



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

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

TEMA:

“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE
LA EMPRESA MEGA FERRETERÍA EL MACHETAZO, CANTÓN
LA MANÁ, AÑO 2012”

AUTORA:

VANEGAS ROMERO JOHANNA LILIBETH

DIRECTOR:

ING. AUHING TRIVIÑO ABRAHAM MOISÉS MSC.

QUEVEDO – ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Johanna Lilibeth Vanegas Romero, 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 normativa institucional vigente.

Johanna Lilibeth Vanegas Romero

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

El suscrito, Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Egresada Johanna Lilibeth Vanegas Romero, realizó la tesis de grado previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría de grado titulada “AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LA EMPRESA MEGA FERRETERÍA EL MACHETAZO, CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2012”, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño MSc.

DIRECTOR DE TESIS



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

Presentado al Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

APROBADO:

Dra. Badie Anneriz Cerezo Segovia MSc.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

C.P.A. Magaly Narciza Reyes Cevallos Mgs.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Lic. Karina Patricia Arévalo Briones MSc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Quevedo – Ecuador

Año 2015

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios que el presente trabajo esté culminado y que a pesar de estar lleno de dificultades y tropiezos hubieron muchas personas que estuvieron ahí siempre para darme los ánimos suficientes.

Le debo también agradecer a quien me supo guiar con sus enseñanzas pacientemente, por su apoyo y confianza incondicional en mí y por consiguiente en mi trabajo, por darme la capacidad para encaminar mis ideas hacia un buen resultado fruto de esfuerzo y dedicación, por facilitarme siempre los medios suficientes para orientar mis actividades.

Todos mis agradecimientos son para la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y para mis docentes en general.

DEDICATORIA

Este trabajo de Tesis está dedicado principalmente a Dios por darme la vida y permitirme nacer en una familia buena y tener unos padres espectaculares Kleber Vanegas y Yadira Romero que con amor, cariño y con su fiel ejemplo de vida me supieron encaminar por el buen camino durante todos estos años.

Del mismo modo dedico mi tesis a esos pilares fundamentales como son: mi hermana Génesis y a mis amigas que con su apoyo incondicional también han aportado de manera favorable en esta etapa de mi vida.

CÓDIGO DUBLIN

(DUBLIN CORE) ESQUEMA CODIFICADO			
1	Titulo/Title	M	“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LA EMPRESA MEGA FERRETERÍA EL MACHETAZO, CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2012”
2	Creador/Creator	M	VANEGAS ROMERO JOHANNA LILIBETH
3	Materia/Subjec	M	INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
4	Descripción/Description	M	LA PRESENTE INVESTIGACIÓN SE REALIZA EN EL CANTÓN LA MANÁ, AV. 19 DE MAYO Y VELASCO IBARRA, PROVINCIA DE COTOPAXI, EL OBJETIVO DE LA MISMA CONSISTIÓ EN REALIZAR UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA PARA ESTABLECER LA FORMA DE APLICAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.
5	Editor/Publisher	M	JOHANNA LILIBETH VANEGAS ROMERO
6	Colaborador/Contributor	O	ING. ABRAHAM MOISÉS AUHING TRIVIÑO
7	Fecha/Date	M	2015
8	Tipo/Type	M	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
9	Formato/Format	R	MICROSOFT OFFICE WORD 2010
10	Identificador/Identifier	M	http://biblioteca.uteq.educ.ec
11	Fuente/Source	O	
12	Lenguaje/Language	M	ESPAÑOL
13	Relación/Relation	O	NINGUNO
14	Cobertura/Coverage	O	CANTÓN LA MANÁ
15	Derechos/Rights	M	NINGUNO
16	Audiencias/Audiences	O	PROYEC OF THE INVESTIGATION

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	iii
TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
CÓDIGO DUBLIN	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
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	4
1.2.1.2. Pronóstico	5
1.2.1.3. Control de pronóstico.....	5
1.2.2. Formulación del Problema	5
1.2.3. Sistematización del Problema	5
1.3. JUSTIFICACIÓN	7
1.4. OBJETIVOS.....	8
1.4.1. Objetivo General	8
1.4.2. Objetivos Específicos	8
1.5. HIPÓTESIS.....	9
1.5.1. Hipótesis General.....	9
1.5.2. Hipótesis Específicas.....	9
CAPÍTULO II.....	
MARCO TEÓRICO	10
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	11

2.1.1.	Auditoría Administrativa	11
2.1.2.	Naturaleza e importancia	11
2.1.3.	Finalidad	12
2.1.4.	Objetivos de la Auditoría Administrativa	12
2.1.4.1.	De control.....	12
2.1.4.2.	De productividad	12
2.1.4.3.	De organización	12
2.1.4.4.	De servicio	13
2.1.4.5.	De calidad.....	13
2.1.4.6.	De cambio.....	13
2.1.4.7.	De aprendizaje	13
2.1.4.8.	De toma de decisiones	13
2.1.4.9.	De integración	13
2.1.4.10.	De vinculación	14
2.1.5.	Alcance de la auditoría administrativa	14
2.1.6.	Metodología de la auditoría administrativa.....	14
2.1.6.1.	Planeación	15
2.1.6.1.1.	Objetivo	15
2.1.6.1.2.	Factores a revisar	16
2.1.6.1.3.	Investigación preliminar.....	16
2.1.6.1.4.	Preparación del proyecto de auditoría	17
2.1.6.2.	Instrumentación.....	20
2.1.6.2.1.	Recopilación de información	20
2.1.6.2.2.	Técnicas de recolección	20
2.1.7.	Papeles de trabajo	21
2.1.7.1.	Definición	21
2.1.7.2.	Archivos permanentes.....	21
2.1.7.3.	Confidencialidad de los papeles de trabajo.....	21
2.1.7.5.	Pruebas de cumplimiento.....	21
2.1.8.	Observación directa	22
2.1.9.	Acceso a redes de información	22
2.1.10.	Entrevista	22
2.1.11.	Cuestionarios.....	23

2.1.12. Cédulas.....	23
2.1.13. Medición.....	24
2.1.14. Escalas de medición.....	24
2.1.15. Indicadores	25
2.1.16. Evidencias	25
2.1.17. Examen.....	27
2.1.18. Propósito.....	27
2.1.19. Informe	27
2.1.19.1 Lineamientos generales para su preparación	27
2.1.19.2 Propuesta de implementación	28
2.1.19.3 Presentación del informe.....	28
2.1.20. Seguimiento.....	28
2.1.20.1 Objetivo general	29
2.1.20.2 Criterios para la ejecución de la auditoría de seguimiento	29
2.2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	29
2.2.1. Empresa.....	29
2.2.2. Clasificación de las empresas	30
2.2.2.1. Según su naturaleza.....	30
2.2.2.2. Según el sector o la procedencia del capital.....	30
2.2.2.3. Según la integración del capital o número de socios	30
2.2.3. Administrar.....	31
2.2.3.1. Funciones de la administración	31
2.2.4. Productividad, efectividad y eficiencia	32
2.2.4.1. Productividad:.....	32
2.2.4.2. Efectividad y eficiencia:	32
2.2.5. Auditoría.....	33
2.2.5.1. Clasificación de la auditoría	33
2.2.6. Enfoques organizacionales	34
2.2.6.1. Administración de la relación con clientes.....	34
2.2.6.2. Administración estratégica	34
2.2.6.3. Análisis de estructuras	34
2.2.6.4. Análisis SWOT (FODA).....	34
2.2.6.5. Comportamiento organizacional.....	35

2.2.6.6. Ergonomía	35
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	35
2.3.1. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAs).....	35
2.3.2. Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios del Registro Oficial Edición Especial N° 114.....	39
2.3.3. Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.....	40
2.3.4. Código de trabajo.....	43
2.3.5. Norma Internacional de Auditoría 230 (Documentación de la Auditoría)	46
2.3.6. Coso (Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano MICIL)....	53
CAPÍTULO III.....	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	60
3.1. MATERIALES Y MÉTODOS.....	61
3.1.1. Materiales	61
3.1.2. Métodos	61
3.1.2.1. Método histórico–lógico.....	61
3.1.2.2. Método inductivo – deductivo	62
3.1.2.3. Método de observación	62
3.1.2.4. Método no experimental.....	62
3.1.3. Técnicas de investigación	62
3.1.3.1. Encuesta	62
3.1.3.2. Entrevista	63
3.1.3.3. Observación directa.....	63
3.1.3.4. Cuestionario.....	64
3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	64
3.2.1. Investigación Descriptiva.....	64
3.2.2. Investigación Bibliográfica.....	64
3.2.3. Investigación correlacional.....	64
3.2.4. Investigación explicativa.....	64
3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	65
3.3.1. Firma ficticia de la auditoría	65
3.3.2. Construcción metodológica del objeto de investigación	65
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	66
3.4.1. Población	66

3.4.2. Muestra	67
3.4.2.1. Tamaño de la muestra.....	67
CAPÍTULO IV	69
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	69
4.1 RESULTADOS.....	70
4.1.1.Fase Preliminar.....	72
4.1.2 Fase de planificación	83
4.1.3 Fase de ejecución	89
4.1.4 Informes.....	207
4.2 DISCUSIÓN	216
4.3 MATRIZ DE APROBACIÓN/DESAPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	217
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	218
5.1 CONCLUSIONES	219
5.2 RECOMENDACIONES	220
CAPÍTULO VI	
BIBLIOGRAFÍA	221
6.1 LITERATURA CITADA.....	222
6.2.LINKOGRAFÍA.....	222
CAPÍTULO VII	
ANEXOS	224
7.1 SOLICITUD DE PETICIÓN A LA EMPRESA	225
7.2 CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA	226
7.3 REGISTRO ÚNICO DEL CONTRIBUYENTE (R.U.C).....	227
7.4 FOTOS DE LA EMPRESA	230
7.5 INFORME URKUND.....	232

ÍNDICE DE CUADROS

N°	Nombre	Pág.
1	La población de estudio: administrativos	67
2	La población de estudio: empleados	67
3	Competencias, funciones y procesos (GERENTE PROPIETARIO)	135
4	Competencias, funciones y procesos (ADMINISTRADOR)	139
5	Competencias, funciones y procesos (CONTADORA)	143
6	Competencias, funciones y procesos (CAJERAS)	147
7	Competencias, funciones y procesos (PERCHEROS)	150
8	Competencias, funciones y procesos (BODEGUERO)	154
9	Competencias, funciones y procesos (CHOFER)	157
10	Comportamiento organizacional	165
11	Amabilidad y atención del personal	182
12	Asesoría, nivel de comprensión y orientación comercial	183
13	Tiempo de respuestas a sus requerimientos	184
14	Entrega de mercadería con el tiempo convenido	185
15	Atención a quejas, reclamos y devoluciones	186
16	Disponibilidad de los productos ofrecidos.	187
17	Calidad general de los productos	188
18	Cumplimiento de las cantidades del pedido	189
19	Presentación y empaque del producto	190
20	Precios ofrecidos por la ferretería	191
21	El producto que usted recibió está conforme a la orden de compra	192
22	Precios que ofrece la ferretería	193
23	Condiciones de pago y tiempos de entrega	194
24	Atención al cliente	195

25	Servicio fiable y adecuado a las necesidades	196
26	Comunicación con el Talento Humano	197
27	Horario de atención	198
28	Tecnologías/medios para solucionar incidentes	199
29	Facilidades de Pago	200
30	Promociones	201
31	Descuentos	202
32	Transporte	203
33	Frecuencia de compras de materiales de construcción	204
34	Recomendaría la empresa	205

ÍNDICE DE GRÁFICOS

N°	Nombre	Pág.
1	Competencias, funciones y procesos (GERENTE PROPIETARIO)	135
2	Competencias, funciones y procesos (ADMINISTRADOR)	139
3	Competencias, funciones y procesos (CONTADORA)	143
4	Competencias, funciones y procesos (CAJERAS)	147
5	Competencias, funciones y procesos (PERCHEROS)	150
6	Competencias, funciones y procesos (BODEGUERO)	154
7	Competencias, funciones y procesos (CHOFER)	157
8	Comportamiento organizacional	165
9	Amabilidad y atención del personal	182
10	Asesoría, nivel de comprensión y orientación comercial	183
11	Tiempo de respuestas a sus requerimientos	184
12	Entrega de mercadería con el tiempo convenido	185
13	Atención a quejas, reclamos y devoluciones	186
14	Disponibilidad de los productos ofrecidos.	187
15	Calidad general de los productos	188
16	Cumplimiento de las cantidades del pedido	189
17	Presentación y empaque del producto	190
18	Precios ofrecidos por la ferretería	191
19	El producto que usted recibió está conforme a la orden de compra	192
20	Precios que ofrece la ferretería	193
21	Condiciones de pago y tiempos de entrega	194
22	Atención al cliente	195
23	Servicio fiable y adecuado a las necesidades	196
24	Comunicación con el Talento Humano	197

25	Horario de atención	198
26	Tecnologías/medios para solucionar incidentes	199
27	Facilidades de Pago	200
28	Promociones	201
29	Descuentos	202
30	Transporte	203
31	Frecuencia de compras de materiales de construcción	204
32	Recomendaría la empresa	205

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación “Auditoría Administrativa y el nivel de desempeño del talento humano de la empresa Mega Ferretería El Machetazo, cantón La Maná, año 2012”, surge con la finalidad de percibir la necesidad de evaluar el comportamiento organizacional, asociada en particular con los aspectos de control y de dar a conocer a las empresas métodos que permiten detectar en qué áreas se requiere de un estudio profundo para un mejor desempeño del talento humano de la organización. Para la elaboración del trabajo de investigación se establece como objetivo general, realizar una Auditoría Administrativa para conocer el nivel de desempeño del talento humano en la empresa Mega Ferretería El Machetazo, cantón La Maná, año 2012. Como objetivos específicos: Analizar la estructura organizacional, para identificar las competencias, funciones y procesos. Evaluar el control interno basado en el Modelo Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL), para determinar el cumplimiento de las políticas administrativas. Medir el nivel de desempeño del talento humano, para el mejor aprovechamiento de recursos. Y; Emitir el Informe de Auditor Independiente, para ayudar a la toma de decisiones. La metodología con la que se desarrolló el trabajo de investigación se basa en definir los métodos de investigación utilizados, los cuales son los siguientes: Histórico–lógico, inductivo - deductivo, observación y no experimental. Conjuntamente con los tipos de investigación se emplearon: investigación descriptiva, investigación bibliográfica, la investigación correlacional y la explicativa. Además de las técnicas: encuesta, entrevista, observación directa y cuestionario. Luego de esto está el Análisis e interpretación de resultados, manifestándose las Conclusiones y Recomendaciones, posteriormente se expresa la Bibliografía y se muestran los Anexos.

ABSTRACT

The present research work "Administrative audit and the level of performance of the talent of the company Mega Ferreteria El Machetazo, La Maná canton, year 2012," arises in order to perceive the need to assess the organizational behavior, associated in particular with the aspects of control and to promote business methods that allow you to detect which areas requires an in-depth study for a better performance of the talent of the organization. For the elaboration of the research work is established as a general objective, performed an administrative audit to determine the level of performance of human talent in the company Mega Ferreteria El Machetazo, La Maná canton, year 2012. Specific objectives: analyze the organizational structure, to identify the competences, functions and processes. Assess internal control based on the integrated framework model of Control Interno Latinoamericano (MICIL), to determine compliance with administrative policies. Measure the level of performance of human talent, for the best use of resources. And; Issue the report by independent Auditor, to help decision making. The methodology with which the research work was developed is based on defining the research methods used, which are the following: historical-logical, inductive - deductive, observation and not experimental. Together with the types of research were used: descriptive research, bibliographic research, correlational research and the explanatory. In addition to techniques: questionnaire, survey, interview and direct observation. After this is the analysis and interpretation of results, demonstrating the conclusions and recommendations, subsequently expressed the bibliography and annexes are displayed.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

La Auditoría Administrativa en la actualidad constituye una eficiente técnica de control y revisión analítica de las diferentes áreas de la empresa o de manera global de la misma, con el objetivo de lograr que la organización adquiera capacidad para transformarse y crecer de manera eficiente, proyectando el nivel de competencia en el que se encuentra la empresa, las operaciones y las oportunidades de mejora.

La aplicación de una Auditoría Administrativa es muy importante en todo tipo de empresas; puesto que compone una herramienta esencial que permite evaluar la efectividad de las operaciones desarrolladas en la organización con el propósito de contrarrestar las deficiencias o irregularidades existentes, para promover el avance de la organización por medio de un estudio profundo creando oportunidades de mejora para innovar valor y alcanzar una ventaja competitiva sustentable.

El siguiente trabajo de investigación cuyo tema trata de: Auditoría Administrativa y el nivel de desempeño del talento humano de la empresa Mega Ferretería El Machetazo, cantón La Maná, año 2012.

Por lo tanto, la alternativa más viable y lógica para evaluar las distintas actividades y operaciones de la empresa, es ejecutando una Auditoría Administrativa, es así que el objetivo general de este trabajo es realizar una Auditoría Administrativa para conocer el nivel de desempeño del talento humano de la empresa Mega Ferretería El Machetazo, cantón La Maná, año 2012.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se contó con la problematización, justificación, objetivos y marco teórico en el cual intervinieron las diferentes unidades de aprendizaje que ayudarán a despejar interrogantes que surgieron durante la ejecución de la auditoría.

El presente trabajo de investigación se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I Presenta el marco contextual de la investigación, se describe la problematización, justificación, objetivos e hipótesis.

Capítulo II Incluye el marco teórico, que se divide en: fundamentación teórica, fundamentación conceptual y fundamentación legal.

Capítulo III Consta de la metodología de la investigación, en el cual se describe la modalidad básica de la investigación, el nivel o tipo de investigación, métodos, técnicas e instrumentos, la población y muestra.

Capítulo IV Se adjunta el análisis e interpretación de resultados.

Capítulo V Evidencia las Conclusiones y Recomendaciones.

Capítulo VI Incluye la Bibliografía.

Capítulo VII Indica los Anexos.

1.2. PROBLEMATIZACIÓN

Alrededor del mundo la Auditoría Administrativa ha ido avanzando tanto en el sector público como en el privado hacia una situación que además de dar crédito sobre las operaciones pasadas, procura perfeccionar operaciones futuras mediante la presentación de recomendaciones constructivas dispuestas a aumentar la economía, eficiencia y eficacia de la entidad y como resultado de ello en la actualidad se desarrollan métodos de medición de desempeño para que la empresa pueda tener mayores ventajas frente a sus competidores.

En el Ecuador debido al incremento de la demanda y al gran número de clientes la atención al mismo ha tomado nuevos rumbos, llegando a desarrollarse métodos para brindarles servicios de tal manera que se sientan satisfechos.

Dentro de este contexto la Auditoría Administrativa aporta de una manera global ya que ayuda a las empresas a examinar el desempeño del talento humano de la misma y perfeccionar oportunidades de ascenso.

1.2.1. Planteamiento del problema

1.2.1.1. Diagnóstico

Como formulación del diagnóstico se indica que el problema en la empresa Mega Ferretería El Machetazo es el bajo nivel de desempeño del talento humano. Este problema se ve afectado por los métodos de contratación incorrecta, deficientes procesos de administración, malversación de fondos y personal inapropiado en el área de ventas. Se pudo diagnosticar también que todo esto es ocasionado porque las actividades y procesos no se desarrollan con un nivel de eficiencia adecuado lo que afecta al cumplimiento de sus obligaciones, los objetivos son incongruentes y esto podría perjudicar al futuro éxito de la empresa, insuficientes recursos para mantener mercadería en bodega lo que ocasiona disminución en las ventas y posible pérdida potencial de clientes por mala atención.

1.2.1.2. Pronóstico

La Auditoría Administrativa ayudará a la Empresa Mega Ferretería “El Machetazo” a conocer el nivel de desempeño del talento humano, por medio de la aplicación del Modelo Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL), el cual permite tener un conocimiento más acertado de las actividades ejecutadas diariamente, para la toma de decisiones.

1.2.1.3. Control de pronóstico

Ejecutar la Auditoría Administrativa establece los riesgos existentes en el nivel de desempeño del talento humano o algún otro problema resultado de la aplicación del cuestionario del control interno, el mismo que se presentará por medio de un informe en el cual se plantearán las posibles soluciones cuya aplicación dependerá del Gerente Propietario.

1.2.2. Formulación del Problema

El área administrativa requiere de un análisis para medir el nivel de desempeño del talento humano y la situación actual de vinculación con la comunidad, todo esto sirve para verificar si la dinámica administrativa que se aplica es eficiente en la utilización de los recursos. La empresa Mega Ferretería El Machetazo requiere una sustancial mejora en los métodos de medición de desempeño para que la misma pueda tener mayores ventajas frente a sus competidores. Por lo expuesto anteriormente se plantea como pregunta general de investigación lo siguiente:

¿Cómo repercute la administración en el nivel de desempeño del talento humano de la Mega Ferretería El Machetazo, Cantón La Maná, año 2012?

1.2.3. Sistematización del Problema

La investigación concerniente a la Auditoría Administrativa y el nivel de desempeño del talento humano de la empresa Mega Ferretería El Machetazo, cantón La Maná, año 2012, toma para ello como referente la estructura

organizacional, el control interno, políticas, las cuales ayudan a medir las actividades ejecutadas, las mismas que llevan a las subpreguntas de investigación:

- ¿Cómo la estructura organizacional permite analizar las competencias, funciones y procesos de la empresa?
- ¿Cómo el control interno basado en el Modelo Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL), ayuda determinar el cumplimiento de las políticas administrativas?
- ¿Cómo medir el nivel de desempeño del talento humano, para el mejor aprovechamiento de recursos?
- ¿Cómo emitir el Informe de Auditor Independiente, para contribuir a la toma de decisiones?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La aplicación de una Auditoría Administrativa dentro de la empresa Mega Ferretería El Machetazo es de gran interés para la administración de la misma, ya que su finalidad principal es dar soluciones a los problemas encontrados dentro del período administrativo, dando lugar de esta forma a la obtención de objetivos y metas trazadas siempre y cuando esté dentro de las normas, leyes y reglamentos dados por el país. La investigación se la realizará basándose en las nuevas tendencias que exigen un nivel de desempeño en los procesos administrativos, adecuándose a los cambios y retos que plantean los nuevos escenarios comerciales. La competitividad comercial es un pilar fundamental en el panorama empresarial donde los administradores deben formular métodos los cuales son aplicados por el talento humano para cumplir sus metas propuestas.

Dentro de la empresa existe una importante necesidad de obtener una información veraz, oportuna y adecuada la que obligue a que todas las empresas comerciales dispongan de un documento el que establezca claramente el desarrollo de los objetivos y metas propuestas. Por esto es que es indispensable la realización de una Auditoría Administrativa detallando periódicamente su situación actual, con la realización de un examen de este tipo a la empresa admitirá determinar oportunidades y debilidades propias de la entidad.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Realizar una Auditoría Administrativa para conocer el nivel de desempeño del talento humano de la empresa Mega Ferretería El Machetazo, cantón La Maná, año 2012.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar la estructura organizacional, para identificar las competencias, funciones y procesos.
- Evaluar el control interno basado en el Modelo Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL), para determinar el cumplimiento de las políticas administrativas.
- Medir el nivel de desempeño del talento humano, para el mejor aprovechamiento de recursos.
- Emitir el Informe de Auditor Independiente, para contribuir a la toma de decisiones.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1.Hipótesis General

La realización de una Auditoría Administrativa permite conocer el nivel de desempeño del talento humano de la empresa Mega Ferretería El Machetazo, cantón La Maná, año 2012.

1.5.2.Hipótesis Específicas

- El análisis de la estructura organizacional, posibilita identificar las competencias, funciones y procesos.
- La evaluación del control interno basado en el Modelo Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL), ayuda a determinar el cumplimiento de las políticas administrativas.
- La medición del nivel de desempeño del talento humano, permite indicar el aprovechamiento de recursos.
- La emisión del Informe de Auditor Independiente, contribuye a la toma de decisiones.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El presente trabajo de investigación está apoyado en la teoría de: Benjamín Franklin F. 2012 “Auditoría Administrativa – Evaluación y Diagnóstico Empresarial”. Tercera edición. Pearson Educación. México.

2.1.1. Auditoría Administrativa

La Auditoría Administrativa es el examen analítico parcial o total de las actividades de una organización con la finalidad de medir su nivel de desempeño y saber mediante los resultados cuáles son sus oportunidades de mejora, para poder obtener ventajas frente a sus competidores; esta sirve como herramienta importante de planeación y control de una organización, forma parte de una estrategia que implica cambios de mejora para llegar a un más alto nivel de oportunidades y que les permita adquirir capacidad de crecer de manera eficiente (Benjamín Franklin, 2012).

La Auditoría Administrativa se ha considerado como el examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental o de cualquier otra entidad, así como de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales. Sin embargo, con el interés de tener un panorama más amplio de lo que debemos entender por Auditoría Administrativa se han escogido algunas definiciones que han expuestos tratadistas de la materia (Melgar Callejas, Jose María , 2009).

2.1.2. Naturaleza e importancia

La auditoría se genera por múltiples causas dentro de la administración de una empresa; su género, su especie pertenece al área de control, que ubicado mediante evaluaciones y exámenes que se realizan en los diferentes elementos mantienen el ajuste y el orden dentro del que hace la administración general.

2.1.3. Finalidad

La Auditoría Administrativa tiene como finalidad trascendente sacar a la luz irregularidades o deficiencias en cualesquiera de los elementos examinados, e indicar a la vez posibles soluciones para mejorar sus operaciones (Melgar Callejas, Jose María , 2009).

2.1.4. Objetivos de la Auditoría Administrativa

La Auditoría Administrativa nos permite impulsar el crecimiento de las organizaciones, siempre y cuando se detecte en que área de la organización se requiere de un estudio minucioso y qué necesitamos para superar los obstáculos realizando un análisis de la causa y los efectos que ocasionaron dichas deficiencias.

Para esto se plantea como objetivos fundamentales y que ayuden a encaminar las tareas hacia los resultados esperados tenemos los siguientes:

2.1.4.1. De control

Orienta las actividades en la aplicación de la auditoría y examina el comportamiento organizacional en relación con los objetivos fijados.

2.1.4.2. De productividad

Conducen las acciones de la auditoría para perfeccionar el aprovechamiento de los recursos en conjunto con la dinámica administrativa de la organización.

2.1.4.3. De organización

Esta nos ayuda a determinar la auditoría de manera eficaz con la delegación de actividades y trabajo en equipo y que estas apoyen a la estructura, competencia, funciones y procesos de la organización.

2.1.4.4. De servicio

Es la forma en que la auditoría comprueba que en la organización existe vinculación cualitativa y cuantitativa con los intereses de los clientes y la satisfacción de los mismos.

2.1.4.5. De calidad

Permite que la auditoría oriente a elevar el nivel competitivo en todo ámbito de la organización, para que su producción y servicios sean presentados con calidad.

2.1.4.6. De cambio

Convierte la auditoría en una herramienta fundamental que hace transparente y aceptable a la organización.

2.1.4.7. De aprendizaje

Este permite que la auditoría sirva de mecanismo institucional, para que la organización confronte sus experiencias y las asimile para que se conviertan en oportunidades de mejora.

2.1.4.8. De toma de decisiones

Convierten las actividades realizadas y los resultados obtenidos en la auditoría en un solo elemento de soporte del proceso de avance de la organización.

2.1.4.9. De integración

Es una estrategia que facilita el manejo inteligente de la auditoría para integrar a la organización con los posibles competidores, así como los proveedores y clientes.

2.1.4.10. De vinculación

Facilitan que la auditoría se constituya en un vínculo entre la organización y un contexto globalizado.

2.1.5. Alcance de la auditoría administrativa

El área que abarca la Auditoría Administrativa comprende la organización en su totalidad en todo lo concerniente a la estructura, niveles, relaciones y formas de actuación. Esto incluye escenarios como:

- Naturaleza jurídica
- Criterios de funcionamiento
- Estilo de administración
- Enfoque estratégico
- Sector de actividad
- Giro industrial
- Ámbito de operación
- Tamaño de la empresa
- Número de empleados
- Relaciones de coordinación
- Desarrollo tecnológico
- Sistemas de comunicación e información
- Nivel de desempeño
- Trato a clientes (externos e internos)
- Entorno
- Generación de bienes, servicios, capital y conocimiento
- Sistemas de calidad

2.1.6. Metodología de la auditoría administrativa

La metodología de la Auditoría Administrativa tiene el propósito de servir como marco de actuación para que las acciones en sus diferentes fases de ejecución se conduzcan en forma programada y sistemática, se unifiquen criterios y se

delimite la profundidad con que se revisarán y aplicarán los enfoques de análisis administrativo para garantizar el manejo oportuno y objetivo de los resultados. También cumple la función de facilitar el auditor la identificación y ordenamiento de la información correspondiente al registro de hechos, hallazgos, evidencias, transacciones, situaciones, argumentos y observaciones para su posterior examen, informe y seguimiento.

Para utilizarla de manera lógica y accesible se la ha dividido en etapas, en cada una de las cuales se brindan los criterios y lineamientos que deben observarse para que las iniciativas guarden correspondencia con los planes. De conformidad con lo que se ha explicado hasta aquí, las etapas que integran la metodología son:

- Planeación
- Instrumentación
- Examen
- Informe
- Seguimiento

2.1.6.1. Planeación

Esta fase de la planeación se refiere los lineamientos de carácter general que regulan la aplicación de la Auditoría Administrativa para garantizar que la cobertura de los factores prioritarios, fuentes de información, investigación preliminar, proyecto de auditoría y diagnóstico preliminar, sea suficiente, pertinente y relevante.

2.1.6.1.1. Objetivo

En esta etapa, el propósito de la Auditoría Administrativa se establece las acciones que se deben desarrollar para instrumentar la auditoría en forma secuencial y ordenada, tomando en cuenta las condiciones que tienen que prevalecer para lograr en tiempo y forma los objetivos establecidos.

2.1.6.1.2. Factores a revisar

Como primera medida es necesario determinar los factores que se consideran fundamentales para el estudio de la organización en función de las vertientes; el proceso administrativo y los elementos específicos que forman parte de su funcionamiento. En el primer caso, se incorporan las etapas del proceso administrativo y se definen los componentes que los fundamentan, las cuales permiten realizar un análisis lógico de la organización, ya que secuencian y relacionan todos sus componentes en forma natural y congruente.

Este orden se apega a propósitos estratégicos que concentran en forma objetiva la esencia o “razón de ser” de cada fase, y que son el marco de referencia para analizar a la organización en todos sus ámbitos, niveles, procesos, funciones, sistemas, recursos, proyectos, productos y/o servicios y entorno, lo que representa una visión de conjunto de la forma en que interaccionan todos y a cada uno de ellos en relación con su objeto o atribución sustantiva.

En el segundo caso se incluye una relación de los elementos específicos que complementan el proceso administrativo. Tales elementos específicos se asocian con atributos fundamentales que enmarcan su fin y función, lo que permite determinar su contribución particular al proceso en su conjunto y al funcionamiento de la organización.

2.1.6.1.3. Investigación preliminar

Una vez que se ha definido la dirección y los factores que se auditarán, la secuencia lógica para su desarrollo requiere de un “reconocimiento” o investigación preliminar para determinar la situación administrativa de la organización. Esta etapa implica la necesidad de revisar la literatura técnica y legal, información del campo de trabajo y toda clase de documentos relacionados con los factores predeterminados, así como el primer contacto con la realidad.

Este procedimiento puede provocar una reformulación de los objetivos, estrategias, acciones a seguir o tiempos de ejecución.

