaga, 2004, pág. 26)**

- a) Dirige los programas de políticas y reglas de la empresa
- b) Dirección exacta y precisa

- c) Informe minucioso de auditoría para obtener buenos resultados de la investigación
- d) Orden en el cumplimiento determinado por la entidad (**Mandarriaga, 2004, pág. 50**)

2.2.5. Talento Humano

Según **Alles (2009)**, El Talento Humano es un área muy sensible en las organizaciones, pues depende de la cultura y estructura organizacional adoptada, la tecnología empleada, los procesos internos, en la actualidad las organizaciones buscan la participación constante del cliente, es por este motivo que la gestión del talento humano es considerada como el “conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño. (**Alles, 2009, pág. 26**)

2.2.6. Capacitación y desarrollo

Según **Wayne & Robert (2005)**, Es una función importante de la administración de recursos humanos que consiste no solo en capacitación, sino también en actividades de planeación y desarrollo de carreras individuales, desarrollo organizacional y evaluación del desempeño, una actividad que destaca las necesidades. Capacitación es un esfuerzo continuo para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional. La capacitación imparte a los empleados los conocimientos y las habilidades necesarias para sus actividades actuales. Mostrar a un trabajador como operar un torno o a un supervisor como programar la producción diaria. (**Wayne & Robert, 2005, pág. 60**)

2.2.6.1. Factores que influyen en la capacitación

“El cambio es obviamente un factor que afecta y recibe la influencia de la capacitación. A continuación, se analizan otros aspectos que con frecuencia determinan si una empresa logra sus objetivos:” **(Wayne & Robert, 2005, pág. 15)**

- Apoyo de los niveles directivos.
- Compromiso de especialistas y no especialistas.
- Adelantos tecnológicos.
- Complejidad organizacional.
- Estilo de aprendizaje **(Wayne & Robert, 2005, pág. 25).**

2.2.7. Reclutamiento y selección

Según **Barquero (1987)**, Una vez identificadas las tareas de los diferentes puestos de la organización y habiéndoseles asignados los salarios correspondientes mediante la metodología y los instrumentos técnicos explicados en los dos módulos anteriores, estamos listos para iniciar el proceso de selección al personal para ocupar las plazas vacantes, usando las técnicas y los procedimientos propios del reclutamiento, la selección y la colaboración del trabajador **(Barquero, 1987, pág. 40).**

“Con el fin de lograr una mayor claridad y precisión de las ideas que aquí expondremos, veamos, por separado, lo que significan tres conceptos básicos.” **(Barquero, 1987, pág. 24)**

a) El reclutamiento

“Consiste en desarrollar las acciones necesarias para localizar y atraer a las personas que poseen los requisitos necesarios para ocupar un puesto vacante en la empresa.” **(Barquero 1987, pág. 25)**

b) La selección

“Es el proceso por medio del cual escogemos, de entre un conjunto de individuos, a aquel que tenga las mayores aptitudes para ejercer un trabajo y cuyos rasgos de personalidad le permitan una adaptación satisfactoria al puesto y a la organización.” **(Barquero 2004, pág. 16)**

c) La inducción

“Es un programa que tiene como finalidad orientar y adiestrar al trabajador novato en sus nuevas responsabilidades, y enterarlo de las políticas, métodos y procedimientos y otros asuntos de su interés relacionados con la organización de la empresa, los cuales debe conocer para un ejercicio eficiente del puesto.” **(Barquero, 1987, pág. 42).**

2.2.7.1. Importancia

Según **Barquero (1987)**, Ya sea que una organización inicie sus actividades o que con varios años de existencia requiera de personal para reponer las vacantes que se vayan presentando, o que necesite trabajadores adicionales para expandir sus operaciones, tiene que contar con los mecanismos apropiados para atraer y elegir del mercado laboral a la persona más apta para desempeñar un determinado puesto de trabajo. Alcanzar este objetivo, sin embargo, presenta una serie de obstáculos que es imprescindible superar. Para ellos, deben utilizarse los instrumentos y los medios más convenientes al fin deseado. **Pág. 15**

Según **Barquero (1987)**, Es bien sabido que entre los hombre existen marcadas o sutiles diferencias de personalidad, de aptitudes, de actitudes, de anhelos, de capacidades intelectuales y físicas, de ajuste sociales, que hacen difícil señalar, en forma empírica o subjetiva, a simple vista, si el fulano A es mejor que el fulano B para desempeñar un puesto de trabajo en la compañía, esa decisión, buena o

mala, tendrá repercusiones de gran trascendencia para el organismo y para la persona escogida (**Barquero, 1987, pág. 21**).

2.2.8. Relaciones laborales

Según **delgado & Ventura (2011)**, Al contrario que ocurría con los trabajos excluidos de la legislación laboral, aquí se cumplirían las cuatro características básicas de la relación laboral y por tanto si podría hablarse de relación laboral como tal. Lo que ocurre es que estas relaciones laborales presentarían unas peculiaridades y características propias que hacen que sea necesario una regulación específica. De forma que estas relaciones laborales especiales se regulan por sus propias normativa y solamente se les aplicaría el estatuto de los trabajadores en los aspectos no regulados por su normativa propia (**Delgado & Ventura, 2011, pág. 15**).

2.2.9. Reclutamiento y selección

Según **Barquero (1987)**, El reclutamiento como actividad que forma parte del proceso de selección de los recursos humanos, tiene un objetivo principal: despertar el interés de las personas potencialmente aptas, a fin de que ofrezcan sus servicios de la empresa. La búsqueda de candidatos idóneos para que realicen un trabajo es una tarea que no tiene grandes complicaciones en épocas de desempleo, pues la mano de obra es abundante (excepto que se requieran trabajadores especializados en ciertas áreas); pero se complica cuando escasea la oferta de servicio o cuando se debe competir con varias empresas en el mercado laboral. En este último caso, la organización debe desplegar una serie de acciones para satisfacer la demanda de los trabajadores indispensables para mantener el ritmo de la producción o de los servicios. El reclutamiento, para ser efectivo, debe fundamentarse en una serie de principios que constituirán la política de la empresa en materia de contratación de trabajadores (**Barquero, 1987, pág. 25**).

2.3. Fundamentación Legal

2.3.1. Código de Trabajo

Capítulo IV

De las Obligaciones del Empleador y del Trabajador

“Según el art. 42 las obligaciones de los empleados del empleador las cuales se detallan a continuación:” **(Ministerio de Relaciones Laborales, 2013, pág. 25)**

- Pagar cantidades que correspondan al trabajador y al código.
- Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo.
- Indemnizar al trabajador por accidente de acuerdo al art. 38 del código.
- Los trabajadores deben tener comedores, salve el caso que el personal sea más de 50 y que la empresa esté situado lejos de la población.
- La empresa debe dotar escuela para los hijos de los trabajadores.
- Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieran diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias.
- Llevar registro de los trabajadores que cuente con todo sus datos personales.
- Dar a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo.
- Dar permiso al empleado para que salga a las elecciones populares establecidas por ley.
- Respetar las asociaciones de trabajadores.
- Sujetarse al reglamento interno.
- Tratar a los trabajadores con la debida consideración.
- Atender los reclamos de los trabajadores.
- Lugar seguro para guardar los materiales.
- Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido.
- Estar al día con el seguro.

- Pagar al trabajador reemplazante una remuneración no inferior a la básica.
- Brindar el uniforme necesario.
- Las empresas empleadoras registradas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social están obligadas a exhibir, en lugar visible y al alcance de todos sus trabajadores **(Ministerio de Relaciones Laborales, 2013, pág. 25).**

2.3.2. Ley de Superintendencia de Compañías

“En el art. 1 se especifica los tipos de contratos incluyendo a varias persona que tenga un capital disponible, el art. 2 indica que existe cinco especies de compañías; en el art. 3 se prohíbe la formación y funcionamiento de compañías.” **(Ley de Superintendencia de Compañías, 2012, pág. 25)**

“El art. 4 el lugar de la compañía debe estar ubicado según el lugar que determine el contrato; art. 5 la compañía debe estar ubicada en el territorio nacional, el art. 6 establece que las empresas extranjeras que se posiciones en el Ecuador deben tener un apoderado; el art. 7 indica todo lo que se propone dentro de la empresa con el fin de especificar como se desempeña.” **(Ley de Superintendencia de Compañías, 2012, pág. 18)**

“En el art. 8 indica que se puede preceder una vez propuesta la demanda; en el artículo 9 que toda empresa está estrictamente obligada a cumplir con lo expuesto ante la ley deben basarse al art. 512; art. 10 las aportaciones de bienes se entenderán traslativas de dominio; el art. 11 si la compañía no hubiere sido legalmente constituida no debe basarse al cumplimiento de estas obligaciones.” **(Ley de Superintendencia de Compañías, 2012, pág. 19)**

“Se especifica que todo debe incluirse de acuerdo a la ley y debe inscribir su nombramiento; en el art. 14 si es vencido la inscripción será sancionada por el Superintendente de Compañías; en el art. 16 manifiesta que toda razón social o denominación de la compañía debe ser claramente distinguida de la otra; art. 17

serán sancionados por fraudes o abuso que se cometa a nombre de la compañía.” (**Ley de superintendencia de compañías, 2012, pág. 15**).

2.3.3. Normas de Auditoría Generalmente Aceptada NAGAS

“En esta norma se establece como es el desempeño de las personas encargadas de realizar el proceso de auditoría. Se especifica que las personas encargadas de la realización de la auditoría sean personas profesionales.” (**Bermudez, 2012, pág. 16**).

2.3.4. Normas Internacionales de Auditoría NIAS

“Dicha norma se la realiza con la finalidad de hacer cumplir los objetivos dados por la empresa, en este caso las NIAS ayuda a verificar la seguridad de la persona encargada de realizar la auditoría siempre y cuando aplicando un juicio específico, emitiendo un informe esclarecido de las anomalías encontradas dentro de la investigación.” **NIAS 2010**

Mediante la realización aplicación de la NIAS esta ayuda al auditor a dar un criterio razonable sobre los estados financieros y de esta manera poder emitir una conclusión razonable de la auditoría empleada (**NIAS, 2010, pág. 16**).

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Materiales y métodos

3.1.1. Materiales y equipos

A continuación se presentan los materiales que se utilizaron para el desarrollo del presente trabajo.

Cuadro 1. Materiales y métodos

Materiales	Cantidad
Papelería	
Copias	200
Resmas de hojas de papel A4	4
Equipos	
Computadora	1
Pen Drive	1
Scanner	1
Impresora	1
Calculadora	2
Internet (horas)	50
Cámara fotográfica	1

Elaborado: La autora

3.1.2. Métodos de investigación

Para el desarrollo del tema de la investigación se aplicaron los siguientes métodos:

3.1.2.1. Método inductivo

Permitió establecer generalizaciones que conllevan a la confirmación empírica del presente estudio, con este método se extrajo la información del Almacén a fin de obtener la información necesaria, respecto al Área de Talento Humano.

3.1.2.2. Método deductivo

Consistió en el análisis de los procesos de acuerdo a las funciones y capacidades del personal que labora en el Área de Talento Humano de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme.

3.1.2.3. Método analítico

Este método permitió realizar el análisis del Almacén y poder determinar su eficiencia y calidad de servicio en el Área de Talento Humano de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme.

3.1.2.4. Método sistemático

Este método brindó la posibilidad de agrupar conclusiones para determinar la situación actual del Área de Talento Humano de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme.

3.2. Tipos de investigación

Los tipos de investigación que se emplearon fueron los siguientes: documental, de campo y descriptiva.

3.2.1. Documental

Mediante este tipo de investigación se realizó un análisis crítico de la documentación solicitada en el Área de Talento Humano de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme, para conocer su efectividad dentro de la empresa.

3.2.2. De campo

Este tipo de investigación se apoyó en informaciones que se originaron entre otras, de entrevistas a miembros del Almacén y observaciones a su acción

laboral. Además permitió recopilar la información de los puestos de trabajo en Almacenes TÍA, sucursal El Empalme, para lo cual se implementaron las encuestas y entrevistas a los empleados del Almacén.

3.2.3. Descriptiva

Esta investigación permitió describir, detallar y explicar los problemas de la administración de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme, objeto o fenómenos sociales, mediante un estudio temporal - espacial, con el propósito de determinar las características del problema observado.

3.2.4. Directa

Permitió observar directamente los procedimientos y la información necesaria en Almacenes TÍA, sucursal El Empalme para realizar las conclusiones y emitir un informe final de auditoría operativa.

3.2.5. Entrevista

Se entrevistó al Jefe de Talento Humano para conocer el criterio de cada uno sobre el manejo del personal en Almacenes TÍA, sucursal El Empalme.

3.2.6. Encuesta

Es un estudio observacional en la que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario elaborado para el personal de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme.

3.2.7. Cuestionario

Se realizó un cuestionario de control interno con el fin de determinar el nivel de confianza y nivel de riesgo en la auditoría.

3.3. Diseño de investigación

Para la aplicación de la Auditoría Operativa en el Área de Talento Humano de Almacenes TÍA Sucursal El Empalme, se aplicó el siguiente esquema:

3.3.1. Creación de la firma auditora

Para el cumplimiento y realización de la investigación se procede a crear una firma auditora establecida como:



3.3.2. Planificación inicial

Aquí consiste en la actualización de nuestros conocimientos de la institución y del entorno al que se maneja, cuya finalidad es la elaboración de un plan de trabajo. El trabajo se enfocó en el área de Talento Humano, el cual será auditado con el propósito de evidenciar las posibles existencias y errores, para poder brindar una solución inmediata.

3.3.2.1. Visita de observación a la entidad

Se visitó a Almacenes TÍA sucursal El Empalme, con el fin de observar el desarrollo de las actividades del talento humano, su funcionamiento, y el proceso que realiza Almacenes TÍA, sucursal El Empalme.

3.3.2.2. Proceso de revisión de papeles de trabajo

Se procedió a revisar los archivos corrientes y permanentes para obtener una compilación de información de los expedientes básicos de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme. A la vez, se efectuó un banco de preguntas que proporcionó un conocimiento y comprensión integral del talento humano, para el efecto de hacer énfasis lo siguiente:

- a) Políticas y prácticas
- b) Estructura organizativa
- c) Plan de talento humano
- d) Manual de clasificación de puestos
- e) Incorporación de personal
- f) Evaluación del desempeño
- g) Promociones y ascensos
- h) Capacitación y entrenamiento continuo
- i) Rotación de personal

Una vez realizado la planificación establecida se procede a realizar la auditoría, los cuales nos ayuda a comunicar de forma ágil las decisiones generales de la auditoría, así como otra información significativa de la planificación.

Una vez dado los pasos anteriores se plasmó en el papel de trabajo un resumen de los aspectos más importantes de la fase de planificación, que permitió tomar una decisión sobre la estrategia de auditoría a seguir en nuestro trabajo.

3.3.3. Análisis del riesgo

Dicho método ayuda a identificar los riesgos y anomalías dentro del área establecida con el fin de proporcionar un trabajo eficiente y significativo de los riesgos dentro de la empresa.

3.3.3.1. Evaluación del Control Interno

Se realizó una evaluación de control interno relacionada con el área o componente objeto del estudio como en este caso es el almacén, la evaluación preliminar del riesgo es importante; pues de ella va a depender el jefe de talento humano al momento de la realización de nuestras pruebas.

3.3.4. Ejecución del trabajo

Es la ejecución primordial del trabajo, pues cuando finalice se debe tener soporte, con una clara evidencia en los papeles de trabajo, la opinión que se emitió en el informe.

3.3.4.1. Preparación de papeles de trabajo

En esta fase los papeles de trabajo, que junto a la documentación relativa a la planificación y aplicación de los programas, contienen la veracidad e integridad suficiente, de las cuales se podría agrupar los siguientes papeles de trabajo:

- Programas de auditoría.
- Las preguntas se centraron a conocer, el proceso de las actividades con el objetivo de evidenciar el riesgo del control.
- Hojas de trabajo con los resultados de las pruebas de cumplimiento.
- Cuestionarios con evaluación de controles.

3.3.4.2. Análisis de los procesos

Con la aplicación de la Auditoría Operativa, se analizó minuciosamente la veracidad del proceso que se lleva a cabo en cada uno de los subcomponente.

3.3.4.3. Descripción de hallazgos

Una vez concluida la investigación con la realización de la auditoría se procede a especificar las debilidades encontradas, lo cual debe ser comunicado a la empresa.

Una vez informado el hallazgo se procederá a dar las debidas conclusiones y se especificara las debidas recomendaciones con la finalidad de prevenir cualquier desliz para el futuro.

3.3.5. Comunicación de los resultados

La comunicación de resultados es el paso final de la realización de la auditoría, en dicho informe se da de forma detallada de como fue el proceso de la culminación de la auditoría, en este se describe detalladamente los hallazgos encontrados dentro de la empresa.