Asimismo, permite perfilar algunos de los problemas que podrían surgir y brindar otra perspectiva. Este acercamiento inicial demanda mucha precisión, ya que la información tiene que analizarse con el mayor cuidado posible para no propiciar confusión cuando se interprete su contenido.

2.1.6.1.4. Preparación del proyecto de auditoría

Con base en la información preliminar se debe proceder a preparar la información necesaria para instrumentar la auditoría, la cual incluye dos apartados: la propuesta técnica y el programa de trabajo.

a. Propuesta técnica

- Naturaleza tipo de auditoría que se pretende realizar.
- Alcance área(s) de aplicación
- Antecedentes recuento de auditorías administrativas y estudios de mejoramiento previos.
- Objetivos logros que se pretenden alcanzar con la aplicación de la Auditoría Administrativa.
- Estrategia ruta fundamental para orientar el curso de acción y asignación de recursos
- Justificación demostración de la necesidad de instrumentarla
- Acciones iniciativas o actividades necesarias para su ejecución
- Recursos requerimientos humanos, materiales y tecnológicos
- Costo estimación global y específica de recursos financieros necesarios
- Resultados beneficios que se espera lograr
- Información complementaria material e investigaciones que se pueden servir como elementos de apoyo

b. Programa de trabajo

- Identificación nombre de la auditoría.
- Responsable(s) auditor a cargo de su implementación.
- Área(s) universo bajo estudio.
- Clave número progresivo de las actividades estimadas.
- Actividades pasos específicos para captar y examinar la información.
- Fases definición del orden secuencial para realizar las actividades.
- Calendario fechas asignadas para el inicio y término de cada fase.
- Representación gráfica, descripción de las acciones en cuadros e imágenes.
- Formato presentación y resguardo de avances.
- Reportes de avance seguimiento de las acciones.
- Periodicidad tiempo dispuesto para informar avances.

c. Asignación de la responsabilidad

Para iniciar formalmente la auditoría, siempre con base en la magnitud o grado de complejidad, la organización debe designar al auditor o equipo de auditores que estime conveniente.

La designación del responsable puede recaer en el titular del órgano de control interno, en un directivo de línea o en el encargado de alguna unidad de apoyo técnico de alguna de las áreas de organización, pero, cualquiera que sea, debe tener los conocimientos y experiencia necesarios en la implementación de auditorías administrativas. Por otra parte, la organización puede optar por contratar un servicio externo especializado en la materia. Finalmente, existe la posibilidad de estructurar un equipo que incluya tanto a personal de la organización como personal externo.

d. Capacitación

Una vez definida la responsabilidad, se debe capacitar a la persona o equipo designado, no sólo en lo que respecta al manejo del método y mecanismos que

se emplearán para levantar la información, sino en todo el proceso para preparar la aplicación e implementación de la auditoría.

Es por ello que se debe dar a conocer al personal asignado el objetivo que se persigue, las áreas involucradas, la calendarización de actividades, los documentos de soporte, el inventario estimado de información que se pretende captar, la distribución de cargas de trabajo, el registro de la información, la forma de reportar y los mecanismos de coordinación y supervisión establecidos. Para todos estos efectos, el programa de integrar al personal sustantivo y adjetivo del nivel de decisión, así como a mandos medios y nivel operativo de acuerdo con su área de adscripción, equipo de trabajo o proceso. Asimismo, se deben de prever los requerimientos de apoyos audiovisuales, técnicos y pedagógicos.

También es conveniente implementar una campaña de sensibilización en todos los niveles de la organización para promover un clima de confianza y colaboración.

e. Actitud

La labor de investigación tiene que llevarse a cabo prejuicios u opiniones preconcebidas por parte del auditor. Es recomendable que los auditores adopten una conducta amable y discreta a fin de procurarse una imagen positiva, lo que facilitará su tarea y estimulará la participación activa del personal de organización.

Con el propósito de evitar que surjan falsas expectativas, tanto buenas como malas, es de vital importancia que el equipo de auditores se abstenga de realizar comentarios que carezcan de sustento o hacer promesas que no se puedan cumplir. Esto significa que se debe apegar en todo momento a las directrices de la auditoría en forma objetiva.

Es de destacar que la consistencia del proceso en su conjunto depende, en gran medida, de la seriedad y respeto que el personal responsable de la auditoría muestre hacia los miembros de la organización, por lo que se debe

presentar una imagen profesional y mantener un trato personal estrictamente de trabajo.

2.1.6.2. Instrumentación

Una vez definidos los factores que se van a realizar y las fuentes de información viables para ese efecto, y que se ha preparado el proyecto de auditoría y se ha sustentado tanto la propuesta técnica como el programa de trabajo, sin dejar de considerar la asignación de responsabilidad, capacitación necesaria y actitud que debe prevalecer, capitalizado en el diagnóstico preliminar, se procede a la instrumentación de la auditoría, en esta etapa es necesario seleccionar y aplicar las técnicas de recolección que se estimen más viables de acuerdo con las circunstancias propias de la auditoría, la selección de instrumentos de medición que se emplearán, el manejo de los papeles de trabajo y evidencia, así como la supervisión necesaria para mantener una coordinación eficaz.

2.1.6.2.1. Recopilación de información

Esta se enfoca en el registro de todo tipo de hallazgo y evidencia que haga posible su examen objetivo, pues de otra manera se puede incurrir en errores de interpretación que causen retrasos u obliguen a recapturar la información, reprogramar la auditoría o, en su caso, suspenderla.

Así mismo, se debe aplicar un criterio de discriminación, siempre basado en el objetivo de la auditoría, y proceder continuamente a su revisión y evaluación para mantener una línea de acción uniforme.

2.1.6.2.2. Técnicas de recolección

Para conseguir información en forma ágil y ordenada relacionada a una operación, función o tema en particular es necesario considerar que la investigación de la auditoría conlleva una metodología definida que es la de la planeación y para ello se puede emplear alguna o una combinación de las siguientes técnicas (Benjamín Franklin, 2012).

2.1.7. Papeles de trabajo

2.1.7.1. Definición

Son un conjunto de cédulas y documentos fehacientes que contienen los datos e información obtenidos por el auditor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizar y los resultados de las mismas sobre los cuales la opinión que emite al suscribir el informe.

2.1.7.2. Archivos permanentes

Tienen como objetivo reunir los datos de naturaleza histórica o continua relativos a la presenta auditoría. Estos archivos proporcionan una fuente conveniente de información sobre la auditoría que es de interés continuo de un año a otro.

2.1.7.3. Confidencialidad de los papeles de trabajo

De la misma manera que los libros, registros y documentos de la contabilidad respaldan y comprueban los balances y los estados financieros de las empresas, así también los papeles de trabajo constituyen la base del dictamen que el contador público rinde, (.....).

2.1.7.4. Pruebas sustantivas

Una prueba sustantiva es un procedimiento diseñado para probar la aplicación de procedimientos, que afecten la ejecución del trabajo. La única duda que el auditor debe resolver, es si esos procedimientos se aplican correctamente.

2.1.7.5. Pruebas de cumplimiento

Las pruebas de cumplimiento representan procedimientos de auditoría diseñados para verificar si el sistema de control del cliente está siendo aplicado de acuerdo a la manera en que se le describió al auditor y de acuerdo a la intención de la gerencia. Si, después de la comprobación, los controles del

cliente parecen estar operando efectivamente, el auditor justifica el poder tener confianza en el sistema y por consiguiente reduce sus pruebas sustantivas.

Las pruebas de cumplimiento están relacionadas con tres aspectos de los controles del cliente:

- La frecuencia con que los procedimientos de control necesarios fueron llevados a efecto. Para reducir las pruebas sustantivas, los procedimientos prescritos en el sistema deben estar cumpliéndose consistentemente.
- La calidad con que se ejecutan los procedimientos de control. Los procedimientos de control se deben ejecutar en forma apropiada. La calidad de su ejecución puede ser probada mediante discusiones sobre el criterio seguido para tomar ciertas decisiones.
- La persona que ejecuta el procedimiento. La persona responsable de los procedimientos de control, debe ser independiente de funciones incompatibles para que el control sea efectivo (Zamarrón Beatriz, 2009).

2.1.8. Observación directa

Consiste en la revisión del área física donde se desarrolla el trabajo de la organización, para conocer las condiciones laborales y el clima organizacional imperante.

2.1.9. Acceso a redes de información

El acceso a redes, entre otras, permite detectar información operativa o normativa de clientes, socios, proveedores, empleados, organizaciones del sector o ramo, lo que, a su vez, facilita el intercambio electrónico de datos y mantener una relación interactiva con el entorno.

2.1.10. Entrevista

Esta técnica consiste en reunirse con una o varias personas y cuestionarlas orientadamente para obtener información. Este medio es posiblemente el más empleado y uno de los que puede brindar información más completa y precisa,

puesto que el entrevistador al tener contacto con el entrevistado, además de obtener respuestas, puede percibir actitudes y recibir comentarios.

2.1.11. Cuestionarios

Son instrumentos que se emplean para obtener la información deseada en forma homogénea, están constituidos por una serie de preguntas escritas, predefinidas, secuenciadas y separadas por capítulos o temática específica, con el propósito de que muestren la interrelación y conexiones lógicas entre las diferentes áreas y rubros para que en conjunto brinden un perfil completo de la organización. La calidad de la información que se obtenga dependerá de su estructura y forma de presentación.

En términos generales, todo cuestionario debe expresar el motivo de su preparación, y se debe procurar que las preguntas sean claras y concisas, presentadas en orden lógico, con redacción comprensible y facilidad de respuesta, esto es necesario evitar recargarlo con demasiadas preguntas. Si el caso lo amerita, puede incluirse un instructivo de llenado. Cuando el proyecto de auditoría sea muy amplio o la estrategia de implementación así lo exija, las pruebas para respaldar las conclusiones pueden resultar muy costosas en relación con el beneficio que se espera de la auditoría, por lo cual se puede emplear el muestreo sin necesidad de investigar todas las áreas de la organización.

2.1.12. Cédulas

Estas herramientas se utilizan para captar la información requerida de acuerdo con el objeto y alcance de la auditoría. Están integradas por formularios cuyo diseño incluye casillas, bloques, columnas que facilitan la agrupación y división de su contenido para su revisión y análisis, también abren la posibilidad de ampliar el rango de respuesta. Su incorporación al proyecto de auditoría permite abrir el rango de captación de información y comparar conceptos en las respuestas, lo que facilita el análisis de resultados. También hacen más fácil asociar los indicadores que orientan el trabajo con el comportamiento organizacional, condición que favorece el proceso de toma de decisiones.

Como herramientas de diagnóstico y evaluación posibilitan no sólo revisar las variables bajo análisis, sino apreciar su influencia en otras variables o áreas de operación, lo que se transforma en un eslabón entre factores, indicadores, registros y consecuencias. También simplifican el proceso de captación de la información pues permiten asociar con claridad aspectos técnicos con el desempeño, ordenan ideas y dejan emerger los supuestos subyacentes que sustentan los conceptos.

2.1.13. Medición

La medición se puede visualizar desde dos perspectivas; de forma y de fondo. Para la primera se utilizan las escalas de medición, para la segunda los componentes del proceso administrativo, elementos específicos e indicadores.

2.1.14. Escalas de medición

Para lograr una mayor consistencia en la instrumentación, es necesario que los hechos se puedan evaluar relacionándolos con una estrategia de acción, la cual a su vez se relaciona con la composición del proceso administrativo y los elementos específicos, visualizando el propósito estratégico y atributos fundamentales que los asocian, así como con los indicadores aplicables en cada caso. Las escalas que se empleen con este fin deben cumplir con la función de garantizar la confiabilidad y validez de la información que se registra en los papeles de trabajo, particularmente en los casos en que las preguntas sean abiertas o de código múltiple que puedan propiciar una interpretación muy general o errónea.

Asimismo, porque el manejo de enunciados, valores numéricos y matrices definen rangos de respuesta que eliminan la ambivalencia y centran los criterios para valorar de manera objetiva la información, lo que posteriormente servirá para lograr una mayor veracidad en las observaciones, conclusiones y recomendaciones que se formulen en el informe de auditoría. La elección y empleo de las escalas de medición están estrechamente relacionados con las directrices acordadas en la planeación de la auditoría. Sin embargo, su variedad de uso y precisión dependen de las acciones que de manera

particular ejerce el auditor, por lo que es necesario que las integre de manera racional y congruente.

2.1.15. Indicadores

Los indicadores son un elemento estratégico del proceso de evaluación de la forma de gestión organizacional, ya que permiten ordenar las acciones en relación con los resultados que se pretenden alcanzar, convirtiéndose en el marco de referencia para definir la jerarquía de los aspectos a auditar, establecer las prioridades de las acciones a analizar y precisar el valor de las cifras y comportamiento que se obtengan.

Su uso como sistema permite hacer comparaciones y proyectar retrospectiva o prospectivamente la información para generar alternativas altamente significativas para los procesos de toma de decisiones. Ahora bien, el empleo conjunto de indicadores financieros y de gestión se hace con el propósito de fundamentar del desempeño histórico de acuerdo con el sentido y esencia de las acciones.

Es conveniente anotar que, en el proceso de implementación de la auditoría, la selección de indicadores es fundamental porque reduce la subjetividad en la forma de asignar valores o puntos con un criterio estimativo, pondera objetivamente el peso de los factores bajo análisis y se constituye en una guía de actuación para todos los que participan en ella.

2.1.16. Evidencias

La evidencia representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría, por lo que constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor.

Por tal motivo, al reunirla se debe prever el nivel de riesgo, incertidumbre y conflicto que puede traer consigo, así como el grado de confiabilidad, calidad y utilidad real que debe tener; en consecuencia, es indispensable que el auditor

se apegue en todo momento a la línea de trabajo acordada, a las normas en la materia y a los criterios que surjan durante el proceso de ejecución.

La evidencia se puede clasificar en los siguientes rubros:

- **Física**

Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos, y se presentan a través de notas, fotografías, gráficas, cuadros, mapas o muestras materiales.

- **Documental**

Se logra por medio del análisis de documentos. Está contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, recibos y toda clase de comunicación relacionada con el trabajo.

- **Testimonial**

Se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría.

- **Analítica**

Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desagregación de la información por áreas, apartados y/o componentes. Para que la evidencia se útil y válida, debe reunir los siguientes requisitos:

- Suficiente.-** debe ser necesaria para sustentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones del auditor.
- Competente.-** debe ser consistente, convincente, confiable y haber sido válida.
- Relevante.-** debe aportar elementos de juicio para demostrar o refutar un hecho en forma lógica y convincente.
- Pertinente.-** debe existir congruencia entre las observaciones, conclusiones y recomendaciones de la auditoría.

2.1.17. Examen

Una vez que se haya puesto en marcha la instrumentación luego de haber seleccionado y aplicado las técnicas de recolección, determinados los instrumentos de medición, iniciada la elaboración de los papeles de trabajo y registradas las evidencias bajo una estricta supervisión, se debe llevar a cabo el examen, el cual consiste en dividir o separar los elementos componentes de los factores bajo revisión para conocer la naturaleza, características y origen de su comportamiento, sin perder de vista la relación, interdependencia e interacción de las partes entre sí y con el todo, y de estas con su contexto.

2.1.18. Propósito

El propósito del examen es aplicar las técnicas de análisis procedentes para lograr los fines propuestos con la oportunidad, extensión y profundidad que requiere el universo sujeto a examen y las circunstancias específicas del trabajo a fin de reunir los elementos de decisión óptimos.

2.1.19. Informe

Al finalizar el examen de la organización, de acuerdo con el procedimiento correspondiente, y una vez que se han seleccionado los enfoques de análisis organizacional y cuantitativos y formulado el diagnóstico administrativo, es necesario preparar un informe, en el cual se consignen los resultados de la auditoría e identifique claramente el área, sistema, programa, proyecto, etc. auditado, el objeto de la revisión, la duración, alcance, recursos y métodos empleados.

2.1.19.1. Lineamientos generales para su preparación

Para que el informe tenga verdadero efecto en el desempeño de una organización, es necesario presentarlo en forma puntual, esto es, prestar especial atención a la formulación de criterios, si bien susceptibles de llevarse a la práctica, también con una visión estratégica. Es conveniente que antes de emitir un informe, una persona independiente a la aplicación de la auditoría

revise los borradores y los papeles de trabajo, a fin de verificar que se han cumplido con todas las normas legales y éticas y que la opinión que se vaya a presentar esté justificada y debidamente amparada por el trabajo realizado.

2.1.19.2. Propuesta de implementación

La implementación de las recomendaciones constituye uno de los aspectos clave para afectar en forma efectiva a la organización, ya que representa el momento de transformar las propuestas en acciones específicas para cumplir con el propósito de la auditoría.

La implementación se realiza en tres fases: preparación del programa, integración de recursos y ejecución del programa.

2.1.19.3. Presentación del informe

Una vez que el informe ha quedado debidamente estructurado, el responsable de la auditoría debe convocar al grupo auditor para efectuar una revisión de su contenido. En caso de que se detecte algún aspecto susceptible de enriquecer o clarificar, se deben realizar los ajustes necesarios para depurarlo.

2.1.20. Seguimiento

Después de seleccionar y presentar la alternativa de tipo de informe congruente con las prioridades definidas y habiendo de verificar los aspectos operativos y lineamientos generales para preparar la propuesta de implementación, es conveniente concentrarse en el seguimiento. En esta etapa las observaciones que se producen como resultado de la auditoría deben sujetarse a un estricto seguimiento, ya que no sólo se orientan a corregir las fallas detectadas, sino también a evitar su recurrencia.

En este sentido, el seguimiento no se limita a determinar observaciones o deficiencias, sino a aportar elementos de crecimiento para la organización, lo que se hace posible:

- Verificar que las acciones propuestas como resultado de las observaciones se llevan a la práctica en los términos y fechas establecidos conjuntamente con los responsables de área, función, proceso, programa, equipo, proyecto o recurso revisado a fin de alcanzar los resultados operados.
- Facilitar el titular de la organización la toma de decisiones.
- Constatar las acciones que se llevaron a cabo para implementar las recomendaciones. Al finalizar la revisión, rendir un nuevo informe referente al grado y forma como se atendieron.

2.1.20.1. Objetivo general

Establecer lineamientos generales, acciones específicas y criterios para la ejecución de auditorías de seguimiento para garantizar que las observaciones formuladas por el auditor se atiendan e implementen de manera puntual.

2.1.20.2. Criterios para la ejecución de la auditoría de seguimiento

Cuando la implementación de las recomendaciones y observaciones no se lleva a cabo conforme a los señalamientos contenidos en el informe, se ejecutan en forma parcial o se realizan deficientemente, se hace necesaria la aplicación de una auditoría de seguimiento (Benjamín Franklin, 2012).

2.2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.2.1. Empresa

Empresa es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer a los clientes bienes y/o servicios que, al ser vendidos, producirán una renta que beneficia al empresario, al Estado y a la sociedad en general.

2.2.2. Clasificación de las empresas

La clasificación de las empresas se realiza bajo los siguientes criterios:

2.2.2.1. Según su naturaleza

- **Industriales:** Transforman materia prima en nuevos productos.
- **Comerciales:** compra y venta de productos, intermediarias entre productores y compradores.
- **Servicios:** generación y ventas de productos intangibles.
- **Agropecuarias:** explotan productos agrícolas y pecuarios.
- **Mineras:** explotan los productos del subsuelo.

2.2.2.2. Según el sector o la procedencia del capital

- **Públicas:** el capital pertenece al sector público.
- **Privadas:** el capital pertenece al sector privado. Son entes contables que se constituyen mediante el aporte total de capital de personas naturales o jurídicas, y que fundamentalmente esperan resultados lucrativos.
- **Mixtas:** el capital es público y privado.

2.2.2.3. Según la integración del capital o número de socios

- **Unipersonales o Empresa individual:** el capital es el aporte de una sola persona.
Este tipo de empresa es aquella que tiene un solo propietario, y es este quien se beneficia de las ganancias ocasionadas por la actividad comercial de su empresa, pero es este también la persona que asume las pérdidas de la misma.
- **Sociedades:** aporte de capital por personas jurídicas o naturales. (Pedro, Zapata Sánchez, 2011).

2.2.3. Administrar

Administrar, como todas las demás prácticas (...) es un arte, es saber cómo hacer las cosas a la luz de la realidad de una situación; sin embargo, los administradores pueden trabajar mejor si utilizan el conocimiento organizado de la administración que constituye una ciencia. Administrar como práctica es un arte; el conocimiento organizado subyacente a la práctica es una ciencia.

2.2.3.1. Funciones de la administración

Muchos estudios y gerentes han encontrado que la organización útil y clara del conocimiento facilita el análisis de la administración. Por tanto al estudiar la administración es necesario desglosarla en cinco funciones gerenciales (planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar), alrededor de las cuales pueden organizarse el conocimiento que las subyace.

- **Planeación**

Incluye elegir misiones y objetivos, y las acciones para lograrlos; requiere decidir, es decir, elegir proyectos de acciones futuras entre alternativas. Hay varios tipos de planes que van desde los propósitos y objetivos generales hasta las acciones más detalladas a seguir.

- **Organización**

Es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencional de funciones que las personas desempeñen en una organización; es intencional en el sentido de asegurarse que todas las tareas necesarias para lograr las metas se asignen, en el mejor de los casos, a las personas más aptas para realizarlas.

- **Integrar el personal**

Integrar el personal requiere cubrir y mantener cubiertos los puestos de la estructura organizacional. Esto se logra al identificar los requisitos de fuerza de trabajo; inventariar a las personas disponibles y reclutar, seleccionar, colocar,

promover, evaluar y plantear sus carreras; compensar y capacitar o, de otra forma, desarrollar candidatos u ocupantes actuales de puestos para que las tareas puedan cumplirse con efectividad y eficiencia.

- **Dirección**

Es influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo; asimismo; tiene que ver sobre todo con el aspecto interpersonal de administrar. Todos los gerentes coinciden en que la mayoría de sus principales problemas surgen de las personas, sus deseos y actitudes, así como de su comportamiento individual y en grupo y en que los gerentes efectivos también requieren ser líderes efectivos.

- **Control**

Las actividades de control casi siempre se relacionan con la medición del logro. Algunos de los medios de control, como el presupuesto de gasto, los registros de inspección y el registro de horas de trabajo perdidas, son bastantes conocidas; cada una de estos índices muestran si los planes funcionan, y si las desviaciones persisten deben tomarse medidas correctivas, por supuesto que esta debe llevarse a cabo por personas de la organización.

2.2.4. Productividad, efectividad y eficiencia

2.2.4.1. Productividad:

Las compañías exitosas crean su valor agregado mediante operaciones productivas. Aun cuando no hay un acuerdo absoluto sobre el verdadero significado de productividad, cabe definirla como el cociente producción-insumos dentro de un período, considerando la calidad.

2.2.4.2. Efectividad y eficiencia:

La productividad supone efectividad y eficiencia en el desempeño individual y organizacional: la efectividad es el logro de objetivos y la eficiencia es alcanzar los fines con el mínimo de recursos. La efectividad, de suyo, no es suficiente a

menos que una empresa sea también eficiente en el logro de sus objetivos; (...) Una compañía de alto desempeño debe ser efectiva y eficiente para ser eficaz. (Harold Koontz, Heinz Wehrich, Mark Cannice, 2012).

2.2.5. Auditoría

Inicialmente, la auditoría se limitó a las verificaciones de los registros contables, dedicándose a observar si los mismos eran exactos. Por lo tanto esta era la forma primaria: confrontar lo escrito con las pruebas de lo acontecido y las respectivas referencias de los registros. Con el tiempo el campo de acción de la auditoría ha continuado extendiéndose; no obstante son muchos los que todavía la juzgan como portadora exclusiva de aquel objeto remoto, o sea, observar la veracidad y exactitud de los registros.

2.2.5.1. Clasificación de la auditoría

Las auditorías pueden clasificarse en los siguientes grupos:

- **Auditoría Externa**

Aplicando el concepto general, se puede decir que la Auditoría Externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencia para su mejoramiento.

El dictamen u opinión independiente tiene trascendencia a los terceros, pues da plena validez a la información generada por el sistema ya que se produce bajo la figura de la Fe Pública, que obliga a los mismos a tener plena credibilidad en la información examinada.

- **Auditoría Interna**

La Auditoría Interna es un servicio que reporta al más alto nivel de la dirección de la organización y tiene características de función asesora de control.

Por tanto no puede ni debe tener autoridad de línea sobre ningún funcionario de la empresa, a excepción de los que forman parte de la planta de la oficina de auditoría interna, ni debe en modo alguno involucrarse o comprometerse con las operaciones de los sistemas de la empresa, pues sus funciones evaluar y opinar sobre los mismos, para que la alta dirección toma las medidas necesarias para su mejor funcionamiento.

La auditoría interna solo interviene en las operaciones y decisiones propias de su oficina, pero nunca en las operaciones y decisiones de la organización a la cual presta sus servicios, pues como se dijo es una función asesora (Yolanda Jiménez, 2009).

2.2.6. Enfoques organizacionales

Los enfoques organizaciones son los siguientes:

2.2.6.1. Administración de la relación con clientes

Técnica destinada a personalizar la relación comercial de una organización con sus clientes, para ofrecer servicios a medida.

2.2.6.2. Administración estratégica

Conjunto de compromisos, decisiones y acciones que se requiere para que una organización logre competitividad estratégica y rendimientos superiores al promedio.

2.2.6.3. Análisis de estructuras

Examen detallado de la estructura de una organización para conocer sus componentes, características representativas y comportamiento, con el fin de optimizar su funcionamiento.

2.2.6.4. Análisis SWOT (FODA)

Técnica de análisis que toma su nombre de las palabras fortalezas/debilidades internas y de las amenazas/oportunidades externas.

2.2.6.5. Comportamiento organizacional

Campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, los grupos y la estructura tienen en la forma de actuar de la organización, con el fin de mejorar su desempeño.

2.2.6.6. Ergonomía

Estudio del desempeño de un individuo con respecto a las actividades que realiza, el equipo que emplea y su entorno, lo cual permite un ajuste recíproco constante y sistémico de su desempeño respetando condiciones de seguridad e higiene, lo cual eleva su productividad (Benjamín Franklin, 2012).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAs)

1. Concepto

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAs) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría.

El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor. En la actualidad las NAGAs, vigente en nuestro país, son 10, las mismas que constituyen los (10) diez mandamientos para el auditor y son:

Normas Generales o Personales

1. Entrenamiento y capacidad profesional
2. Independencia
3. Cuidado o esmero profesional.

Normas de Ejecución del Trabajo

4. Planeamiento y Supervisión
5. Estudio y Evaluación del Control Interno

6. Evidencia Suficiente y Competente

Normas de Preparación del Informe

7. Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
8. Consistencia
9. Revelación Suficiente
10. Opinión del Auditor

Normas Generales o Personales

Se refiere a la cualidad que el auditor debe tener para poder asumir, dentro de las exigencias que el carácter profesional de la auditoría impone, un trabajo de este tipo.

- **Entrenamiento y Capacidad Profesional**

"La Auditoría debe ser efectuada por personal que tiene el entrenamiento técnico y pericia como Auditor". Como se aprecia de esta norma, no sólo basta ser Contador Público para ejercer la función de Auditor, sino que además se requiere tener entrenamiento técnico adecuado y pericia como auditor.

- **Independencia**

"En todos los asuntos relacionados con la Auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio". La independencia puede concebirse como la libertad profesional que le asiste al auditor para expresar su opinión libre de presiones (políticas, religiosas, familiares, etc.) y subjetividades (sentimientos personales e intereses de grupo).

- **Cuidado o Esmero Profesional**

"Debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la auditoría y en la reparación del dictamen". El cuidado profesional, es aplicable para todas las profesiones, ya que cualquier servicio que se proporcione al público debe

hacerse con toda la diligencia del caso, lo contrario es la negligencia, que es sancionable.

Un profesional puede ser muy capaz, pero pierde totalmente su valor cuando actúa negligentemente.

Normas de Ejecución del Trabajo

Estas normas son más específicas y regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases (planeamiento trabajo de campo y elaboración del informe).

- **Planeamiento y Supervisión**

"La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisado". Por la gran importancia que se le ha dado al planeamiento en los últimos años a nivel nacional e internacional, hoy se concibe al planeamiento estratégico como todo un proceso de trabajo al que se pone mucho énfasis, utilizando el enfoque de "arriba hacia abajo", es decir, no deberá iniciarse revisando transacciones y saldos individuales, sino tomando conocimiento y analizando las características del negocio, la organización, financiamiento, sistemas de producción, funciones de las áreas básicas y problemas importantes, cuyo efectos económicos podrían repercutir en forma importante sobre los estados financieros materia de nuestro examen. Lógicamente, que el planeamiento termina con la elaboración del programa de auditoría.

- **Estudio y Evaluación del Control Interno**

"Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno (de la empresa cuyos estados financieros se encuentra sujetos a auditoría) como base para establecer el grado de confianza que merece, y consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría".

- **Evidencia Suficiente y Competente**

"Debe obtenerse evidencia competente y suficiente, mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros sujetos a la auditoría. Como se aprecia del enunciado de esta norma, el auditor mediante la aplicación de las técnicas de auditoría obtendrá evidencia suficiente y competente.

La evidencia, es competente, cuando se refiere a hechos, circunstancias o criterios que tienen real importancia, en relación al asunto examinado.

Normas de Preparación del Informe

Estas normas regulan la última fase del proceso de auditoría, es decir la elaboración del informe, para lo cual, el auditor habrá acumulado en grado suficiente las evidencias, debidamente respaldada en sus papeles de trabajo.

- **Opinión del Auditor**

"El dictamen debe contener la expresión de una opinión sobre los estados financieros tomados en su integridad, o la aseveración de que no puede expresarse una opinión. En este último caso, deben indicarse las razones que lo impiden.

En todos los casos, en que el nombre de un auditor esté asociado con estados financieros el dictamen debe contener una indicación clara de la naturaleza de la auditoría, y el grado de responsabilidad que está tomando".

Por consiguiente el auditor tiene las siguientes alternativas de opinión para su dictamen.

1. Opinión limpia o sin salvedades
2. Opinión con salvedades o calificada
3. Opinión adversa o negativa
4. Abstención de opinar

Procedimientos y técnicas de auditoría

Se requieren varios pasos para realizar una auditoría. El auditor de sistemas debe evaluar los riesgos globales y luego desarrollar un programa de auditoría que consta de objetivos de control y procedimientos de auditoría que deben satisfacer esos objetivos.

Planificación de la auditoría

Una planificación adecuada es el primer paso necesario para realizar auditorías de sistema eficaces. El auditor de sistemas debe comprender el ambiente del negocio en el que se ha de realizar la auditoría así como los riesgos del negocio y control asociado (Tu guía contable).

2.3.2. Reglamento de Prevención, Mitigación y Protección Contra Incendios del Registro Oficial Edición Especial N° 114

EDIFICIOS DE COMERCIO Y SERVICIO AL PÚBLICO

Art. 236.- En todos los locales comerciales o de servicio al público, deben instalarse extintores de incendio en un número, capacidad y tipo determinados por el Departamento de Prevención del Cuerpo de Bomberos.

Tales implementos se colocarán en lugares visibles, fácilmente identificables y accesibles. Estará reglamentariamente señalado e iluminado.

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO Y AUTORIZACIÓN

Art. 350.- El propietario del local o la persona interesada para obtener el permiso de funcionamiento debe presentar al Cuerpo de Bomberos la siguiente documentación:

- a. Solicitud de inspección del local;
- b. Informe favorable de la inspección;

- c. Copia del RUC; y,
- d. Copia de la calificación artesanal (artesanos calificados).

Para el otorgamiento del permiso para vehículos:

- a. Solicitud de inspección del vehículo;
- b. Informe favorable de la inspección; y,
- c. Copia de la matrícula del vehículo.

Art. 351.- Una vez realizada la inspección física del local o del vehículo por parte de los inspectores del Cuerpo de Bomberos y comprobado el cumplimiento de las medidas de protección contra incendios, se procede a entregar la copia favorable del informe de inspección (Ministerio de Inclusión Económica y Social).

2.3.3. Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno

(Decreto No. 374)
Capítulo V
DE LA CONTABILIDAD
Sección I
CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS

Art. 37.- Contribuyentes obligados a llevar contabilidad.- Todas las sucursales y establecimientos permanentes de compañías extranjeras y las sociedades definidas como tales en la Ley de Régimen Tributario Interno, están obligadas a llevar contabilidad. Igualmente, están obligadas a llevar contabilidad, las personas naturales y las sucesiones indivisas que realicen actividades empresariales y que operen con un capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al 1o. de enero de cada ejercicio impositivo hayan superado los USD 60.000 o cuyos ingresos brutos anuales de esas actividades, del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a USD 100.000 o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad empresarial, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a USD 80.000. Se entiende como capital propio, la totalidad de los activos menos

pasivos que posea el contribuyente, relacionados con la generación de la renta gravada.

La contabilidad deberá ser llevada bajo la responsabilidad y con la firma de un contador legalmente autorizado. Los documentos sustentatorios de la contabilidad deberán conservarse durante el plazo mínimo de siete años de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario como plazo máximo para la prescripción de la obligación tributaria, sin perjuicio de los plazos establecidos en otras disposiciones legales.

Art. 39.- Principios generales.- La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América.

Adquisición de bienes y servicios, estarán respaldados por los comprobantes de venta autorizados por el Reglamento de Comprobantes de Venta y de Retención, así como por los documentos de importación. Este principio se aplicará también para el caso de las compras efectuadas a personas no obligadas a llevar contabilidad.

Art. 41.- Emisión de Comprobantes de Venta.- Los sujetos pasivos deberán emitir y entregar comprobantes de venta en todas las transferencias de bienes y en la prestación de servicios que efectúen, independientemente de su valor y de los contratos celebrados. Dicha obligación nace con ocasión de la transferencia de bienes o de la prestación de servicios de cualquier naturaleza, aun cuando dichas transferencias o prestaciones se realicen a título gratuito, no se encuentren sujetas a tributos o estén sometidas a tarifa cero por ciento del IVA, independientemente de las condiciones de pago.

Art. 42.- Inscripción en el Registro Único de Contribuyentes.- Los contadores, en forma obligatoria se inscribirán en el Registro Único de Contribuyentes aún en el caso de que exclusivamente trabajen en relación de dependencia. La falta de inscripción en el RUC le inhabilitará de firmar declaraciones de impuestos.

Capítulo IX

DECLARACIÓN Y PAGO DEL IMPUESTO A LA RENTA

Art. 73.- Declaraciones sustitutivas.- En el caso de errores en las declaraciones, estas podrán ser sustituidas por una nueva declaración que contenga toda la información pertinente. Deberá identificarse, en la nueva declaración, el número de formulario a aquella que se sustituye, señalándose también los valores que fueron cancelados con la anterior declaración.

Cuando la declaración cause impuestos y contenga errores que hayan ocasionado el pago de un tributo mayor que el legalmente debido, el contribuyente podrá presentar la declaración sustitutiva dentro del año siguiente a la presentación de la declaración, y podrá presentar el reclamo de pago indebido, con sujeción a las normas de la Ley de Régimen Tributario Interno y del Código Tributario ante el Director Regional del Servicio de Rentas Internas que corresponda.

Capítulo X

RETENCIONES EN LA FUENTE

Parágrafo I

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 92.- Agentes de Retención.- Serán agentes de retención del Impuesto a la Renta:

a) Las personas naturales obligadas a llevar contabilidad solamente realizarán retenciones en la fuente de Impuesto a la Renta por los pagos o acreditaciones en cuenta que realicen por sus adquisiciones de bienes y servicios que sean relacionados con la actividad generadora de renta.

b) Todos los empleadores, personas naturales o sociedades, por los pagos que realicen en concepto de remuneraciones, bonificaciones, comisiones y más emolumentos a favor de los contribuyentes en relación de dependencia (Servicio de Rentas Interna).

2.3.4. Código de trabajo

CODIFICACIÓN DEL CÓDIGO DEL TRABAJO
Codificación 17 Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005 Última
modificación: 27-ene-2011 Estado: Vigente
H. CONGRESO NACIONAL
CODIFICACIÓN 2005-017
LA COMISIÓN DE LEGISLACIÓN Y CODIFICACIÓN
Resuelve:
EXPEDIR LA SIGUIENTE CODIFICACIÓN DEL CÓDIGO DEL TRABAJO

Capítulo IV

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;
4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;
5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos;

Cuando el trabajador se separare definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite: a) El tiempo de servicio; b) La clase o clases de trabajo; y, c) Los salarios o sueldos percibidos;

6. Atender las reclamaciones de los trabajadores;
7. Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;
8. Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones de este Código y darles los informes que para ese efecto sean indispensables.
 - Los empleadores podrán exigir que presenten credenciales;
9. Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;
10. Pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional, hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso;
11. Proporcionar a las asociaciones de trabajadores, si lo solicitaren, un local para que instalen sus oficinas en los centros de trabajo situados fuera de las poblaciones. Si no existiere uno adecuado, la asociación podrá emplear para este fin cualquiera de los locales asignados para alojamiento de los trabajadores;
12. Descontar de las remuneraciones las cuotas que, según los estatutos de la asociación, tengan que abonar los trabajadores, siempre que la asociación lo solicite;
13. Esta obligación se hace extensiva a las empresas legalmente autorizadas para la tercerización de servicios o intermediación laboral.

El empleador que incumpla con lo dispuesto en este numeral, será sancionado con una multa mensual equivalente a diez remuneraciones básicas mínimas

unificadas del trabajador en general; y, en el caso de las empresas y entidades del Estado, la respectiva autoridad nominadora, será sancionada administrativa y pecuniariamente con un sueldo básico; multa y sanción que serán impuestas por el Director General del Trabajo, hasta que cumpla la obligación, la misma que ingresará en un cincuenta por ciento a las cuentas del Ministerio de Trabajo y Empleo y será destinado a fortalecer los sistemas de supervisión y control de dicho portafolio a través de su Unidad de Discapacidades; y, el otro cincuenta por ciento al Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) para dar cumplimiento a los fines específicos previstos en la Ley de Discapacidades;

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

- a. Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b. Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c. Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d. Observar buena conducta durante el trabajo;
- e. Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f. Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g. Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h. Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

- i. Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j. Las demás establecidas en este Código. (H. Congreso Nacional, Constitución Política de la República).

2.3.5. Norma Internacional de Auditoría 230 (Documentación de la Auditoría)

Alcance de esta NIA

1. Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad del auditor de preparar la documentación de la auditoría para una auditoría de estados financieros. El apéndice da una lista de otras NIA que contienen requisitos y lineamientos específicos para la documentación de la auditoría. Los requisitos específicos de documentación de otras NIA no limitan la aplicación de esta NIA. Las leyes o regulaciones pueden establecer requisitos adicionales de documentación.

Naturaleza y propósito de la documentación de auditoría

2. La documentación de la auditoría que cumple con los requisitos de esta NIA y los requisitos específicos de documentación de otras NIA relevantes proveen:
 - a) Evidencia sobre las bases que el auditor utilizó para emitir una conclusión sobre el logro de los objetivos generales del auditor; y
 - b) Evidencia de que la auditoría se planeó y realizó de acuerdo con las NIA y los requisitos aplicables a aspectos legales y de regulación.
3. La documentación de la auditoría sirve para un sin número de fines adicionales, incluyendo los siguientes:
 - Ayudar al equipo del trabajo a planear y desempeñar la auditoría.
 - Ayudar a los miembros del equipo del trabajo, responsables de la supervisión, a dirigir y supervisar el trabajo de auditoría, y a descargar sus responsabilidades de revisión de acuerdo con la NIA 220.2
 - Facilitar al equipo del trabajo la rendición de cuentas sobre su trabajo.

- Tener un registro de los asuntos importantes para futuras auditorías.
- Facilitar la conducción de revisiones e inspecciones de control de calidad de acuerdo con la NICC 1, o requisitos nacionales que sean cuando menos igual de exigentes.
- Facilitar la conducción de inspecciones externas de acuerdo con los requisitos legales, regulatorios u otros que sean aplicables.

Objetivo

4. El objetivo del auditor es preparar la documentación que proporcione:
 - a) Un registro suficiente y apropiado de las bases para el dictamen del auditor; y
 - b) Evidencia de que la auditoría se planeó y realizó de acuerdo con las NIA y con los requisitos legales y regulatorios que sean aplicables.

Definiciones

5. Para fines de las NIA, los siguientes términos tienen los significados que se les atribuyen en seguida:
 - a) Documentación de la auditoría. El registro de los procedimientos de auditoría realizados, la evidencia relevante obtenida de la auditoría, y las conclusiones que el auditor alcanzó (a veces también se usan términos como: "papeles de trabajo").
 - b) Archivo de auditoría. Una o más carpetas u otro medio de almacenamiento, en forma física o electrónica, que contiene los registros que comprenden la documentación de la auditoría para un trabajo específico.
 - c) Auditor con experiencia. Una persona (ya sea interna o externa a la firma) que tiene experiencia práctica en auditoría, y un entendimiento razonable de:
 - i) Los procesos de la auditoría,
 - ii) Las NIA y los requisitos legales y regulatorios que sean aplicables,

- iii) El entorno del negocio en el que opera la entidad, y
- iv) Los asuntos de auditoría e información financiera relevantes para la industria de la entidad.

Requisitos

A₁. Preparar oportunamente la documentación de la auditoría que sea suficiente y apropiada que ayude a mejorar la calidad de la auditoría y facilite la revisión y evaluación efectiva de la evidencia obtenida de la auditoría y las conclusiones alcanzadas antes de que se finalice el dictamen del auditor. Es probable que la documentación que se prepare después de que el trabajo de auditoría se ha realizado sea menos exacta que la documentación que se prepara cuando se realiza el trabajo. Documentación de los procedimientos de auditoría realizados y evidencia obtenida de la auditoría forma, contenido y extensión de la documentación de la auditoría

A₂. La forma, contenido y extensión de la documentación de la auditoría depende de factores como:

- El tamaño y la complejidad de la entidad.
- La naturaleza de los procedimientos de auditoría por realizar.
- Los riesgos identificados de representación errónea de importancia relativa.
- La importancia de la evidencia obtenida de la auditoría.
- La naturaleza y extensión de las excepciones identificadas.
- La necesidad de documentar una conclusión o la base para una conclusión no fácilmente determinable con la documentación del trabajo realizado o la evidencia obtenida de la auditoría.
- La metodología y herramientas de auditoría empleadas.

A₃. La documentación de auditoría puede registrarse en papel o en medios electrónicos o de otro tipo. Los ejemplos de documentación de la auditoría incluyen:

- Programas de auditoría.

- Análisis.
- Memorándums de asuntos.
- Resúmenes de asuntos importantes.
- Cartas de confirmación y de representación.
- Listas de verificación (checklists)
- Correspondencia (incluyendo correo electrónico [e-mail]) sobre asuntos importantes.

A₄. El auditor no necesita incluir en la documentación de la auditoría los borradores de papeles de trabajo y de estados financieros, notas que reflejen razonamientos incompletos o preliminares, copias anteriores de documentos corregidos por errores de mecanografía u otros, y duplicados de documentos.

A₅. Las explicaciones verbales por parte del auditor, por sí solas, no representan un soporte adecuado para el trabajo que realizó el auditor o las conclusiones que el auditor alcanzó, pero pueden usarse para explicar o aclarar información contenida en la documentación de la auditoría.
Documentación de cumplimiento con las NIA [Ref. (Párr. 8a)]

A₆. En principio, cumplir con los requisitos de esta NIA producirá una documentación de auditoría suficiente y apropiada en las circunstancias. Otras NIA contienen requisitos de documentación específica que se proponen aclarar la aplicación de esta NIA, en las circunstancias particulares de esas otras NIA. Los requisitos de documentación específica de otras NIA no limitan la aplicación de esta NIA. Es más, la ausencia de un requisito de documentación en cualquier NIA en particular no es para sugerir que no haya ninguna documentación por preparar como resultado del cumplimiento con dicha NIA.

A₇. La documentación de la auditoría brinda evidencia de que la auditoría cumple con las NIA. Sin embargo, no es necesario ni práctico que el auditor documente cada asunto que se considere, o cada juicio profesional que se haga, en una auditoría. Incluso, es innecesario que el auditor documente por separado (por ejemplo, como en una lista de verificación) el cumplimiento de

asuntos para los que se demuestra el cumplimiento con documentos que se incluyen dentro del archivo de la auditoría. Por ejemplo:

- La existencia de un plan de auditoría documentado de forma adecuada demuestra que el auditor ha planeado la auditoría.
- La existencia de una carta compromiso firmada en el archivo de la auditoría demuestra que el auditor ha acordado los términos del trabajo de auditoría con la administración, o cuando sea apropiado, con los encargados del gobierno corporativo.
- El dictamen de un auditor que contiene una opinión calificada de manera apropiada sobre los estados financieros demuestra que el auditor ha cumplido con el requisito de expresar una opinión calificada bajo las circunstancias especificadas en las NIA.
- En relación con los requisitos que aplican generalmente en toda la auditoría, puede haber varias formas en las cuales demostrar su cumplimiento dentro del archivo de la auditoría:

A₈. Juzgar la importancia de un asunto requiere un análisis objetivo de los hechos y circunstancias. Los ejemplos de asuntos de importancia incluyen:

- Asuntos que dan origen a riesgos importantes (según se definen en la NIA 315).
- Resultados de procedimientos de auditoría que indican: a) que los estados financieros pudieran tener errores materiales, o b) una necesidad de revisar la valoración previa del auditor de los riesgos de errores materiales y las respuestas del auditor a esos riesgos.
- Circunstancias que causan importante dificultad al auditor para aplicar los procedimientos de auditoría necesarios.
- Resultados que pudieran producir una modificación a la opinión del auditor o la inclusión de párrafo de Énfasis de Asunto en el dictamen del auditor.

A₉. Un importante factor para determinar la forma, el contenido y la extensión de la documentación de la auditoría sobre asuntos importantes, es el grado o

extensión del juicio profesional que se ejerce al realizar el trabajo y al evaluar los resultados. La documentación de los juicios profesionales hechos, cuando sea importante, sirve para explicar las conclusiones del auditor y para reforzar la calidad del juicio. Estos asuntos son de particular interés para los responsables de revisar la documentación de la auditoría, incluyendo a quienes realicen posteriores auditorías cuando le den continuidad a los asuntos de importancia (por ejemplo, al realizar una revisión retrospectiva de estimaciones contables).

A₁₀. El auditor puede considerar útil preparar y retener como parte de la documentación de la auditoría un sumario (a veces conocido como memorándum de terminación) que describe los asuntos importantes identificados durante la auditoría y cómo se manejaron, o que incluyen referencias cruzadas con otra documentación de soporte relevante de la auditoría que proporciona dicha información. Este sumario puede originar revisiones efectivas e inspecciones eficientes de la documentación de la auditoría, particularmente para auditorías grandes y complejas. Todavía más, la preparación de este sumario puede ayudar en la consideración que haga el auditor de los asuntos importantes. También puede ayudar al auditor a considerar si, a la luz de los procedimientos de auditoría realizados y a las conclusiones alcanzadas, hay algún objetivo individual relevante de la NIA que el auditor no pueda lograr o que pudiera impedir al auditor lograr los objetivos generales.

A₁₁. Registrar las características de identificación sirve a varios propósitos. Por ejemplo, hace posible al equipo del trabajo la rendición de cuentas por su trabajo y facilita la investigación de excepciones o inconsistencias. Las características de identificación variarán con la naturaleza del procedimiento de auditoría y la partida o asunto que se somete a prueba.

A₁₂. La NIA 220 requiere que el auditor revise el trabajo de auditoría realizado mediante la revisión de la documentación de la auditoría. El requisito de documentar quién revisó el trabajo de auditoría desempeñado no implica la necesidad de que cada papel específico de trabajo incluya evidencia de la

revisión. El requisito; sin embargo, significa documentar cuál trabajo de auditoría se revisó, quién y cuándo lo hizo.

A₁₃. La documentación no se limita a registros preparados por el auditor, sino que puede incluir otros registros apropiados, como las minutas de juntas preparadas por personal de la entidad y con el acuerdo del auditor. Otros con quienes el auditor puede discutir asuntos de importancia, pueden incluir a otro personal dentro de la entidad y a partes externas, como personas que den asesoría profesional a la entidad.

A₁₄. La documentación de la auditoría para la auditoría de una entidad pequeña, generalmente, es menos extensa que para la auditoría de una entidad mayor. Aún más, en el caso de una auditoría donde el socio del trabajo desempeña todo el trabajo de la auditoría, la documentación no incluirá asuntos que podrían tener que documentarse sólo para informar o instruir a los miembros de un equipo del trabajo, o para dar evidencia de la revisión por otros miembros del equipo (por ejemplo, no habrá asuntos que documentar en relación con las discusiones o la supervisión del equipo).

Sin embargo, el socio del trabajo cumple con el requisito absoluto del párrafo 8 de preparar documentación de la auditoría que pueda entender un auditor con experiencia, ya que la documentación de la auditoría puede estar sujeta a revisión por partes externas para fines de regulación u otros.

A₁₅. Cuando prepara la documentación de auditoría, el auditor de una entidad pequeña también puede encontrar útil y eficiente, registrar diversos aspectos de la auditoría juntos en un solo documento, con referencias cruzadas a los papeles de trabajo de soporte según sea apropiado.

Algunos ejemplos de asuntos que pueden documentarse juntos, en la auditoría de una entidad pequeña, incluyen el entendimiento de la entidad y su control interno, la estrategia de la auditoría y el plan de auditoría, la importancia relativa determinada de acuerdo con la NIA 320,8 riesgos evaluados, asuntos importantes anotados durante la auditoría y las conclusiones alcanzadas (IAASB).

2.3.6. Coso (Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano MICIL)

Definición de control interno

El control interno se define de la siguiente manera: El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales. El control interno:

- Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías operaciones, información y cumplimiento.
- Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo.
- Es efectuado por las personas no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que éstas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.
- Es capaz de proporcionar una seguridad razonable no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la entidad.
- Es adaptable a la estructura de la entidad flexible para su aplicación al conjunto de la entidad o a una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular.

Esta definición es intencionadamente amplia. Incluye conceptos importantes que son fundamentales para las organizaciones respecto a cómo diseñar, implantar y desarrollar el control interno, constituyendo así una base para su aplicación en entidades que operen en diferentes estructuras organizacionales, sectores y regiones geográficas.

Objetivos

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

- Objetivos operativos hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- Objetivos de información hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.
- Objetivos de cumplimiento hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

Componentes del control interno

El control interno consta de cinco componentes integrados.

Entorno de control

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrolla el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización.

El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño. El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno.

Evaluación de riesgos

Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos. Asimismo, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad.

La evaluación de riesgos también requiere que la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo.

Actividades de control

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial.

La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias.

Información y comunicación

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e interactivo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria.

La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

Actividades de supervisión

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente.

Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar

en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección.

Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda.

Relación entre Objetivos y Componentes

Existe una relación directa entre los objetivos, que es lo que una entidad se esfuerza por alcanzar, los componentes, que representa lo que se necesita para lograr los objetivos y la estructura organizacional de la entidad (las unidades operativas, entidades jurídicas y demás).

- Las tres categorías de objetivos operativos, de información y de cumplimiento están representadas por las columnas.
- Los cinco componentes están representados por las filas.
- La estructura organizacional de la entidad está representada por la tercera dimensión.

Efectividad del Control Interno

El Marco establece los requisitos de un sistema de control interno efectivo. Un sistema efectivo proporciona una seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos de la entidad. Un sistema de control interno efectivo reduce, a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad y puede hacer referencia a una, a dos, o a las tres categorías de objetivos. Para ello, es necesario que:

- Cada uno de los cinco componentes y principios relevantes esté presente y en funcionamiento. “Presente” se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes existen en el diseño e implementación del sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados. “En funcionamiento” se refiere a la determinación de que los componentes y

principios relevantes están siendo aplicados en el sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados.

- Los cinco componentes funcionan “de forma integrada”. “De forma integrada” se refiere a la determinación de que los cinco componentes reducen colectivamente, a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo. Los componentes no deben ser considerados por separado sino que han de funcionar juntos como un sistema integrado.

Los componentes son interdependientes y existe una gran cantidad de interrelaciones y vínculos entre ellos, en particular, en la manera en que los principios interactúan dentro de los componentes y entre los propios componentes. Cuando exista una deficiencia grave respecto a la presencia y funcionamiento de un componente o principio relevante, o con respecto al funcionamiento conjunto e integrado de los componentes, la organización no podrá concluir que ha cumplido los requisitos de un sistema de control interno efectivo.

Cuando se determine que el control interno es efectivo, la alta dirección y el consejo de administración tendrán una seguridad razonable de que la organización:

- Consigue llevar a cabo operaciones efectivas y eficientes cuando es poco probable que los eventos externos asociados a los riesgos tengan un impacto relevante en la consecución de los objetivos, o cuando la organización puede prever razonablemente la naturaleza y la duración de dichos acontecimientos externos y mitigar su impacto a un nivel aceptable.
- Entiende en qué medida las operaciones se gestionan con efectividad y eficiencia cuando los eventos externos pueden tener un impacto significativo en la consecución de los objetivos o cuando la organización puede predecir razonablemente la naturaleza y la duración de los acontecimientos externos y mitigar su impacto a un nivel aceptable.
- Prepara informes de conformidad con las reglas, regulaciones y normas aplicables o con objetivos de reporting específicos de la entidad.

- Cumple con las leyes, reglas, regulaciones y normas externas. El Marco requiere la aplicación del criterio profesional a la hora de diseñar, implementar y desarrollar el control interno y evaluar su efectividad. El uso de dicho criterio profesional, dentro de los límites establecidos por las leyes, reglas, regulaciones y normas mejora la capacidad de la dirección para tomar mejores decisiones sobre el control interno, pero no puede garantizar resultados perfectos (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.1. Materiales

En esta investigación se utilizaron los siguientes materiales para el desarrollo del mismo:

- Libros
- Internet
- Pendrive
- Hojas A4
- Esferos
- Borradores
- Resaltadores
- Impresión
- Anillados/Empastados
- Computadora
- Fotocopiadora
- Calculadora
- Cámara

3.1.2. Métodos

Entre los métodos científicos utilizados se encuentran los siguientes:

3.1.2.1. Método histórico-lógico

Representa los mecanismos más significativos del desarrollo del fenómeno a investigar, mediante este método se recolectó la información de libros, folletos, revistas, tesis, internet y documentos en general para determinar la importancia que tiene el estudio de la Auditoría Administrativa en la “Mega Ferretería El Machetazo”.

3.1.2.2. Método inductivo – deductivo

Se utilizó en el análisis de los datos adquiridos en la empresa ya que origina propiedades o relaciones partiendo de lo particular a lo general, para obtener los resultados a través de la investigación de campo durante el proceso de ejecución del proyecto.

3.1.2.3. Método de observación

Se realizó un trabajo de campo el cual sirvió para indagar y elaborar nuevas explicaciones de los fenómenos observados, mediante visita a los diversos establecimientos que ofrecen este tipo de servicio.

3.1.2.4. Método no experimental

Se utilizó para comprobar situaciones que ya ocurrieron, debido a que este método no tiene control sobre la variable independiente, debido a que los hechos ya han pasado.

3.1.3. Técnicas de investigación

3.1.3.1. Encuesta

La encuesta, una de las técnicas de investigación social más difundidas, se basa en las declaraciones orales o escritas de una muestra de la población con el objeto de recabar información. Se puede basar en aspectos objetivos (hechos, hábitos de conducta, características personales) o subjetivos (opiniones o actitudes). Una encuesta es un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario pre diseñado.

Esta permitió recopilar información de varias personas que están directamente relacionadas con la empresa para consolidar los resultados a través de diferentes opiniones. La encuesta se la hizo a los clientes de la empresa con el propósito de conocer las razones por las cuales toman una decisión de compra en un determinado lugar, es decir conocer sus exigencias y expectativas a la hora de comprar.

3.1.3.2. Entrevista

Consiste en entablar una conversación con la finalidad de obtener información de una actividad, dicha conversación se realiza de forma directa con el personal indicado, preferentemente de nivel directivo, esto es con el director o gerente, y en su caso con personal de niveles de supervisor y operarios.

Técnicamente, la entrevista es dirigida o no dirigida. La primera caracterizada por su rigidez, va encausada a un objeto del estudio determinado y está previamente diseñada; la segunda denominada también abierta, no está sujeta a una estructura predeterminada, por lo que el entrevistado se expresa con toda libertad, e inclusive llega a tomar la iniciativa.

La entrevista es aplicada a los administrativos y empleados de la empresa. La información que aporte servirá para plantear la solución más adecuada al problema de estudio.

3.1.3.3. Observación directa

La observación representa la técnica más natural y se relaciona con la habilidad y predisposición para percibir los hechos acontecidos en la organización y que se relacionan con el tema de evaluación y con el clima de trabajo imperante.

Esta técnica permitió percatarse en forma directa, personal, abierta o indiscriminadamente, de lo que acontece en un medio determinado, y específicamente de las funciones, actividades, procedimientos, prácticas de trabajo, actitudes y disposición al trabajo de equipo.

Es recomendable que el auditor responsable encabece la observación directa, comente y analice su percepción con los otros auditores para asegurar que existe consenso en torno a las condiciones del funcionamiento del área y definir los criterios a los que deberá sujetarse en todo momento la auditoría.

3.1.3.4. Cuestionario

Este instrumento permitió la recolección de datos utilizando un conjunto de preguntas preparadas cuidadosamente en función de la hipótesis, variables, objetivos y sus resultados permitieron entrar al universo para la fundamentación o demostración de la hipótesis.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se emplearon los siguientes tipos de investigación los cuales permitieron profundizar el problema de investigación. **(LUZURIAGA, Jorge. 2011)**

3.2.1. Investigación Descriptiva

Permitió describir el objeto de investigación, de tal manera que se puedan identificar variables y hacer su respectiva descripción.

3.2.2. Investigación Bibliográfica

Es aquella etapa de la investigación científica donde se explora qué se ha escrito en la comunidad científica sobre un determinado tema o problema. ¿Qué hay que consultar, y cómo hacerlo?

3.2.3. Investigación correlacional

Éste tipo de investigación está indicada para determinar el grado de relación y semejanza que pueda existir entre dos o más variables, es decir, entre características o conceptos de un fenómeno. Ella no pretende establecer una explicación completa de la causa – efecto de lo ocurrido, solo aporta indicios sobre las posibles causas de un acontecimiento.

3.2.4. Investigación explicativa

Este tipo de investigación permitió plantear el origen o causa de los hechos, fenómenos, etc.

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1. Firma ficticia de la auditoría

Para el desarrollo de la investigación se realizó la creación de una firma auditora de manera ficticia. La misma que tiene como nombre y logo lo siguiente:



3.3.2. Construcción metodológica del objeto de investigación

- **Fase I:** Fase Preliminar

Esta fase de la Auditoría Administrativa consiste en obtener información general y concreta de los aspectos más importantes de la empresa, detallándose en ella: la solicitud de auditoría; la misma que realizó la empresa pidiendo los servicios como Auditor Independiente, con el propósito de ejecutar una Auditoría Administrativa para medir el nivel de desempeño del talento humano, continuando por la carta de aceptación que se emite como Auditor, y luego de aceptar las condiciones establecidas por ambas partes en la carta se procedió a la elaboración del contrato de auditoría.

- **Fase II.** Fase de Planificación

En ella se detalló el Plan General de la Auditoría, en el que se especifica el motivo del examen, los objetivos generales y específicos de la Auditoría, breve

conocimiento de la empresa, el alcance del examen, la base legal entre ellas las leyes y normas en las que se basa el examen, el distributivo de trabajo y tiempo estimado, los recursos materiales y el talento humano. Siguiendo con la elaboración del Programa de Auditoría Administrativa, detallando los procedimientos a seguir y las fechas en las que se realizaron.

- **Fase III. Fase de Ejecución**

Aquí se ejecutó todo lo programado y planificado en las fases anteriores, haciendo referencia al cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan de trabajo y los programas de auditoría, que conlleven a la obtención de evidencia aplicando pruebas mediante las diferentes técnicas de auditoría que conduzcan a determinar las observaciones y/o hallazgos que soporten el resultado del proceso.

- **Fase IV. Fase de Informe**

En este documento se señalan los hallazgos así como las conclusiones y recomendaciones de la auditoría, es indispensable que brinde suficiente información respecto de la magnitud de los hallazgos y la frecuencia con que se presentan, en relación con el número de casos o transacciones revisadas en función de las operaciones que realiza la organización.

El informe está sustentado por evidencia competente y relevante, debidamente documentada en los papeles de trabajo del auditor. Teniendo como atributos: la objetividad, oportunidad, claridad, utilidad, calidad y lógica.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Dicha población está conformada por los administrativos, empleados y clientes de la Empresa Mega Ferretería El Machetazo.

Cuadro N° 1 La población de estudio: administrativos

Administrativos	Total
Gerente propietario	1
Administrador	1
Contadora	1
Total	3

Cuadro N° 2 La población de estudio: empleados

Empleados	Total
Cajeras	2
Percheros	2
Bodeguero	1
Chofer	1
Total	6

3.4.2. Muestra

El cálculo de ésta ayudó a extraer datos subconjunto del universo que fue representativo y que colaboró con en el estudio sobre el nivel de satisfacción en la prestación de servicios de la Empresa Mega Ferretería El Machetazo.

3.4.2.1. Tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

Simbologías:

n = tamaño de la muestra

E = Error permitido (5%).

N = Cantidad de la población.

$$n = \frac{N}{[E^2(N-1)]+1}$$

Datos según Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC):

Población cantón La Maná 46. 093

Población económicamente activa (P.E.A.) 42,30% = 23. 600

Total de población = 23. 600

$$n = \frac{N}{[E^2(N-1)]+1}$$

$$n = \frac{23. 600}{[(0,05^2) (23. 600-1)]+1}$$

$$n = \frac{23. 600}{[(0,0025) (23. 599)]+1}$$

$$n = \frac{23. 600}{59,00 + 1}$$

$$n = \frac{23. 600}{60}$$

n = 393 personas

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

FASE PRELIMINAR DE AUDITORÍA



MEGA FERRETERÍA EL MACHETAZO

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

	Páginas:	Referencia:
	1/1	PGA
	Período:	Marca:
	2012	⌘

PROGRAMA DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

N°	PROCEDIMIENTOS	FECHAS	REF	AUDITOR
1	FASE I: FASE PRELIMINAR			J.L.V.R
	Solicitud de auditoría	18/11/2013	SA	J.L.V.R
	Carta de aceptación	25/11/2013	CA	J.L.V.R
	Contrato de auditoría	25/11/2013	CTA	J.L.V.R
2	FASE II. FASE DE PLANIFICACIÓN			J.L.V.R
	Plan general de auditoría	27/11/2013	PGA	J.L.V.R
	Plan específico de auditoría	16/12/2013	PEA	J.L.V.R
3	FASE III. FASE DE EJECUCIÓN			J.L.V.R
	Papeles de trabajo	19/12/2013 Al 19/05/2014	PT	J.L.V.R
4	FASE IV. FASE DE INFORME			J.L.V.R
	Informe de control interno	06/05/2014	ICI	J.L.V.R
	Informe de Auditoría Administrativa	19/05/2014	IAA	J.L.V.R

⌘ Analizado

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	16/12/2013
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	19/12/2013

4.1.1. Fase Preliminar

SOLICITUD DE AUDITORÍA

MEGAFERRETERÍA EL MACHETAZO

*RUC: 0500779202001
Av. 19 de Mayo y Velasco Ibarra
Fono: 2695372-2695382*

La Maná, lunes 18 de noviembre del 2013

SEÑORITA

Johanna Llibeth Vanegas Romero

VANEGAS & ASOCIADOS

En su despacho.-

El motivo de la presente es para solicitar sus servicios como Auditor independiente, con el propósito de que ejecute una Auditoría Administrativa y el nivel de desempeño de nuestra empresa, del año 2012.