3.3.5.1. Carta de presentación del informe

En este proceso de evaluación de comienza con una carta que va dirigida al gerente de la empresa detallando como fue el proceso de la auditoría empleada dentro del ente, dicho documento debe ir firmado por el auditor .

3.3.5.2. Preparación del informe

En este proceso se empieza informando los hallazgos encontrados dentro de la empresa enfatizando la causa del hallazgo, los efectos que van ocasionar basada en la base legal para poder dar la debida conclusión y recomendación.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población objeto de estudio de la investigación estuvo constituida de la siguiente manera:

Cuadro 2. Tamaño de la muestra

Cargo local	N°
Jefe de la sucursal	1
Supervisor de caja	1
Personal operativo	33
Total	35

Elaborado: La autora

Fuente: Almacenes TÍA, sucursal El Empalme

3.4.2. Muestra

Debido a que el tamaño de la población objeto de estudio es finita no es necesario recurrir a la aplicación de técnicas de muestreo. Toda la población fue consultada con la finalidad de obtener la información que se requiriera para el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados



SOLICITUD DE AUDITORÍA

El Empalme, 2 de junio del 2014

Señora:

Landy Elizabeth Zambrano Lara

Gerente de la consultora ZAMBRANO Y ASOCIADOS

Señora Gerente:

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarle y desearle éxitos en su importante labor como gerente de la consultora ZAMBRANO Y ASOCIADOS.

El motivo de la presente es para comunicarle que la empresa se ha puesto de acuerdo en que se realice una Auditoría Operativa con el fin de obtener resultados transparente que ayuden a la eficiencia y eficacia de los procesos desempeñados dentro del mismo.

En las Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A., auditoría operativa otorgada en el Área de Talento Humano al año 2013. Se procederá a verificar como se encuentran las áreas del talento humano de la compañía. Dicho trabajo se basará de acuerdo a las normas y leyes establecidas por el auditor.

Por esta razón pido de forma encarecida se me comuniquen sobre el procedimiento de la auditoría operativa dentro de la compañía.

De ante mano quedo muy agradecida de usted

Atentamente

Sra.

Angélica Edita Carrera Lara

Administradora de Sucursal TIA S.A. El Empalme

 Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	PGA	PT # 01
CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA AUDITORÍA		Pg. 1/1
Quevedo, 12 de Junio del 2014 Sra. Angélica Edita Carrera Lara Administradora de Sucursal TIA S.A. El Empalme En su despacho: Mediante la presente le comunico que la firma auditora ZAMBRANO Y ASOCIADOS le confirma que se llevara a cabo la Auditoría Operativa al área establecida dentro de la compañía, el cual estará distribuido desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2013. En mi trabajo de auditoría me basare a las leyes y normas establecidas con el fin de obtener excelentes resultados. Mi auditoría tendrá un costo de \$ 3.600.00 los cuales serán cancelados de manera porcentual el 50% al comienzo de la auditoría y el restante al final de la auditoría. Esperando que en el presente documento este de acuerdo con lo establecido, quedo de antemano muy agradecido. Atentamente Aprobado Landy Elizabeth Zambrano Lara Gerente de la firma auditora ZAMBRANO Y ASOCIADOS		

 Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	PGA	PT # 01
CONTRATO DE AUDITORÍA		Pg. 1/3
El Empalme, al 20 de junio del 2014 EN REUNIÓN En concordancia con la gerente señora Angélica Edita Lara, con número de cedula 0912445815 como representante de la empresa TIA, cuya ubicación es en la Ciudad de El Empalme. Mientras que la gerente de la firma auditora señora Landy Elizabeth Zambrano Lara con número de cedula 1204096885 dueña de la firma denominada ZAMBRANO Y ASOCIADOS, cuyo domicilio es en El Empalme, a la cual se le denomina como auditora. SE COMUNICA Que el gerente de la empresa desea realizar una petición de realizar una Auditoría Operativa, concordándose mediante el artículo 205 de la ley de Sociedades Anónimas, lo mencionado anteriormente es aprobado en la fecha establecida. Todo lo expuesto en el contrato va de acuerdo por las dos partes, todo será expuesto de la siguiente forma. CLÁUSULAS Primera.- El proceso de auditoría se la ejecutara en el Área de Talento Humano en el año 2013 el cual mediremos la eficacia y eficiencia dentro de la empresa.		

 ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	PGA	PT # 01
CONTRATO DE AUDITORÍA		Pg. 2/3
El auditor debe informar de forma minuciosa al gerente de la empresa indicando las anomalías mediante la aplicación del control interno. Segunda.- Mi trabajo de auditora estará regido mediante las normas vigentes y en especial utilizaremos las NAGAs. Tercera.- El gerente de la empresa tendrán como responsabilidad brindar las cuentas de ente los cuales serán entregados a los auditores encargados, dichos papeles deberán ir firmados con copia adjunta Cuarta.- El auditor encargado de la realización de la Auditoría Operativa realizaran sus consultas en la NAGAs estas ayudaran a estructurar de manera eficiente las preguntas relacionadas con el control interno. Quinta.- El trabajo tendrá un tiempo establecido de 30 días. Todo procedimiento quedara establecido en este contrato el cual se lo dará a conocer al gerente de la empresa a la cual se le realizara una auditoría. Sexta.- El trabajo profesional estará estimado según lo concordado por el auditor mediante su experiencia profesional. Séptima.- Por la realización del trabajo el auditor recibirá un honorario del \$ 3.500.00 dólares los cuales serán cancelados por el gerente de la empresa. Octava.- La realización de los procedimientos de auditoría está basada de acuerdo a las leyes NAGAs para obtener una mayor eficiencia en mi trabajo.		

 Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditors and Consultants El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	PGA	PT # 01
CONTRATO DE AUDITORÍA		Pg. 3/3
Novena.- El auditor se compromete a realizar el trabajo a cabalidad, reflejando los auténticos resultados de su investigación. Cláusula arbitral.- Ambas partes están de acuerdo con lo acordado en este contrato con el cumplimiento de la auditoría. Landy Elizabeth Zambrano Lara La firma auditora Angélica Edita Carrera Lara TIA S.A.		

4.1.1. Fase I. Planificación preliminar

 Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	PGA	PT # 01
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA		Pg. 1/3
CLIENTE: Tiendas Industriales Asociadas "TIA S. A." AUDITORÍA OPERATIVA AL: 31 de diciembre de 2012		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano Lara		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres B., MSc		Fecha: 11- 04-2014
1.- REQUERIMIENTO PARA LA AUDITORÍA OPERATIVA		
Informe corto de la gestión realizada en Tiendas Industriales Asociadas "TIA S. A. del Cantón El Empalme durante el período 2012.		
2.- FECHA DE INTERVENCIÓN		
✓ Inicio de trabajo de campo.	22- 04-2014	
✓ Finalización de trabajo de campo.	17- 05-2014	
✓ Discusión del borrador del informe con los empleados	27- 05-2014	
✓ Emisión del informe final de auditoría.	03- 06-2014	
3.- PERSONAL ASIGNADO		
✓ Auditora Senior	Landy Zambrano	L.Z.L.
✓ Auditora Master	CPA Rosa Torres Briones, MSc.	R.T.B.
4.- DÍAS PRESUPUESTADOS		
✓ 42 Días (comprendidos de lunes a viernes)		
5.- RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES		
✓ Humanos ✓ Tecnológicos ✓ Cuestionarios de control interno		
6.- ENFOQUE DE LA AUDITORÍA OPERATIVA		
El enfoque que se dará a la auditoría será el análisis completo y constructivo de la estructura organizativa de la institución gubernamental y de sus métodos de control, medio de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	PGA	PT # 01
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA		Pg. 2/3
6.1. Objetivo general		
Realizar una Auditoría Operativa al Área de Talento Humano en Almacenes Tía Sucursal El Empalme, año 2012.		
6.2. Específicos		
• Identificar las políticas y formas de Control Interno al Área de Talento Humano, de almacenes TÍA. • Evaluar el COSO I al Área de Talento Humano de almacenes TÍA de El Empalme. • Verificar la eficiencia y eficacia al Área de Talento Humano de Almacenes TÍA de El Empalme. • Transcribir el informe de la auditoría operativa en el Área de Talento Humano para la adecuada toma de decisiones de Almacenes TÍA sucursal El Empalme.		
6.3. Alcance		
Dicho alcance de la realización de la auditoría operativa será en el período correspondiente al 01 de enero al 31 de diciembre del 2012. Abarca a todo el personal que se encuentra laborando en el Área de Talento Humano.		
6.4. Control interno		
En la realización de la Auditoría Operativa se revisará y evaluará el control interno de Almacenes TÍA S.A., aplicando los cuestionarios respectivos, se utilizará el sistema COSO I.		
6.5. Aspectos que pueden efectuar nuestra opinión		
Se debe tomar en cuenta en nuestra investigación las áreas críticas en Almacenes Tía Sucursal El Empalme, año 2012, para de esta manera poder dar un informe favorable.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

 Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	PGA	PT # 01
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA		Pg. 3/3
6.6. Punto básico de interés		
Se realiza la Auditoría Operativa con fin de determinar ciertas anomalías en el Área de Talento Humano y de esta manera poder verificar a que problemas se encuentra expuesta la empresa.		
7. COLABORACIÓN DEL CLIENTE		
7.1 Participación de auditoría bajo nuestra supervisión en las siguientes tareas: ✓ Revisión de la gestión al Área de Talento Humano del año 2012. ✓ Designación de un empleado para colaborar con la investigación. ✓ Que se emita un informe con los hallazgos previstos.		
8. OTROS ASPECTOS		
El proceso de evaluación de la Auditoría está establecido en esta matriz para el cumplimiento del cuestionario de control interno radicando con la información de Almacenes Tía Sucursal El Empalme.		
9. BASE LEGAL		
La presente auditoría operativa se llevará a cabo mediante las siguientes bases como: • NIA • Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas • Código de Trabajo • Sistema COSO I		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001		Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014	
		Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014	
		PEA	PT # 02	
PLAN ESPECÍFICO DE AUDITORÍA				Pg. 1/1
OBJETIVO Identificar las políticas y formas de Control Interno al Área de Talento Humano de Almacenes Tía, sucursal El Empalme.				
Nº	Procedimiento	Elaborado por	REF P/T	Fecha
1	Verificación del inicio de la auditoría.	L.Z.L.	CPA F1 - 1	22- 04-2014
2	Establecer los antecedentes de la empresa.	L.Z.L.	CPA F1 - 2	23- 04-2014
3	Solicitar los valores empresariales.	L.Z.L.	CPA F1 - 3	24- 04-2014
4	Entrevista a la Jefa de almacenes TÍA.	L.Z.L.	CPA F1 - 4	25- 04-2014
5	Analizar el organigrama y funciones.	L.Z.L.	CPA F1 - 5	28- 04-2014
6	Elaborar marcas de auditoría para demostración de los papeles de trabajo.	L.Z.L.	CPA F1 - 6	29- 04-2014
7	Verificar las políticas que posee la empresa.	L.Z.L.	PA F1 - 7	30- 04-2014
8	Establecer las formas de control interno en el área.	L.Z.L.	PA F1 - 8	02- 05-2014
9	Análisis FODA.	L.Z.L.	FO F1 - 9	05-06-2014
10	Encuesta al personal.	L.Z.L.	ENC F1 - 10	05-07-2014
PREPARADOS POR: Landy Zambrano			Fecha: 10- 04-2014	
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.			Fecha: 11- 04-2014	

 Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CPA F1 - 1	PT # 03
VERIFICACIÓN DEL INICIO DE LA AUDITORÍA		1/1
PARA: Jefa de Almacenes TIA S.A. Sucursal El Empalme DE: Zambrano & Asociados ASUNTO: Verificación del inicio de la auditoría FECHA: 20 de abril del 2014 Me es grato comunicarle que la firma auditora Zambrano & Asociados, en calidad de auditores externos, dio inicio a la Auditoría Operativa en Almacenes TIA S.A. Sucursal El Empalme, el 22 de abril del 2014 en un período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012. Sin más que acotarle retribuiré remitir a la firma auditora Zambrano & Asociados, cualquier papel que tenga referencia con el examen de auditoría para así facilitar toda la colaboración necesaria cuyo propósito es para la satisfacción de la empresa. Landy Zambrano Lara AUDITORA  ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

 Cliente: Tiendas Industriales Asociadas "TIA S. A." Sucursal El Empalme Dirección: Avenida el Ejército y Juan Montalvo Velasco Ibarra –El Empalme – Guayas Teléfono: (042) 960 902		AG 1	PT# 04
	Ejecutado por: L.Z.		Fecha: 10/04/2014
	f.....		
	Supervisado por: R.T.		Fecha: 11/04/2014
	f.....		
ANTECEDENTES			1/3
Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A., nació en el siglo pasado, en los años 20 en Checoslovaquia (Praga), la guerra y sus efectos, empujaron a sus fundadores: el Sr. Federico Deutsch y el Sr. Kerel Steuer hacia tierras americanas, iniciando operaciones en Colombia (Bogotá) en el año de 1940, expandiéndose posteriormente hacia Argentina, Perú, Uruguay y Ecuador con mucho éxito. El primer local fue inaugurado en la ciudad de Guayaquil el 29 noviembre de 1960 y está ubicado en la zona céntrica de esta ciudad en Chimborazo 217 y Luque, el modelo de negocio fue una propuesta novedosa para la época y claramente diferenciada, estaba basado en la compra por autoservicio, se permitía tocar y revolver sin obligación de comprar. TÍA S.A. desarrolla su actividad económica dentro de un ambiente de libre empresa y en armonía de sus empleados. Esta cadena de tiendas ofrece productos de consumo hogareño y personal, especializada en ofertas innovadoras, temporadas o eventos, a través de una amplia cobertura nacional; la actividad principal está dedicada a la venta al por menor de diversos productos de consumo masivo, a través de nuestros establecimientos de autoservicio, dirigiendo sus esfuerzos de mercadeo con el propósito de obtener la venta. Apertura la sucursal TÍA en la ciudad del Empalme el 22 de Diciembre del 2009, como un formato de Supermercado, ubicados en ciudades con poblaciones mayor 125.000 habitantes, áreas superiores a 700m², ofreciendo un mayor surtido (abarrotes, víveres, perecederos, panadería, pastelería, cárnicos y Frutas y Verduras).			