Considerando su experiencia, logrará brindarnos una asesoría eficiente y sólida a través de sugerencias claras y constructivas que ayudarán a que alcancemos los objetivos y metas planteadas mediante el manejo de nuestro reglamento con mayor eficiencia, eficacia y efectividad, construyendo un apoyo importante para el desarrollo de nuestras actividades.

Me despido augurando éxitos en sus labores profesionales.

Atentamente,

DR. PATRICIO BOLÍVAR SÁNCHEZ YÁNEZ
C.I 050077920-2
Gerente Propietario

Elaborado por: Johanna Llibeth Vanegas Romero	Fecha:	18/11/2013
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	18/11/2013



CARTA DE ACEPTACIÓN

Quevedo, jueves 21 de noviembre del 2013

SEÑORES.

MEGA FERRETERÍA EL MACHETAZO

Ciudad.-

Luego de las entrevistas mantenidas, la presente pretende proponer los términos que regulan nuestros compromisos de atención profesional.

El objetivo será realizar una Auditoría Administrativa para determinar el nivel de desempeño de su empresa, del año 2012.

Nuestra tarea consistirá en la identificación de las competencias, funciones y procesos que influyen en la estructura organizacional de la empresa, después analizaremos el comportamiento organizacional para la orientación de esfuerzos y por último verificaremos la dinámica administrativa que utiliza para el aprovechamiento de recursos.

El examen, que se realizará de acuerdo con las normas de auditoría vigentes, posee limitaciones derivadas esencialmente de la selección propia de una tarea que infiere conclusiones generales a partir de la revisión de nuestras seleccionadas para tal efecto, por lo que existe una posibilidad cierta

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	25/11/2013
---	---------------	------------

Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	27/11/2013
---	---------------	------------



CARTA DE ACEPTACIÓN

de qué errores, irregularidades no puedan ser detectados.

No obstante, si como resultado del trabajo, los mismos fueran revelados, lo haremos conocer de inmediato para que, conjuntamente, dispongamos ampliar el alcance de la investigación, si ello se juzga necesario.

Para lo cual se utilizará toda la información que surja de la tarea de auditoría realizada y requerida, que se nos suministre los datos complementarios que sean necesarios para tal propósito.

Que esto sirva de autorización para disponer del apoyo laboral de empleados de la empresa a efectos de ser utilizados en la realización de los siguientes procedimientos: otorgamiento de respuestas escritas a aquellos cuestionarios que formulemos, presentación de colaboración por parte de empleados y administrativos ante requerimientos y necesidades que se presenten durante la prestación de servicios entre otros.

En general colaboración y búsqueda de soluciones para superar aquellas situaciones que pueden significar limitaciones en el desarrollo de la tarea de auditoría.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	25/11/2013
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	27/11/2013



CARTA DE ACEPTACIÓN

En caso de existir acuerdo respecto de las condiciones establecidas en esta carta, firme, por favor una copia y devuélvala para que procedamos a su archivo.

Las estipulaciones anteriormente describen correctamente los servicios requeridos y los mutuos compromisos asumidos.

Johanna Lilibeth Vanegas Romero

AUDITOR

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero

Fecha: 25/11/2013

Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.

Fecha: 27/11/2013



MEGA FERRETERIA EL MACHETAZO

RUC: 0500779202001

Av. 19 de Mayo y Velasco Ibarra

Fono: 2695372-2695382

Página
1/6

PLAN PRELIMINAR DE AUDITORÍA

CONTRATO DE AUDITORÍA

Contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría que celebran por una parte **EMPRESA MEGA FERRETERÍA “EL MACHETAZO”** dirigida al Gerente Dr. Patricio Bolívar Sánchez Yánez de nacionalidad ecuatoriana con C.I 050077920-2, constituida el 20 de diciembre del 2007, y que en lo sucesivo se denominará el cliente, por otra parte JOHLIVAR, firma auditora representada por la Srta. Johanna Lilibeth Vanegas Romero de nacionalidad ecuatoriana y C.I 120506940-2 constituida el 13 de Noviembre del 2013, a quién se le denominará el auditor, de conformidad con las declaraciones y cláusulas siguientes:

DECLARACIONES

I El cliente declara:

- a) Que es una empresa con personería jurídica, legalmente constituida.
- b) Que requiere tener servicios de Auditoría Administrativa, por lo que ha decidido contratar los servicios del auditor.

II Declara el auditor:

Que es una sociedad anónima, constituida y existente de acuerdo con las leyes y que dentro de sus objetivos primordiales está el de realizar una Auditoría Administrativa con revisiones especiales, basados a las NAGAs, NIAs, COSO

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	25/11/2013
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	27/11/2013

PLAN PRELIMINAR DE AUDITORÍA

CONTRATO DE AUDITORÍA

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO

El auditor se obliga a prestar al cliente los servicios de Auditoría Administrativa para conocer el nivel de desempeño de la empresa Mega Ferretería El Machetazo, que se detallan en la propuesta de servicios anexa que firmada por las partes integra el contrato.

SEGUNDA.- ALCANCE DEL TRABAJO

El alcance de los trabajos que llevará a cabo el auditor se efectuará en base a la información del año 2012, dentro de este contrato son:

a) Análisis de la estructura organizacional

- Identificar las competencias.
- Funciones y procesos.

b) Evaluación del control interno

- Ambiente de control
- Valoración de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	25/11/2013
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	27/11/2013



MEGAFERRERIA EL MACHETAZO

RUC: 0500779202001
 Av. 19 de Mayo y Velasco Ibarra
 Fono: 2695372-2695382

Página
3/6

PLAN PRELIMINAR DE AUDITORÍA

CONTRATO DE AUDITORÍA

- c) Medir el nivel de desempeño del talento humano
 - Aprovechamiento de recursos.
- b) Elaboración de informe que contengan conclusiones y recomendaciones de los trabajos señalados en los incisos a, b y c de la cláusula.

TERCERA.- PROGRAMA DE TRABAJO

El cliente y el auditor convienen en desarrollar en forma conjunta un programa de trabajo en el que se determinen con precisión las actividades a realizar por cada una de las partes, los responsables de llevarlas a cabo y las fechas de realización.

CUARTA.- SUPERVISIÓN

El cliente o quien designe tendrá derecho a supervisar los trabajos que se le han encomendado al auditor dentro de este contrato y a dar por escrito las instrucciones que estime convenientes.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	25/11/2013
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	27/11/2013

PLAN PRELIMINAR DE AUDITORÍA

CONTRATO DE AUDITORÍA

QUINTA.- COORDINACIÓN DE LOS TRABAJOS

El cliente designará por parte de la empresa a un coordinador del proyecto quien será el responsable de coordinar la recopilación de la información que solicite el auditor y de que las reuniones y entrevistas establecidas en el programa de trabajo se lleven a cabo en las fechas establecidas.

SEXTA.- HORARIO DE TRABAJO

El auditor dedicará el tiempo necesario para cumplir satisfactoriamente con los trabajos materia de la celebración de este contrato, de acuerdo al programa de trabajo convenido por ambas partes y gozarán de libertad fuera del tiempo destinado al cumplimiento de las actividades, por lo que no estarán sujetos a horarios y jornadas determinadas.

SÉPTIMA.- RELACIÓN LABORAL

El auditor no tendrá ninguna relación laboral con el cliente y queda expresamente estipulado que este contrato se suscribe en atención a que el auditor en ningún momento se considere intermediario del cliente respecto del personal que ocupe para dar cumplimiento de las obligaciones que se deriven de las relaciones entre él y su personal, y exime al cliente de cualquier responsabilidad que a éste respecto existiere.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	25/11/2013
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	27/11/2013

PLAN PRELIMINAR DE AUDITORÍA

CONTRATO DE AUDITORÍA

OCTAVA.- PLAZO DE TRABAJO

El auditor se obliga a terminar los trabajos señalados en la cláusula segunda de este contrato de 180 días hábiles después de la fecha en que se firme el contrato. El tiempo estimado para la terminación de los trabajos está en relación a la oportunidad en que el cliente entregue los documentos requeridos por el auditor y por el cumplimiento de las fechas estipuladas en el programa de trabajo aprobado por las partes, por lo que cualquier retraso ocasionado por parte del personal del cliente o de los usuarios repercutirán en el plazo estipulado, el cual deberá incrementarse de acuerdo a las nuevas fechas establecidas en el programa de trabajo, sin perjuicio alguno para el auditor.

NOVENA.- HONORARIOS

La presente Auditoría Administrativa, se efectuará en base a honorarios fijo, con valor de \$ 1,300.00 (mil trescientos dólares).

El 50% al comienzo de la auditoría y el saldo (50%) al finalizar el trabajo.

DÉCIMA.- TRABAJOS ADICIONALES

De ser necesaria alguna adición a los alcances o productos del presente contrato, las partes celebrarán por separado un convenio que formará parte integrante de éste instrumento.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	25/11/2013
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	27/11/2013

PLAN PRELIMINAR DE AUDITORÍA

CONTRATO DE AUDITORÍA

DÉCIMA PRIMERA.- GASTOS GENERALES

Los gastos de fotocopiado, transportes y demás requerimientos para culminar el trabajo se agregarán a los honorarios del auditor, para ser pagados al finalizar la auditoría.

DÉCIMA SEGUNDA.- CAUSAS DE RESCISIÓN

Serán causas de rescisión del presente contrato la violación o incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de este contrato.

DÉCIMA TERCERA.- JURISDICCIÓN

Todo lo no previsto en este contrato se regirá por las disposiciones relativas, contenidas en el código civil del Ecuador y, en caso de controversia para su interpretación y cumplimiento, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales locales, renunciando al fuero que le pueda corresponder en razón de su domicilio presente o futuro.

Enteradas las partes del contenido y alcance legal de este contrato, lo rubrican y firman de conformidad en original y tres copias, en la ciudad de Quevedo, el día miércoles veintisiete de Marzo del dos mil trece.

GERENTE GENERAL
Dr. Patricio Sánchez Y.

AUDITOR
C.P.A. Johanna Vanegas R.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	25/11/2013
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	27/11/2013

FASE PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA



MEGA FERRETERÍA EL MACHETAZO

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

4.1.2 Fase de planificación

	Páginas:	Referencia:
	1/4	PGA
	Período:	Marca:
	2012	2
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA		
1. MOTIVO DEL EXAMEN		
<p>El presente trabajo investigativo de Auditoría Administrativa, encaminado a conocer las funciones administrativas, y el nivel de satisfacción de los clientes, se realiza, por la necesidad de los ejecutivos principales de saber la situación de las actividades de la empresa durante el período 2012.</p> <p>Es así que mediante solicitud del Gerente General de la Empresa MEGA FERRETERIA EL MACHETAZO se realizó el examen a las actividades diarias, y funciones administrativas, con el propósito de conocer el nivel de influencia en la estructura organizacional, el cual incluye procesos y procedimientos de Auditoría Administrativa, necesarios de acuerdo a las circunstancias en las cuales se desarrolló la investigación.</p>		
2. OBJETIVOS		
2.1 General		
<p>Realizar una Auditoría Administrativa en la Empresa Mega Ferretería “El Machetazo” para conocer el nivel de desempeño del talento humano e identificar posibles problemas y oportunidades de mejora.</p>		
2.2 Específicos		
<ul style="list-style-type: none"> Analizar la estructura organizacional, para identificar las competencias, funciones y procesos. 		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	27/11/2013
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	16/12/2013

	Páginas:	Referencia:
	2/4	PGA
	Período:	Marca:
	2012	2
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA		
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el control interno basado en el Modelo Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL), para determinar el cumplimiento de las políticas administrativas. • Medir el nivel de desempeño del talento humano, para el mejor aprovechamiento de recursos. • Emitir el Informe de Auditor Independiente, para contribuir a la toma de decisiones. 		
3. CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA		
<p>Mega Ferretería El Machetazo se fundó el 20 de diciembre del 2007 con la expectativa de ser una empresa grande por lo que en los seis años gracias a los resultados obtenidos han decidido seguir en el mercado y tener una oportunidad de crecimiento para constituirse en un futuro como una gran empresa comercial, a lo cual buscan estrategias para ser líderes en el mercado Local y Nacional.</p>		
4. ALCANCE DEL EXAMEN		
<p>La auditoría tiene el propósito de informar el nivel de desempeño y el grado de satisfacción de los clientes que proporciona la Empresa Mega Ferretería “El Machetazo” del cantón La Maná en el año 2012.</p>		
5. BASE LEGAL		
5.1 Leyes		
<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno • Código de Trabajo • Ley de Seguridad Social, Leyes y Ordenanzas Municipales. 		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	27/11/2013
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	16/12/2013

	Páginas:	Referencia:
	3/4	PGA
	Período:	Marca:
	2012	2

PLAN GENERAL DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

5.2 Normas

- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAs)
- Norma Internacional de Auditoría
- Coso “Modelo Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL)”

6. DISTRIBUTIVO DE TRABAJO Y TIEMPO ESTIMADO

La ejecución de ésta auditoría tendrá una duración de 180 días, y al terminar el tiempo establecido se emitirá un informe con respecto a la misma.

7. RECURSOS

7.1 Talento Humano

- Vanegas Romero Johanna Lilibeth: **Auditor Responsable**
- Ing. Auhing Triviño Abraham Moisés. MSc.: **Auditor Supervisor**

7.1 Recursos Materiales

- Libros
- Internet
- Pendrive
- Hojas A4
- Esferos
- Borradores

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	27/11/2013
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	16/12/2013

	Páginas:	Referencia:
	4/4	PGA
	Período:	Marca:
	2012	2
PLAN GENERAL DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA		
<ul style="list-style-type: none"> • Resaltadores • Impresión • Anillados/Empastados • Computadora • Fotocopiadora • Calculadora • Cámara <p>Atentamente.</p> <p>Vanegas Romero Johanna Lilibeth Vanegas & Asociados</p>		
2 socializado		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	27/11/2013
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	16/12/2013

 <p>“JOHLIVAR” Vanegas & Asociados Dirección: Av. Walter Andrade #1129 Tel. 0993142344 o 05 2 763 117</p>	Páginas:	Referencia:		
	1/1	PEA		
	Período:	Marca:		
	2012	⌘		
PROGRAMA DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA				
N°	PROCEDIMIENTOS	FECHAS	REF	AUDITOR
1	Conocimiento del negocio.	19/12/2013	CN	J.L.V.R
2	Visita a las instalaciones.	26/12/2013	VI	J.L.V.R
3	Cuestionario de control interno.	02/01/2014	CCI	J.L.V.R
4	Medición de riesgos.	13/01/2014	MR	J.L.V.R
5	Matriz de debilidades.	20/01/2014	MD	J.L.V.R
6	Diagrama de Ishikawa.	23/01/2014	DI	J.L.V.R
7	Hallazgos.	27/01/2014	H1-n	J.L.V.R
8	Indicadores de gestión del proceso administrativo.	28/01/2014	IGPA	J.L.V.R
9	Identificar las competencias, funciones y procesos, por medio de cuestionario a los trabajadores.	10/02/2014	CFP	J.L.V.R
10	Analizar el comportamiento organizacional en la Empresa, por medio de cuestionario.	05/03/2014	CO	J.L.V.R
11	Cuestionario de dinámica administrativa.	17/03/2014	EDA	J.L.V.R
12	Encuesta a los clientes para medir el nivel de desempeño del talento humano.	04/04/2014	EC	J.L.V.R
13	Elaborar informe de control interno.	06/05/2014	ICI	J.L.V.R
14	Elaborar informe de Auditoría Administrativa.	19/05/2014	IAA	J.L.V.R
⌘ Analizado				
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero			Fecha:	16/12/2013
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.			Fecha:	19/12/2013

FASE DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA



MEGA FERRETERÍA EL MACHETAZO

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

4.1.3 Fase de ejecución

	Páginas:	Referencia:
	1/3	CN
	Período:	Marca:
	2012	Y
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO		
<p>Gracias al esfuerzo, tenacidad y acuerdo mutuo entre los esposos Patricio Bolívar Sánchez Yánez y Carmen Teresa Grandes Robayo conjuntamente con sus hijos María del Carmen, Diego y Andrea deciden crear su propia empresa familiar en Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi, con el Nombre de Mega Ferretería “El Machetazo” ubicado en la parte céntrica del Cantón La Maná, Av. 19 de Mayo y Velasco Ibarra la misma que se dedica a la comercialización al por mayor y menor de artículos de ferretería desde el 20 de diciembre del 2007.</p> <p>El esfuerzo constante de servir y satisfacer las necesidades de los clientes de la zona ha hecho que Mega Ferretería “El Machetazo” logre posicionarse en el mercado como una empresa sólida y tenga un alto nivel de aceptación, la misma que dispone un extenso surtido de mercaderías.</p> <p>Mega Ferretería “El Machetazo” mantiene su Registro Único de Contribuyente (RUC) 0500779202001 de persona natural, desde el 20 de diciembre del 2007 que corresponde al propietario Dr. Patricio Bolívar Sánchez Yánez.</p> <p>MISIÓN</p> <p>Ser una empresa que trabaja para brindar a sus clientes la mayor diversidad en materiales de construcción y de ferretería en general, bajo premisas de precio, calidad y servicio acorde a las exigencias del mercado, comprometiéndonos con la capacitación constante de nuestro talento humano, para que éste sea altamente calificado, productivo y comprometido</p>		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	19/12/2013
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	26/12/2013

	Páginas:	Referencia:
	2/3	CN
	Período:	Marca:
	2012	Y

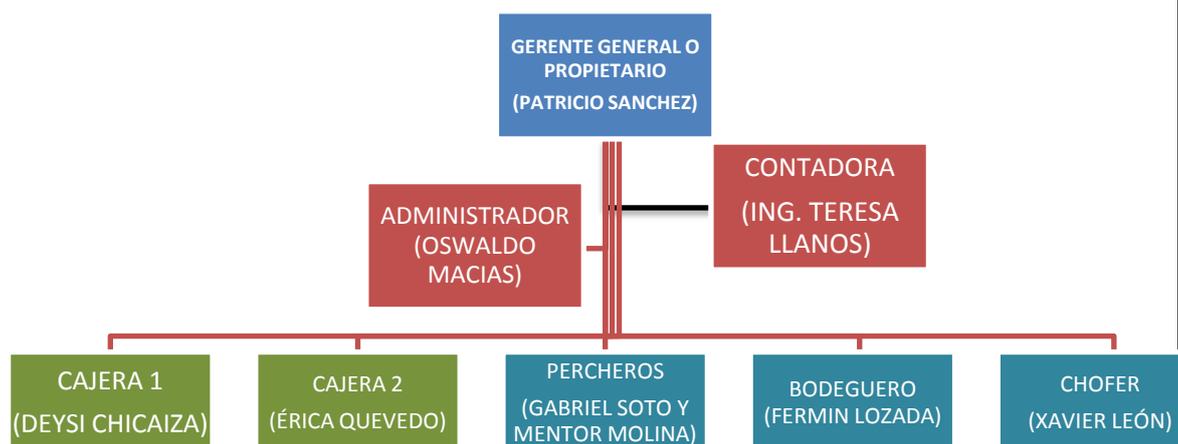
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO

a mantener la preferencia y satisfacción de nuestros clientes; con la finalidad de generar un crecimiento rentable, en beneficio de todos que nos permita mantener y mejorar cada día la calidad y servicio prestado.

VISIÓN

Mantener un sólido posicionamiento y liderazgo comercial en cuanto a la venta de materiales de construcción y ferretería en general, superando las perspectivas de calidad y servicio de nuestros clientes, gracias al apoyo incondicional de un comprometido equipo de trabajo, permitiéndonos así sostener un alto grado de responsabilidad social y comercial que nos garantice solidez financiera y crecimiento sostenible.

ORGANIGRAMA



Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	19/12/2013
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	26/12/2013

	Páginas:	Referencia:
	3/3	CN
	Período:	Marca:
	2012	Y
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO		
ANÁLISIS D.O.F.A.		
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	
1. Ineficiencia en el manejo de inventarios. 2. Una sola sede. 3. Conocimiento inadecuado de los empleados. 4. Dirección estratégica errónea. 5. Ofrecer productos con problemas de fabricación. 6. Personal inseguro. 7. Incentivos insuficientes.	1. Acceso a nuevas tecnologías 2. Búsqueda de nuevos mercados. 3. Posicionamiento en el mercado 4. Expansión. 5. Desarrollo de productos. 6. Exportación. 7. Préstamos bancarios. 8. Edificación de nuevos barrios.	
FORTALEZAS	AMENAZAS	
1. Variedad de productos. 2. Servicio al cliente. 3. Instalaciones. 4. Tiempos de entrega inmediata. 5. Calidad de la mercancía. 6. Experiencia y conocimiento 7. Precios bajos. 8. Buena reputación entre los proveedores. 9. Personal suficiente. 10. Asesoramiento al cliente.	1. Inseguridad. 2. Mercado saturado. 3. Competencia desleal. 4. No contar con transporte. 5. Desempleo. 6. Inflación en los precios. 7. Cambio en las necesidades y gustos de los consumidores 8. Situación económica del país. 9. Multinacionales. 10. Relaciones con otros países.	
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	19/12/2013
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	26/12/2013

	Páginas:	Referencia:
	1/2	VI
	Período:	Marca:
	2012	Y
VISITA A LAS INSTALACIONES		
<p>El día 26 de diciembre del año 2013, siendo las 10:00 horas se visitó las instalaciones de la Empresa Mega Ferretería “El Machetazo” ubicada en la parte céntrica del Cantón La Maná, Av. 19 de Mayo y Velasco Ibarra, la misma, en compañía de la Sra. Teresa Llanos Contadora de la Ferretería. Donde se pudo observar los siguientes puntos importantes para el trabajo a desarrollar:</p> <p>La empresa cuenta con una infraestructura de dos plantas que están debidamente distribuidas tanto para el correcto funcionamiento de los equipos como para el bienestar de las personas.</p> <p>En la primera planta se encuentra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las perchas, que están distribuidas por materiales y maquinarias de: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Cemento ❖ Pintura ❖ Clavos ❖ Cañerías plásticas ❖ Cables electrónicos ❖ Tornillos ❖ Herramientas eléctricas ❖ Sierras ❖ Herramientas con cables ❖ Herramientas a baterías ❖ Taladros ❖ Maquinarias pesadas 		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	26/12/2013
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	26/12/2013

	Páginas:	Referencia:
	2/2	VI
	Período:	Marca:
	2012	Y
VISITA A LAS INSTALACIONES		
<p>Al fondo de la primera planta se encuentra la bodega.</p> <p>Un baño para uso de los empleados.</p> <p>En la segunda planta se encuentra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La oficina del Gerente General que cuenta con un escritorio, una silla y con su respectiva computadora, ahí mismo está la oficina del Administrador. • En la oficina de Contabilidad está la Contadora con su asistente, cada una de ellas cuenta con su respectiva computadora e impresora, escritorio y silla, además de materiales de oficina. • Un baño para uso del personal administrativo. <p>Los horarios de trabajo son de 7h00 a 18h00.</p> <p>Siendo las 13h00, se finaliza la visita a las instalaciones, observando aspectos necesarios para realizar el trabajo de auditoría, y con la colaboración de todo el personal mientras se realiza el recorrido.</p>		
Y Investigado		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	26/12/2013
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	26/12/2013

						Páginas:	Referencia:
						1/5	CCI
						Período:	Marca:
						2012	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
GERENCIA							
Responsable: Dr. Patricio Bolívar Sánchez Yáñez							
Ambiente de control							
N°	Preguntas	SI	NO	N/A	CALIF. OBT.	PORCE. OPT.	MARCA
1	¿Implementa código de conducta en la empresa?	x			3	5	
2	¿Existe una relación cordial entre el talento humano de la empresa?	x			4	5	
3	¿Tiene en alto grado la ética del talento humano?	x			3	5	
4	¿Posee una estructura organizacional en la empresa?	x			5	5	
5	¿El flujo de información contribuye a la realización de actividades?	x			4	5	
Subtotal					19	25	
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero						Fecha:	02/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.						Fecha:	10/01/2014

						Páginas:	Referencia:
						2/5	CCI
						Período:	Marca:
						2012	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
GERENCIA							
Responsable: Dr. Patricio Bolívar Sánchez Yáñez							
Evaluación de riesgo							
N°	Preguntas	SI	NO	N/A	CALIF. OBT.	PORCE. OPT.	Marca
1	¿La empresa tiene objetivos establecidos?	x			3	5	
2	¿Los objetivos expresan de forma clara la orientación a seguir?	x			3	5	
3	¿Tiene estrategias para el cumplimiento de los objetivos?	x			4	4	
4	¿El presupuesto y los planes tienen consistencia con los objetivos y estrategias de la entidad?	x			4	4	
5	¿Existen objetivos por cada actividad?	x			4	5	
6	¿Posee mecanismos para mitigar riesgos?	x			3	4	
Subtotal					21	27	
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero						Fecha:	02/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.						Fecha:	10/01/2014

						Páginas:	Referencia:
						3/5	CCI
						Período:	Marca:
						2012	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
GERENCIA							
Responsable: Dr. Patricio Bolívar Sánchez Yáñez							
Actividades de control							
N°	Preguntas	SI	NO	N/A	CALIF. OBT.	PORCE. OPT.	Marca
1	¿Tiene procedimientos los cuales garanticen el cumplimiento de la política interna?	x			3	4	
2	¿Realiza controles físicos a las diversas actividades desarrolladas por el talento humano de la entidad?	x			3	4	
3	¿Posee controles de desempeño y cumplimiento de objetivos institucionales?	x			3	4	
4	¿La administración de la entidad tiene, revisa o elabora informes de desempeño?		x		0	4	
Subtotal					9	16	
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero						Fecha:	02/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.						Fecha:	10/01/2014

						Páginas:	Referencia:
						4/5	CCI
						Período:	Marca:
						2012	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
GERENCIA							
Responsable: Dr. Patricio Bolívar Sánchez Yáñez							
Sistema de información y comunicación							
N°	Preguntas	SI	NO	N/A	CALIF. OBT.	PORCE. OPT.	Marca
1	¿Existe un adecuado sistema de comunicación entre las diferentes áreas?	X			3	4	
2	¿La información suministrada ayuda en la ejecución de las actividades?	X			4	4	
3	¿Existe un sistema de comunicación adecuado con los clientes?	X			3	4	
4	¿El o los sistemas de comunicación son seguros?	X			4	4	
Subtotal					14	16	
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero						Fecha:	02/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.						Fecha:	10/01/2014

						Páginas:	Referencia:
						5/5	CCI
						Período:	Marca:
						2012	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
GERENCIA							
Responsable: Dr. Patricio Bolívar Sánchez Yáñez							
Monitoreo							
N°	Preguntas	SI	NO	N/A	CALIF. OBT.	PORCE. OPT.	Marca
1	¿Existe control continuo del cumplimiento de los objetivos y planes de la entidad?	X			4	4	
2	¿El sistema de control satisface las necesidades de la entidad?	X			3	4	
3	¿Posee informes de cumplimiento, emitidos por las diferentes áreas?	X			2	4	
4	¿Realiza evaluaciones continuas sobre la capacidad del talento humano, en la ejecución de las actividades?	X			2	4	
Subtotal					11	16	
Total					74	100	
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero						Fecha:	02/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.						Fecha:	10/01/2014

						Páginas:	Referencia:
						1/5	CCI
						Período:	Marca:
						2012	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
CONTABILIDAD							
Responsable: Ing. Teresa Llanos							
Ambiente de control							
N°	Preguntas	SI	NO	N/A	CALIF. OBT.	PORCE. OPT.	Marca
1	¿Implementa código de conducta en la empresa?	X			4	5	
2	¿Existe una relación cordial entre el talento humano de la empresa?	X			4	5	
3	¿Tiene en alto grado la ética del talento humano?	X			4	5	
4	¿Posee una estructura organizacional en la empresa?	X			5	5	
5	¿El flujo de información contribuye a la realización de actividades?	X			4	5	
Subtotal					21	25	
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero						Fecha:	02/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.						Fecha:	10/01/2014

		Páginas:	Referencia:				
		2/5	CCI				
		Período:	Marca:				
		2012					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
CONTABILIDAD							
Responsable: Ing. Teresa Llanos							
Evaluación de riesgos							
N°	Preguntas	SI	NO	N/A	CALIF. OBT.	PORCE. OPT.	Marca
1	¿La empresa tiene objetivos establecidos?	X			3	5	
2	¿Los objetivos expresan de forma clara la orientación a seguir?	X			3	5	
3	¿Tiene estrategias para el cumplimiento de los objetivos?		X		3	4	
4	¿El presupuesto y los planes tienen consistencia con los objetivos y estrategias de la entidad?	X			3	4	
5	¿Existen objetivos por cada actividad?		X		2	5	
6	¿Posee mecanismos para mitigar riesgos?	X			3	4	
Subtotal					17	27	
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero						Fecha:	02/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.						Fecha:	10/01/2014

		Páginas:	Referencia:				
		3/5	CCI				
		Período:	Marca:				
		2012					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
CONTABILIDAD							
Responsable: Ing. Teresa Llanos							
Actividades de control							
N°	Preguntas	SI	NO	N/A	CALIF. OBT.	PORCE. OPT.	Marca
1	¿Tiene procedimientos los cuales garanticen el cumplimiento de la política interna?	X			4	4	
2	¿Realiza controles físicos a las diversas actividades desarrolladas por el talento humano de la entidad?	X			3	4	
3	¿Posee controles de desempeño y cumplimiento de objetivos institucionales?		X		3	4	
4	¿La administración de la entidad tiene, revisa o elabora informes de desempeño?		X		0	4	H1-n
Subtotal					10	16	
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero						Fecha:	02/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.						Fecha:	10/01/2014

	Páginas:	Referencia:
	4/5	CCI
	Período:	Marca:
	2012	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CONTABILIDAD

Responsable: Ing. Teresa Llanos

Sistema de información y comunicación

N°	Preguntas	SI	NO	N/A	CALIF. OBT.	PORCE. OPT.	Marca
1	¿Existe un adecuado sistema de comunicación entre las diferentes áreas?	X			3	4	
2	¿La información suministrada ayuda en la ejecución de las actividades?	X			3	4	
3	¿Existe un sistema de comunicación adecuado con los clientes?	X			4	4	
4	¿El o los sistemas de comunicación son seguros?	X			2	4	
Subtotal					12	16	
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero						Fecha:	02/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.						Fecha:	10/01/2014

						Páginas:	Referencia:
						5/5	CCI
						Período:	Marca:
						2012	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
CONTABILIDAD							
Responsable: Ing. Teresa Llanos							
Monitoreo							
N°	Preguntas	SI	NO	N/A	CALIF. OBT.	PORCE. OPT.	Marca
1	¿Existe control continuo del cumplimiento de los objetivos y planes de la entidad?	X			3	4	
2	¿El sistema de control satisface las necesidades de la entidad?	X			3	4	
3	¿Posee informes de cumplimiento, emitidos por las diferentes áreas?	X			2	4	
4	¿Realiza evaluaciones continuas sobre la capacidad del talento humano, en la ejecución de las actividades?	X			3	4	
Subtotal					11	16	
Total					71	100	
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero						Fecha:	02/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.						Fecha:	10/01/2014

						Páginas:	Referencia:
						1/5	CCI
						Período:	Marca:
						2012	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
ADMINISTRACIÓN							
Responsable: Sr. Oswaldo Macías							
Ambiente de control							
N°	Preguntas	SI	NO	N/A	CALIF. OBT.	PORCE. OPT.	Marca
1	¿Implementa código de conducta en la empresa?	X			3	5	
2	¿Existe una relación cordial entre el talento humano de la empresa?	X			4	5	
3	¿Tiene en alto grado la ética del talento humano?	X			3	5	
4	¿Posee una estructura organizacional en la empresa?	X			5	5	
5	¿El flujo de información contribuye a la realización de actividades?	X			4	5	
Subtotal					19	25	
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero						Fecha:	02/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.						Fecha:	10/01/2014

					Páginas:	Referencia:	
					2/5	CCI	
					Período:	Marca:	
					2012		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
ADMINISTRACIÓN							
Responsable: Sr. Oswaldo Macías							
Evaluación de Riesgos							
N°	Preguntas	SI	NO	N/A	CALIF. OBT.	PORCE. OPT.	Marca
1	¿La empresa tiene objetivos establecidos?	X			3	5	
2	¿Los objetivos expresan de forma clara la orientación a seguir?	X			4	5	
3	¿Tiene estrategias para el cumplimiento de los objetivos?	X			3	4	
4	¿El presupuesto y los planes tienen consistencia con los objetivos y estrategias de la entidad?	X			3	4	
5	¿Existen objetivos por cada actividad?	X			2	5	
6	¿Posee mecanismos para mitigar riesgos?	X			3	4	
Subtotal					18	27	
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero						Fecha:	02/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.						Fecha:	10/01/2014

					Páginas:	Referencia:	
					3/5	CCI	
					Período:	Marca:	
					2012		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
ADMINISTRACIÓN							
Responsable: Sr. Oswaldo Macías							
Actividades de control							
N°	Preguntas	SI	NO	N/A	CALIF. OBT.	PORCE. OPT.	Marca
1	¿Tiene procedimientos los cuales garanticen el cumplimiento de la política interna?	X			3	4	
2	¿Realiza controles físicos a las diversas actividades desarrolladas por el talento humano de la entidad?	X			3	4	
3	¿Posee controles de desempeño y cumplimiento de objetivos institucionales?	X			4	4	
4	¿La administración de la entidad tiene, revisa o elabora informes de desempeño?		X		0	4	
Subtotal					10	16	
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero						Fecha:	02/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.						Fecha:	10/01/2014

						Páginas:	Referencia:
						4/5	CCI
						Período:	Marca:
						2012	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
ADMINISTRACIÓN							
Responsable: Sr. Oswaldo Macías							
Sistema de información y comunicación							
N°	Preguntas	SI	NO	N/A	CALIF. OBT.	PORCE. OPT.	Marca
1	¿Existe un adecuado sistema de comunicación entre las diferentes áreas?	X			3	4	
2	¿La información suministrada ayuda en la ejecución de las actividades?	X			3	4	
3	¿Existe un sistema de comunicación adecuado con los clientes?	X			4	4	
4	¿El o los sistemas de comunicación son seguros?	X			3	4	
Subtotal					13	16	
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero						Fecha:	02/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.						Fecha:	10/01/2014

	Páginas:	Referencia:
	5/5	CCI
	Período:	Marca:
	2012	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ADMINISTRACIÓN

Responsable: Sr. Oswaldo Macías

Monitoreo

N°	Preguntas	SI	NO	N/A	CALIF · OBT.	PORCE. OPT.	Marca
1	¿Existe control continuo del cumplimiento de los objetivos y planes de la entidad?	x			3	4	
2	¿El sistema de control satisface las necesidades de la entidad?	x			3	4	
3	¿Posee informes de cumplimiento, emitidos por las diferentes áreas?	x			2	4	
4	¿Realiza evaluaciones continuas sobre la capacidad del talento humano, en la ejecución de las actividades?	x			2	4	
Subtotal					10	16	
Total					70	100	
 Verificado							
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero						Fecha:	02/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.						Fecha:	10/01/2014

	Páginas:	Referencia:
	1/6	MR
	Período:	Marca:
	2012	©

MEDICIÓN DE RIESGOS

Riesgo de control

ÁREAS		CALIF. OBT.	PUNT. ÓPT.
1	Gerencia	74	100
2	Contabilidad	71	100
3	Administración	70	100
Total		215	300

Nivel de confianza= (Calificación obtenida / puntuación óptima) * 100

Nivel de confianza= (215 / 300) * 100

Nivel de confianza= 71,67 %

Nivel de confianza= 71,67%	Nivel de riesgo= 28,33%
-----------------------------------	--------------------------------

TABLA DE PONDERACIÓN

%	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
DEL 5% AL 39%	BAJO	BAJO
DEL 40 AL 59%	MODERADO	MODERADO
DEL 60 AL 95%	ALTO	ALTO

De acuerdo al cuestionario de control interno aplicado a los responsables de las diferentes áreas, se obtuvo un nivel de confianza alto de 71,67% y un nivel de riesgo bajo de 28,33%.

© **Cálculo realizado**

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	13/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	17/01/2014

		Páginas:	Referencia:
		2/6	MR
		Período:	Marca:
		2012	©
MEDICIÓN DE RIESGOS			
Riesgo Inherente			
Gerencia			
N°	Riesgos	CALIF. OPT.	PUNT. OPT.
1	Mano de obra poco calificada	7	10
2	Planes de ventas desactualizados	6	10
3	Descuido de funciones	7	10
4	Confusión en el desarrollo de funciones	8	10
5	Líneas jerárquicas no establecidas	8	10
6	Conflictos internos	6	10
7	Escasa comunicación entre el Talento Humano	5	10
8	Irregularidades de anteriores Gerentes	10	10
9	Aceleración en la actualización de normas, leyes	6	10
10	Interpretación errónea de actividades a desarrollar	7	10
Total		70	100
<p>Nivel de confianza= (Calificación obtenida / puntuación óptima) * 100 Nivel de confianza= (70 / 100) *100 Nivel de confianza= 70%</p>			
<p>Análisis: En base a la identificación del riesgo inherente del área de Gerencia, se pudo establecer el nivel de confianza de 70% dando un nivel de riesgo del 30%, lo que se considera un nivel aceptable.</p>			
© Cálculo realizado			
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero		Fecha:	13/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.		Fecha:	17/01/2014

		Páginas:	Referencia:
		3/6	MR
		Período:	Marca:
		2012	©
MEDICIÓN DE RIESGOS			
Riesgo Inherente			
Administración			
N°	Riesgos	CALIF. OBT.	RIESGO PORCE.
1	Software y hardware inadecuados	8	10
2	Actualizaciones poco frecuentes de normas y leyes	7	10
3	Escasa comunicación con sus superiores	8	10
4	Descuido del trabajo	8	10
5	Espacios inadecuados	6	10
6	Horas de trabajo extensas	5	10
7	Experiencia escasa en el trato de los clientes	8	10
8	Viajes de negocios por la actividad de la empresa	9	10
9	Problemas de salud	7	10
10	Ambiente de trabajo estresante	5	10
Total		71	100
<p>Nivel de confianza= (Calificación obtenida / puntuación óptima) * 100 Nivel de confianza= (71 / 100) *100 Nivel de confianza= 71%</p>			
<p>Análisis: En base a la identificación del riesgo inherente del área de Administración, se pudo establecer el nivel de confianza de 71% dando un nivel de riesgo del 29%, lo que se considera un nivel aceptable.</p>			
© Cálculo realizado			
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero		Fecha:	13/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.		Fecha:	17/01/2014

		Páginas:	Referencia:
		4/6	MR
		Período:	Marca:
		2012	©
MEDICIÓN DE RIESGOS			
Riesgo Inherente			
Contable			
N°	Riesgos	CALIF. OBT.	RIESGO PORCE.
1	Actualización, y expedición de nuevas normas, leyes, contables.	7	10
2	Aplicación de normas, leyes, errores	7	10
3	Inadecuado software contable	8	10
4	Cambien en los impuestos	6	10
5	Globalización	5	10
6	Subida de precios mercadería	5	10
7	Atraso de entrega de las facturas de ventas	6	10
8	Archivos contables desordenados	6	10
9	Atrasos en la declaración de impuestos	8	10
10	Documentos contables incompletos	7	10
Total		65	100
Nivel de confianza= (Calificación obtenida / puntuación óptima) * 100 Nivel de confianza= (65 / 100) *100 Nivel de confianza= 65%			
Análisis: En base a la identificación del riesgo inherente del área de Administración, se pudo establecer el nivel de confianza de 65% dando un nivel de riesgo del 35%, lo que se considera un nivel aceptable.			
© Cálculo realizado			
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero		Fecha:	13/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.		Fecha:	17/01/2014

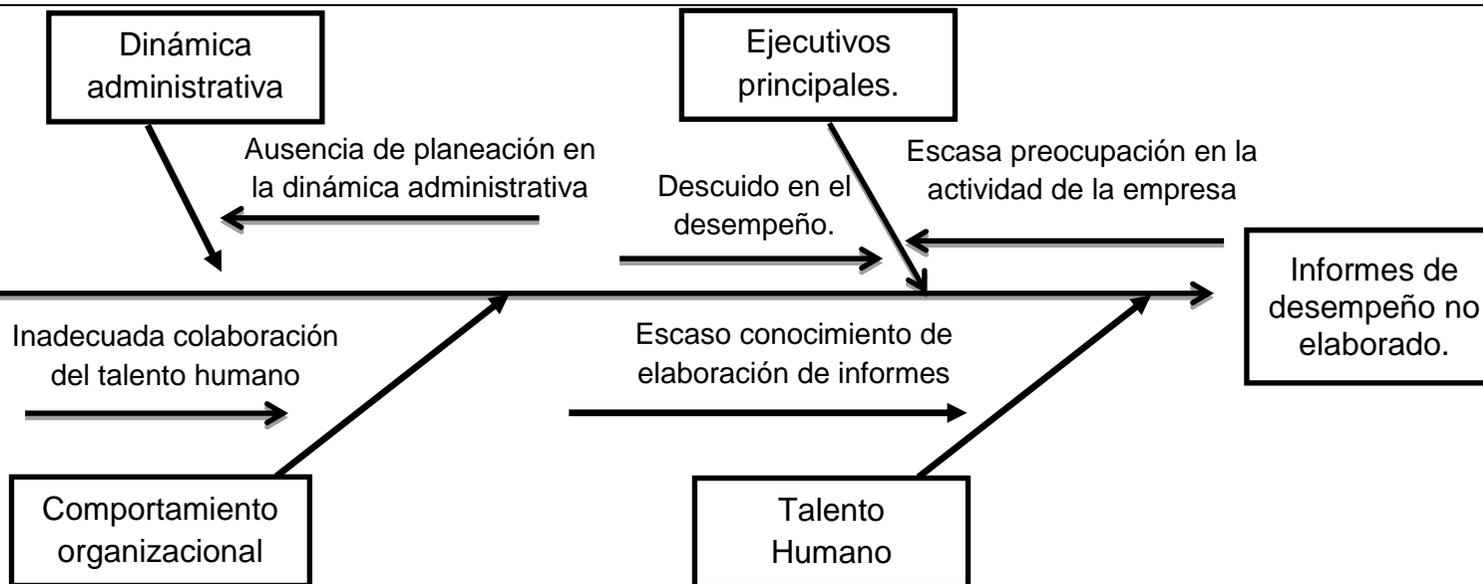
		Páginas:	Referencia:
		5/6	MR
		Período:	Marca:
		2012	©
MEDICIÓN DE RIESGOS			
Riesgo Inherente			
EMPRESA MEGA FERRETERÍA EL MACHETAZO			
N°	Áreas	CALIF. OBT.	PUNT. ÓPT.
1	Gerencia General	70	100
2	Administración	71	100
3	Contabilidad	65	100
Total		206	300
<p>Nivel de confianza= (Calificación obtenida / puntuación óptima) * 100 Nivel de confianza= (206 / 300) *100 Nivel de confianza= 68,67 %</p>			
Nivel de confianza= 68,67%		Nivel de riesgo= 31,33%	
TABLA DE PONDERACIÓN			
%	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO	
DEL 5% AL 39%	BAJO	BAJO	
DEL 40 AL 59%	MODERADO	MODERADO	
DEL 60 AL 95%	ALTO	ALTO	
<p>Análisis: Se identificaron los riesgos inherentes de auditoría de la empresa, con el propósito de establecer el área con mayor dificultad y su influencia significativa en las actividades, estableciendo como nivel alto de confianza (68,67%) y un nivel bajo de riesgo (31,33%).</p>			
© Cálculo realizado			
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero		Fecha:	13/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.		Fecha:	17/01/2014

	Páginas:	Referencia:
	6/6	MR
	Período:	Marca:
	2012	©
MEDICIÓN DE RIESGOS		
Riesgo de auditoría		
Riesgos	Calificación cuantitativa	Calificación cualitativa
Riesgo de control	28,33	BAJO
Riesgo inherente	31,33	BAJO
Riesgo de detección	0,05	BAJO
<p>Riesgo de Auditoría:</p> <p>CT= calificación total</p> <p>PT= ponderación total</p> <p>RA= RC* RI* RD= 28,33* 31,33* 0.05 = 44,38% (Moderado)</p> <p>Como resultado de la aplicación del cuestionario de control interno, se conocieron los riesgos de control, inherente, y de detección, con los cuales se aplicó la fórmula del riesgo de auditoría, el cual dio como resultado 44,38%, que indica que la empresa posee un nivel moderado de riesgo.</p> <p>Esto ayudó a conocer ampliamente la situación interna de la empresa, permitiendo realizar un trabajo investigativo profundo identificando los problemas de mayor relevancia.</p>		
© Cálculo realizado		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	13/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	17/01/2014

				Páginas:		Referencia:	
				1/1		MD	
				Período:		Marca:	
				2012		Analizado	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO							
MATRIZ DE DEBILIDADES							
Control de debilidad	Afirmación afectada	Causa	Efecto	Recomendación	Plazo	Responsable	Medio de constancia
¿La administración de la entidad tiene, revisa o elabora informes de desempeño del talento humano?	Eficiencia	La gerencia, administración, no han considerado la necesidad de elaborarlos	No se sabe a ciencia cierta si la empresa se encuentra en óptimas condiciones.	Se invita a la gerencia, a incentivar en la elaboración de informes de desempeño del talento humano en forma mensual y de éste modo conocer la realidad de la empresa.	Se estima conveniente corregir en el transcurso del año.	La gerencia, y administración.	Evidencia física, archivos permanentes.
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero					Fecha:	20/01/2014	
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.					Fecha:	22/01/2014	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

DIAGRAMA DE ISHIKAWA



Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero

Fecha: 23/01/2014

Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.

Fecha: 24/01/2014

	Páginas:	Referencia:
	1/1	H
	Período:	Marca:
	2012	H1-n
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		
HALLAZGOS		
HALLAZGO N° 1		
TITULO: Informes de desempeño del talento humano, no elaborados		
CONDICIÓN:		
La gerencia no posee conocimiento de la situación real de las actividades de la empresa.		
CRITERIO:		
Es importante conocer la realidad en las actividades, el mismo se logra mediante los informes de desempeño del talento humano.		
CAUSA:		
Los responsables de la empresa no consideran necesario la elaboración de informes de desempeño.		
EFFECTO:		
La gerencia se encuentra desinformada y esto afecta a la toma de decisiones.		
CONCLUSIÓN.		
De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye, que la Empresa “Mega Ferretería El Machetazo”, se encuentra abierta a posibles inconvenientes, debido al desconocimiento en la ejecución de sus actividades y en el desempeño del talento humano.		
RECOMENDACIONES:		
Por la importancia del control interno se considera necesario que se realice informes de desempeño, para el conocimiento de la gerencia, de cómo labora el talento humano.		
H1-n Hallazgo de auditoría		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	27/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	27/01/2014

		Páginas:	Referencia:
		1/14	IGPA
		Período:	Marca:
		2012	
INDICADORES DE GESTIÓN			
Proceso Administrativo			
MEGAFERRETERIA EL MACHETAZO RUC: 0500779202001 Av. 19 de Mayo y Velasco Ibarra Fono: 2695372-2695382		Competencias, Funciones y Procesos Año 2012	
Indicador	Talento Humano	Talento Humano que conoce y comparte	
Visión	9	7	
Total	9	7	
Talento Humano que conoce y comparte T.H.C.V $\frac{\text{Talento Humano que conoce}}{\text{Talento Humano}}$ T.H.C.V $\frac{7}{9}$ * 100 T.H.C.V 77,77 (eficiencia)			
Análisis: De los 9 empleados que conforman el Talento Humano, 7 de ellos conocen y comparte la visión, lo que da una eficiencia del 77.77 %			
 Cálculo correcto			
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero		Fecha:	28/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.		Fecha:	07/02/2014

 <p>“JOHLIVAR” Vanegas & Asociados Dirección: Av. Walter Andrade #1129 Tel. 0993142344 o 05 2 763 117</p>	Páginas:	Referencia:
	2/14	IGPA
	Período:	Marca:
	2012	
INDICADORES DE GESTIÓN		
Proceso Administrativo		
<p><i>MEGA FERRETERIA EL MACHETAZO</i> RUC: 0500779202001 Av. 19 de Mayo y Velasco Ibarra Fono: 2695372-2695382</p>		<p>Competencias, Funciones y Procesos</p> <p>Año 2012</p>
Indicador	Talento Humano	Talento Humano que conoce y comparte
Misión	9	7
Total	9	7
<p>Talento Humano que conoce y comparte</p> <p>T.H.C.V $\frac{\text{Talento Humano que conoce}}{\text{Talento Humano}}$</p> <p>T.H.C.V $\frac{7}{9} \quad * \quad 100$</p> <p>T.H.C.V 77,77 (eficiencia)</p>		
<p>Análisis: De los 9 empleados que conforman el Talento Humano, 7 de ellos conocen y comparte la misión, lo que da una eficiencia del 77.77 %</p>		
 Cálculo correcto		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero		Fecha: 28/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.		Fecha: 07/02/2014

 <p>“JOHLIVAR” Vanegas & Asociados Dirección: Av. Walter Andrade #1129 Tel. 0993142344 o 05 2 763 117</p>	Páginas:	Referencia:
	3/14	IGPA
	Período:	Marca:
	2012	

INDICADORES DE GESTIÓN

Proceso Administrativo

MEGAFERRERIA EL MACHETAZO

RUC: 0500779202001
Av. 19 de Mayo y Velasco Ibarra
Fono: 2695372-2695382

**Competencias, Funciones y
Procesos**

Año 2012

Indicador	Informes	Informes realizados
Informes de desempeño	12	0
Total	12	0

Informes realizados

I.R $\frac{\text{Informes realizados}}{\text{Informes}}$

I.R $\frac{0}{12} \quad * \quad 100$

I.R 0 (eficiencia)

Análisis: De los 12 informes de desempeño que debieron hacerse en el 2012, no se realizó ninguno, lo cual deja un 0% de eficiencia en la empresa.

 **Cálculo correcto**

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero

Fecha: 28/01/2014

Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.

Fecha: 07/02/2014

 <p>“JOHLIVAR” Vanegas & Asociados Dirección: Av. Walter Andrade #1129 Tel. 0993142344 o 05 2 763 117</p>	Páginas:	Referencia:
	4/13	IGPA
	Período:	Marca:
	2012	

INDICADORES DE GESTIÓN

Proceso Administrativo

MEGAFERRETERIA EL MACHETAZO

RUC: 0500779202001

Av. 19 de Mayo y Velasco Ibarra

Fono: 2695372-2695382

**Competencias, Funciones y
Procesos**

Año 2012

Indicador	Talento Humano	Talento Humano que conoce sus competencias
Competencias	9	9
Total	9	9

Talento Humano que conoce sus competencias

$$\begin{array}{l}
 \text{T.H.C.C} \quad \frac{\text{Talento Humano que conoce sus competencias}}{\text{Talento Humano}} \\
 \\
 \text{T.H.C.C} \quad \frac{9}{9} \quad * \quad 100 \\
 \\
 \text{T.H.C.C} \quad 100 \text{ (eficacia)}
 \end{array}$$

Análisis: Las competencias de la empresa son conocidas por el total de Talento humano, dando un 100% de eficacia.

 **Cálculo correcto**

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero

Fecha: 28/01/2014

Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.

Fecha: 07/02/2014

	Páginas:	Referencia:
	5/14	IGPA
	Período:	Marca:
	2012	
INDICADORES DE GESTIÓN		
Proceso Administrativo		
MEGAFERRETERIA EL MACHETAZO RUC: 0500779202001 Av. 19 de Mayo y Velasco Ibarra Fono: 2695372-2695382	Competencias, Funciones y Procesos Año 2012	
Indicador	Talento Humano	Talento Humano que conoce sus funciones
Funciones	9	9
Total	9	9
Talento Humano que conoce sus funciones		
T.H.C.F	$\frac{\text{Talento Humano que conoce sus funciones}}{\text{Talento Humano}}$	
T.H.C.F	$\frac{9}{9}$	* 100
T.H.C.F	100 (eficacia)	
<p>Análisis: De los 9 empleados que conforman el Talento Humano de la empresa, el 100% conoce sus funciones, manteniendo las actividades en eficiente.</p>		
 Cálculo correcto		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	28/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	07/02/2014

 <p>“JOHLIVAR” Vanegas & Asociados Dirección: Av. Walter Andrade #1129 Tel. 0993142344 o 05 2 763 117</p>	Páginas:	Referencia:
	6/14	IGPA
	Período:	Marca:
	2012	

INDICADORES DE GESTIÓN

Proceso Administrativo

MEGAFERRERIA EL MACHETAZO

RUC: 0500779202001
Av. 19 de Mayo y Velasco Ibarra
Fono: 2695372-2695382

**Competencias, Funciones y
Procesos**

Año 2012

Indicador	Talento Humano	Talento Humano que conoce sus procesos
Procesos	9	9
Total	9	9

Talento Humano que conoce sus procesos

$$\begin{array}{l}
 \text{T.H.C} \quad \frac{\text{Talento Humano que conoce sus procesos}}{\text{Talento Humano}} \\
 \text{T.H.C} \quad \frac{9}{9} \quad * \quad 100 \\
 \text{T.H.C} \quad 100 \text{ (eficacia)}
 \end{array}$$

Análisis: Los procesos de la empresa son conocidos por el Talento Humano, dando 100% de eficiencia.

 **Cálculo correcto**

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero

Fecha: 28/01/2014

Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.

Fecha: 07/02/2014

 <p>“JOHLIVAR” Vanegas & Asociados Dirección: Av. Walter Andrade #1129 Tel. 0993142344 o 05 2 763 117</p>	Páginas:	Referencia:
	7/14	IGPA
	Período:	Marca:
	2012	
INDICADORES DE GESTIÓN		
Proceso Administrativo		
<p><i>MEGA FERRETERIA EL MACHETAZO</i> RUC: 0500779202001 Av. 19 de Mayo y Velasco Ibarra Fono: 2695372-2695382</p>		<p>Comportamiento organizacional y orientación de esfuerzos</p> <p style="text-align: center;">Año 2012</p>
Indicador	Talento Humano	Talento Humano que conviven en un comportamiento organizacional
Comportamiento organizacional	9	9
Total	9	9
Talento Humano que conviven en un comportamiento organizacional		
T.H.C	$\frac{\text{Talento Humano que conviven en un comportamiento organizacional}}{\text{Talento Humano}}$	
T.H.C	$\frac{9}{9}$	* 100
T.H.C	100 (eficacia)	
<p>Análisis: De los 9 empleados que conforman el Talento humano de la empresa, todos conviven en un adecuado comportamiento organizacional, dando un 100% de eficiencia.</p>		
 Cálculo correcto		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero		Fecha: 28/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.		Fecha: 07/02/2014

 <p>“JOHLIVAR” Vanegas & Asociados Dirección: Av. Walter Andrade #1129 Tel. 0993142344 o 05 2 763 117</p>	Páginas:	Referencia:
	8/14	IGPA
	Período:	Marca:
	2012	

INDICADORES DE GESTIÓN

Proceso Administrativo

<p><i>MEGAFERRERIA EL MACHETAZO</i> RUC: 0500779202001 Av. 19 de Mayo y Velasco Ibarra Fono: 2695372-2695382</p>	<p>Comportamiento organizacional y orientación de esfuerzos</p> <p>Año 2012</p>
--	---

Indicador	Talento Humano	Talento Humano que colabora con la orientación de esfuerzos
Orientación de Esfuerzos	9	7
Total	9	7

Talento Humano que colabora con la orientación de esfuerzos

$$\begin{array}{l}
 \text{T.H.O.E} \quad \frac{\text{Talento Humano que colabora con la orientación de esfuerzos}}{\text{Talento Humano}} \\
 \\
 \text{T.H. O.E} \quad \frac{7}{9} \quad * \quad 100 \\
 \\
 \text{T.H. O.E} \quad 77,77 \text{ (eficacia)}
 \end{array}$$

Análisis: De los 9 empleados que conforman el Talento humano de la empresa, 7 colaboran en la orientación de esfuerzos, dando un 77,77 % de eficiencia.

 **Cálculo correcto**

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	28/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	07/02/2014

		Páginas:	Referencia:
		9/14	IGPA
		Período:	Marca:
		2012	
INDICADORES DE GESTIÓN			
Proceso Administrativo			
MEGAFERRETERIA EL MACHETAZO RUC: 0500779202001 Av. 19 de Mayo y Velasco Ibarra Fono: 2695372-2695382		Dinámica administrativa y aprovechamiento de recursos Año 2012	
Indicador	Elementos de la dinámica administrativa	Total de elementos	
Dinámica administrativa	4	4	
Total	4	4	
Total de elementos			
E.D.A	$\frac{\text{Total de elementos}}{\text{Talento Humano}}$		
E.D.A	$\frac{4}{4}$	*	100
E.D.A	100 (eficacia)		
<p>Análisis: De los 4 elementos que componen la dinámica administrativa (planeación, organización, dirección y control), la empresa implementa todos ellos, dando un 100% de eficacia.</p>			
 Cálculo correcto			
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero		Fecha:	28/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.		Fecha:	07/02/2014

 <p>“JOHLIVAR” Vanegas & Asociados Dirección: Av. Walter Andrade #1129 Tel. 0993142344 o 05 2 763 117</p>	Páginas:	Referencia:
	10/14	IGPA
	Período:	Marca:
	2012	
INDICADORES DE GESTIÓN		
Proceso Administrativo		
MEGAFERRERIA EL MACHETAZO RUC: 0500779202001 Av. 19 de Mayo y Velasco Ibarra Fono: 2695372-2695382	Dinámica administrativa y aprovechamiento de recursos Año 2012	
Indicador	Objetivos	Objetivos realizados
Objetivos de la planeación	3	3
Total	3	3
Objetivos realizados		
O.R	$\frac{\text{Objetivos realizados}}{\text{Objetivos}}$	
O.R	$\frac{3}{3}$	* 100
O.R	100 (eficacia)	
<p>Análisis: De los 3 objetivos de la planeación la empresa ha ejecutado todos, dando un 100% de eficacia.</p>		
 Cálculo correcto		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero		Fecha: 28/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.		Fecha: 07/02/2014

 <p>“JOHLIVAR” Vanegas & Asociados Dirección: Av. Walter Andrade #1129 Tel. 0993142344 o 05 2 763 117</p>	Páginas:	Referencia:
	11/14	IGPA
	Período:	Marca:
	2012	
INDICADORES DE GESTIÓN		
Proceso Administrativo		
<p style="text-align: center;"><i>MEGA FERRETERIA EL MACHETAZO</i> RUC: 0500779202001 Av. 19 de Mayo y Velasco Ibarra Fono: 2695372-2695382</p>		<p>Dinámica administrativa y aprovechamiento de recursos</p> <p>Año 2012</p>
Indicador	Sub - Objetivos	Sub- Objetivos realizados
Sub- Objetivos de la planeación	11	11
Total	11	11
Sub - Objetivos realizados		
S.O.R	$\frac{\text{Sub- Objetivos realizados}}{\text{Sub - Objetivos}}$	
S.O.R	$\frac{11}{11}$	* 100
S.O.R		100 (eficacia)
<p>Análisis: De los 11 Sub - objetivos de la planeación la empresa ha ejecutado todos, dando un 100% de eficacia.</p>		
 Cálculo correcto		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero		Fecha: 28/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.		Fecha: 07/02/2014

	Páginas:	Referencia:
	12/14	IGPA
	Período:	Marca:
	2012	

INDICADORES DE GESTIÓN

Proceso Administrativo

MEGAFERRETERIA EL MACHETAZO

RUC: 0500779202001
 Av. 19 de Mayo y Velasco Ibarra
 Fono: 2695372-2695382

**Dinámica administrativa y
 aprovechamiento de recursos**

Año 012

Indicador	Procedimientos	Procedimientos realizados
Procedimientos de los Sub-objetivos de planeación	27	22
Total	27	22

Procedimientos realizados

$$\begin{aligned}
 & \text{P.R} \quad \frac{\text{Procedimientos realizados}}{\text{Procedimientos}} \\
 & \text{P.R} \quad \frac{22}{27} \quad * \quad 100 \\
 & \text{P.R} \quad 81,48 \text{ (eficacia)}
 \end{aligned}$$

Análisis: De los 27 procesos de los Sub - objetivos de la planeación la empresa ha ejecutado 22, dando un 81,48% de eficacia.

 **Cálculo correcto**

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	28/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	07/02/2014

	Páginas:	Referencia:
	13/14	IGPA
	Período:	Marca:
	2012	

INDICADORES DE GESTIÓN

Proceso Administrativo

MEGAFERRERERIA EL MACHETAZO

RUC: 0500779202001
 Av. 19 de Mayo y Velasco Ibarra
 Fono: 2695372-2695382

Satisfacción de los clientes

Año 2012

Indicador	Clientes	Clientes satisfechos
Satisfacción de los clientes	393	301
Total	393	301

Cientes satisfechos

$$\begin{array}{l}
 \text{C.S} \quad \frac{\text{Clientes satisfechos}}{\text{Clientes}} \\
 \\
 \text{C.S} \quad \frac{301}{393} \quad * \quad 100 \\
 \\
 \text{C.S} \quad 76,59
 \end{array}$$

Análisis: De acuerdo a la encuesta realizada (**pregunta 1**), de los 393 clientes, 301 se encuentran satisfechos, dando un 76,59% de eficiencia.