 Cliente: Tiendas Industriales Asociadas "TIA S. A." Sucursal El Empalme Dirección: Avenida el Ejército y Juan Montalvo Velasco Ibarra –El Empalme – Guayas Teléfono: (042) 960 902	AP		PT# 04
	Ejecutado por: L.Z.		Fecha: 10/04/2014
	f.....		
	Supervisado por: R.T.		Fecha: 11/04/2014
f.....			
ANTECEDENTES			2/3
Los valores y los principios que rigen nuestra conducta. El alineamiento de nuestros propósitos es la garantía de nuestra credibilidad y reputación. INTERDEPENDENCIA Nuestro éxito está basado en la interacción ética y transparente con nuestro público de interés. Estamos abiertos al diálogo, aceptamos sugerencias, críticas y respetamos la libertad de opinión. EXCELENCIA Nuestro objetivo es realizar un trabajo de alta calidad, relevante para quien lo ejecuta y que genere valor, tanto para el que lo adquiere como para la empresa. La forma con que actuamos revela nuestro carácter y el valor que atribuimos a los demás. Tenemos que cultivar una conducta que demuestre confiabilidad dentro y fuera de la empresa. NUESTROS VALORES • Cliente es inspiración • Todos por el desempeño. • Liderazgo con ética • Enfoque en innovación • Trabajo es pasión y diversión			

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CPA F1 - 3	PT # 05
ANTECEDENTES		3/3
MISIÓN • Generar bienestar en los hogares ecuatorianos • Promover el crecimiento profesional de nuestros empleados. • Generar nuevas plazas de trabajo. • Incrementar año a año el valor de nuestra compañía. VISIÓN Ser la empresa con mayor ámbito geográfico en el Ecuador, con la mayor gama de productos para nuestro mercado objetivo, promoviendo el desarrollo social de la comunidad y el país manteniendo la rentabilidad del negocio y los niveles de crecimiento. VALORES INSTITUCIONALES La convivencia Institucional exige a todos sus actores compartir valores fundamentales que les permitan alcanzar con responsabilidad los fines propuestos: ❖ Gestión y Liderazgo. ❖ Espíritu de equipo. ❖ Calidad Humana. OBJETIVOS GENERALES • Administrar eficientemente los recursos. • Brindar una atención ágil y eficiente al cliente. • Otorgar una ágil y oportuna comercialización que permita la viabilidad de los productos.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CPA F1 - 4	PT # 06
ENTREVISTA A LA JEFA DE ALMACÉN		1/2
El día 25 de abril se procedió a realizar la entrevista con la Jefa de Almacenes TÍA S.A., cuyos resultados se muestran a continuación: 1.- ¿Existe documento de planificación de Talento Humano sobre las necesidades del personal? No, solo se envía el requerimiento al Área de Talento Humano en Guayaquil y es quien decide si se contrata o no. 2.- ¿Se proyecta las necesidades del personal? No, esto ya está preestablecido en la matriz. 3.- ¿Reciben instrucciones los nuevos empleados? Si, cuando se realiza la inducción al nuevo personal. 4.- ¿Se llena puestos con empleados preparados de la misma empresa antes de contratar de fuera? Si es posible si, pero si no se puede se abre las vacantes. 5.- ¿Existe procedimientos para aprobar la selección de personal? Si, existen formatos para aquello. 6.- ¿Se especifica las obligaciones de puesto al hacer la entrevista al aspirante? Si, se entrega el manual de funciones de la empresa.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CPA F1 - 4	PT # 06
ENTREVISTA A LA JEFA DE ALMACÉN		2/2
7.- ¿La empresa cuenta con un formato para seleccionar al empleado? Si, ya está definido el perfil requerido para los puestos. 8.- ¿Se establece fuentes de reclutamiento de personal? Generalmente se acude a la prensa local a fin de establecer anuncios de las vacantes que existen en la empresa, y se espera a la recepción de carpetas. 9.- ¿Existe un formato específico para el reclutamiento de personal? Si, la empresa a nivel nacional envía los formatos con los requerimientos básicos que debe tener el personal nuevo. 10.- ¿Qué criterios se toman para la selección de personal? Se notifica a Gerencia General para que dé los lineamientos que deben cumplir los aspirantes a un cargo específico.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CPA F1 - 5	PT # 07
ORGANIGRAMA		1/6
<pre> graph TD JS[Jefe de sucursal] --- Asistente JS --> CC[Cajera central] JS --> D[Digitadora] JS --> I[Inspectores] JS --> SC[Superv. Caja] CC --> C[Cajeros] D --> P[Percheros] I --> V[Vigilantes] SC --> ASG[Auxiliar de servicios generales] </pre> Para el análisis de funciones se estableció entrevista con el personal por la carencia de manual de funciones en la empresa. Ω A.- Funciones de Jefe de sucursal • Implementar políticas y procedimientos. • Controlar las actividades. • Asignar tareas al personal y delegar responsabilidades. • Verificar las actividades.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CPA F1 - 5	PT # 07
FUNCIONES		2/6
• Vigilar el proceso del personal. • Garantizar las existencias de forma eficiente. • Trabajar en equipo. • Escuchar las anomalías de la empresa. B.- Funciones de asistente administrativo • Llena formatos de órdenes de pago por diferentes conceptos, tales como: pagos a proveedores, pagos de servicios, subvenciones, aportes, asignaciones, ayudas, avances a justificar, incremento o creación de fondos fijos, fondos especiales y de funcionamiento, alquileres, cuentas de cursos y otras asignaciones especiales. • Realiza seguimiento a los pagos para su cancelación oportuna. • Controla los pagos efectuados al personal administrativo u obrero por diversos beneficios. • Realiza solicitudes de dotación de equipos y materiales. • Lleva registro y control de los recursos financieros asignado a la dependencia, fondo fijo, avance a justificar, caja chica.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CPA F1 - 5	PT # 07
FUNCIONES		3/6
C.- Funciones de cajero central • Supervisa y distribuye las actividades del personal a su cargo. • Verifica y analiza los movimientos de caja. • prepara el balance diario de ingresos y egresos manejados por la Unidad. • Elabora periódicamente el resumen de ingresos y egresos manejados por la Unidad. • Verifica los datos registrados de los valores en custodia. • Realiza reposiciones de caja chica. • Supervisa los arqueos y movimientos diarios de pagos de la organización. • Revisa y conforma las diferentes nóminas de pago.		
D.- Funciones de un digitador • Coordinar el acopio e ingreso de pedidos. • Actualización de cotizaciones en el sistema. • Seguimiento y digitación de devoluciones. • Coordinación de envío de material. • Archivo de documentación, clientes.		
E.- Funciones de inspector de almacenes • Programa, coordina, controla y supervisa las tareas del personal del almacén.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CPA F1 - 5	PT # 07
FUNCIONES		4/6
• Lleva el registro y control sobre materiales existentes y entregados. • Autoriza la entrega de material del almacén, previa revisión de las requisiciones respectivas. • Recibe, verifica y conforma el material, herramientas y equipos diversos. • Realiza inventario general de almacén, solicitando lo que no se tiene en existencia. • Lleva el control de asistencia del personal a su cargo, reportando ausencias y solicitando los suplentes respectivos. • Atiende y orienta al público en lo relativo al almacén. • Elabora informes periódicos de las tareas asignadas.		
F.- Funciones de supervisor de caja • Supervisa, organiza y asigna diariamente las tareas de los que laboran en la Caja. • Reúne al personal para dar directrices a seguir en la ejecución de las tareas propias de la unidad. • Asigna actividades de acuerdo a las tareas de cada funcionario. • Distribuye entre el personal los materiales que se requiere para la realización de sus tareas. • Supervisa y da seguimiento a los trabajos verificando que los mismos se desarrollen de acuerdo a las indicaciones dadas y a parámetros contables establecidas.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditors y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CPA F1 - 5	PT # 07
FUNCIONES		5/6
G.- Funciones de cajeros • Mantener el dinero de caja en correctas condiciones. • Mantener la factura en orden y bien registrada. • Verificar los pagos en efectivo. • Especificar los recibos de manera adecuada.		
H.- Funciones de percheros • Mantener la sección limpia y ordenada. • Comunicar al supervisor la falta de mercadería. • Revisar que la mercadería esté etiquetada. • Ubicar la mercadería por líneas. • Comunicar al supervisor alguna novedad con los productos. • Colocar los sensores contra robo. • Ayudar a la distribución de mercaderías. • Cooperar con la vigilancia de los activos de la empresa. • Ejecutar cualquier otra labor que le sea designada.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditors y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CPA F1 – 5	PT # 07
FUNCIONES		6/6
I.- Funciones de vigilantes • Vigilar los bienes de la empresa. • Controlar la documentación. • Efectuar la protección del almacenamiento, recuento, clasificación de mercadería.		
J.- Funciones de Auxiliar de servicios generales • Llevar a cabo la apertura y cierre de puertas y control de llaves y de acceso de personal a la empresa. • Revisar y reponer los materiales, equipamiento e instalaciones existentes en la empresa. • Realizar el suministro, traslado, montaje y desmontaje de material, mobiliario y equipamiento dentro de las instalaciones de la empresa.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CPA F1 – 6	PT # 08
MARCAS DE AUDITORÍA		1/1
MARCAS	SIGNIFICADO	
@	Notas Aclaratorias (llamada de auditoría)	
Σ	Sumatoria	
√	Revisado o verificado	
*	Hallazgo	
Ø	Incumplimiento de la normativa y reglamento	
⋮	No reúne requisitos	
O	No existe documentación	
¢	Expedientes desactualizados	
↗	Operación aritmética incorrecta	
Ð	Documento mal estructurado	
~	Falta proceso	
Ω	Sustentado con evidencia	
F1	Fase uno	
F2	Fase dos	
F3	Fase tres	
F4	Fase cuatro	
Ref. P/T	Referencia papel de trabajo	
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CPA F1 – 7	PT # 10
POLÍTICAS DE LA EMPRESA		1/2
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO		
<pre> graph LR subgraph Row1 A1[Disposiciones preliminares] --> A2[Ámbito] A2 --> A3[Exhibición del reglamento] A3 --> A4[Desconocimiento del reglamento interno no es excusa] A4 --> A5[Potestad y responsabilidad] A5 --> A6[Clasificación de los trabajadores] end subgraph Row2 B1[Ingresos y contratación de empleados] --> B2[Facultad de la empresa] B2 --> B3[El ingreso de nuevos trabajadores] B3 --> B4[Requisitos para el ingreso] end subgraph Row3 C1[Derechos, deberes y prohibiciones de los trabajadores] --> C2[Deberes y obligaciones] end </pre>		
Comentario: Se establece que TÍA S.A. cuenta con un reglamento acorde lo que estipula en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 64 del Código del Trabajo y para los efectos previstos en el numeral 12 del artículo 42; en el literal e) del artículo 45 y en el numeral 2 del artículo 172 del mismo cuerpo legal. ✓ Revisado y verificado.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CPA F1 – 7	PT # 10
POLÍTICAS DE LA EMPRESA		2/2
REGLAMENTO INTERNO DE SALUD EN EL TRABAJO <pre> graph LR A[DE LAS PROHIBICIONES A EMPLEADOS Y TRABAJADORES] --> B[DE LA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD] B --> C[RIESGOS PROPIOS DE LA EMPRESA PREVENCIÓN Y CONTROL] C --> D[DE LA SEÑALIZACIÓN DE SEGURIDAD] D --> E[DE LA INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES] </pre> Comentario: Del Acuerdo Ministerial 220 (Guía para elaboración de Reglamentos Internos de Seguridad y Salud en el Trabajo) se desprende que la empresa TÍA S.A. posee el reglamento interno de salud en el trabajo bajo el estándar el Reglamento para el Sistema de Auditoría de Riesgos del Trabajo SART (Resolución CD. 333.) ✓ Revisado y verificado.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

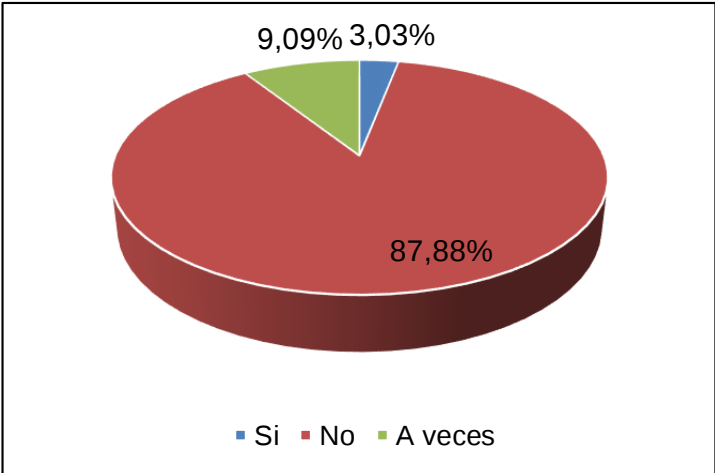
Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditors y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CPA F1 – 8	PT # 11
NORMAS DE CONTROL EN EL ÁREA		1/2
NORMAS DE CONTROL PARA EL ÁREA DE TALENTO HUMANO IDEA PRINCIPAL QUE IMPLICA DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGOS Toda actividad, debe ser competente y se sujetará al manual de procedimientos y requerirá una partida presupuestaria Obtener: 1.- Manual de procedimientos. 2.- Requisitos mínimos del cargo. 3.- Orgánico-estructural. 4.- Partida presupuestaria. SELECCIÓN DE PERSONAL Para la selección del personal se procederá a escoger mediante el siguiente parámetro. Observar: 1.- Manual ocupacional. 2.- Conocimientos, experiencia. 3.- Análisis del cargo y perfil ocupacional. 4.- Moralidad y honradez del aspirante.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

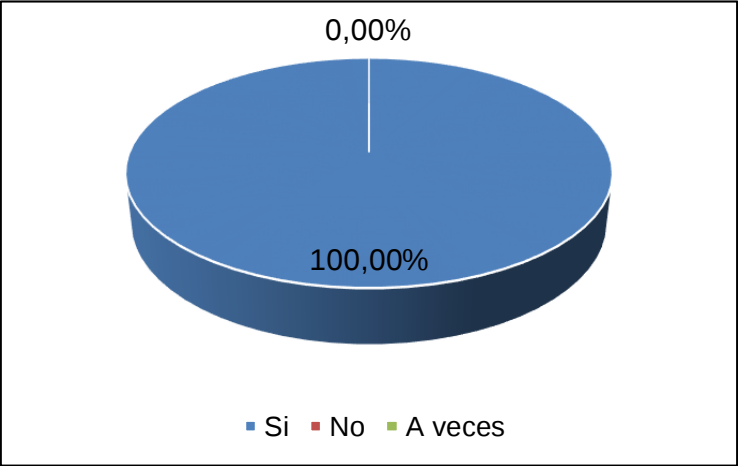
Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CPA F1 – 8	PT # 11
NORMAS DE CONTROL EN EL ÁREA		2/2
NORMAS DE CONTROL PARA EL ÁREA DE TALENTO HUMANO ACTUACIÓN Y HONESTIDAD DE LOS EMPLEADOS Se verifican los siguientes establecimientos. 1.- Códigos, normas, procedimientos. 2.- Disposiciones legales. 3.- No aceptar beneficios o regalos. 4.- No actuar en beneficio de familiares. CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PERMANENTE Todo el personal que ingrese a almacenes TÍA, debe ser capacitado para su mejor desempeño. 1.- Misión de los objetivos de la entidad. 2.- Disposiciones legales. 3.- Conocimiento para el cargo requerido. 4.- Oportunidad, aplicación y difusión.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	FO F1 – 9	PT # 12
ANÁLISIS FODA		1/1
FORTALEZAS - Experiencia de más de 25 años en el medio. - Cumplimiento de las obligaciones tributarias y empresariales. - Responsabilidad laboral con sus empleados. OPORTUNIDADES - Confianza de los trabajadores hacia la empresa. - Innovar procesos mediante la aplicación de tecnología nueva. - Ser reconocido por la misión y visión empresarial. DEBILIDADES - Falta de auditorías internas. - Falta de capacitación al personal. - Falta de un sistema de medición de desempeño laboral. - Débil optimización en el uso de los recursos humanos y económicos. - Poco interés de los trabajadores en emitir sugerencias de mejoras. AMENAZAS - Incremento del riesgo país. - Políticas gubernamentales. - Incremento de la competencia. - Políticas tributarias. Conclusión: Con el análisis se interpreta que la empresa tiene igual oportunidades que amenazas, existe una inestabilidad política y no se sabe los cambios que pueden surgir.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014															
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014															
	ENC F1 – 10	PT # 13															
ENCUESTA AL PERSONAL		1/7															
1.- ¿Cuándo usted acude al área de Talento Humano es atendido con rapidez?																	
Cuadro 3. Rapidez en la atención <table border="1"> <thead> <tr> <th>Pregunta</th><th>Frecuencia</th><th>Porcentaje</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td><td align="center">16</td><td align="center">48,48%</td></tr> <tr> <td>No</td><td align="center">4</td><td align="center">12,12%</td></tr> <tr> <td>A veces</td><td align="center">13</td><td align="center">39,39%</td></tr> <tr> <td>Total</td><td align="center">33</td><td align="center">100,00%</td></tr> </tbody> </table> Fuente: Empleados de almacenes TÍA S.A. Elaborado: La autora ■ Si ■ No ■ A veces Gráfico 1. Rapidez en la atención Análisis: En la encuesta realizada a los trabajadores de almacenes TÍA S.A., el 48.48% manifestó que la atención prestada en el Área de Talento Humano es rápida por lo que existe conformidad en los trabajadores, el 39.39% indica que no ocurre esto a veces y el 12.12% restante manifiesta no.			Pregunta	Frecuencia	Porcentaje	Si	16	48,48%	No	4	12,12%	A veces	13	39,39%	Total	33	100,00%
Pregunta	Frecuencia	Porcentaje															
Si	16	48,48%															
No	4	12,12%															
A veces	13	39,39%															
Total	33	100,00%															
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014															
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014															

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditors y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014															
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014															
	ENC F1 – 10	PT # 13															
ENCUESTA AL PERSONAL		2/7															
2.- ¿Las personas que lo atienden son amables en su trato? Cuadro 4. Amabilidad en el trato <table border="1"> <thead> <tr> <th>Pregunta</th><th>Frecuencia</th><th>Porcentaje</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td><td>15</td><td>45,45%</td></tr> <tr> <td>No</td><td>14</td><td>42,42%</td></tr> <tr> <td>A veces</td><td>4</td><td>12,12%</td></tr> <tr> <td>Total</td><td>33</td><td>100,00%</td></tr> </tbody> </table> Fuente: Encuesta a empleados Elaborado: La autora ■ Si ■ No ■ A veces Gráfico 2. Amabilidad en el trato Análisis: Con referencia a esta pregunta, el 45,45% manifestó que si lo atienden con amabilidad, el 42,42% indica que no ocurre esto ya que a veces se muestran poco amables; mientras que el 12,12% restante manifiesta que no se portan amables en esta sección de la empresa.			Pregunta	Frecuencia	Porcentaje	Si	15	45,45%	No	14	42,42%	A veces	4	12,12%	Total	33	100,00%
Pregunta	Frecuencia	Porcentaje															
Si	15	45,45%															
No	14	42,42%															
A veces	4	12,12%															
Total	33	100,00%															
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014															
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014															

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditors y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014															
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014															
	ENC F1 – 10	PT # 13															
ENCUESTA AL PERSONAL		3/7															
3.- ¿Existe planes de capacitación y desarrollo del personal? Cuadro 5. Capacitación y desarrollo <table border="1"> <thead> <tr> <th>Pregunta</th><th>Frecuencia</th><th>Porcentaje</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td><td align="center">1</td><td align="center">3,03%</td></tr> <tr> <td>No</td><td align="center">29</td><td align="center">87,88 %</td></tr> <tr> <td>A veces</td><td align="center">3</td><td align="center">9,09%</td></tr> <tr> <td>Total</td><td align="center">33</td><td align="center">100,00%</td></tr> </tbody> </table> Fuente: Encuesta a empleados Elaborado: La autora  ■ Si ■ No ■ A veces Gráfico 3. Capacitación y desarrollo Análisis: En lo que tiene que ver con capacitación y desarrollo, el 87,88% manifestó que no existen planes de capacitación, el 9,09% indica que a veces se planifica capacitaciones para el personal; mientras que el 3,03% restante manifiesta que sí.			Pregunta	Frecuencia	Porcentaje	Si	1	3,03%	No	29	87,88 %	A veces	3	9,09%	Total	33	100,00%
Pregunta	Frecuencia	Porcentaje															
Si	1	3,03%															
No	29	87,88 %															
A veces	3	9,09%															
Total	33	100,00%															
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014															
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014															

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditors and Consultants El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014															
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014															
	ENC F1 – 10	PT # 13															
ENCUESTA AL PERSONAL		4/7															
4.- ¿El horario de entrada y salida es fijo? Cuadro 6. Horarios <table border="1"> <thead> <tr> <th>Pregunta</th><th>Frecuencia</th><th>Porcentaje</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td><td>33</td><td>100,00%</td></tr> <tr> <td>No</td><td>0</td><td>0,00%</td></tr> <tr> <td>A veces</td><td>0</td><td>0,00%</td></tr> <tr> <td>Total</td><td>33</td><td>100,00%</td></tr> </tbody> </table> Fuente: Encuesta a empleados Elaborado: La autora  ■ Si ■ No ■ A veces Gráfico 4. Horarios Análisis: Con referencia a las horas de entrada y salida, el 100% manifestó que se tiene previsto un horario de entrada y salida, siempre es fijo.			Pregunta	Frecuencia	Porcentaje	Si	33	100,00%	No	0	0,00%	A veces	0	0,00%	Total	33	100,00%
Pregunta	Frecuencia	Porcentaje															
Si	33	100,00%															
No	0	0,00%															
A veces	0	0,00%															
Total	33	100,00%															
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014															
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014															

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014															
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014															
	ENC F1 – 10	PT # 13															
ENCUESTA AL PERSONAL		5/7															
5.- ¿En caso de trabajar horas extras, suplementarias o nocturnas está conforme con el pago? Cuadro 7. Pago de horas extras <table border="1"> <thead> <tr> <th>Pregunta</th><th>Frecuencia</th><th>Porcentaje</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td><td>23</td><td>69,70%</td></tr> <tr> <td>No</td><td>5</td><td>15,15%</td></tr> <tr> <td>A veces</td><td>5</td><td>15,15%</td></tr> <tr> <td>Total</td><td>33</td><td>100,00%</td></tr> </tbody> </table> Fuente: Encuesta a empleados Elaborado: La autora ■ Si ■ No ■ A veces Gráfico 5. Pago de horas extras Análisis: En lo referente a pago de horas extras, el 69,70% manifestó que está conforme con el pago de las horas extras y suplementarias, el 15,15% indica no está conforme; mientras que el 15,15% restante manifiesta que a veces están conforme con el pago que recibe.			Pregunta	Frecuencia	Porcentaje	Si	23	69,70%	No	5	15,15%	A veces	5	15,15%	Total	33	100,00%
Pregunta	Frecuencia	Porcentaje															
Si	23	69,70%															
No	5	15,15%															
A veces	5	15,15%															
Total	33	100,00%															
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014															
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014															

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditors and Consultants El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014															
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014															
	ENC F1 – 10	PT # 13															
ENCUESTA AL PERSONAL		6/7															
6.- ¿Se le entrega oportunamente la acción de personal de terminación de contrato y los requisitos para su liquidación?																	
Cuadro 8. Documento de terminación de contrato <table> <tr> <th>Pregunta</th><th>Frecuencia</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr> <td>Si</td><td>25</td><td>75,76%</td></tr> <tr> <td>No</td><td>5</td><td>15,15%</td></tr> <tr> <td>A veces</td><td>3</td><td>9,09%</td></tr> <tr> <td>Total</td><td>33</td><td>100,00%</td></tr> </table> Fuente: Encuesta a empleados Elaborado: La autora ■ Si ■ No ■ A veces Gráfico 6. Documento de terminación de contrato			Pregunta	Frecuencia	Porcentaje	Si	25	75,76%	No	5	15,15%	A veces	3	9,09%	Total	33	100,00%
Pregunta	Frecuencia	Porcentaje															
Si	25	75,76%															
No	5	15,15%															
A veces	3	9,09%															
Total	33	100,00%															
Análisis: En lo referente a las actas de finiquito laboral, el 75,76% manifestó que si le entregan oportunamente la documentación respectiva, el 15,15% indica que no; mientras que el 9,09% restante manifiesta que a veces le entrega a tiempo.																	
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014															
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014															

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	ENC F1 – 10	PT # 13
ENCUESTA AL PERSONAL		7/7

7.- ¿Existe demora al momento de cancelar su liquidación?

Cuadro 9. Cancelación de liquidación

Pregunta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	15,15%
No	26	78,79%
A veces	2	6,06%
Total	33	100,00%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado: La autora

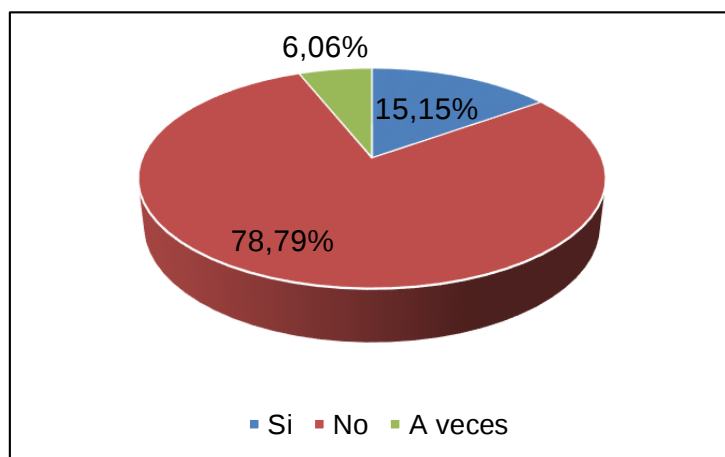


Gráfico 7. Cancelación de liquidación

Análisis:

En lo referente a la cancelación de la liquidación, el 78,79% manifestó que no existen demoras en la cancelación de la liquidación, el 15,15% indica que existen demoras; mientras que el 6,06% restante manifiesta que a veces se demora la liquidación.

PREPARADOS POR: Landy Zambrano	Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.	Fecha: 11- 04-2014

4.1.2. Fase II. Evaluación del Control Interno

 Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001		Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014	
		Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014	
		PEA	PT # 14	
PLAN ESPECÍFICO DE AUDITORÍA			1/1	
Objetivo: Evaluar los componentes de control Interno al área de Talento Humano, de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme.				
Nº	Procedimiento	Elaborado por	REF P/T	Fecha
1	Aplicar los cuestionarios de control interno a la Jefa de sucursal.	L.Z.L.	CI F2 - 1	06-05-2014
2	Calificar el riesgo que posee el área auditada.	L.Z.L.	CI F2 - 2	07-05- 2014
3	Obtener el riesgo inherente y de control.	L.Z.L.	CI F2 - 3	08-05-2014
4	Determinar el riesgo de auditoría.	L.Z.L.	CI F2 - 4	09-05-2014
5	Elaborar la matriz del riesgo específico.	L.Z.L.	CI F2 - 5	06-05-2014
6	Emitir el informe de control interno.	L.Z.L.	CI F2 - 6	07-05- 2014
PREPARADOS POR: Landy Zambrano			Fecha: 10- 04-2014	
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.			Fecha: 11- 04-2014	

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001		Ejecutado por: L.Z.		Fecha: 10/04/2014														
		Elaborador por: R.T.B.		Fecha: 11/04/2014														
		CI F2		PT # 15														
CONTROL INTERNO SISTEMA COSO I																		
ENTREVISTADA: JEFA DE ALMACENES TÍA, SUCURSAL ELEMPALME																		
Nº	Preguntas	Respuestas		Calif.	Pond .	Observac.												
		Si	No															
	Ambiente De control																	
1	¿Para reclutar personal se cercioran de que exista una vacante para el puesto?	X		4	4													
2	¿Se prioriza a los empleados internos para ocupar los puestos vacantes?	X		4	4													
3	¿Cumple con las normativas vigentes para llenar vacantes?	X		4	4													
4	¿Su contratación es legalizada mediante el Seguro Social?	X		4	4													
5	¿Asiste a su puesto de trabajo correctamente uniformado?	X		4	4													
	TOTAL			20	20													
NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN OBTENIDA / PUNTAJE ÓPTIMO NIVEL DE CONFIANZA = 20/20 NIVEL DE CONFIANZA = 1 X 100 = 100% NIVEL DE RIESGO = 100% - NIVEL DE CONFIANZA NIVEL DE RIESGO = 100% - 100% NIVEL DE RIESGO = 0% <table border="1"> <thead> <tr> <th>%</th> <th>Riesgo</th> <th>Confianza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14% - 50%</td> <td>Alto</td> <td>Bajo</td> </tr> <tr> <td>51% - 75%</td> <td>Moderado</td> <td>Moderado</td> </tr> <tr> <td>76% - 95%</td> <td>Bajo</td> <td>Alto</td> </tr> </tbody> </table> Análisis: Mediante la aplicación del Ambiente de Control a la Jefa de Almacenes TÍA, se puede observar que existe un nivel de confianza del 100% y un nivel de riesgo del 0%; esto se da porque dentro del almacén se cumple con toda las expectativas, con un nivel de confianza Alto y un riesgo Bajo.							%	Riesgo	Confianza	14% - 50%	Alto	Bajo	51% - 75%	Moderado	Moderado	76% - 95%	Bajo	Alto
%	Riesgo	Confianza																
14% - 50%	Alto	Bajo																
51% - 75%	Moderado	Moderado																
76% - 95%	Bajo	Alto																

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001		Ejecutado por: L.Z.		Fecha: 10/04/2014														
		Elaborador por: R.T.B.		Fecha: 11/04/2014														
		CI F2		PT # 15														
CONTROL INTERNO SISTEMA COSO I																		
1/4																		
ENTREVISTADA: JEFA DE ALMACENES TÍA, SUCURSAL EL EMPALME																		
Nº	Preguntas	Respuestas		Calif.	Pond	Observac.												
		Si	No															
	Valoración de riesgos																	
1	¿Se ha efectuado una revisión a los curriculum enviados por los vacantes para efectuar la selección de los mismos?		X	1	4	No se hace en la sucursal, se va directo a Guayaquil a la matriz.												
2	¿Tiene documentados los requerimientos para el reclutamiento y selección de personal?	X		4	4													
3	¿Utilizan medios de comunicación para dar a conocer la necesidad de requerimiento de un puesto?	X		4	4													
4	¿Controla de manera eficiente para evitar alguna anomalía dentro del almacén?	X		4	4													
5	¿Cumple las normas establecidas para el almacén?	X		4	4													
	TOTAL			17	20													
NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN OBTENIDA / PUNTAJE ÓPTIMO NIVEL DE CONFIANZA = 17/20 NIVEL DE CONFIANZA = 0,85 X 100 = 85% NIVEL DE RIESGO = 100% - NIVEL DE CONFIANZA NIVEL DE RIESGO = 100% - 85% NIVEL DE RIESGO = 15% <table border="1"> <thead> <tr> <th>%</th> <th>Riesgo</th> <th>Confianza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14% - 50%</td> <td>Alto</td> <td>Bajo</td> </tr> <tr> <td>51% - 75%</td> <td>Moderado</td> <td>Moderado</td> </tr> <tr> <td>76% - 95%</td> <td>Bajo</td> <td>Alto</td> </tr> </tbody> </table> Análisis: Mediante la aplicación de la valoración de riesgo a la Jefa de Almacenes TÍA, se puede observar que existe un nivel de confianza del 85% y un nivel de riesgo del 15%; dicho riesgo se lo establece porque no se hace en la sucursal, se va directo a Guayaquil a la matriz.							%	Riesgo	Confianza	14% - 50%	Alto	Bajo	51% - 75%	Moderado	Moderado	76% - 95%	Bajo	Alto
%	Riesgo	Confianza																
14% - 50%	Alto	Bajo																
51% - 75%	Moderado	Moderado																
76% - 95%	Bajo	Alto																

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001		Ejecutado por: L.Z.		Fecha: 10/04/2014														
		Elaborador por: R.T.B.		Fecha: 11/04/2014														
		CI F2		PT # 15														
CONTROL INTERNO SISTEMA COSO I					1/4													
ENTREVISTADA: JEFA DE ALMACENES TÍA, SUCURSAL EL EMPALME																		
Nº	Preguntas	Respuestas		Calif.	Pond	Observac.												
		Si	No															
	Actividad de control																	
1	¿Cuenta con un archivo que contenga los diferentes contratos e información de los empleados?		X	1	4	No existe tal documentación en la sucursal.												
2	¿El proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal cuenta con la respectiva evaluación y responsables?	X		4	4													
3	¿Se controla que los trabajadores cumplan con sus obligaciones?	X		4	4													
4	¿Cuenta el almacén con Visión y misión?	X		4	4													
5	¿Se sigue al pie de la letra sobre las políticas del almacén?	X		4	4													
	TOTAL			17	20													
NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN OBTENIDA / PUNTAJE ÓPTIMO NIVEL DE CONFIANZA = 17/20 NIVEL DE CONFIANZA = 0,85 X 100 = 85% NIVEL DE RIESGO = 100% - NIVEL DE CONFIANZA NIVEL DE RIESGO = 100% - 85% NIVEL DE RIESGO = 15% <table border="1"> <thead> <tr> <th>%</th> <th>Riesgo</th> <th>Confianza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14% - 50%</td> <td>Alto</td> <td>Bajo</td> </tr> <tr> <td>51% - 75%</td> <td>Moderado</td> <td>Moderado</td> </tr> <tr> <td>76% - 95%</td> <td>Bajo</td> <td>Alto</td> </tr> </tbody> </table> Análisis: Mediante la aplicación de la Actividad de Control a la Jefa de Almacenes TÍA, se puede observar que existe un nivel de confianza del 85% y un nivel de riesgo del 15%; dicho riesgo se lo establece porque no existe tal documentación en la sucursal.							%	Riesgo	Confianza	14% - 50%	Alto	Bajo	51% - 75%	Moderado	Moderado	76% - 95%	Bajo	Alto
%	Riesgo	Confianza																
14% - 50%	Alto	Bajo																
51% - 75%	Moderado	Moderado																
76% - 95%	Bajo	Alto																