 **Cálculo correcto**

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	28/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	07/02/2014

 <p>“JOHLIVAR” Vanegas & Asociados Dirección: Av. Walter Andrade #1129 Tel. 0993142344 o 05 2 763 117</p>	Páginas:	Referencia:
	14/14	IGPA
	Período:	Marca:
	2012	

INDICADORES DE GESTIÓN

Proceso Administrativo

MEGAFERRERIA EL MACHETAZO

RUC: 0500779202001
Av. 19 de Mayo y Velasco Ibarra
Fono: 2695372-2695382

Satisfacción de los clientes

Año 2012

Indicador	Total de quejas	Quejas atendidas
Quejas de clientes atendidas	393	293
Total	393	293

Quejas atendidas

C.S	$\frac{\text{Quejas atendidas}}{\text{Clientes}}$	
C.S	$\frac{293}{393}$	* 100
C.S		74,55

Análisis: De acuerdo a la encuesta realizada (**pregunta 1 literal e**), de los 393 clientes, a 293 se le atendieron las quejas, dando un 74,55% de eficiencia.

 **Cálculo correcto**

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	28/01/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	07/02/2014

		Páginas:	Referencia:
		1/1	CFP
		Período:	Marca:
		2012	Y
COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS			
PERSONAL			
N°	Nombres y apellidos	Contratado	Puesto
1	Patricio Sánchez		Gerente propietario
2	Oswaldo Macías		Administrador
3	Teresa Llanos		Contadora
4	Deysi Chicaiza		Cajeras
5	Érica Quevedo		Cajeras
6	Gabriel Soto		Percheros
7	Mentor Molina		Percheros
8	Fermín Lozada		Bodeguero
9	Xavier León		Chofer
Y Investigado			
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero		Fecha:	10/02/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.		Fecha:	28/02/2014

		Páginas:	Referencia:			
		½	CFP			
		Período:	Marca:			
		2012				
COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS						
GERENTE PROPIETARIO						
N°	Competencias, funciones , y procesos	SI		NO		Total de respuestas
1	Planifica las acciones y tareas del entorno comercial.		5		4	9
2	Supervisa las actividades de sus colaboradores.		4		5	9
3	Escucha, a sus colaboradores para resolver inobedientes.		3		6	9
4	Realiza funciones de liderazgo.		4		5	9
5	Clasifica a los clientes.		7		2	9
6	Clasifica y fija precios a la mercadería.		5		4	9
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero		Fecha:	10/02/2014			
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.		Fecha:	28/02/2014			

	Páginas:	Referencia:
	2/2	CFP
	Período:	Marca:
	2012	⚡

COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS

GERENTE PROPIETARIO

N°	Competencias, funciones , y procesos	SI		NO		Total de respuestas
						
7	Gestiona la cobranza de la mercadería vendida.		6		3	9
8	Capacita u ordena capacitaciones a los de talento humano.		4		5	9
9	Realiza la selección del personal.		3		6	9
10	Tiene en alta importancia la personalidad del talento humano.		5		4	9
Total			46		44	90

⚡ Analizado

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero

Fecha: 10/02/2014

Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.

Fecha: 28/02/2014

	Páginas:	Referencia:
	1/1	CFP
	Período:	Marca:
	2012	RA

COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS

GERENTE PROPIETARIO

Cuadro 3

Opciones	Total	Porcentaje
Si	46	51
No	44	49
Total	90	100

Fuente: Empleados de la empresa

Elaboración: Autora

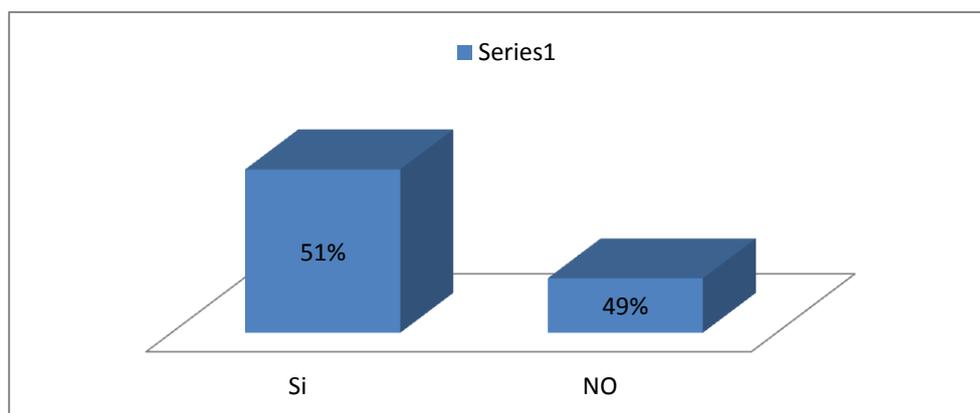


Gráfico 1: Gerente propietario competencias, funciones y procesos.

Análisis: De las 10 preguntas realizadas a los 9 empleados que conforman el Talento Humano de la empresa, tenemos una ponderación total de 90, de los cuales 46 (51%), consideran que el Gerente Propietario, conoce sus competencias, funciones y procesos, y los 44 (49%) consideran que no.

RA Analizado

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	10/02/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	28/02/2014

	Páginas:	Referencia:
	1/1	CFP
	Período:	Marca:
	2012	RA
COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS		
GERENTE PROPIETARIO		
<ul style="list-style-type: none"> • NAGAs • NIA 230: Documentación de auditoría <p>La gerencia atiende y gestiona actividades importantes en la entidad, y distingue la persona que dirige la empresa y a quien se le da el cargo de director.</p> <p>Las competencias funciones y procesos de la gerencia son procedimientos indispensables que en conjunto con la administración de una empresa, brinda estabilidad al talento humano.</p> <p>Para la elaboración de este papel de trabajo se utilizó como base las NAGAs, Planeamiento y Supervisión, la que indica que la auditoría debe ser planeada apropiadamente, porque de ello dependen los resultados que obtendrán al final de la realización del trabajo. La NIA 230: Documentación del trabajo de auditoría. En la cual dice que los documentos de auditoría son una ayuda para la planeación de la misma, facilita el control del trabajo.</p> <p>Este papel de trabajo se elaboró con el objetivo de verificar las competencias, funciones y procesos del responsable de la gerencia, en el desarrollo de su trabajo. Por el resultado obtenido, en los mencionados documentos, se puede indicar que la prueba es conforme.</p>		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	10/02/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	28/02/2014

		Páginas:	Referencia:			
		1/2	CFP			
		Período:	Marca:			
		2012	RA			
COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS						
ADMINISTRADOR						
N°	Competencias, funciones , y procesos	SI		NO		Total de respuestas
1	Representa a la empresa en actos de interés.		6		3	9
2	Lidera el cumplimiento de objetivos, metas de la empresa.		6		3	9
3	Planifica las actividades, y uso de recursos.		3		6	9
4	Actúa de enlace intermediario entre el talento humano y la autoridad superior.		4		5	9
5	Mantiene información actualizada de la actividad de la empresa.		7		2	9
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero			Fecha:	10/02/2014		
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.			Fecha:	28/02/2014		



Páginas:	Referencia:
2/2	CFP
Período:	Marca:
2012	RA

COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS

ADMINISTRADOR

N°	Competencias, funciones , y procesos	SI		NO		Total de respuestas
6	Comunica información al talento humano para las actividades diarias.		5		4	9
7	Es optimista en la realización de su trabajo.		5		4	9
8	Soluciona conflictos dentro y fuera de la empresa.		4		5	9
9	Asigna recursos necesarios para el cumplimiento de objetivos.		4		5	9
10	Se empeña en la negociación de los productos.		7		2	9
Total			51		39	90

RA Analizado

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero

Fecha:

10/02/2014

Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.

Fecha:

28/02/2014



Páginas:	Referencia:
1/1	CFP
Período:	Marca:
2012	⌘

COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS

ADMINISTRADOR

Cuadro 4

Opciones	Total	Porcentaje
Si	51	57
No	39	43
Total	90	100

Fuente: Empleados de la empresa

Elaboración: Autora

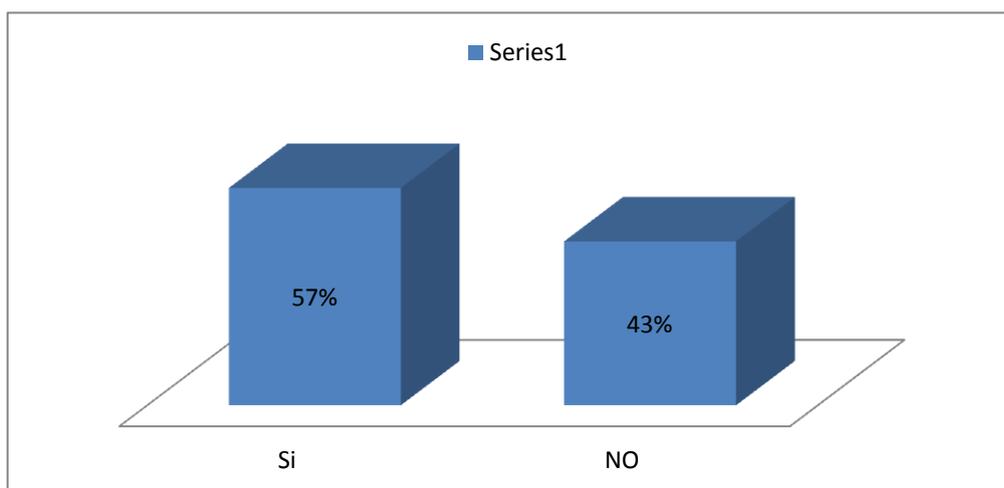


Gráfico 2: Administrador competencias, funciones y procesos

Análisis: De las 10 preguntas realizadas a los 9 empleados que conforman el Talento Humano de la empresa, se tiene una ponderación total de 90, de los cuales 51 (57%), consideran que el Administrador, conoce sus competencias , funciones y procesos, y los 39 (43%) consideran que no.

⌘ Analizado

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	10/02/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	28/02/2014

	Páginas:	Referencia:
	1/1	CFP
	Período:	Marca:
	2012	RA
COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS		
ADMINISTRADOR		
<ul style="list-style-type: none"> • NAGAs • NIA 230: Documentación de auditoría <p>La administración es el área de la empresa en el cual se desarrollan los planes, estrategias y objetivos, que se llevarán a cabo en la empresa, en conjunto con la gerencia, la misma que se preocupa mucho del comportamiento organizacional, ya que afecta directamente en el objetivo de la empresa.</p> <p>Las competencias funciones y procesos del administrador son procedimientos indispensables en la dirección de una empresa, ya que brinda estabilidad al talento humano.</p> <p>Para la elaboración de este papel de trabajo se utilizó como base las NAGAs, Planeamiento y Supervisión, la que indica que la auditoría debe ser planeada apropiadamente, porque de ello depende los resultados que obtendrán al final de la realización del trabajo. La NIA 230: Documentación del trabajo de auditoría. En la cual dice que los documentos de auditoría son una ayuda para la planeación de la misma, facilita el control del trabajo.</p> <p>Este papel de trabajo se elaboró con el objetivo de verificar las competencias, funciones y procesos del responsable de administración, en el desarrollo de su trabajo. Por el resultado obtenido en los mencionados documentos, se puede indicar que la prueba es conforme.</p>		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	10/02/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	28/02/2014

				Páginas:	Referencia:	
				1/2	CFP	
				Período:	Marca:	
				2012	RA	
COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS						
CONTADORA						
N°	Competencias, funciones , y procesos	SI		NO		Total de respuestas
1	Verifica las facturas de compra y venta.		6		3	9
2	Registra las facturas diariamente.		5		4	9
3	Revisa el cálculo del impuesto a la renta del personal.		8		1	9
4	Lleva mensualmente el registro de ingresos y egresos, mediante las facturas.		7		2	9
5	Elabora los cheques para el pago del talento humano.		7		2	9
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero				Fecha:	10/02/2014	
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.				Fecha:	28/02/2014	

		Páginas:	Referencia:			
		2/2	CFP			
		Período:	Marca:			
		2012	⚡			
COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS						
CONTADORA						
N°	Competencias, funciones , y procesos	SI		NO		Total de respuestas
6	Cumple los principios de contabilidad generalmente aceptados.		7		2	9
7	Se asegura del cumplimiento del sistema de gestión de calidad.		6		3	9
8	Responde por el cumplimiento de los objetivos del área.		7		2	9
9	Guarda confidencialidad de la información de la empresa.		5		4	9
10	Cumple y hace cumplir la normas de seguridad del trabajo.		4		5	9
Total			62		28	90
⚡ Analizado						
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero		Fecha:	10/02/2014			
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.		Fecha:	28/02/2014			



Páginas:	Referencia:
1/1	CFP
Período:	Marca:
2012	⌘

COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS

CONTADORA

Cuadro 5.

Opciones	Total	Porcentaje
Si	62	69
No	28	31
Total	90	100

Fuente: Empleados de la empresa

Elaboración: Autora

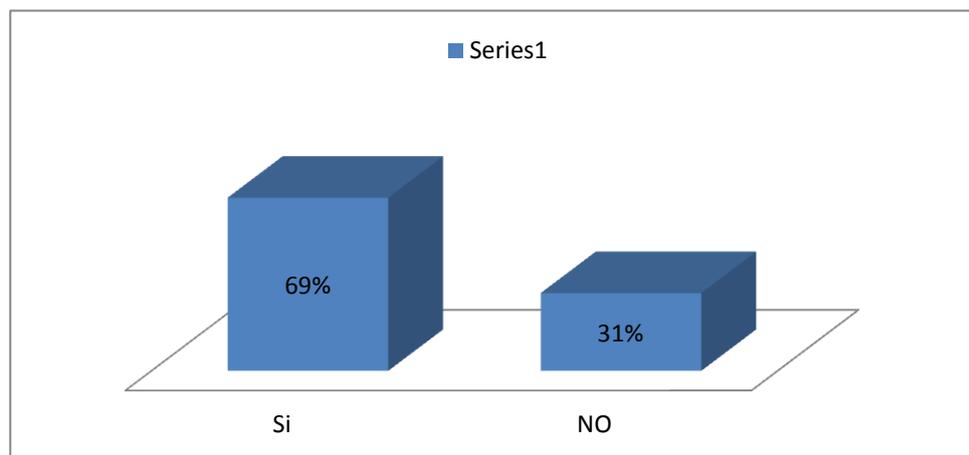


Gráfico 3: Contadora competencias, funciones y procesos

Análisis: De las 10 preguntas realizadas a los 9 empleados que conforman el Talento Humano de la empresa, se tiene una ponderación total de 90, de los cuales 62 (69%), consideran que la Contadora, conoce sus competencias, funciones y procesos, y los 28 (31%) consideran que no.

⌘ Analizado

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	10/02/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	28/02/2014

	Páginas:	Referencia:
	1/1	CFP
	Período:	Marca:
	2012	RA
COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS		
CONTADORA		
<ul style="list-style-type: none"> • NAGAs • NIA 230: Documentación de auditoría <p>El área contable es indispensable para el planeamiento útil de toda empresa, ya que contribuye a la toma de decisiones, mediante su proceso de ordenamiento de cuentas le permite a la entidad conocer la situación económica de la mismas, y así poder realizar inversiones.</p> <p>Las competencias funciones y procesos del área contable son procedimientos indispensables que en conjunto la administración y la gerencia de una empresa, brinda estabilidad al talento humano.</p> <p>Para la elaboración de este papel de trabajo se utilizó como base las NAGAs, Planeamiento y Supervisión, la que indica que la auditoría debe ser planeada apropiadamente, porque de ello dependen los resultados que obtendrán al final de la realización del trabajo. La NIA 230: Documentación del trabajo de auditoría. En la cual dice que los documentos de auditoría son una ayuda para la planeación de la misma, facilita el control del trabajo.</p> <p>Este papel de trabajo se elaboró con el objetivo de verificar las competencias, funciones y procesos del responsable del área contable, en el desarrollo de su trabajo. Por el resultado obtenido, en los mencionados documentos, se puede indicar que la prueba es conforme.</p>		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	10/02/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	28/02/2014

	Páginas:	Referencia:
	1/2	CFP
	Período:	Marca:
	2012	Ⓜ

COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS

CAJERAS

N°	Competencias, funciones , y procesos	SI		NO		Total de respuestas
						
1	Se presentan en los horarios establecidos.		8		1	9
2	Realizan el arqueo de caja al iniciar y terminar cada jornada.		9		0	9
3	Mantienen surtida la caja para dar cambios.		8		1	9
4	Los artículos vendidos se empacan de acuerdo a su tamaño.		8		1	9
5	Realizan la entrega de efectivo diario para el depósito.		7		2	9
6	Participan en la actualización de inventarios.		5		4	9
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero					Fecha:	10/02/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.					Fecha:	28/02/2014



Páginas:	Referencia:
2/2	CFP
Período:	Marca:
2012	RA

COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS

CAJERAS

N°	Competencias, funciones , y procesos	SI		NO		Total de respuestas
7	Atienden solícitamente al cliente.		8		1	9
8	Atienden al cliente que realiza cambio de mercadería y realiza los procedimientos necesarios.		6		3	9
9	Colaboran con sus compañeros en caso de emergencia.		5		4	9
10	Reportan inconvenientes a las autoridades superiores.		8		1	9
11	Cooperan con la seguridad diaria de la mercadería y el dinero de la empresa.		7		2	9
Total			79		20	99

RA Analizado

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero **Fecha:** 10/02/2014

Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. **Fecha:** 28/02/2014

COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS

CAJERAS

Cuadro 6.

Opciones	Total	Porcentaje
Si	79	80
No	20	20
Total	99	100

Fuente: Empleados de la empresa

Elaboración: Autora

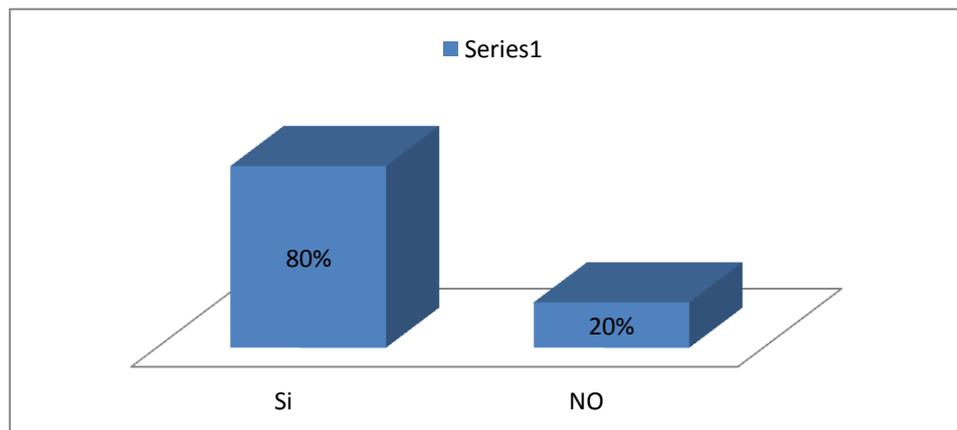


Gráfico 4: Cajeras competencias, funciones y procesos

Análisis: De las 11 preguntas realizadas a los 9 empleados que conforman el Talento Humano de la empresa, se tiene una ponderación total de 99, de los cuales 79 (80%), consideran que la Cajeras, conoce sus competencias, funciones y procesos, y los 20 (20%) consideran que no.

⌘ Analizado

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero

Fecha:

10/02/2014

Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.

Fecha:

28/02/2014

	Páginas:	Referencia:
	1/1	CFP
	Período:	Marca:
	2012	RA
COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS		
CAJERAS		
<ul style="list-style-type: none"> • NAGAs • NIA 230: Documentación de auditoría <p>El área de caja es el último trato de la empresa con el cliente, por lo que su importancia no se debe menospreciar, de la forma en que el cajero trate al cliente dependerá si vuelve o no, es así que la competencias funciones y procesos son de vital importancia para la empresa.</p> <p>Las competencias funciones y procesos del área de caja son procedimientos indispensables que en conjunto la administración y la gerencia y el área contable.</p> <p>Para la elaboración de este papel de trabajo se utilizó como base las NAGAs, Planeamiento y Supervisión, la que indica que la auditoría debe ser planeada apropiadamente, porque de ello dependen los resultados que obtendrán al final de la realización del trabajo. La NIA 230: Documentación del trabajo de auditoría. En la cual dice que los documentos de auditoría son una ayuda para la planeación de la misma, facilita el control del trabajo.</p> <p>Este papel de trabajo se elaboró con el objetivo de verificar las competencias, funciones y procesos del responsable del área de caja. Por el resultado obtenido, en los mencionados documentos, se puede indicar que la prueba es conforme.</p>		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	10/02/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	28/02/2014

		Páginas:	Referencia:			
		1/1	CFP			
		Período:	Marca:			
		2012	⚡			
COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS						
PERCHEROS						
N°	Competencias, funciones , y procesos	SI		NO		Total de respuestas
1	Mantienen limpias las diferentes secciones de los productos.		7		2	9
2	Comunican la falta de productos con el fin de que las secciones no estén vacías.		7		2	9
3	Revisan la condición de la mercadería.		6		3	9
4	Cambian, traspasa, las mercaderías con el fin de optimizar espacios.		7		2	9
5	Intervienen en la actualización del inventario.		5		4	9
6	Reciben a la clientela y ofertan los productos.		6		3	9
7	Ayudan en la decisión de compra de los clientes.		6		3	9
Total			44		19	63
⚡ Analizado						
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero				Fecha:	10/02/2014	
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.				Fecha:	28/02/2014	

COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS

PERCHEROS

Cuadro 7.

Opciones	Total	Porcentaje
Si	44	70
No	19	30
Total	63	100

Fuente: Empleados de la empresa

Elaboración: Autora

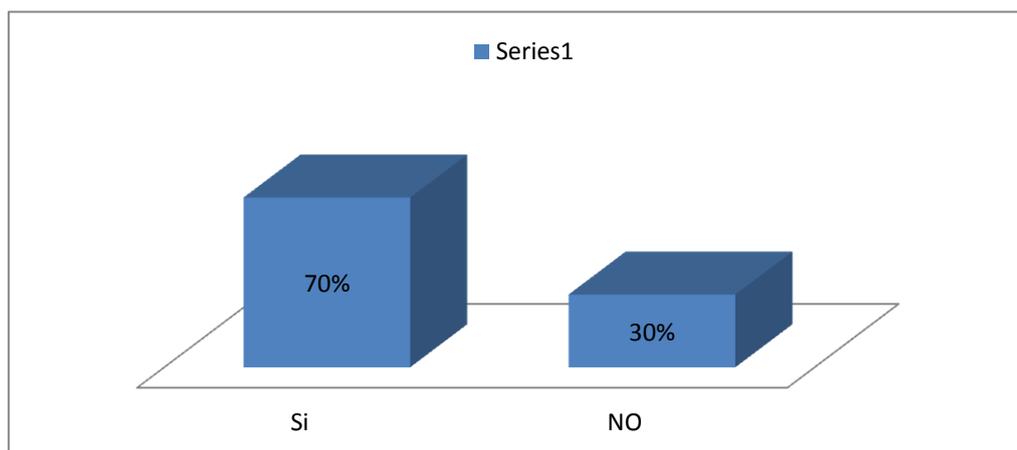


Gráfico 5: Percheros competencias, funciones y procesos

Análisis: De las 7 preguntas realizadas a los 9 empleados que conforman el Talento Humano de la empresa, se tiene una ponderación total de 63, de los cuales 44 (70%), consideran que los percheros, conocen sus competencias, funciones y procesos, y los 19 (30%) consideran que no.

⌘ Analizado

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	10/02/2014
---	---------------	-------------------

Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	28/02/2014
---	---------------	-------------------

	Páginas:	Referencia:
	1/1	CFP
	Período:	Marca:
	2012	RA

COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS

PERCHEROS

- **NAGAs**
- **NIA 230: Documentación de auditoría**

Los percheros son las personas encargadas de acomodar los materiales en un lugar en el cual se puedan ver, su importancia radica en que deben estar atentos en que las perchas nunca estén vacías, ya que así, la empresa logra vender sus productos.

Las competencias, funciones y procesos de los percheros son procedimientos indispensables de una empresa comercial, facilita la demostración de la mercadería existente.

Para la elaboración de este papel de trabajo se utilizó como base las NAGAs, Planeamiento y Supervisión, la que indica que la auditoría debe ser planeada apropiadamente, porque de ello dependen los resultados que obtendrán al final de la realización del trabajo. La NIA 230: Documentación del trabajo de auditoría. En la cual dice que los documentos de auditoría son una ayuda para la planeación de la misma, facilita el control del trabajo.

Este papel de trabajo se elaboró con el objetivo de verificar las competencias, funciones y procesos de los percheros, en el desarrollo de su trabajo. Por el resultado obtenido, en los mencionados documentos, se puede indicar que la prueba es conforme.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	10/02/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	28/02/2014



Páginas:	Referencia:
1/2	CFP
Período:	Marca:
2012	⚡

COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS

BODEGUERO

N°	Competencias, funciones , y procesos	SI		NO		Total de respuestas
						
1	Revisa el adecuado almacenaje de la mercadería.		8		1	9
2	Realiza reporte de bodega del ingreso y egreso de la mercadería.		8		1	9
3	Se asegura de que los documentos de despacho, ingreso se encuentren en orden.		7		2	9
4	Se encarga de la atención de los transportistas de la mercadería.		5		4	9
5	Se interesa en que los productos salgan por fecha de ingreso		8		1	9
6	Aplica método kárdex para el control de mercadería.		4		5	9
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero					Fecha:	10/02/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.					Fecha:	28/02/2014



Páginas: Referencia:

2/2

CFP

Período: Marca:

2012

⚡

COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS

BODEGUERO

N°	Competencias, funciones , y procesos	SI		NO		Total de respuestas
						
7	Realiza informe de la mercadería dañada, caducada o perdida.		6		3	9
8	Distribuye la mercadería para optimizar espacio.		7		2	9
9	Realiza el inventario de forma continua.		7		2	9
10	Resuelve los problemas existentes en bodega.		8		1	9
11	Tiene conocimientos de la mercadería que está por caducar.		8		1	9
Total			76		23	99

⚡ Analizado

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero

Fecha: 10/02/2014

Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.

Fecha: 28/02/2014



Páginas:	Referencia:
1/1	CFP
Período:	Marca:
2012	RA

COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS

BODEGUERO

Cuadro 8.

Opciones	Total	Porcentaje
Si	76	77
No	23	23
Total	99	100

Fuente: Empleados de la empresa

Elaboración: Autora

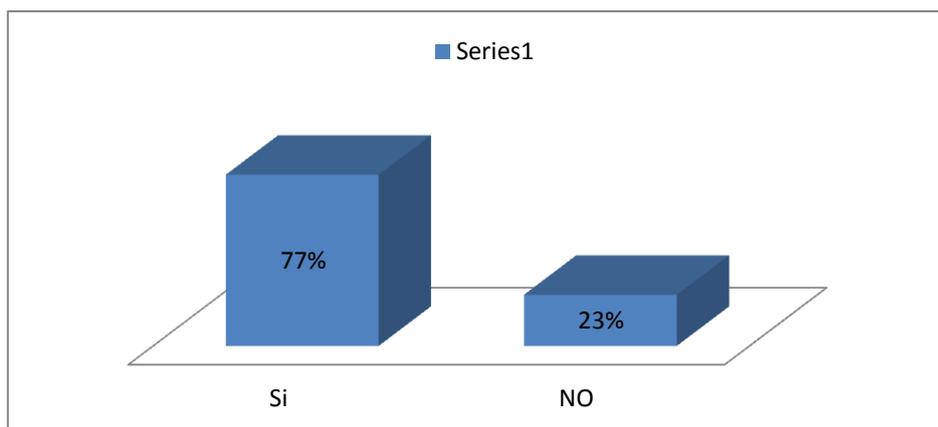


Gráfico 6: Bodeguero competencias, funciones y procesos

Análisis: De las 11 preguntas realizadas a los 9 empleados que conforman el Talento Humano de la empresa, se tiene una ponderación total de 99, de los cuales 76 (77%), consideran que el Bodeguero, conoce sus competencias, funciones y procesos, y los 23 (23%) consideran que no.

RA Analizado

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	10/02/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	28/02/2014

	Páginas:	Referencia:
	1/1	CFP
	Período:	Marca:
	2012	RA
COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS		
BODEGUERO		
<ul style="list-style-type: none"> • NAGAs • NIA 230: Documentación de auditoría <p>La bodega es el lugar físico donde se almacenan las mercaderías o productos, que la empresa comercializa, debe de estar siempre limpia, tener la mercadería distribuida de tal forma que su encuentro, y durabilidad se aseguren.</p> <p>Las competencias, funciones y procesos del área de bodega son procedimientos indispensables para la empresa, ya que de ella depende la existencia adecuada de la mercadería.</p> <p>Para la elaboración de este papel de trabajo se utilizó como base las NAGAs, Planeamiento y Supervisión, la que indica que la auditoría debe ser planeada apropiadamente, porque de ello dependen los resultados que obtendrán al final de la realización del trabajo. La NIA 230: Documentación del trabajo de auditoría. En la cual dice que los documentos de auditoría son una ayuda para la planeación de la misma, facilita el control del trabajo.</p> <p>Este papel de trabajo se elaboró con el objetivo de verificar las competencias, funciones y procesos del responsable del área de bodega, en el desarrollo de su trabajo. Por el resultado obtenido en los mencionados documentos se puede indicar que la prueba es conforme.</p>		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	10/02/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	28/02/2014

		Páginas:	Referencia:			
		1/1	CFP			
		Período:	Marca:			
		2012	⚡			
COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS						
CHOFER						
N°	Competencias, funciones , y procesos	SI		NO		Total de respuestas
1	Transporta la mercadería vendida a las diferentes tiendas y en las especificaciones establecidas.		8		1	9
2	Se ocupa o colabora con la carga, descarga y acarreo de la mercadería.		7		2	9
3	Posee conocimientos adecuados sobre el transporte de mercadería de acuerdo a la ley de tránsito.		7		2	9
4	Mantiene en condiciones la unidad asignada.		8		1	9
Total			30		6	36
⚡ Analizado						
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero			Fecha:	10/02/2014		
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.			Fecha:	28/02/2014		

COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS

CHOFER

Cuadro 9.

Opciones	Total	Porcentaje
Si	30	83
No	6	17
Total	36	100

Fuente: Empleados de la empresa

Elaboración: Autora

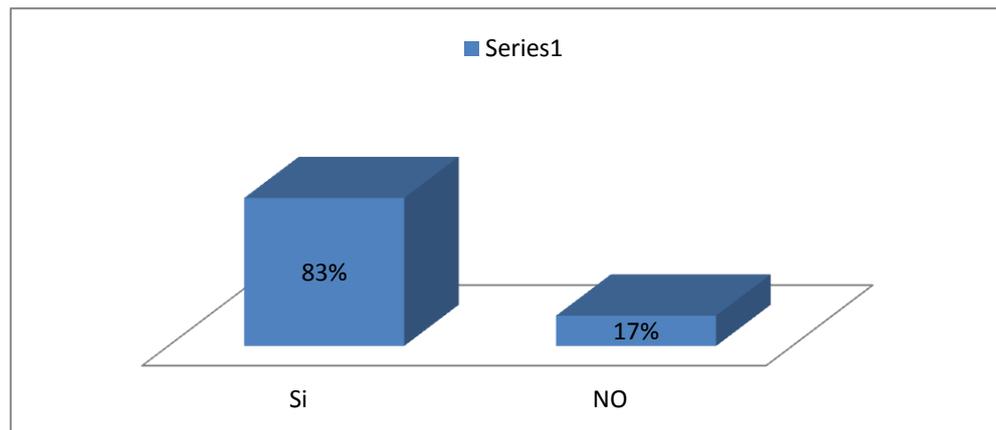


Gráfico 7: Chofer competencias, funciones y procesos

Análisis: De las 4 preguntas realizadas a los 9 empleados que conforman el Talento Humano de la empresa, se tiene una ponderación total de 36, de los cuales 30 (83%), consideran que el Chofer, conoce sus competencias , funciones y procesos, y los 6 (17%) consideran que no.