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001		Ejecutado por: L.Z.		Fecha: 10/04/2014														
		Elaborador por: R.T.B.		Fecha: 11/04/2014														
		CI F2		PT # 15														
CONTROL INTERNO SISTEMA COSO I																		
1/4																		
ENTREVISTADA: JEFA DE ALMACENES TÍA, SUCURSAL EL EMPAALME																		
Nº	Preguntas	Respuestas		Calif.	Pond	Observac.												
		Si	No															
	Información y Comunicación																	
1	¿Cuenta con alguna o algunas políticas internas para el reclutamiento, selección y contratación de personal?	X		4	4													
2	¿Poseen indicadores de gestión para medir el proceso de reclutamiento, selección y contratación?		X	1	4	Nunca se ha medido o utilizado indicadores.												
3	¿Existen funciones definidas para cada área?		X	1	4													
4	¿Todos los registros de Gestión son debidamente respaldados?		X	1	4													
5	¿Tiene bien determinado cómo satisfacer las necesidades de los clientes?		X	1	4													
	TOTAL			8	20													
NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN OBTENIDA / PUNTAJE ÓPTIMO NIVEL DE CONFIANZA = 8/20 NIVEL DE CONFIANZA = 0,40 X 100 = 40% NIVEL DE RIESGO = 100% - NIVEL DE CONFIANZA NIVEL DE RIESGO = 100% - 40% NIVEL DE RIESGO = 60% <table border="1"> <thead> <tr> <th>%</th> <th>Riesgo</th> <th>Confianza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14% - 50%</td> <td>Alto</td> <td>Bajo</td> </tr> <tr> <td>51% - 75%</td> <td>Moderado</td> <td>Moderado</td> </tr> <tr> <td>76% - 95%</td> <td>Bajo</td> <td>Alto</td> </tr> </tbody> </table> Análisis: Mediante la aplicación de la Información y Monitoreo a la Jefa de Almacenes TÍA, se puede observar que existe un nivel de confianza del 40% y un nivel de riesgo del 60%; dicho riesgo se lo establece porque nunca se ha medido o utilizado indicadores.							%	Riesgo	Confianza	14% - 50%	Alto	Bajo	51% - 75%	Moderado	Moderado	76% - 95%	Bajo	Alto
%	Riesgo	Confianza																
14% - 50%	Alto	Bajo																
51% - 75%	Moderado	Moderado																
76% - 95%	Bajo	Alto																

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001		Ejecutado por: L.Z.		Fecha: 10/04/2014														
		Elaborador por: R.T.B.		Fecha: 11/04/2014														
		CI F2		PT # 15														
CONTROL INTERNO SISTEMA COSO I																		
ENTREVISTADA: JEFA DE ALMACENES TÍA, SUCURSAL EL EMPALME																		
Nº	Preguntas	Respuestas		Calif.	Pond	Observac.												
		Si	No															
	Monitoreo de las Actividades																	
1	¿Efectúa por lo menos una vez al año la evaluación del desempeño?		X	1	4	No se evalúa.												
2	¿Todos los contratos tienen firma de responsabilidades?	X		4	4													
3	¿Lleva de manera ordenada las actividades que realiza los empleados de almacenes TÍA?	X		4	4													
4	¿Sabe sobre las normativas internas de almacenes TÍA?	X		4	4													
5	¿Los clientes siempre firman sobre alguna compra realizada?	X		4	4													
	TOTAL			17	20													
NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN OBTENIDA / PUNTAJE ÓPTIMO NIVEL DE CONFIANZA = 17/20 NIVEL DE CONFIANZA = 0,85 X 100 = 85% NIVEL DE RIESGO = 100% - NIVEL DE CONFIANZA NIVEL DE RIESGO = 100% - 85% NIVEL DE RIESGO = 15% <table border="1"> <thead> <tr> <th>%</th> <th>Riesgo</th> <th>Confianza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14% - 50%</td> <td>Alto</td> <td>Bajo</td> </tr> <tr> <td>51% - 75%</td> <td>Moderado</td> <td>Moderado</td> </tr> <tr> <td>76% - 95%</td> <td>Bajo</td> <td>Alto</td> </tr> </tbody> </table> Análisis: Mediante la aplicación del Monitoreo de las Actividades a la Jefa de Almacenes TÍA, se puede observar que existe un nivel de confianza del 85% y un nivel de riesgo del 15%; dicho riesgo se lo establece porque nunca se ha realizado la evaluación del desempeño.							%	Riesgo	Confianza	14% - 50%	Alto	Bajo	51% - 75%	Moderado	Moderado	76% - 95%	Bajo	Alto
%	Riesgo	Confianza																
14% - 50%	Alto	Bajo																
51% - 75%	Moderado	Moderado																
76% - 95%	Bajo	Alto																

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CI F2	PT # 15

CONTROL INTERNO SISTEMA COSO I		1/4
COMPONENTES DE CONTROL INTERNO APLICADOS A JEFE DE ALMACENES TÍA, SUCURSAL EL EMPLAME		

Nº	Componentes	Ponderación		Observación
		Calificación obtenida	Punto optimo	
1	Ambiente de control	20	20	
2	Evaluación de riesgo	17	20	
3	Actividades de control	17	20	
4	Información y comunicación	8	20	H
5	Monitoreo de las actividades	17	20	
TOTAL		79%	100%	

NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN OBTENIDA / PUNTAJE ÓPTIMO
NIVEL DE CONFIANZA = 79/100
NIVEL DE CONFIANZA = 0.79 X 100 = 79%
NIVEL DE RIESGO = 100% - NIVEL DE CONFIANZA
NIVEL DE RIESGO = 100% - 79%
NIVEL DE RIESGO = 21%

%	Riesgo	Confianza
14% - 50%	Alto	Bajo
51% - 75%	Moderado	Moderado
76% - 95%	Bajo	Alto

Análisis:

Del análisis aplicado a la jefa de almacenes TÍA, se puede observar que dentro de la empresa existe un nivel de confianza del 79% y un nivel de riesgo del 21%, estableciendo un nivel de confianza Alto y un riesgo Bajo.

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001		Ejecutado por: L.Z.		Fecha: 10/04/2014														
		Elaborador por: R.T.B.		Fecha: 11/04/2014														
		CI F2		PT # 15														
CONTROL INTERNO SISTEMA COSO I																		
ENTREVISTADA: SUPERVISOR DE CAJA DE ALMACENES TÍA, SUCURSAL EL EMPALME																		
Nº	Preguntas	Respuestas		Calif.	Pond	Observac.												
		Sí	No															
	Ambiente De control																	
1	¿Se registran los bonos y/o descuentos de los empleados?	X		4	4													
2	¿Existen responsables por el registro de descuento?		X	1	4	Es la misma persona del rol de pago.												
3	¿Cuenta con algunas políticas para las remuneraciones y otros beneficios?	X		4	4													
4	¿Se encuentran bien definidos los objetivos dentro de Almacenes TÍA?	X		4	4													
5	¿Todos los trabajos son realizados mediante proyecciones?	X		4	4													
	TOTAL			17	20													
NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN OBTENIDA / PUNTAJE ÓPTIMO NIVEL DE CONFIANZA = 17/20 NIVEL DE CONFIANZA = 0.85 X 100 = 85% NIVEL DE RIESGO = 100% - NIVEL DE CONFIANZA NIVEL DE RIESGO = 100% - 85% NIVEL DE RIESGO = 15% <table border="1"> <thead> <tr> <th>%</th> <th>Riesgo</th> <th>Confianza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14% - 50%</td> <td>Alto</td> <td>Bajo</td> </tr> <tr> <td>51% - 75%</td> <td>Moderado</td> <td>Moderado</td> </tr> <tr> <td>76% - 95%</td> <td>Bajo</td> <td>Alto</td> </tr> </tbody> </table> Análisis: Una vez aplicado el Ambiente de Control al Supervisor de Caja, se puede observar que existe un nivel de confianza del 85% y un nivel de riesgo del 15%; esto se da porque dentro de almacenes TÍA, no existen responsables por el registro de descuento, estableciendo una confianza Alto y un riesgo Bajo.							%	Riesgo	Confianza	14% - 50%	Alto	Bajo	51% - 75%	Moderado	Moderado	76% - 95%	Bajo	Alto
%	Riesgo	Confianza																
14% - 50%	Alto	Bajo																
51% - 75%	Moderado	Moderado																
76% - 95%	Bajo	Alto																

 ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001		Ejecutado por: L.Z.		Fecha: 10/04/2014														
		Elaborador por: R.T.B.		Fecha: 11/04/2014														
		CI F2		PT # 15														
CONTROL INTERNO SISTEMA COSO I 1/4																		
ENTREVISTADA: SUPERVISOR DE CAJA DE ALMACENES TÍA, SUCURSAL EL EMPALME																		
Nº	Preguntas	Respuestas		Calif.	Pond	Observac.												
		Si	No															
	Valoración de riesgos																	
1	¿Se guía por el plan operativo anual?		X	1	4	No existe												
2	¿Posee un registro de todas las operaciones realizadas dentro de la sucursal TÍA?	X		4	4													
3	¿Se efectúa seguimiento de control de todo lo realizado dentro de la sucursal TÍA?		X	1	4	Nunca, no lo consideran necesario.												
4	¿La empresa cumple con las Disposiciones dispuestas por sus mayores?	X		4	4													
5	¿Se supervisa que dentro de Almacenes TÍA, se cumpla con responsabilidad todo lo que se le encomienda?	X		4	4													
	TOTAL			14	20													
NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN OBTENIDA / PUNTAJE ÓPTIMO NIVEL DE CONFIANZA = 14/20 NIVEL DE CONFIANZA = 0,70 X 100 = 70% NIVEL DE RIESGO = 100% - NIVEL DE CONFIANZA NIVEL DE RIESGO = 100% - 70% NIVEL DE RIESGO = 30% <table border="1"> <thead> <tr> <th>%</th> <th>Riesgo</th> <th>Confianza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14% - 50%</td> <td>Alto</td> <td>Bajo</td> </tr> <tr> <td>51% - 75%</td> <td>Moderado</td> <td>Moderado</td> </tr> <tr> <td>76% - 95%</td> <td>Bajo</td> <td>Alto</td> </tr> </tbody> </table> Análisis: Mediante la aplicación de la Valoración de Riesgo al Supervisor de Caja, se puede observar que existe un nivel de confianza del 70% y un nivel de riesgo del 30%; dicho riesgo se lo establece porque no se realiza un seguimiento de control de todo lo realizado dentro de la empresa.							%	Riesgo	Confianza	14% - 50%	Alto	Bajo	51% - 75%	Moderado	Moderado	76% - 95%	Bajo	Alto
%	Riesgo	Confianza																
14% - 50%	Alto	Bajo																
51% - 75%	Moderado	Moderado																
76% - 95%	Bajo	Alto																

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001		Ejecutado por: L.Z.		Fecha: 10/04/2014														
		Elaborador por: R.T.B.		Fecha: 11/04/2014														
		CI F2		PT # 15														
CONTROL INTERNO SISTEMA COSO I																		
ENTREVISTADA: SUPERVISOR DE CAJA DE ALMACENES TÍA, SUCURSAL EL EMPALME																		
Nº	Preguntas	Respuestas		Calif.	Pond	Observac.												
		Si	No															
	Actividad de control																	
1	¿Cuenta con un archivo que contenga los diferentes contratos e información de los empleados?		X	1	4	No existe tal documentac ión en la sucursal.												
2	¿Fue sometido a un proceso de selecc ión para el puesto?		X	1	4	Solo por el tiempo que tengo en la empresa.												
3	¿Los funcionarios del almacén controlan sus actividades?	X		4	4													
4	¿Conoce los principios de la empresa?	X		4	4													
5	¿Cumple con los objetivos planteados por el almacén?	X		4	4													
	TOTAL			14	20													
NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN OBTENIDA / PUNTAJE ÓPTIMO NIVEL DE CONFIANZA = 14/20 NIVEL DE CONFIANZA = 0,70 X 100 = 70% NIVEL DE RIESGO = 100% - NIVEL DE CONFIANZA NIVEL DE RIESGO = 100% - 70% NIVEL DE RIESGO = 30% <table border="1"> <thead> <tr> <th>%</th> <th>Riesgo</th> <th>Confianza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14% - 50%</td> <td>Alto</td> <td>Bajo</td> </tr> <tr> <td>51% - 75%</td> <td>Moderado</td> <td>Moderado</td> </tr> <tr> <td>76% - 95%</td> <td>Bajo</td> <td>Alto</td> </tr> </tbody> </table> Análisis: Mediante la aplicación de la Actividad de Control al Supervisor de Caja, se puede observar que existe un nivel de confianza del 70% y un nivel de riesgo del 30%; dicho riesgo se lo establece porque no existe tal documentación en la sucursal.							%	Riesgo	Confianza	14% - 50%	Alto	Bajo	51% - 75%	Moderado	Moderado	76% - 95%	Bajo	Alto
%	Riesgo	Confianza																
14% - 50%	Alto	Bajo																
51% - 75%	Moderado	Moderado																
76% - 95%	Bajo	Alto																

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001		Ejecutado por: L.Z.		Fecha: 10/04/2014														
		Elaborador por: R.T.B.		Fecha: 11/04/2014														
		CI F2		PT # 15														
CONTROL INTERNO SISTEMA COSO I																		
ENTREVISTADA: SUPERVISOR DE CAJA DE ALMACENES TÍA, SUCURSAL EL EMPALME																		
Nº	Preguntas	Respuestas		Calif.	Pond	Observac.												
		Si	No															
	Información y Comunicación																	
1	¿Se aplica políticas para los cargos dentro de la empresa?		X	1	4	No existen políticas dentro de la empresa.												
2	¿Son capacitados los cajeros para ejercer el cargo?	X		4	4													
3	¿Existen funciones definidas para cada área?	X		4	4													
4	¿Todos los registros de Gestión son debidamente respaldados?	X		4	4													
5	¿Tiene bien determinado como satisfacer las necesidades de los clientes?	X		4	4													
	TOTAL			17	20													
NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN OBTENIDA / PUNTAJE ÓPTIMO NIVEL DE CONFIANZA = 17/20 NIVEL DE CONFIANZA = 0,85 X 100 = 85% NIVEL DE RIESGO = 100% - NIVEL DE CONFIANZA NIVEL DE RIESGO = 100% - 85% NIVEL DE RIESGO = 15% <table border="1"> <thead> <tr> <th>%</th> <th>Riesgo</th> <th>Confianza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14% - 50%</td> <td>Alto</td> <td>Bajo</td> </tr> <tr> <td>51% - 75%</td> <td>Moderado</td> <td>Moderado</td> </tr> <tr> <td>76% - 95%</td> <td>Bajo</td> <td>Alto</td> </tr> </tbody> </table> Análisis: Mediante la aplicación de la Información y Monitoreo al Supervisor de caja, se puede observar que existe un nivel de confianza del 85% y un nivel de riesgo del 15%; dicho riesgo se lo establece porque no existen políticas dentro de la empresa nunca se ha medido o utilizado indicadores.							%	Riesgo	Confianza	14% - 50%	Alto	Bajo	51% - 75%	Moderado	Moderado	76% - 95%	Bajo	Alto
%	Riesgo	Confianza																
14% - 50%	Alto	Bajo																
51% - 75%	Moderado	Moderado																
76% - 95%	Bajo	Alto																

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001		Ejecutado por: L.Z.		Fecha: 10/04/2014														
		Elaborador por: R.T.B.		Fecha: 11/04/2014														
		CI F2		PT # 15														
CONTROL INTERNO SISTEMA COSO I																		
ENTREVISTADA: SUPERVISOR DE CAJA DE ALMACENES TÍA, SUCURSAL EL EMPALME																		
Nº	Preguntas	Respuestas		Calif.	Pond	Observac.												
		Si	No															
	Monitoreo de las Actividades																	
1	¿Se evalúa el desempeño de los cajeros?		X	1	3	No se evalúa.												
2	¿El contrato posee el tiempo de prueba?	X		4	4													
3	¿Lleva de manera ordenada los ingresos de caja?	X		4	4													
4	¿Sabe sobre las normativas internas de almacenes TÍA?	X		4	4													
5	¿Los clientes siempre firman sobre alguna compra realizada?	X		4	4													
	TOTAL			17	20													
NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN OBTENIDA / PUNTAJE ÓPTIMO NIVEL DE CONFIANZA = 17/20 NIVEL DE CONFIANZA = 0,85 X 100 = 85% NIVEL DE RIESGO = 100% - NIVEL DE CONFIANZA NIVEL DE RIESGO = 100% - 85% NIVEL DE RIESGO = 15% <table border="1"> <thead> <tr> <th>%</th> <th>Riesgo</th> <th>Confianza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14% - 50%</td> <td>Alto</td> <td>Bajo</td> </tr> <tr> <td>51% - 75%</td> <td>Moderado</td> <td>Moderado</td> </tr> <tr> <td>76% - 95%</td> <td>Bajo</td> <td>Alto</td> </tr> </tbody> </table> Análisis: Mediante la aplicación del Monitoreo de las Actividades al Supervisor de Caja, se puede observar que existe un nivel de confianza del 85% y un nivel de riesgo del 15%; dicho riesgo se lo establece porque no se evalúa el desempeño del cajero, se establece una Confianza Alto y un riesgo bajo.							%	Riesgo	Confianza	14% - 50%	Alto	Bajo	51% - 75%	Moderado	Moderado	76% - 95%	Bajo	Alto
%	Riesgo	Confianza																
14% - 50%	Alto	Bajo																
51% - 75%	Moderado	Moderado																
76% - 95%	Bajo	Alto																

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CI F2	PT # 15

CONTROL INTERNO SISTEMA COSO I		1/4
COMPONENTES DE CONTROL INTERNO APLICADOS A SUPERVISOR DE CAJA DE ALMACENES TÍA, SUCURSAL EL EMPALME		

Nº	Componentes	Ponderación		Observación
		Calificación obtenida	Punto optimo	
1	Ambiente de control	17	20	
2	Evaluación de riesgo	14	20	H
3	Actividades de control	14	20	H
4	Información y comunicación	17	20	
5	Supervisión y monitoreo	17	20	
TOTAL		79%	100%	

NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN OBTENIDA / PUNTAJE ÓPTIMO
NIVEL DE CONFIANZA = 79/100
NIVEL DE CONFIANZA = 0.79 X 100 = 79%
NIVEL DE RIESGO = 100% - NIVEL DE CONFIANZA
NIVEL DE RIESGO = 100% - 79%
NIVEL DE RIESGO = 21%

%	Riesgo	Confianza
14% - 50%	Alto	Bajo
51% - 75%	Moderado	Moderado
76% - 95%	Bajo	Alto

Análisis:

Del análisis aplicado al supervisor de caja, se puede observar que dentro de la empresa existe un nivel de confianza del 79% y un nivel de riesgo del 21%, estableciendo un nivel de confianza Alto y un riesgo Bajo.