⌘ Analizado

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	10/02/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	28/02/2014

	Páginas:	Referencia:
	1/1	CFP
	Período:	Marca:
	2012	RA
COMPETENCIAS, FUNCIONES Y PROCESOS		
CHOFER		
<ul style="list-style-type: none"> • NAGAs • NIA 230: Documentación de auditoría <p>El chofer de la empresa es el responsable de transportar la mercadería al lugar de destino, su responsabilidad es que llegue intacta, así el cliente se encontrará satisfecho.</p> <p>Las competencias, funciones y procesos del chofer son procedimientos indispensables de la empresa comercial.</p> <p>Para la elaboración de este papel de trabajo se utilizó como base las NAGAs, Planeamiento y Supervisión, la que indica que la auditoría debe ser planeada apropiadamente, porque de ello dependen los resultados que obtendrán al final de la realización del trabajo. La NIA 230: Documentación del trabajo de auditoría. En la cual dice que los documentos de auditoría son una ayuda para la planeación de la misma, facilita el control del trabajo.</p> <p>Este papel de trabajo se elaboró con el objetivo de verificar las competencias, funciones y procesos del chofer, en el desarrollo de su trabajo. Por el resultado obtenido, en los mencionados documentos, se puede indicar que la prueba es conforme.</p>		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	10/02/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	28/02/2014

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

N°	Preguntas	SI		NO		N° DE PERSONAS
						
1	La estructura organizacional ayuda en la orientación de esfuerzos.		6		3	9
2	Se encuentra claro quién tiene la autoridad y quién la responsabilidad.		7		2	9
3	La gerencia se interesa en las dificultades de los trabajadores.		7		2	9
4	Las relaciones superiores – subordinados se encuentran claras.		4		5	9
5	El personal se encuentra asegurado		9		0	9
6	Está conforme con la labor que desempeñan.		9		0	9
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero					Fecha:	05/03/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.					Fecha:	14/03/2014

		Páginas:	Referencia:			
		2/6	CO			
		Período:	Marca:			
		2012	€			
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL						
N°	Preguntas	SI		NO		N° DE PERSONAS
7	Mantiene una relación agradable con sus compañeros.		9		0	9
8	La gerencia se preocupa o controla la discriminación en el ambiente de trabajo.		8		1	9
9	Existe colaboración entre el talento humano en el desarrollo de las actividades diarias.		9		0	9
10	Le proporcionan equipo de seguridad o protección, para desarrollar las actividades peligrosas.		9		0	9
11	El ambiente laboral es ameno y confortable.		9		0	9
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero				Fecha:	05/03/2014	
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.				Fecha:	14/03/2014	

				Páginas:	Referencia:	
				3/6	CO	
				Período:	Marca:	
				2012	€	
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL						
N°	Preguntas	SI		NO		N° DE PERSONAS
12	Existe una adecuada comunicación, entre los superiores y los trabajadores.		9		0	9
13	La comunicación entre el talento humano es estable.		9		0	9
14	La gerencia se preocupa por los riesgos a los que se exponen los trabajadores.		8		1	9
15	El talento humano se encuentra satisfecho con el trato hacia ellos.		9		0	9
16	Los trabajadores poseen beneficios.		3		6	9
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero				Fecha:	05/03/2014	
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.				Fecha:	14/03/2014	

	Páginas:	Referencia:
	4/6	CO
	Período:	Marca:
	2012	€

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

N°	Preguntas	SI		NO		N° DE PERSONAS
						
17	Consideran necesario los incentivos para el desarrollo de sus trabajos.		7		2	9
18	En la asignación de actividades existe igualdad.		7		2	9
19	Se encuentra satisfecho con las metas alcanzadas en su trabajo.		6		3	9
20	Existe confianza entre los trabajadores.		8		1	9
21	Se encuentra conforme con su sueldo, por el servicio prestado.		9		0	9
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero					Fecha:	05/03/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.					Fecha:	14/03/2014

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

N°	Preguntas	SI		NO		N° DE PERSONAS
						
22	La estructura organizacional del trabajo permite reconocimiento al empleado como un individuo que tiene diversas necesidades.		5		4	9
23	El ambiente de trabajo permite la organización de equipos de trabajos.		8		1	9
24	Es posible para los miembros del grupo desarrollar sus habilidades y talentos al máximo.		7		2	9
25	Los métodos y procedimientos para desarrollar las actividades diarias, son efectivos.		7		2	9
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero					Fecha:	05/03/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.					Fecha:	14/03/2014

	Páginas:	Referencia:
	6/6	CO
	Período:	Marca:
	2012	€

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

N°	Preguntas	SI		NO		N° DE PERSONAS
						
26	Es adecuada la estructura de la empresa para el desarrollo de las actividades.		6		3	9
27	La empresa se distribuye de tal forma que logre máxima utilización de espacio.		6		3	9
28	Los artículos excepcionales son manejados normalmente por personal con experiencia.		9		0	9
29	Tiene la organización un programa de evaluación de desempeño.		3		6	9
Total			212		49	261

€ Encuestado

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero

Fecha: 05/03/2014

Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.

Fecha: 14/03/2014

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Cuadro 10.

Opciones	Total	Porcentaje
Si	212	81
No	49	19
Total	261	100

Fuente: Empleados de la empresa

Elaboración: Autora

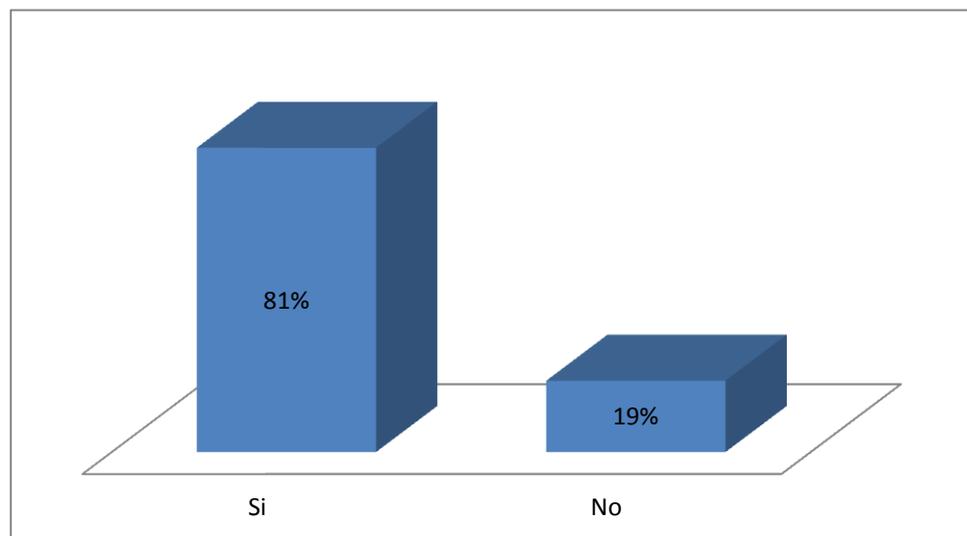


Gráfico 8: Comportamiento organizacional

Análisis: De las 29 preguntas realizadas a los 9 empleados que conforman el Talento Humano de la empresa, se tiene una ponderación total de 261, de los cuales 212 (81%), consideran que la empresa se desenvuelve y aplica comportamiento organizacional, y los 49 (19%) consideran que no.

⚡ Analizado

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	05/03/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	14/03/2014

	Páginas:	Referencia:
	1/1	CO
	Período:	Marca:
	2012	€
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL		
<ul style="list-style-type: none"> • NAGAs • NIA 230: Documentación de auditoría <p>El comportamiento organizacional, es la unidad coordinada de forma consiente, la cual es conformada por personas, la cual se encamina al cumplimiento de los planes establecidos por la alta gerencia.</p> <p>La importancia del comportamiento organizacional radica en la forma en que se estructura, si será de ayuda o no a la organización y si verifica el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>Para la elaboración de este papel de trabajo se utilizó como base las NAGAs, Planeamiento y Supervisión, la que indica que la auditoría debe ser planeada apropiadamente, porque de ello dependen los resultados que obtendrán al final de la realización del trabajo.</p> <p>La NIA 230: Documentación del trabajo de auditoría. En la cual dice que los documentos de auditoría son una ayuda para la planeación de la misma, facilita el control del trabajo.</p> <p>Este papel de trabajo se elaboró con el objetivo de establecer el comportamiento organizacional de la empresa, y su nivel de estabilidad. Por el resultado obtenido en los mencionados documentos, se puede indicar que la prueba es conforme.</p>		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	05/03/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	14/03/2014

	Páginas:	Referencia:
	1/1	EDA
	Período:	Marca:
	2012	Y
ELEMENTOS DE LA DINÁMICA ADMINISTRATIVA		
PLANEACIÓN		
¿Qué se va hacer?	Responsable	
	Gerente	Administrador
1. Económicos <ul style="list-style-type: none"> • Obtener ganancias. • Cubrir las deudas con los acreedores. • Mantener capital. • Reinvertir en nueva mercadería. 	✓	✓
2. Social <ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer las necesidades de los clientes. • Fomentar fuentes de trabajo. • Contribuir en el pago de impuestos. • Cuidar el medio ambiente. 	✓	✓
3. Técnicos <ul style="list-style-type: none"> • Utilizar tecnología de punta. • Aplicar técnicas actuales. • Competir con el mercado existente. 	✓	✓
Y Investigado		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	17/03/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	27/03/2014

	Páginas:	Referencia:
	1/1	EDA
	Período:	Marca:
	2012	RA

ELEMENTOS DE LA DINÁMICA ADMINISTRATIVA

PLANEACIÓN

- **NAGAs**
- **NIA 230: Documentación de auditoría**

La planeación es cuando la gerencia, administración, piensan con antelación, en sus metas, planes u objetivos, basándolos en algún método.

La planificación define a una dirección, reduce el impacto en los riesgos existentes, orienta a la organización en el cumplimiento de sus metas.

Para la elaboración de este papel de trabajo se utilizó como base las NAGAs, Planeamiento y Supervisión, la que indica que la auditoría debe ser planeada apropiadamente, porque de ello dependen los resultados que obtendrán al final de la realización del trabajo. La NIA 230: Documentación del trabajo de auditoría. En la cual dice que los documentos de auditoría son una ayuda para la planeación de la misma, facilita el control del trabajo.

Este papel de trabajo se elaboró con el objetivo de establecer la primera etapa de la dinámica administrativa. Por el resultado obtenido, en los mencionados documentos se puede indicar que la prueba es conforme.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	17/03/2014
---	---------------	-------------------

Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	27/03/2014
---	---------------	-------------------

	Páginas:	Referencia:
	1/2	EDA
	Período:	Marca:
	2012	Y
ELEMENTOS DE LA DINÁMICA ADMINISTRATIVA		
ORGANIZACIÓN		
¿Cómo se va hacer?	Procedimientos	
1. Económicos		
<ul style="list-style-type: none"> • Obtener ganancias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar ventas. • Nivel alto de convencimiento. • Aumentar la frecuencia “marketing”. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Cubrir las deudas con los acreedores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener un balance de lo que debe. • Un cronograma de pagos. • Saber cuánto ingresa y egresa. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener capital. 	<ul style="list-style-type: none"> • No comprar mercadería innecesaria. • Organizar los gastos. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Reinvertir en nueva mercadería. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de nuevos productos. • Saber la necesidad de los clientes. 	
2. Social		
<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacer las necesidades de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación continua. • Diversidad de productos. • Calidad de productos. • Excelente atención. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar fuentes de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Producir nuevos puestos de trabajo en la empresa. 	
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	17/03/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	27/03/2014

	Páginas:	Referencia:
	2/2	EDA
	Período:	Marca:
	2012	Y
ELEMENTOS DE LA DINÁMICA ADMINISTRATIVA		
ORGANIZACIÓN		
¿Cómo se va hacer?	Procedimientos	
<ul style="list-style-type: none"> Contribuir en el pago de impuestos. 	<ul style="list-style-type: none"> Calcular los impuestos. Ser honestos. Cumplir con los pagos. 	
<ul style="list-style-type: none"> Cuidar el medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer medidas de seguridad con los productos y materiales contaminantes. 	
3. Técnicos		
<ul style="list-style-type: none"> Utilizar tecnología de punta. 	<ul style="list-style-type: none"> Sofisticación en la utilización de software, en la contabilidad. Tener mercadería actualizada para los clientes. 	
<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas actuales. 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas de ventas. Control de actividades. Estrategias en compras. 	
<ul style="list-style-type: none"> Competir con el mercado existente. 	<ul style="list-style-type: none"> Conocer el funcionamiento del mercado. Mercadería en lanzamiento. Estrategias de precios. 	
Y Investigado		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	17/03/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	27/03/2014

	Páginas:	Referencia:
	1/1	EDA
	Período:	Marca:
	2012	RA
ELEMENTOS DE LA DINÁMICA ADMINISTRATIVA		
ORGANIZACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • NAGAs • NIA 230: Documentación de auditoría <p>La etapa de organización, establece los procedimientos para que los planes que se desarrollan en la planeación, puedan ser supervisados por el gerente y el administrador, para que se logren cumplir.</p> <p>La organización es la estructura técnica en relación con las funciones, niveles y materiales de la planeación, con el fin de lograr la máxima eficiencia.</p> <p>Para la elaboración de este papel de trabajo se utilizó como base las NAGAs, Planeamiento y Supervisión, la que indica que la auditoría debe ser planeada apropiadamente, porque de ello dependen los resultados que obtendrán al final de la realización del trabajo. La NIA 230: Documentación del trabajo de auditoría. En la cual dice que los documentos de auditoría son una ayuda para la planeación de la misma facilita el control del trabajo.</p> <p>Este papel de trabajo se elaboró con el objetivo de establecer la segunda etapa de la dinámica administrativa. Por el resultado obtenido, en los mencionados documentos, se puede indicar que la prueba es conforme.</p>		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	17/03/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	27/03/2014

	Páginas:		Referencia:	
	1/1		EDA	
	Período:		Marca:	
	2012		Y Investigado	
ELEMENTOS DE LA DINÁMICA ADMINISTRATIVA				
DIRECCIÓN				
¿Verificar que se haga?	Procedimientos	Se hizo con:		
		Políticas internas	Esfuerzo conjuntos	Por los responsables
1. Económicos				
• Obtener ganancias.	• Aumentar ventas.	✓	✓	✓
	• Aprovechar el momento.	✓	✓	✓
	• Aumentar la frecuencia.	✓	✓	✓
• Cubrir las deudas con los acreedores.	• Tener un balance de lo que debo.	✓	✓	✓
	• Un cronograma de pagos.	✓	✓	✓
	• Saber cuánto ingresa y egresa.	✓	✓	✓
• Mantener capital.	• No comprar mercadería innecesaria.	✓	✓	✓
	• Organizar los gastos.	✓	✓	✓
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero		Fecha:		17/03/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.		Fecha:		27/03/2014

		Páginas:	Referencia:	
		2/4	EDA	
		Período:	Marca:	
		2012	Y Investigado	
ELEMENTOS DE LA DINÁMICA ADMINISTRATIVA				
DIRECCIÓN				
¿Verificar que se haga?	Procedimientos	Se hizo con:		
		Políticas internas	Esfuerzo conjuntos	Por los responsables
1. Económicos				
• Reinvertir en nueva mercadería.	• Conocimiento de nuevos productos.	✓	✓	✓
	• Saber la necesidad de los clientes.	✓	✓	✓
2. Social				
• Satisfacer las necesidades de los clientes.	• Comunicación continua.	✓	✓	✓
	• Diversidad de productos.	✓	✓	✓
	• Calidad de productos.	✓	✓	✓
	• Excelente atención.	✓	✓	✓
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero		Fecha:	17/03/2014	
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño		Fecha:	27/03/2014	

		Páginas:	Referencia:		
		$\frac{3}{4}$	EDA		
		Período:	Marca:		
		2012	Y Investigado		
ELEMENTOS DE LA DINÁMICA ADMINISTRATIVA					
DIRECCIÓN					
¿Verificar que se haga?	Procedimientos	Se hizo con:			
		Políticas internas	Esfuerzo conjuntos	Por los responsables	
2. Social					
• Fomentar fuentes de trabajo.	• Producir nuevos puestos de trabajo en la empresa.	✓	✓	✓	
• Contribuir en el pago de impuestos.	• Calcular los impuestos.	✓	✓	✓	
	• Ser honestos.	✓	✓	✓	
	• Cumplir con los pagos.	✓	✓	✓	
• Cuidar el medio ambiente.	• Establecer medidas de seguridad con los productos y materiales contaminantes.	✓	✓	✓	
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero		Fecha:	17/03/2014		
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.		Fecha:	27/03/2014		

		Páginas:	Referencia:		
		4/4	EDA		
		Período:	Marca:		
		2012	Y Investigado		
ELEMENTOS DE LA DINÁMICA ADMINISTRATIVA					
DIRECCIÓN					
¿Verificar que se haga?	Procedimientos	Se hizo con:			
		Políticas internas	Esfuerzo conjuntos	Por los responsables	
3. Técnicos					
• Utilizar tecnología de punta.	• Sofisticación en la utilización de software, en la contabilidad.	✓	✓	✓	
	• Tener mercadería actualizada para los clientes.	✓	✓	✓	
• Aplicar técnicas actuales.	• Sistemas de ventas.	✓	✓	✓	
	• Control de actividades.	✓	✓	✓	
	• Estrategias en compras.	✓	✓	✓	
• Competir con el mercado existente.	• Conocer el funcionamiento del mercado.	✓	✓	✓	
	• Mercadería en lanzamiento.	✓	✓	✓	
	• Estrategias de precios	✓	✓	✓	
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero		Fecha:	17/03/2014		
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.		Fecha:	27/03/2014		

	Páginas:	Referencia:
	1/1	EDA
	Período:	Marca:
	2012	Ⓜ
ELEMENTOS DE LA DINÁMICA ADMINISTRATIVA		
DIRECCIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> • NAGAs • NIA 230: Documentación de auditoría <p>La dirección es el tercer elemento de la dinámica administrativa, en ella se asegura el cumplimiento de los procedimientos de la planeación y se establece con qué o quién se hizo.</p> <p>La dirección es una herramienta que da verificación de cumplimiento de procedimientos, para que la gerencia esté segura que los planes para lograr, los objetivos se desarrollan adecuadamente.</p> <p>Para la elaboración de este papel de trabajo se utilizó como base las NAGAs, Planeamiento y Supervisión, la que indica que la auditoría debe ser planeada apropiadamente, porque de ello dependen los resultados que obtendrán al final de la realización del trabajo. La NIA 230: Documentación del trabajo de auditoría. En la cual dice que los documentos de auditoría son una ayuda para la planeación de la misma, facilita el control del trabajo.</p> <p>Este papel de trabajo se elaboró con el objetivo de establecer la tercera etapa de la dinámica administrativa. Por el resultado obtenido, en los mencionados documentos, se puede indicar que la prueba es conforme.</p>		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	17/03/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	27/03/2014



Páginas:

¼

Período:

2012

Referencia:

EDA

Marca:

Y Investigado

ELEMENTOS DE LA DINÁMICA ADMINISTRATIVA

CONTROL

¿Cómo se ha hecho?	Procedimientos	Con:		
		Eficiencia	Eficacia	efectividad
4. Económicos				
• Obtener ganancias.	• Aumentar ventas.	✓	✓	✓
	• Aprovechar el momento.	✓	✓	✓
	• Aumentar la frecuencia.	✓	✓	✓
• Cubrir las deudas con los acreedores.	• Tener un balance de lo que debo.	✓	✓	✓
	• Un cronograma de pagos.	✓	✓	✓
	• Saber cuánto ingresa y egresa.	✓	✓	✓
• Mantener capital.	• No comprar mercadería innecesaria.	✓	✓	✓
	• Organizar los gastos.	✓	✓	✓
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero		Fecha:	17/03/2014	
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.		Fecha:	27/03/2014	

		Páginas:		Referencia:	
		2/4		EDA	
		Período:		Marca:	
		2012		Y Investigado	
ELEMENTOS DE LA DINÁMICA ADMINISTRATIVA					
CONTROL					
¿Cómo se ha hecho?	Procedimientos	Con:			
		Eficiencia	Eficiencia	Eficiencia	Eficiencia
1. Económicos					
<ul style="list-style-type: none"> Reinvertir en nueva mercadería. 	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento de nuevos productos. 	✓	✓	✓	✓
	<ul style="list-style-type: none"> Saber la necesidad de los clientes. 	✓	✓	✓	✓
5. Social					
<ul style="list-style-type: none"> Satisfacer las necesidades de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación continua. 	✓	✓	✓	✓
	<ul style="list-style-type: none"> Diversidad de productos. 	✓	✓	✓	✓
	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de productos. 	✓	✓	✓	✓
	<ul style="list-style-type: none"> Excelente atención. 	✓	✓	✓	✓
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero		Fecha:	17/03/2014		
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.		Fecha:	27/03/2014		

	Páginas:	Referencia:		
	3/4	EDA		
	Período:	Marca:		
	2012	Y Investigado		
ELEMENTOS DE LA DINÁMICA ADMINISTRATIVA				
CONTROL				
¿Cómo se ha hecho?	Procedimientos	Con:		
		Eficiencia	Eficiencia	Eficiencia
2. Social				
<ul style="list-style-type: none"> Fomentar fuentes de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Producir nuevos puestos de trabajo en la empresa. 	✓	✓	✓
<ul style="list-style-type: none"> Contribuir en el pago de impuestos. 	<ul style="list-style-type: none"> Calcular los impuestos. 	✓	✓	✓
	<ul style="list-style-type: none"> Ser honestos. 	✓	✓	✓
	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con los pagos. 	✓	✓	✓
<ul style="list-style-type: none"> Cuidar el medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer medidas de seguridad con los productos y materiales contaminantes. 	✓	✓	✓
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero		Fecha:	17/03/2014	
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.		Fecha:	27/03/2014	

		Páginas:	Referencia:		
		4/4	EDA		
		Período:	Marca:		
		2012	Y Investigado		
ELEMENTOS DE LA DINÁMICA ADMINISTRATIVA					
CONTROL					
¿Cómo se ha hecho?	Procedimientos	Con:			
		Eficiencia	Eficiencia	Eficiencia	
6. Técnicos					
<ul style="list-style-type: none"> Utilizar tecnología de punta. 	<ul style="list-style-type: none"> Sofisticación en la utilización de software, en la contabilidad. 	✓	✓	✓	
	<ul style="list-style-type: none"> Tener mercadería actualizada para los clientes. 	✓	✓	✓	
<ul style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas actuales. 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas de ventas. 	✓	✓	✓	
	<ul style="list-style-type: none"> Control de actividades. 	✓	✓	✓	
	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias en compras. 	✓	✓	✓	
<ul style="list-style-type: none"> Competir con el mercado existente. 	<ul style="list-style-type: none"> Conocer el funcionamiento del mercado. 	✓	✓	✓	
	<ul style="list-style-type: none"> Mercadería en lanzamiento. 	✓	✓	✓	
	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias de precios. 	✓	✓	✓	
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero		Fecha:	17/03/2014		
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.		Fecha:	27/03/2014		

	Páginas:	Referencia:
	1/1	EDA
	Período:	Marca:
	2012	Æ
ELEMENTOS DE LA DINÁMICA ADMINISTRATIVA		
CONTROL		
<ul style="list-style-type: none"> • NAGAs • NIA 230: Documentación de auditoría <p>El control es el proceso que realiza la gerencia y administración, en el desarrollo de los planes y procedimientos, y establece cómo fue el resultado.</p> <p>Para la elaboración de este papel de trabajo se utilizó como base las NAGAs, Planeamiento y Supervisión, la que indica que la auditoría debe ser planeada apropiadamente, porque de ello dependen los resultados que obtendrán al final de la realización del trabajo. La NIA 230: Documentación del trabajo de auditoría. En la cual dice que los documentos de auditoría son una ayuda para la planeación de la misma, facilita el control del trabajo.</p> <p>Este papel de trabajo se elaboró con el objetivo de establecer la cuarta etapa de la dinámica administrativa. Por el resultado obtenido, en los mencionados documentos, se puede indicar que la prueba es conforme.</p>		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	17/03/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	27/03/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio que ofrece la ferretería en cuanto a?:

a) Amabilidad y atención del personal

Cuadro 11.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
Excelente	301	77%
Muy buena		
Buena	92	23%
Regular		
Mala		
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferretería El Machetazo

Elaboración: Autora

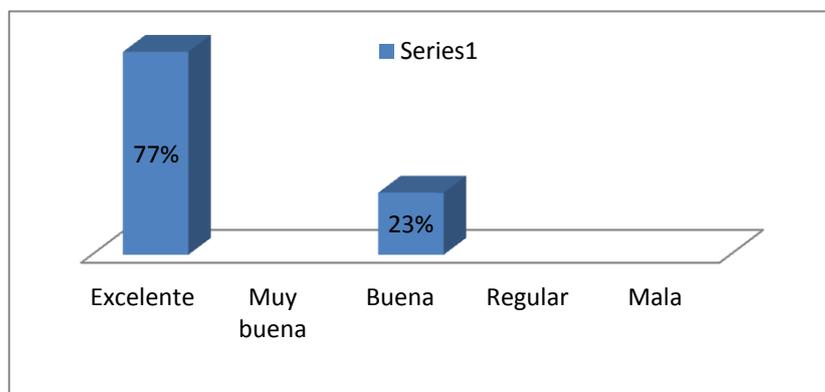


Gráfico 9. Amabilidad y atención del personal

Análisis: De los 393 clientes encuestados un 77% (301) respondieron que la amabilidad y atención del personal es excelente, mientras que un 23% (92) considera que es buena.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha: 04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha: 28/04/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

b) Asesoría, nivel de comprensión y orientación comercial

Cuadro 12.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
Excelente	299	76%
Muy buena		
Buena	94	24%
Regular		
Mala		
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferretería El Machetazo
Elaboración: Autora

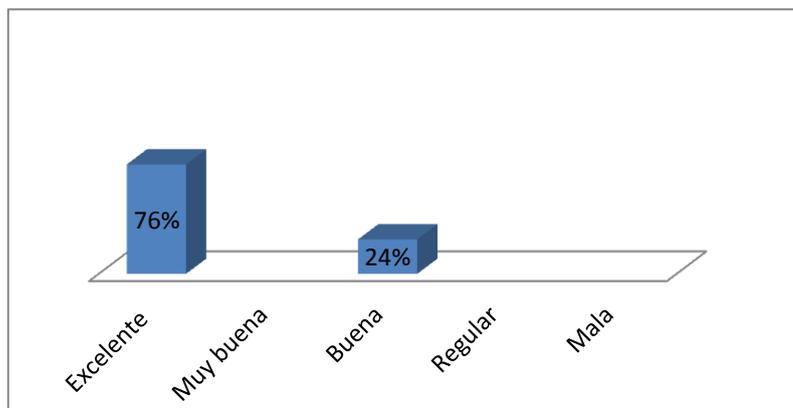


Gráfico 10: Asesoría, nivel de comprensión y orientación comercial

Análisis: De los 393 clientes encuestados un 76% (299) respondieron que la asesoría, nivel de comprensión y orientación comercial es excelente, mientras que un 24% (94) considera que es buena.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	28/04/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

c) Tiempo de respuestas a sus requerimientos

Cuadro 13.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
Excelente	317	81%
Muy buena	76	19%
Buena		
Regular		
Mala		
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferrería El Machetazo
Elaboración: Autora

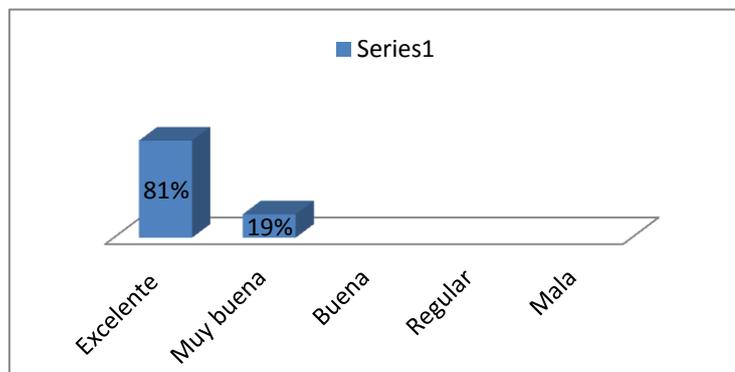


Gráfico 11. Tiempo de respuestas a sus requerimientos

Análisis: De los 393 clientes encuestados un 81% (317) respondieron que el tiempo de respuestas a sus requerimientos es excelente, mientras que un 19% (76) considera que es muy buena.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha: 04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha: 28/04/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

d) Entrega de mercadería con el tiempo convenido

Cuadro 14.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
Excelente	393	100%
Muy buena		
Buena		
Regular		
Mala		
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferretería El Machetazo
Elaboración: Autora

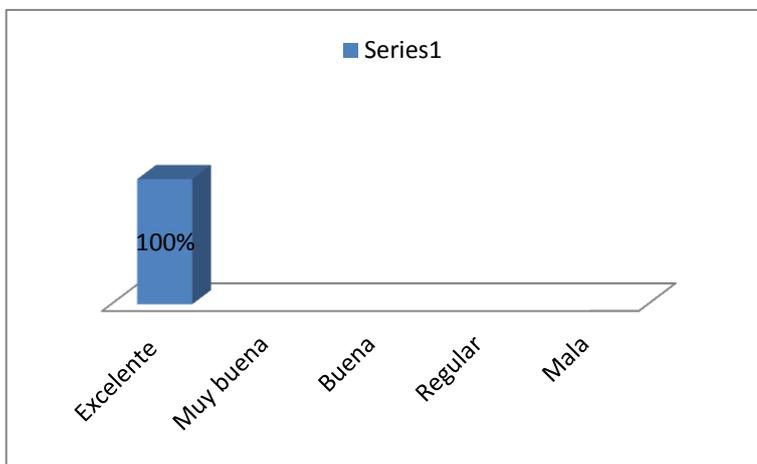


Gráfico 12: Entrega de mercadería con el tiempo convenido

Análisis: Los 393 clientes respondieron que la entrega de la mercadería es excelente porque está dentro del tiempo convenido.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha: 04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha: 28/04/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

e) Atención a quejas, reclamos y devoluciones

Cuadro 15.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
Excelente	293	75%
Muy buena	83	21%
Buena	17	4%
Regular		
Mala		
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferretería El Machetazo
Elaboración: Autora

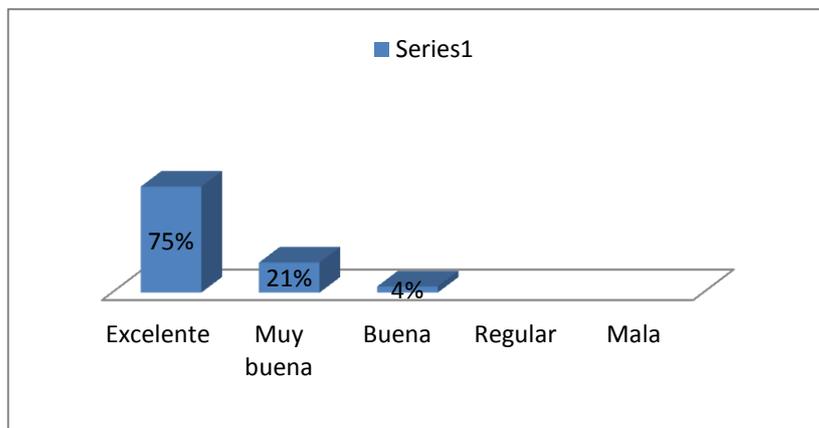


Gráfico 13: Atención a quejas, reclamos y devoluciones

Análisis: De los 393 clientes 293 (75%) respondieron que la atención a sus quejas, reclamos y devoluciones es excelente, 83 (21%) de ellos manifestaron que es muy buena y 17 (4%) que es buena.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	28/04/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a los productos?:

a) Disponibilidad de los productos ofrecidos.