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014																														
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014																														
	CI F2	PT # 16																														
RIESGO DE CONTROL Y RIESGO INHERENTE		1/2																														
La NIA 25, en el párrafo 14, establece: El riesgo del sistema de control interno es cuando no se detecte oportunamente los correctos procedimientos a llevarse a cabo en una empresa o área auditada. Se determinó el riesgo de control para los dos evaluados mediante el sistema COSO I, estableciéndose en promedio 21% de riesgo de control. Cuadro 10. Riesgos de control <table border="1"> <thead> <tr> <th>Entrevistado</th> <th>Confianza</th> <th>Riesgo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jefe de almacén</td> <td>79%</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>Supervisor de caja</td> <td>79%</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>Promedio</td> <td>79%</td> <td>21%</td> </tr> </tbody> </table> Para el Riesgo inherente se tomó las siguientes amenazas externas, del análisis FODA <table border="1"> <thead> <tr> <th>Factores de riesgo</th> <th>Pond.</th> <th>Calif.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• Incremento del riesgo país</td> <td>25%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>• Políticas gubernamentales</td> <td>25%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>• Incremento de la competencia</td> <td>25%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>• Políticas tributarias</td> <td>25%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100%</td> <td>70%</td> </tr> </tbody> </table> Análisis FODA Elaborado: La autora			Entrevistado	Confianza	Riesgo	Jefe de almacén	79%	21%	Supervisor de caja	79%	21%	Promedio	79%	21%	Factores de riesgo	Pond.	Calif.	• Incremento del riesgo país	25%	20%	• Políticas gubernamentales	25%	20%	• Incremento de la competencia	25%	20%	• Políticas tributarias	25%	10%	TOTAL	100%	70%
Entrevistado	Confianza	Riesgo																														
Jefe de almacén	79%	21%																														
Supervisor de caja	79%	21%																														
Promedio	79%	21%																														
Factores de riesgo	Pond.	Calif.																														
• Incremento del riesgo país	25%	20%																														
• Políticas gubernamentales	25%	20%																														
• Incremento de la competencia	25%	20%																														
• Políticas tributarias	25%	10%																														
TOTAL	100%	70%																														
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014																														
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014																														

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CI F2	PT # 16
RIESGO DE CONTROL Y RIESGO INHERENTE		2/2
NIVEL DE CONFIANZA = CALIFICACIÓN OBTENIDA / PUNTAJE ÓPTIMO NIVEL DE CONFIANZA = 70/100 NIVEL DE CONFIANZA = 0.70 X 100 = 70% NIVEL DE RIESGO = 100% - NIVEL DE CONFIANZA NIVEL DE RIESGO = 100% - 70% NIVEL DE RIESGO = 30% Se tomó como referencia la Norma: NIA 400 EVALUACION DEL RIESGO Y CONTROL INTERNO a fin de determinar el riesgo de auditoría. RA= RI* RC * RD * 100 RA= 0.30 * 0.21 * 0.05*100 RA= 0,00315 * 100 RA= 0,315% Criterio: Una vez aplicado el riesgo de control, inherente y de detección, mediante el cual se puede expresar que los almacenes registran un riesgo del 0,315%, según lo establecido en la auditoría determinada. LA NIA 25, párrafo 15, establece: El riesgo de detección es el riesgo de los procedimientos de auditoría que se detecten, lo que ocasiona irregularidades en los procesos del área auditada.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001		Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014	
		Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014	
		CI F2	PT # 17	
MATRIZ DEL RIESGO ESPECÍFICA			1/1	
Componente	Riesgo		Enfoque	Indicador
	Inherente	Control		
	Alto	Alto		
Capacitación	Carencia de planes de capacitación.	Desconocimiento de necesidades de capacitación.	Sustantivas: Realizar a frecuencia y tipos de capacitaciones realizadas. Cumplimiento: Comprobar si el número de capacitaciones corresponde a las necesidades de la empresa.	Revisión de documentos.
Documentación	Ausencia de documentos base de datos de empleados.	Falta de supervisión en las carpetas.	Sustantivas: verificar las carpetas de empleados. Cumplimiento: Comprobar que las carpetas contengan la documentación requerida.	Revisión de carpetas.
Indicadores de desempeño.	Falta de indicadores de desempeño.	Poca definición de los indicadores de gestión en desempeño.	Sustantivas: verificar indicadores de gestión. Cumplimiento: Medir si los indicadores de gestión fueron alcanzados de acuerdo a su meta.	Analizar la existencia de cumplimiento o de indicadores.
PREPARADOS POR: Landy Zambrano			Fecha: 10- 04-2014	
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.			Fecha: 11- 04-2014	

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CI F2	PT # 18
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO		1/3
TÍTULO 1.- CARENCIA DE INDICADORES DE GESTIÓN PARA MEDIR EL PROCESO DE CONTRATACIÓN CONDICIÓN En la sucursal TÍA, no se ha determinado indicadores de gestión en el proceso de contratación de personal. CRITERIO Se omite lo expresado en el Código de Trabajo, art. 305.- El Ministerio de Trabajo y Empleo, a través de sus sistemas de inspección, supervisará aspectos inherentes a contratación, pago de remuneraciones, beneficios sociales, seguridad y salud, y demás derechos de los trabajadores, y pondrán énfasis en vigilar el cumplimiento de normas nacionales e internacionales vigentes respecto a la vinculación de mujeres, menores de edad, y seguridad y salud en el trabajo, sin perjuicio de los controles que deban realizar las autoridades competentes, derivados de la aplicación de leyes específicas en la materia. CAUSA Nunca se ha medido o utilizado indicador por ende se desconoce la gestión en el área. EFFECTO Esto ocasiona que se desconozca los procedimientos en el área y si estos procesos son los más idóneos. CONCLUSIÓN La no aplicabilidad de indicadores de gestión ocasiona inconvenientes en el área. RECOMENDACIÓN A la gerente de la sucursal.- aplicar indicadores de gestión a fin de mejorar los procesos de contratación.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditors and Consultants El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CI F2	PT # 18
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO		2/3
TÍTULO 2.- CARENCIA DE SEGUIMIENTO DE CONTROL DE TODO LO REALIZADO DENTRO DE ALMACENES TÍA, SUCURSAL ELEMPALME. CONDICIÓN No se realiza un seguimiento de control para todas las actividades de la sucursal TÍA. CRITERIO Se omite lo expresado en el COSO I, en el componente Valoración de Riesgos.- Subcomponente Identificación y análisis de riesgos para determinar cómo se debe mitigarlos. CAUSA No se ha especificado procedimientos de control para reducir los riesgos en la empresa. EFECTO Al no existir procedimientos de control en el área, se establece como una debilidad dentro de la empresa. CONCLUSIÓN Si no se aplica procedimientos de control en la empresa, se puede ocasionar inconvenientes con el incremento de riesgos. RECOMENDACIÓN A la gerente de la sucursal.- Incrementar el nivel de control de los procedimientos y reducir los riesgos.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditors y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CI F2	PT # 18
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO		3/3
TÍTULO 3.- CARENCIA DE ARCHIVOS DE INFORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS DE ALMACENES TÍA, SUCURSAL EL EMPALME. CONDICIÓN Se carecen archivos de documentación del personal que labora, esto es debido a que dicha información es enviada a la matriz de Guayaquil. CRITERIO Se omite lo expresado en el Código de Trabajo. Art. 556.- De sus funciones.- Corresponde a la Dirección de Empleo y Recursos Humanos: 1. Orientar la utilización adecuada de la fuerza laboral del país; 2. Promover y ejecutar la política de empleo, mediante el servicio de colocación; 3. Investigar y atender todo lo relacionado con la selección de las migraciones laborales; 4. Llevar el registro de los trabajadores ocupados y desocupados, siguiendo una catalogación metodizada y completa conforme a las diversas ramas de trabajo, con las especificaciones necesarias; y, 5. Las demás conferidas por la ley. CAUSA La causa principal es que no se lleva registros de los empleados en la sucursal, pues toda la documentación es enviada a la oficina matriz. EFEECTO Al no existir procedimientos de control en el área, se establece como una debilidad dentro de la sucursal TÍA. CONCLUSIÓN No se lleva registro de los empleados en la sucursal TÍA. RECOMENDACIÓN A la gerente de la sucursal.- Llevar un duplicado de los archivos de los empleados.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CI F2	PT # 18
INFORME DE CONTROL INTERNO		1/3
Señora Ángela Edita Carrera JEFA DE ALMACENES TÍA, SUCURSAL EL EMPALME Informe de Control Interno N° 001/2014, correspondiente a la EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO SEGÚN MÉTODO COSO I DE ALMACENES TÍA SUCURSAL EL EMPALME, AÑO 2012. Los objetivos para la realización del control, es para: • Determinar si se está cumpliendo con los procedimientos adecuados en el Área de Talento Humano. • Establecer la eficiencia en los procedimientos con el personal. • Cumplimiento de regulaciones legales en el área, acorde al Código de Trabajo. Alcance. Se consideró los procedimientos realizados entre el 1º de enero y el 31 de diciembre del año 2012. Justificación Los informes de control interno sirven a la Gerencia para evaluar el trabajo ejecutado y si este corresponde a los requerimientos de la sucursal TÍA.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

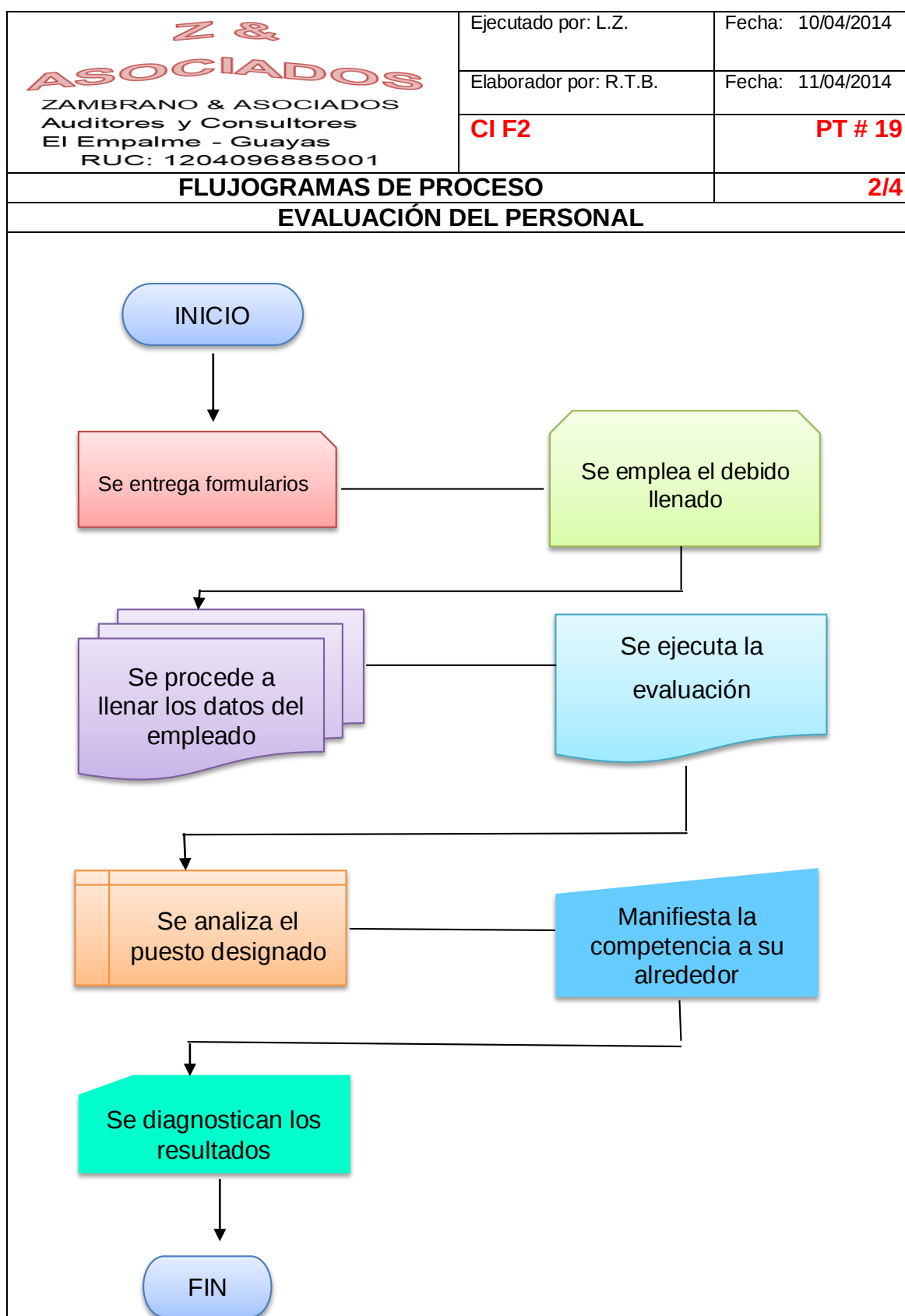
Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CI F2	PT # 18
INFORME DE CONTROL INTERNO		2/3
Marco Conceptual El Control Interno siempre es ejecutado por la máxima autoridad de la empresa ya que este análisis le brinda seguridad razonable de conseguir efectividad y eficiencia en las operaciones a él encargadas. Marco legal El Control Interno constituye la minuciosa revisión de los procesos en la empresa, esto debe basarse acorde a lo expuesto en las Normas de Auditoría de General Aceptación (NAGAS). Enfoque del Control Interno El Control Interno no tiene la calidad de obligatorio, pero sí corresponden a un proceso investigativo a fin de establecer procesos con falencias dentro de almacenes TÍA sucursal El Empalme, se identificaron los siguientes hallazgos: COMPONENTE: Ambiente de Control La NIA 1, Párrafo 11. El ambiente de control es la disposición general, actitud vigilante y acciones tomadas, de parte de la gerencia, con respecto al control y a su importancia para la entidad.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

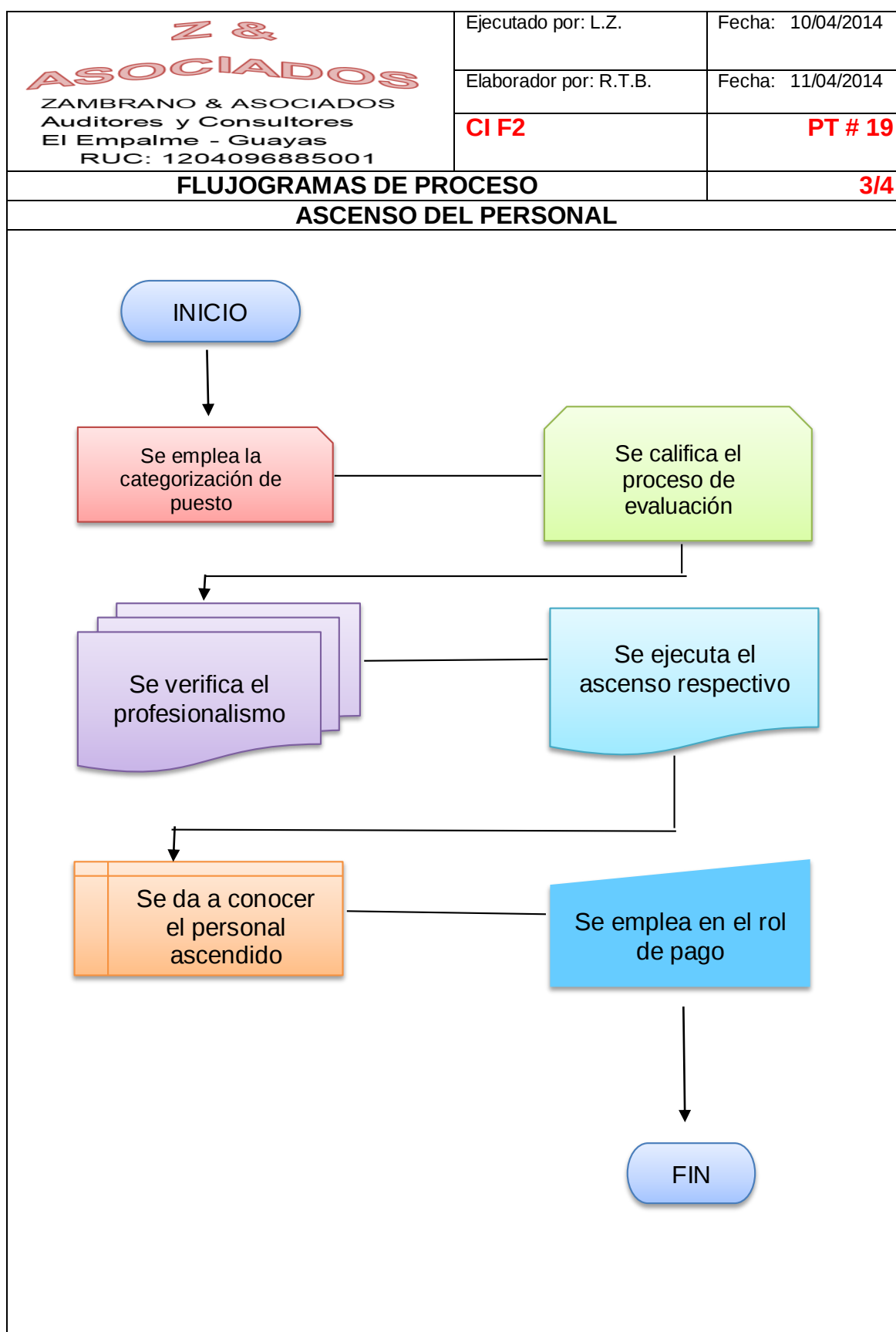
Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CI F2	PT # 18
INFORME DE CONTROL INTERNO		3/3
TÍTULO 1.- CARENCIA DE INDICADORES DE GESTIÓN PARA MEDIR EL PROCESO DE CONTRATACIÓN CONDICIÓN.- En almacenes TÍA sucursal El Empalme, no se ha determinado indicadores de gestión en el proceso de contratación del personal. CRITERIO.- Se omite lo expresado en el Código de Trabajo, art. 305.- El Ministerio de Trabajo y Empleo, a través de sus sistemas de inspección, supervisará aspectos inherentes a contratación, pago de remuneraciones, beneficios sociales, seguridad y salud, y demás derechos de los trabajadores, y pondrán énfasis en vigilar el cumplimiento de normas nacionales e internacionales vigentes respecto a la vinculación de mujeres, menores de edad, y seguridad y salud en el trabajo, sin perjuicio de los controles que deban realizar las autoridades competentes, derivados de la aplicación de leyes específicas en la materia. CONCLUSIÓN.- La no aplicabilidad de indicadores de gestión ocasiona inconvenientes en el área. RECOMENDACIÓN.- A la gerente de la sucursal.- aplicar indicadores de gestión a fin de mejorar los procesos de contratación. TÍTULO 2.- CARENCIA DE SEGUIMIENTO DE CONTROL DE TODO LO REALIZADO DENTRO DE ALMACENES TÍA, SUCURSAL EL EMPALME. CONDICIÓN.- No se realiza un seguimiento de control para todas las actividades de la sucursal TÍA. CRITERIO.- Se omite lo expresado en el COSO I, en el componente Valoración de Riesgos.- Subcomponente Identificación y análisis de riesgos para determinar cómo se debe mitigarlos. CONCLUSIÓN.- Si no se aplica procedimientos de control en la empresa, se puede ocasionar inconvenientes con el incremento de riesgos. RECOMENDACIÓN.- A la gerente de la sucursal.- Incrementar el nivel de control de los procedimientos y reducir los riesgos.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CI F2	PT # 18
INFORME DE CONTROL INTERNO		4/4
TÍTULO 3.- CARENCIA DE ARCHIVOS DE INFORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS DE ALMACENES TÍA, SUCURSAL EL EMPALME. CONDICIÓN.- Se carecen archivos de documentación del personal que labora, esto es debido a que dicha información es enviada a la matriz de Guayaquil. CRITERIO.- Se omite lo expresado en el Código de Trabajo. Art. 556.- De sus funciones.- Corresponde a la Dirección de Empleo y Recursos Humanos: 1. Orientar la utilización adecuada de la fuerza laboral del país; 2. Promover y ejecutar la política de empleo, mediante el servicio de colocación; 3. Investigar y atender todo lo relacionado con la selección de las migraciones laborales; 4. Llevar el registro de los trabajadores ocupados y desocupados, siguiendo una catalogación metodizada y completa conforme a las diversas ramas de trabajo, con las especificaciones necesarias; y, 5. Las demás conferidas por la ley. CONCLUSIÓN.- No se lleva registro de los empleados en la sucursal. RECOMENDACIÓN.- A la gerente de la sucursal.- Llevar un duplicado de los archivos de los empleados. Atentamente Landy Zambrano		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

4.1.3. Fase III. Ejecución









Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CI F2	PT # 20
INDICADORES DE GESTIÓN		1/2
Personal capacitados $\frac{\text{Personal capacitado}}{\text{Total de personal}} \times 100$ $\frac{1}{35} \times 100$ 3% de personas capacitados Análisis: Se puede establecer que dentro de almacenes TIA sucursal El Empalme, la única persona que realiza capacitaciones es la Administradora de sucursal.		
Personal eventual $\frac{\text{Empleados eventuales}}{\text{Total de personal}} \times 100$ $\frac{20}{35} \times 100$ 57% de personal eventual Análisis: En almacenes TÍA, sucursal El Empalme, se observa que el número de trabajadores eventuales es de 20 personal correspondiente al 57%.		
Jornadas diarias $\frac{\text{Jornadas diarias}}{\text{Jornadas realizadas}} \times 100$ $\frac{8}{10} \times 100$ 80% de jornadas diarias Análisis: Como se puede observar el número de jornadas establecidas son de 8 horas diarias pero en realidad cumplen 10 horas, estableciéndolas con el 20% adicional de horas.		

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CI F2	PT # 20
INDICADORES DE GESTIÓN		2/2
Ascenso del personal $\frac{\text{Personal con ascenso}}{\text{Total de personal}} \times 100$ $\frac{0}{35} \times 100$ 0% de personas son ascendidas  Análisis: Se puede establecer que dentro de almacenes TÍA, sucursal El Empalme, no realizan ascenso ya que nadie tiene definido un cargo.		

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CI F2	PT # 21
ANÁLISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN		1/3
INDICADOR 1.- INEFICIENTE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL CONDICIÓN: Poca capacitación del personal. CRITERIO: No se realiza capacitaciones al personal que labora dentro de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme. CAUSA: Se debe realizar un sin número de capacitaciones con el fin de obtener buenos resultados dentro de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme. EFFECTO: Insatisfacción por parte del consumidor al momento de recibir atención dentro de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme. RECOMENDACIÓN: Se recomienda al Administrador de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme, que debe enviar a los colaboradores a una serie de capacitaciones a fin de cumplir con los objetivos planteados.		

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CI F2	PT # 21
ANÁLISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN		2/3
INDICADOR 3.- SOBRECARGA LABORAL CONDICIÓN: Aumento de jornada laboral establecida. CRITERIO: Dentro de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme, se puede notar que no cumplen las 8 horas diarias laborables establecidas. CAUSA: Esto se da porque dentro de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme, no tiene un cronograma bien establecido donde indique la hora de entrada y salida. EFEECTO: Insatisfacción por parte de los trabajadores ya que cumplen 10 horas diarias de trabajo. RECOMENDACIÓN: Se recomienda al Administrador de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme, establecer un cronograma especificando el horario de entrada y de salida.		

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CI F2	PT # 21
ANÁLISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN		3/3
INDICADOR 4.- ASCENSOS CONDICIÓN: No realizan ascensos dentro de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme. CRITERIO: Dentro de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme, no realizan ascenso ya que nadie tiene definido un cargo. CAUSA: Insatisfacción por parte del trabajador. EFFECTO: Al no realizar ascenso el personal demuestra un mal desempeño en sus funciones designadas. RECOMENDACIÓN: Se recomienda al Administrador de almacenes TÍA, sucursal El Empalme, establecer una base para el concurso de ascenso.		

4.1.4. Fase IV. Emisión de Informe de Auditoría Operativa

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CI F2	PT # 22
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA		1/7
Señora Angélica Edita Carrera Lara JEFA DE ALMACENES TÍA, SUCURSAL EL EMPALME De mis consideraciones: Una vez concluida la Auditoría Operativa al Área de Talento Humano de Almacenes TIA sucursal El Empalme, para el periodo fiscal del 2012, se determinó las áreas deficientes y así poderlas mejorar. El auditor encargado de la realización de la Auditoría Operativa realizarán sus consultas en la NAGAs estas ayudarán a estructurar de manera eficiente las preguntas relacionadas con el control interno. El trabajo tendrá un tiempo establecido de 30 días. La realización de la Auditoría Operativa tendrá como objetivo principal verificar las pruebas sustantivas y cumplimiento los cuales detallaré en las hojas de hallazgos, todo proceso será comunicado en el tiempo acordado a fin de cumplir con lo propuesto en ambas partes. Atentamente Aprobado Landy Elizabeth Zambrano Lara Gerente de la firma auditora ZAMBRANO Y ASOCIADOS		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

 Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditors and Consultants El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CI F2	PT # 22
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA		2/7
NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría Operativa RESPONSABLE: Landy Elizabeth Zambrano Lara ANTECEDENTES: Tiendas Industriales Asociadas TIA S.A., nació en el siglo pasado, en los años 20 en Checoslovaquia (Praga), la guerra y sus efectos, empujaron a sus fundadores: el Sr. Federico Deutsch y el Sr. Kerel Steuer hacia tierras americanas, iniciando operaciones en Colombia (Bogotá) en el año de 1940, expandiéndose posteriormente hacia Argentina, Perú, Uruguay y Ecuador con mucho éxito. El primer local fue inaugurado en la ciudad de Guayaquil el 29 noviembre de 1960 y está ubicado en la zona céntrica de esta ciudad en Chimborazo 217 y Luque, el modelo de negocio fue una propuesta novedosa para la época y claramente diferenciada, estaba basado en la compra por autoservicio, se permitía tocar y revolver sin obligación de comprar. OBJETIVOS • Identificar las políticas y formas de Control Interno al Área de Talento Humano, de almacenes TÍA, sucursal El Empalme. • Evaluar el COSO I al Área de Talento Humano de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme. • Verificar la eficiencia y eficacia al Área de Talento Humano de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme. • Transcribir el informe de la Auditoría Operativa en el Área de Talento Humano para la adecuada toma de decisiones del Almacenes TÍA, sucursal El Empalme.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CI F2	PT # 22
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA		3/7
ALCANCE Dicho alcance de la realización de la Auditoría Operativa será en el periodo correspondiente al 01 de enero al 31 de diciembre del 2012. Abarca HALLAZGO 1 TÍTULO 1.- CARENCIA DE RESPONSABILIDAD SOBRE REGISTRO CONDICIÓN: Se menciona que dentro de almacenes TÍA, sucursal El Empalme, no cuenta con el COSO I , en el componente Valoración de Riesgos.- Subcomponente, Identificación y análisis de riesgos para determinar cómo se debe mitigarlos. CRITERIO: Se determina que dentro de almacenes TÍA, sucursal El Empalme, no existe un adecuado proceso de registro de descuentos, donde le da a conocer a los consumidores sobre los servicios. CAUSA: Se establece que dentro de almacenes TÍA, sucursal El Empalme, no existe un control adecuado de los descuentos.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Audidores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CI F2	PT # 22
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA		4/7
EFFECTO: No permite que los consumidores puedan acceder a dichos servicios o descuentos. RECOMENDACIÓN: Se recomienda al Administrador de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme, crear un adecuado sistema de descuentos que ayude a cubrir con las necesidades del consumidor. HALLAZGO 2 TÍTULO 2.- INEFICIENTE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL CONDICIÓN: Poca capacitación del personal. CRITERIO: No se realiza capacitaciones al personal que labora dentro de Almacenes TÍA. SEGÚN EL Código de Trabajo, Art. 165. El Ejecutivo reglamentará todo lo relacionado con el cumplimiento del inciso anterior, y si, por cualquier motivo, el empleador no pudiere o no quisiere recibir aprendices en el centro de trabajo, pagará anualmente al SECAP el costo de capacitación del cinco por ciento de los aprendices en las ramas de trabajo que fijen de común acuerdo. CAUSA: Se debe realiza un sinnúmero de capacitaciones con el fin de obtener buenos resultados dentro de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CI F2	PT # 22
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA		5/7
EFFECTO: Insatisfacción por parte del consumidor al momento de recibir atención dentro de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme. RECOMENDACIÓN: Se recomienda al Administrador de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme, que debe enviar a los colaboradores a una serie de capacitaciones a fin de cumplir con los objetivos planteados. HALLAZGO 3 TÍTULO 3.- SOBRECARGA LABORAL CONDICIÓN: Aumento de jornada laboral establecida. En el Código de Trabajo Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación.- El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. CRITERIO: Dentro de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme, se puede notar que no cumplen las 8 horas diarias laborables establecidas. CAUSA: Esto se da porque dentro de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme, no tiene un cronograma bien establecido donde indique la hora de entrada y salida.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditores y Consultores El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CI F2	PT # 22
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA		6/7
EFFECTO: Insatisfacción por parte de los empleados, ya que cumplen 10 horas diarias de trabajo. RECOMENDACIÓN: Se recomienda a la Administradora de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme, establecer un cronograma especificando el horario de entrada y de salida. HALLAZGO 4 TÍTULO 4.- ASCENSOS CONDICIÓN: No realizan ascensos dentro de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme. En el código de trabajo se expresa Art. 328.- Escalafón de trabajadores.- Las empresas de transporte deberán establecer un escalafón de sus trabajadores y sujetarlos a riguroso ascenso por antigüedad y méritos. CRITERIO: Dentro de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme, no realizan ascenso ya que nadie tiene definido un cargo. CAUSA: Insatisfacción por parte del trabajador.		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

 Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditors and Consultants El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001	Ejecutado por: L.Z.	Fecha: 10/04/2014
	Elaborador por: R.T.B.	Fecha: 11/04/2014
	CI F2	PT # 22
INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA		7/7
EFFECTO: Al no realizar ascenso el personal demuestra un mal desempeño en sus funciones designadas. RECOMENDACIÓN: Se recomienda al Administrador de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme, establecer una base para el concurso de ascenso. Atentamente Aprobado  Z & ASOCIADOS ZAMBRANO & ASOCIADOS Auditors and Consultants El Empalme - Guayas RUC: 1204096885001 Landy Elizabeth Zambrano Lara Gerente de la firma auditora ZAMBRANO Y ASOCIADOS		
PREPARADOS POR: Landy Zambrano		Fecha: 10- 04-2014
REVISADO POR: CPA Rosa Torres Briones, MSc.		Fecha: 11- 04-2014

4.2. Comprobación de la hipótesis

COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS				
HIPÓTESIS		TEORÍA	RESULTADOS	ANÁLISIS
GENERAL	ESPECIFICA			
La auditoría operativa permite determinar la eficacia y eficiencia en el Área de Talento Humano del Almacén Tía sucursal El Empalme.	La aplicación del COSO I en el área seleccionado es más eficiente,	El modelo COSO I sirve para evaluar el control interno a través de las cuales, la función de auditoría interna pretende mejorar la efectividad de su función.	El COSO I al Área de Talento Humano de la empresa TIA del Empalme, se puede especificar que existe un nivel de confianza es 32% considerada como baja y el nivel de riesgo 68% establecido como alto; para el riesgo de control, inherente y de detección, mediante el cual se puede expresar que los almacenes registran un riesgo del 0,6%, según los establecido en la auditoría determinada.	Se acepta la primera hipótesis porque dentro de la empresa se puede expresar que los almacenes registran un riesgo de auditoría bajo.
	El personal del Almacén Tía sucursal El Empalme cumple adecuadamente con sus funciones.	TIA S.A. desarrolla su actividad económica dentro de un ambiente de libre empresa y en armonía de sus empleados. Esta cadena de tiendas ofrece productos de consumo hogareño y personal, especializada en ofertas innovadoras.	En la empresa se cumple a cabalidad con las funciones establecidas dentro de la institución.	Se acepta la segunda hipótesis porque dentro de la empresa no existe ningún tipo de anomalías.
	Los recursos económicos del área de recurso humano son utilizados eficientemente.	El talento humano es un área muy sensible en las organizaciones, pues depende de la cultura y estructura organizacional adoptada, la tecnología empleada, los procesos internos.	El nivel de eficiencia y eficacia al Área de Talento Humano logro cumplir con sus objetivos propuestos determinándolo como bajo.	Se acepta la tercera hipótesis porque los recursos con aplicados eficientemente dentro de almacenes TIA.
	El informe de auditoría establece los hallazgos en el área de talento humano.	Se brindara un informe minucioso de las anomalías encontradas dentro de la empresa.	Al elaborar la auditoría operativa en el Área de Talento Humano se determinó que los hallazgos encontrados serán expresados mediante un informe detallado a la Gerente de la empresa TIA.	Se acepta la cuarta hipótesis porque se pudo emitir un informe de auditoría confiable determinando los hallazgos encontrados dentro del almacén.

4.3. Discusión

Una vez concluida con la Auditoría Operativa y siguiendo los parámetros establecidos en los objetivos se discute de la siguiente manera:

En Almacenes TÍA, sucursal El Empalme, si cumple a cabalidad con las políticas en el Área de Talento Humano, como es el Reglamento Interno de Trabajo el cual se compone con las disposiciones preliminares; sobre el ingreso y contratación de los empleados y de los derechos, deberes y prohibiciones de los trabajadores, mientras el **(Ministerio de Relaciones Laborales, 2013)** establece que dentro de las empresas debe acatarse al art. 42 de las obligaciones de los empleados y del empleador los cuales deben cumplirse de manera obligatoria. De acuerdo a **Alles (2009)**, el Talento Humano debe manejar políticas incluidos reclutamiento, selección, recompensas y evaluación del desempeño.

Al cumplir con lo determinado en los reglamento de la entidad se establece que el personal debe conocer sus obligaciones y deberes con la empresa, de esta manera la convivencia laboral se vuelve más armónica y estable.

Una vez aplicado el sistema de COSO I al Área de Talento Humano de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme, se puede especificar que existe un nivel de confianza es 79% considerada como alto y el nivel de riesgo 21% establecido como bajo; para el riesgo de control, inherente y de detección, mediante el cual se puede expresar que los almacenes registran un riesgo de auditoría del 0,314%, según los establecido en la auditoría determinada, para **(Estupiñán, 2009)** el cual determina que es una herramienta razonable del cumplimiento de los objetivos de tipo operacional, se comprende mejor cuando se analizan los cinco componentes del COSO I con el fin de conocer cómo se encuentra su nivel de confianza y de riesgo de la empresa. **(Vilora, 2010)** Establece que el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí, que se derivan del estilo de dirección de la Organización y se encuentran integrados en el proceso de gestión; estos componentes son: el entorno de control, la

evaluación del riesgo, el sistema de información, las actividades de control y la supervisión del sistema de control.

El implantar un sistema de control interno en la empresa se visualiza las actividades y procedimientos a ejecutar en cada proceso en TIA S.A., lo que equivale a obtener confianza razonable en el cumplimiento de los objetivos empresariales.

El nivel de eficiencia y eficacia al Área de Talento Humano no logró cumplir con sus objetivos propuestos, determinándolo como bajo, esto va con relación al nivel de confianza determinado en la investigación, para **(Párraga, 2013)** el cual menciona que su nivel de eficiencia y eficiencia de la administración en el área de proveeduría y bodega cumplen con el cumplimiento de sus actividades y que sus planes operativos es bajo. **(Wayne & Robert, 2005)** La eficiencia es un esfuerzo continuo para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional. La capacitación imparte a los empleados los conocimientos y las habilidades necesarias para sus actividades actuales.

Los niveles de eficacia y eficiencia son parámetros medibles en una organización, de ello depende la calidad de los productos y servicios brindados, por lo tanto mientras más eficiente sea el personal, más cerca está la empresa de conseguir sus objetivos de venta.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Una vez terminada la investigación se concluye de la siguiente manera:

Dentro de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme, se cumple a cabalidad con las políticas en el área de Talento Humano, como es el reglamento interno de trabajo el cual se compone con las disposiciones preliminares; sobre el ingreso y contratación de los empleados y los derechos, deberes y prohibiciones de los trabajadores.

Una vez aplicado el sistema de COSO I al Área de Talento Humano de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme, se puede especificar que existe un nivel de confianza es 79% considerada como alto y el nivel de riesgo 21% establecido como bajo; para el riesgo de control, inherente y de detección, mediante el cual se puede expresar que los almacenes registran un riesgo del 0,315%, según los establecido en la auditoría determinada.

El nivel de eficiencia y eficacia al área de Talento Humano no logró cumplir con sus objetivos propuestos determinándolo como bajo, esto va con relación al nivel de confianza determinado en la investigación debido al 3% de personas capacitadas; el 57% de personal eventual y 0% de personas ascendidas.

Al elaborar la auditoría operativa en el Área de Talento Humano se determinó que los hallazgos encontrados como la ineficiente capacitación al personal, sobrecarga laboral y la inexistencia de ascensos en la empresa, los cuales fueron expresados mediante un informe detallado a la Gerente de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme.

5.2. Recomendaciones

Permanecer con las políticas designadas de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme, con el fin de mantener un mejor control en el almacén.

Mejorar los procedimientos del sistema de control interno en el Área de Talento Humano de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme, con el propósito de optimizar el nivel de confianza de la empresa garantizando procedimientos idóneos con el personal.

Permanecer con el mismo nivel de eficacia y eficiencia en el Área de Talento Humano cuyo propósito es cumplir con los objetivos planteados dentro de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme.

Determinar que los hallazgos encontrados dentro de almacenes TIA, pueden expresarse de una manera clara y concisa con el fin de esclarecer las dudas de la Gerente de Almacenes TÍA, sucursal El Empalme.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1. Literatura Citada

- Alles, M. (2009). Construyendo talento. Naucalpan de Juarez, Mexico.
- Barquero, A. (1987). Administracion de recursos humanos. San José, Costa Rica.
- Bermudez, D. (14 de Octubre de 2012). Las Nagas: <http://es.slideshare.net>. Obtenido de [http://es.slideshare.net: http://es.slideshare.net: http://es.slideshare.net/DionisiaBermudezCondori/normas-de-auditora-generalmente-aceptadas-nagas-siiiiiii](http://es.slideshare.net/DionisiaBermudezCondori/normas-de-auditora-generalmente-aceptadas-nagas-siiiiiii)
- Blanco, Y. (2003). Normas y procedimeintos de la Auditoria Integral. Bogota, Colombia.
- Cook, J., & Winkle, G. (2009). Auditoria necesidad de toda empresa. México: Editorial Acribia tercera edición.
- Chile, N., & Hernández, J. (1982). Normativa municipal vigente. (E. J. Chile, Ed.) Chile.
- Delgado, S., & Ventura, B. (2011). Administracion y Finanzas - Recursos Humanos. Madrid, España.
- Estupiñán, R. (2009). Administración de Riesgo E.R.M. y la auditoría interna. Bogota, Colombia.
- Galán, L. (1996). Informatica y auditoria para las ciencias empresariales. (UNAB, Ed.) Madrid.
- Guzman, A. (2005). Contabilidad Financiera. Bogota, Colombia.
- Ley de superintendencia de compañías. (2012). Ley de superintendencia de compañías: [supercias.gob.ec](http://www.supercias.gob.ec). Recuperado el 23 de Agosto de 2014, de [supercias.gob.ec: http://www.supercias.gob.ec/](http://www.supercias.gob.ec)
- Mandarriaga, J. (2004). Manual practico de auditoria. Barcelona, España.
- McLeod, R. (2000). Sistema de informacion gerencial. Naucalpan de Juarez, Mexico.

- Ministerio de Relaciones Laborales. (2013). Ministerio de Relaciones Laborales: relacioneslaborales.gob.ec. Recuperado el 23 de Agosto de 2014, de relacioneslaborales.gob.ec: <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/>
- NIAS. (10 de Septiembre de 2010). Obtenido de <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20200%20p%20def.pdf>
- Nieto, A. (2004). Administración de Empresas. (S. Editorial MAD, Ed.) Madrid.
- Ruiz, A. (2007). Manual de derecho mercantil. (U. P. Comillas, Ed.) Madrid.
- Vilora, N. (2010). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. Actualidad Contables FACES Año 8 N° 11, 87-92.
- Wayne, R., & Robert, M. (2005). Administración de recursos humanos. Naculpan de Juarez, Mexico.

CAPÍTULO VII

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de Control interno

Z & ASOCIADOS AUDITORIA OPERATIVA AL ÁREA DE TALENTO HUMANO EN ALMACENES TÍA SUCURSAL EL EMPALME, AÑO 2012. CONTROL INTERNO SISTEMA COSO ENTREVISTADO: JEFE DE SUCURSAL						
		Respuestas		Ponderación		
		Si	No	Calificación		Observac.
Ambiente de control						
1	¿Para reclutar personal se cercioran de que exista una vacante para el puesto?					
2	¿Se prioriza a los empleados internos para ocupar los puestos vacantes?					
3	¿Cumple con las normativas vigentes para llenar vacantes?					
Valoración de riesgos						
4	¿Se ha efectuado una revisión a los curriculum enviados por los vacantes para efectuar la selección de los mismos?					
5	¿Tiene documentados los requerimientos para el reclutamiento y selección de personal?					
6	¿Utilizan medios de comunicación para dar a conocer la necesidad de requerimiento de un puesto?					
Actividades de control						
7	¿Cuenta con un archivo que contenga los diferentes contratos e información de los servidores públicos - privados?					
8	¿El proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal cuenta con la respectiva evaluación y responsables?					
Información y Comunicación						
9	¿Cuenta con alguna o algunas políticas internas para el reclutamiento, selección y contratación de personal?					
10	¿Poseen indicadores de gestión para medir el proceso de reclutamiento, selección y contratación?					
Monitoreo de las actividades						
11	¿Efectúan por lo menos una vez al año la evaluación del desempeño?					
12	¿Todos los contratos tienen forma de responsabilidades?					
Total						

Z & ASOCIADOS

AUDITORIA OPERATIVA AL ÁREA DE TALENTO HUMANO EN ALMACENES TÍA SUCURSAL EL EMPALME, AÑO 2012.

CONTROL INTERNO SISTEMA COSO

ENTREVISTADO: SUPERVISOR DE CAJA

		Respuestas		Ponderación		
		Si	No	Calificación		Observac.
	Ambiente de control					
1	¿Se registran los bonos y/o descuentos de los servidores públicos?					
2	¿Existen responsables por el registro de descuentos?					
3	¿Cuenta con algunas políticas para las remuneraciones y otros beneficios?					
	Valoración de riesgos					
4	¿Se guía por el plan operativo anual?					
5	¿Posee un registro de todas operaciones realizadas dentro de la empresa?					
6	¿Se efectúa seguimiento de control de todo lo realizado dentro de la empresa?					
	Actividades de control					
7	¿Cuenta con un archivo que contenga los diferentes contratos e información de los servidores públicos - privados?					
8	¿El proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal cuenta con la respectiva evaluación y responsables?					
	Información Comunicación					
9	¿Cuenta con alguna o algunas políticas internas para el reclutamiento, selección y contratación de personal?					
10	¿Poseen indicadores de gestión para medir el proceso de reclutamiento, selección y contratación?					
	Monitoreo de las actividades					
11	¿Efectúan por lo menos una vez al año la evaluación del desempeño?					
12	¿Todos los contratos tienen forma de responsabilidades?					
	Total					

Anexo 2. Solicitud de petición para realizar trabajo investigativo

EL EMPALME, 16 DE SEPTIEMBRE DE 2013

Sra.

Angélica Carrera Lara

GERENTE DE ALMACENES "TIA S.A.", SUCURSAL EL EMPALME

En su despacho:

De mis consideraciones:

Yo, **ZAMBRANO LARA LANDY ELIZABETH**, Egresada en la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, me dirijo a usted para solicitarle de la manera más comedida y respetuosa me permita realizar mi tesis de grado en esta prestigiosa Empresa con el tema **"AUDITORÍA OPERATIVA EN EL AREA DE TALENTO HUMANO, EN ALMACENES TIA SUCURSAL EL EMPALME, AÑO 2012"**; y así me facilite la información necesaria para el desarrollo de la misma.

Segura de contar con su aceptación y cooperación, le expreso mis sentimientos de gratitud y estima.

Atentamente



LANDY ELIZABETH ZAMBRANO LARA

C. I. 1204096885

CELULAR: 098967420

Anexo 3. Aprobación para realizar la investigación



ALMACENES TIA S.A.
Dir.: Av. Guayas y Juan Montalvo
EL EMPALME - ECUADOR
Telf.: 042960902

EL EMPALME, 23 DE SEPTIEMBRE DE 2013

Srta.

ZAMBRANO LARA LANDY ELIZABETH

ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO

De mis consideraciones:

En conformidad a la solicitud recibida de su parte, tengo a bien informarle que tiene mi autorización para la realización de la **"AUDITORÍA OPERATIVA AL AREA DE TALENTO HUMANO EN ALMACENES TIA, SUCURSAL EL EMPALME, AÑO 2012"**, para lo cual autorizaré a quien corresponda la facilitación de los documentos y recursos que sean necesarios para la elaboración de su investigación.

Sin más que comunicarle le deseo éxitos en la actividad que va a realizar.

Atentamente

Sra. Angélica Carrera L.

GERENTE DE ALMACENES "TIA S.A." SUCURSAL EL EMPALME

Anexo 4. Certificado de culminación de trabajo investigativo



ALMACENES TIA S.A.
Dir.: Av. Guayas y Juan Montalvo
EL EMPALME - ECUADOR
Telf.: 042960902

CERTIFICADO

Yo, **Angélica Carrera Lara**, con cédula de identidad # **0913570073** y representante legal de Almacenes TIA S.A., certifico que la señorita **ZAMBRANO LARA LANDY ELIZABETH**, estudiante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, culminó con éxito el trabajo de investigación denominado **"AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE TALENTO HUMANO EN ALMACENES TIA S.A. SUCURSAL EL EMPALME, AÑO 2012"**.

Autorizo a la interesada para que haga uso del siguiente certificado, para sus trámites pertinentes.

Dado y firmado en el Cantón El Empalme, a los 28 de febrero del año 2014.

Sra. Angélica Carrera Lara

GERENTE DE ALMACENES TIA S.A., SUCURSAL EL EMPALME

Anexo 5. Fotos de la investigación



Foto 1. Local de TIA S.A. Sucursal El Empalme



Foto 2. Entrevista con Gerente de Sucursal Sra. Angélica Carrera



Foto 3. Aplicación de cuestionario a Gerente de Sucursal Sra. Angélica Carrera

Anexo 6. Certificado urkund



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
Facultad de Ciencias Empresariales
COORDINACIÓN DE CARRERA
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Para: Lcdo. Edgar Pastrano Quintana- Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales
De: C.P.A. Rosa Torres Briones- Directora de Tesis
Asunto: Informe de Dirección de Proyecto de Investigación
Fecha: 22-07-2015

Adjunto, al presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto de Investigación titulado: **"AUDITORIA OPERATIVA AL AREA DE TALENTO HUMANO EN ALMACENES TIA SUCURSAL EL EMPALME, AÑO 2012"**, elaborado por la señorita **ZAMBRANO LARA LANDY ELIZABETH**, previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, que fue elaborado bajo mi dirección según lo asignado en la resolución Centésima Décima Quinta con fecha 10-10-2013, y prórroga bajo Resolución Primera adoptada en la Comisión Académica realizada el 29 de mayo del 2015 el mismo que cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe de URKUND, el cual avala los niveles de originalidad de un 91% y de copia 9%, del trabajo investigativo.

URKUND	
Document	TESIS DE LANDY ZAMBRANO (Lista para subirla al urkund).docx (D14972042)
Submitted	2015-07-20 10:45 (-05:00)
Submitted by	rtorres@uteq.edu.ec
Receiver	rtorres.uteq@analysis.unkund.com
Message	Fwd: TESIS DE LANDY ZAMBRANO (URKUND) Show full message
9% of this approx. 44 pages long document consists of text present in 2 sources.	

Atentamente,

C.P.A. Rosa Torres Briones
DIRECTORA DE TESIS

Adj. 1 anillado del Trabajo de Investigación

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS DE LANDY ZAMBRANO (Lista para subiria al urkund).docx
(D14972042)

Submitted: 2015-07-20 17:45:00

Submitted By: rtorres@uleq.edu.ec

Sources included in the report:

TESIS DEISY DAZA LISTA PARA EL URKUND PDF.pdf (D12877911)
TESIS DEISY DAZA 08-07-2015.docx (D14961079)

Instances where selected sources appear:

56