Cuadro 16.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
Excelente		
Muy buena		
Buena	107	27%
Regular	286	73%
Mala		
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferretería El Machetazo

Elaboración: Autora

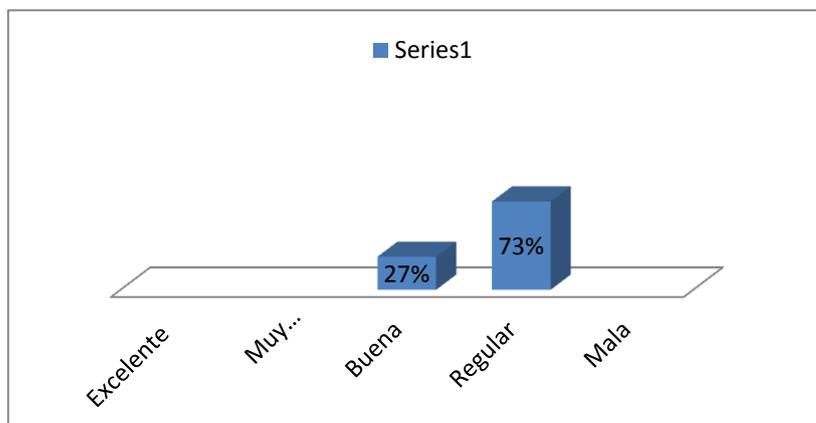


Gráfico 14: Disponibilidad de los productos ofrecidos

Análisis: De los 393 clientes, 107 que corresponde al 27% de ellos respondieron que la disponibilidad de los productos ofrecidos es buena y 286 (73%) de ellos manifestaron que es regular.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha: 04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha: 28/04/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

b) Calidad general de los productos

Cuadro 17.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
Excelente	288	73%
Muy buena	105	27%
Buena		
Regular		
Mala		
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferretería El Machetazo
Elaboración: Autora

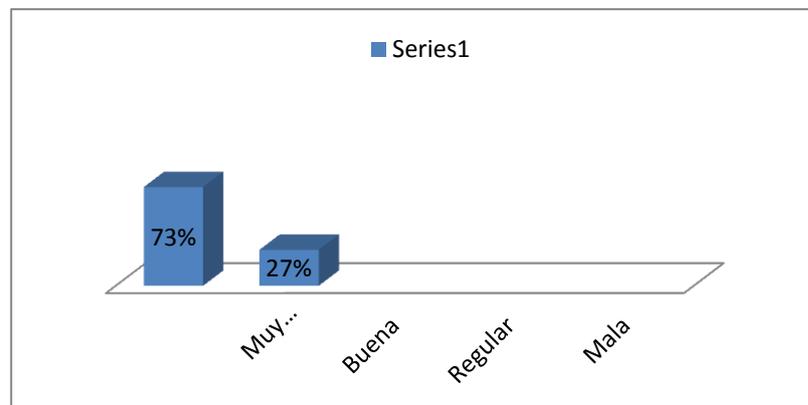


Gráfico 15: Calidad general de los productos

Análisis: De los 393 clientes, 288 que corresponde al 73% de ellos respondieron que la calidad de los productos ofrecidos es excelente y 105 (27%) de ellos manifestaron que es muy buena.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha: 04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha: 28/04/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

c) Cumplimiento de las cantidades del pedido

Cuadro 18.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
Excelente		
Muy buena		
Buena	103	26%
Regular	290	74%
Mala		
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferretería El Machetazo
Elaboración: Autora

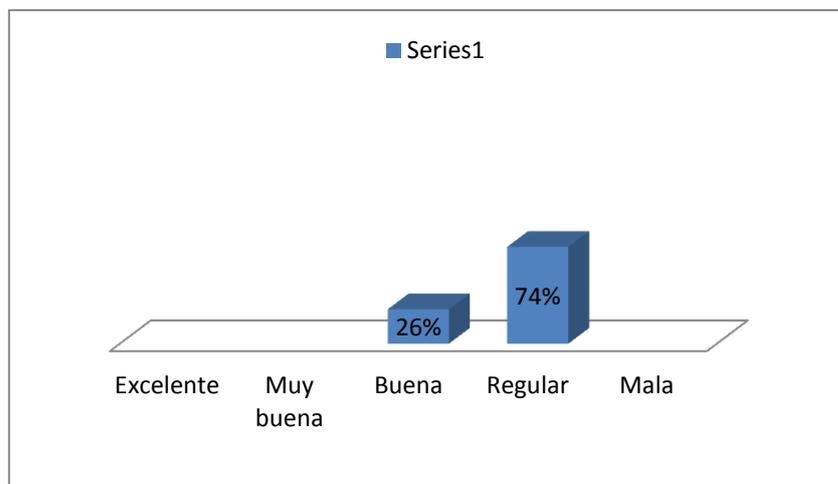


Gráfico 16: Cumplimiento de las cantidades del pedido

Análisis: De los 393 clientes, 103 de ellos que corresponde al 26% respondieron que el cumplimiento de las cantidades del pedido es buena y 290 (74%) de ellos manifestaron que es regular.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	28/04/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

d) Presentación y empaque del producto

Cuadro 19.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
Excelente		
Muy buena	393	100%
Buena		
Regular		
Mala		
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferretería El Machetazo
 Elaboración: Autora

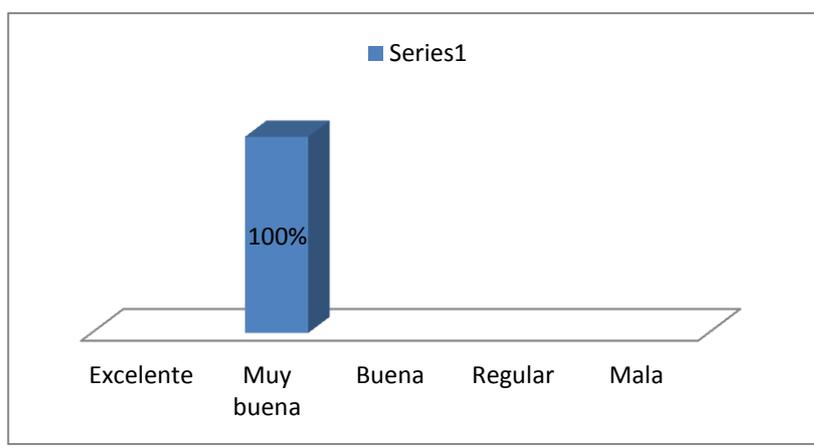


Gráfico 17: Presentación y empaque del producto

Análisis: Del total de los clientes todos respondieron que la presentación y empaque del producto es muy buena.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha: 04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha: 28/04/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

e) Precios ofrecidos por la ferretería

Cuadro 20.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
Excelente	393	100%
Muy buena		
Buena		
Regular		
Mala		
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferretería El Machetazo
 Elaboración: Autora

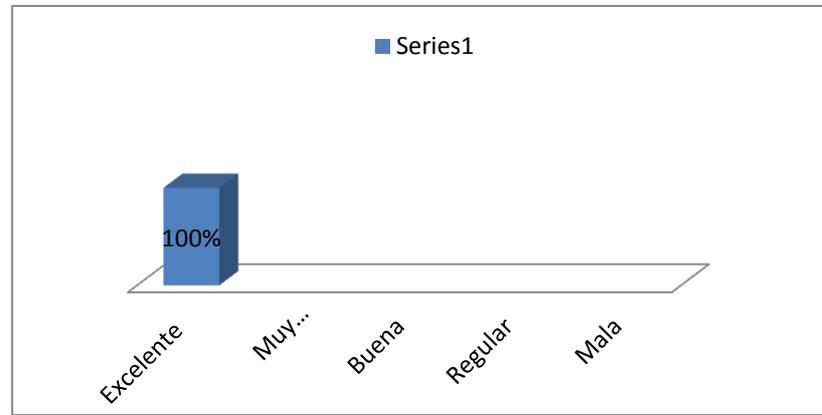


Gráfico 18: Precios ofrecidos por la ferretería

Análisis: Todos los clientes respondieron que los precios que ofrece la ferretería son excelentes.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha: 04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha: 28/04/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

3. ¿El producto que usted recibió está conforme a la orden de compra?

Cuadro 21.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
Si	393	100%
No		
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferretería El Machetazo
Elaboración: Autora

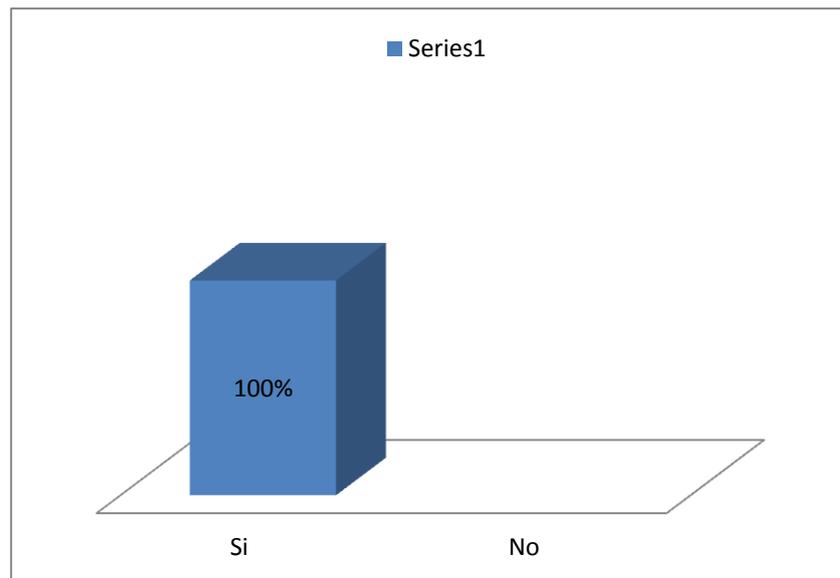


Gráfico 19: Conformidad de clientes

Análisis: Todos los clientes respondieron que los productos que reciben si están en conformidad con la orden de compra.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	28/04/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

4. ¿Los precios que ofrece la ferretería son?

Cuadro 22.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
Bajos	393	100%
Moderados		
Altos		
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferretería El Machetazo
Elaboración: Autora

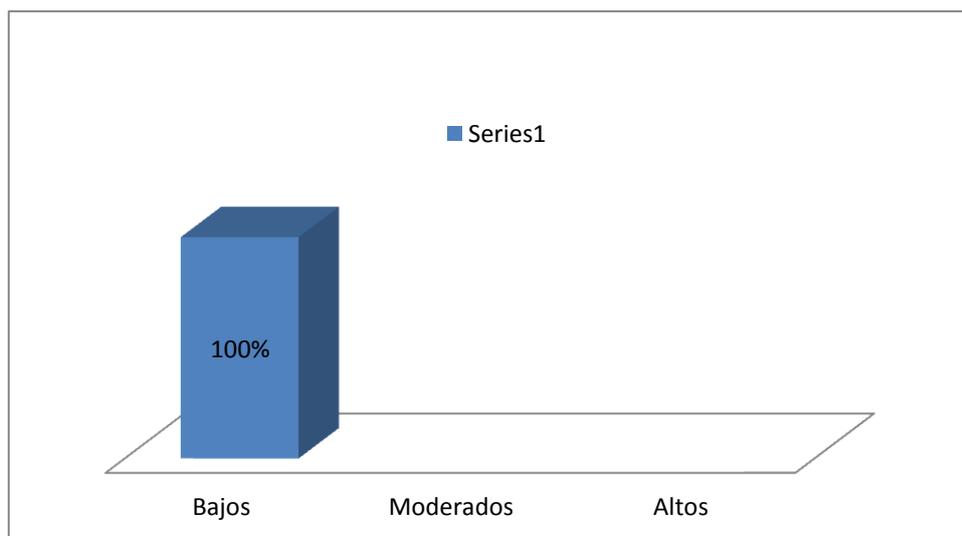


Gráfico 20: Precios

Análisis: Los 393 clientes respondieron que los productos que ofrece la ferretería tienen precios bajos.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha: 04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha: 28/04/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

5. ¿El vendedor le explicó las condiciones de pago y tiempos de entrega antes de hacer la compra?

Cuadro 23.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
Si	393	100%
No		
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferretería El Machetazo
Elaboración: Autora

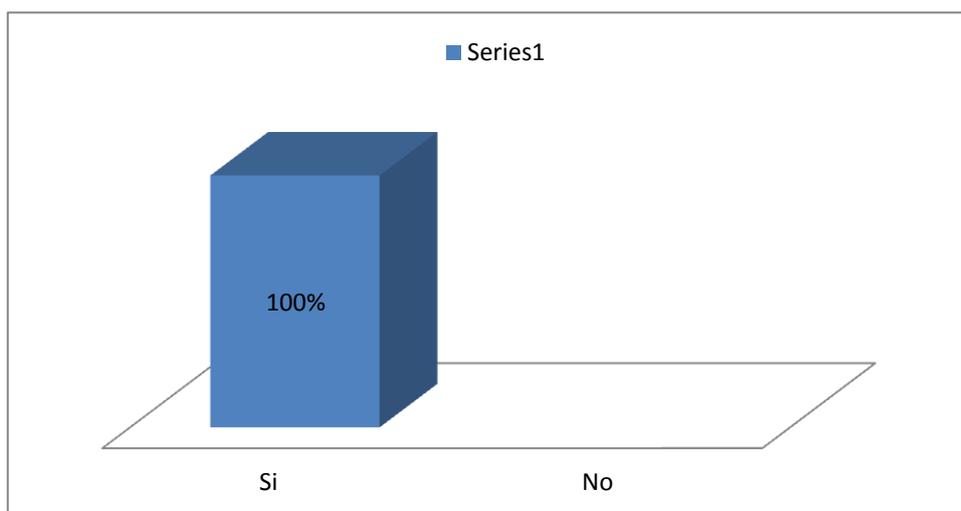


Gráfico 21. Condiciones de pago y tiempos de entrega

Análisis: Los 393 clientes respondieron que la persona encargada de la venta si explicó condiciones de pago y tiempo en el que se le entregaría la compra.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha: 04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha: 28/04/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

6. ¿El personal que hizo la entrega del producto fue amable y educado?

Cuadro 24.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
Si	301	77%
No	92	23%
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferretería El Machetazo
Elaboración: Autora

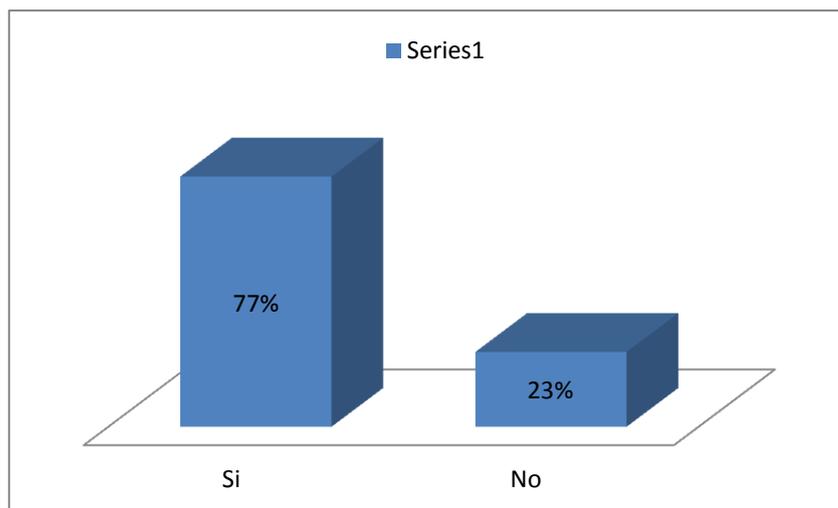


Gráfico 22. Personal amable y educado al entregar

Análisis: De los 393 clientes 301 de ellos que corresponden al 77% respondieron que la persona encargada de la entrega es amable y educada, mientras que 92 personas manifestaron que no correspondiendo este al 23%.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha: 04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha: 28/04/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

7. ¿Considera que el personal que le atiende le proporciona un servicio fiable y adecuado a las necesidades?

Cuadro 25.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
Si	393	100%
Casi siempre		
A veces		
Pocas veces		
Nunca		
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferretería El Machetazo
Elaboración: Autora

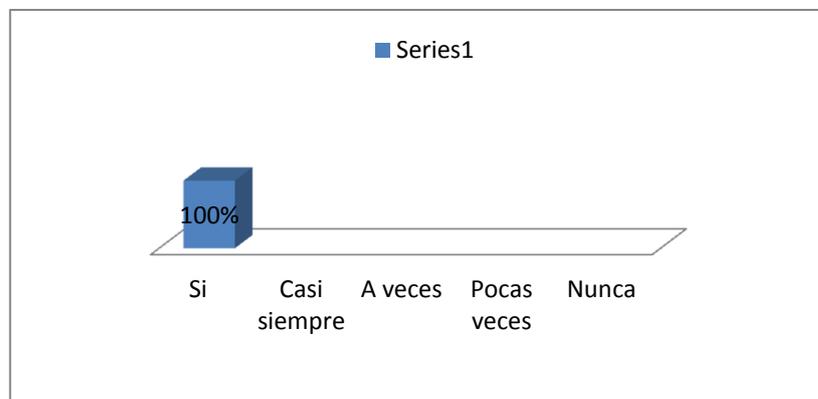


Gráfico 23. Servicio fiable y adecuado a las necesidades

Análisis: De los 393 clientes todos contestaron que si se proporciona un servicio fiable y adecuado a las necesidades de ellos.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	28/04/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

8. ¿Cómo considera la comunicación con el Talento Humano?

Cuadro 26.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
Excelente	59	15%
Muy buena	239	61%
Buena	95	24%
Regular		
Mala		
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferretería El Machetazo
Elaboración: Autora

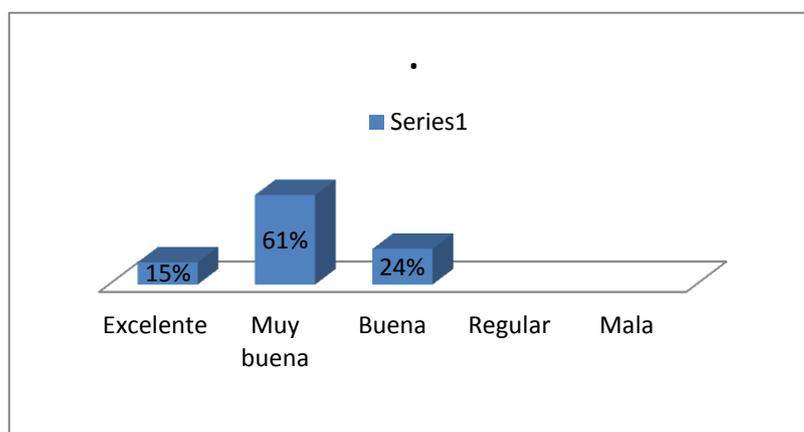


Gráfico 24: Comunicación con el T.H.

Análisis: De los 393 clientes, 59 (15%) respondieron que la comunicación con el Talento Humano es excelente, 239 (61%) contestó que es muy buena y los 95 (24%) restantes manifestaron que es buena.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha: 04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha: 28/04/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

9. ¿Qué le parece el horario de atención?

Cuadro 27.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
Excelente	393	100%
Muy bueno		
Bueno		
Regular		
Malo		
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferretería El Machetazo
Elaboración: Autora

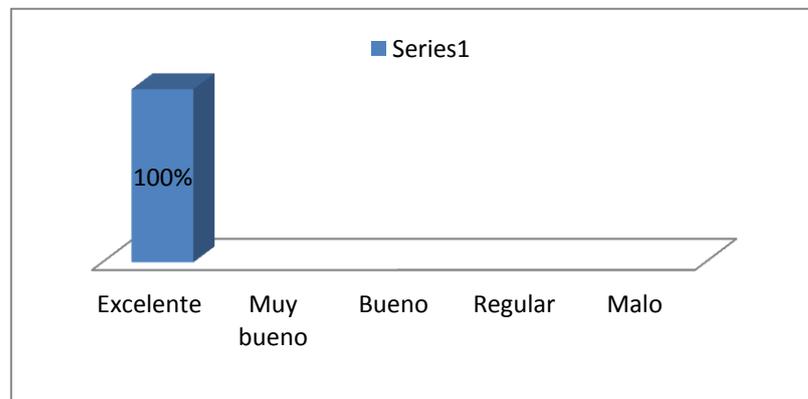


Gráfico 25: Horario de atención

Análisis: Con respecto a esta pregunta los clientes respondieron que el horario en que la ferretería ofrece sus servicios es excelente en su totalidad ya que mantienen abierto desde las 07h00 a las 18h00.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	28/04/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

10. ¿Considera adecuadas las tecnologías/medios con los que cuenta la empresa para solucionar cualquier incidencia?

Cuadro 28.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
Si	393	100%
No		
Tal vez		
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferretería El Machetazo
Elaboración: Autora

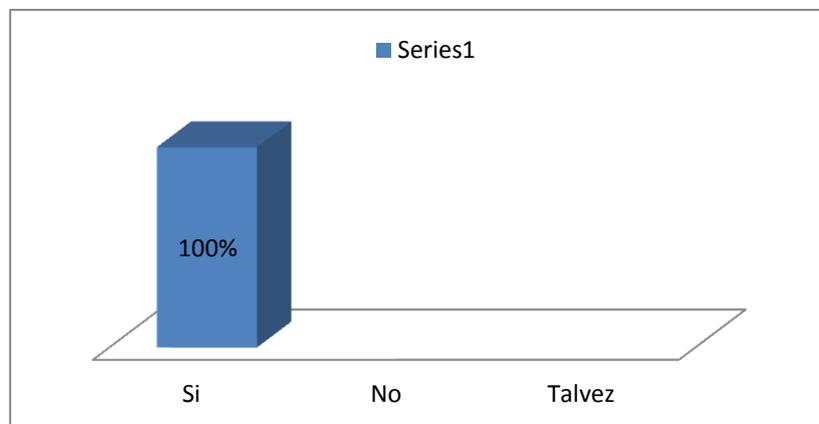


Gráfico 26: Tecnologías/medios para solucionar incidentes

Análisis: Los 393 clientes respondieron que si son adecuadas las tecnologías y medios que utiliza la empresa para solucionar incidentes.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	28/04/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

11. La ferretería le ofrece:

a) ¿Facilidades de pago?

Cuadro 29.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
Si	393	100%
No		
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferretería El Machetazo
Elaboración: Autora

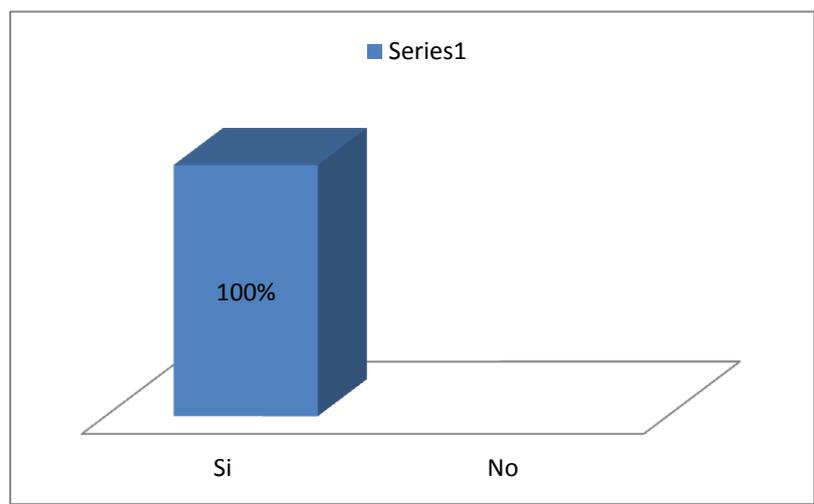


Gráfico 27: Facilidades de pago

Análisis: Los 393 clientes respondieron que la ferretería si les proporcionan facilidades de pago.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha: 04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha: 28/04/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

b) ¿Promociones?

Cuadro 30.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
Si		
No	393	100%
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferretería El Machetazo
Elaboración: Autora

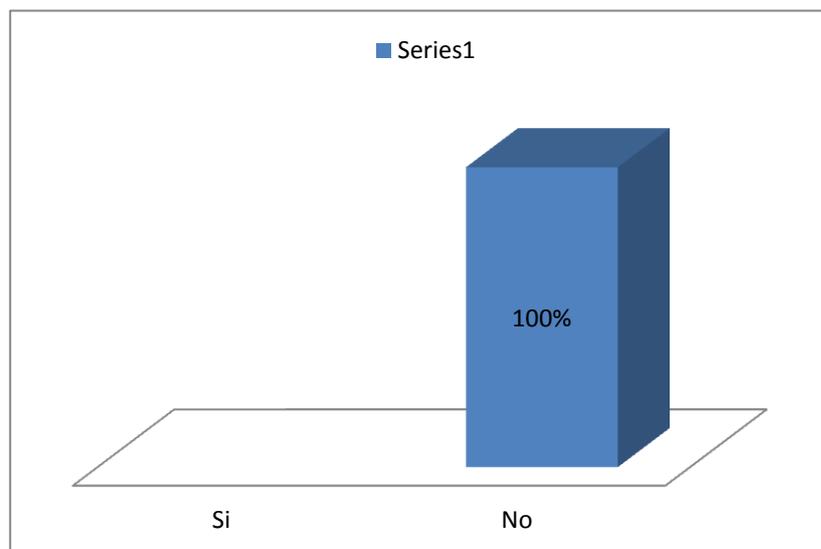


Gráfico 28: Promociones

Análisis: Los 393 clientes respondieron que la ferretería no les da promociones.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha: 04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha: 28/04/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

c) ¿Descuentos?

Cuadro 31.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
Si	393	100%
No		
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferretería El Machetazo
Elaboración: Autora

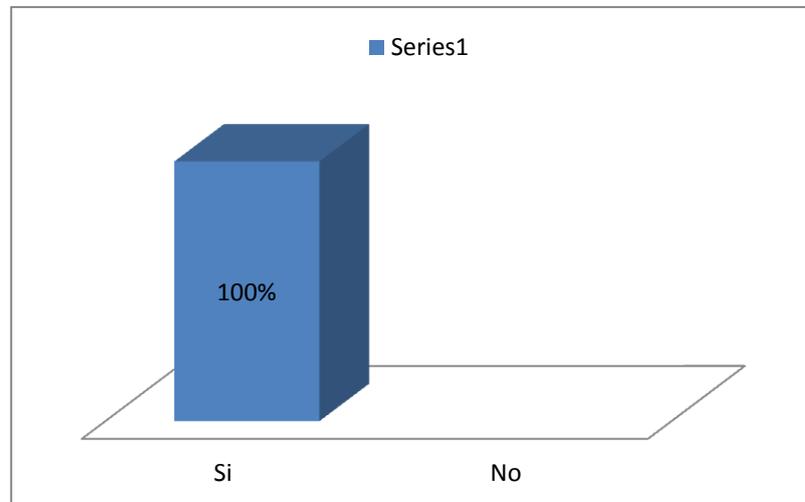


Gráfico 29: Descuentos

Análisis: Los 393 clientes respondieron que la ferretería si les proporcionan descuentos.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha: 04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha: 28/04/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

d) ¿Transporte?

Cuadro 32.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
Si	393	100%
No		
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferretería El Machetazo
Elaboración: Autora

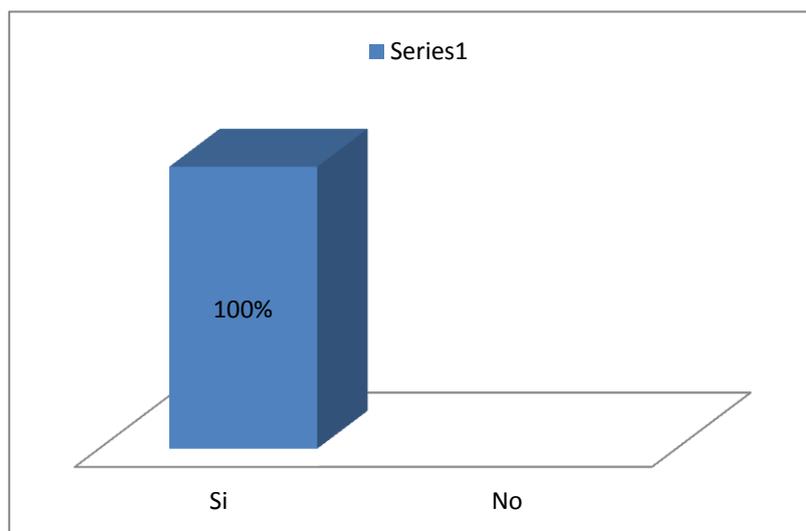


Gráfico 30: Transporte

Análisis: Los 393 clientes respondieron que la ferretería si les facilita transporte.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	28/04/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

12. ¿Con qué frecuencia realiza compras de materiales de construcción?

Cuadro 33.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
1 vez por semana	82	21%
2 veces por semana	212	54%
3 o más veces por semana	99	25%
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferretería El Machetazo
Elaboración: Autora

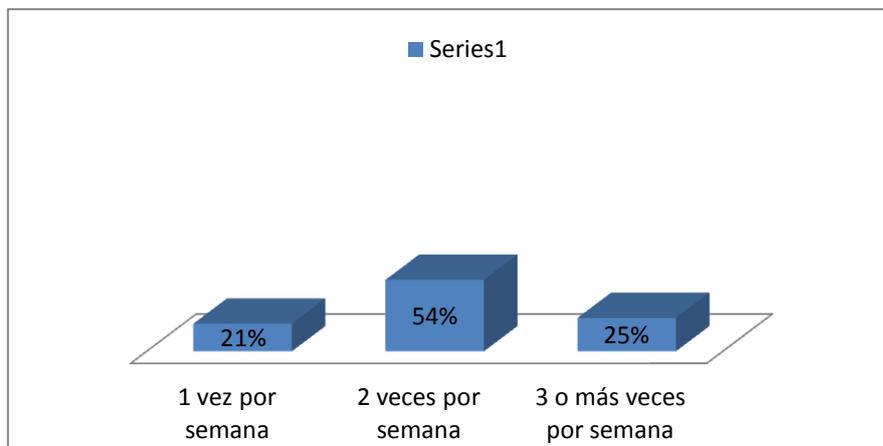


Gráfico 31: Frecuencia de compras de materiales de construcción

Análisis: De los 393 clientes, 82 de ellos respondieron que compran en la ferretería una vez por semana, 212 contestaron que realizan las compras dos veces por semana y los 99 restantes de tres a más veces por semana.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	28/04/2014

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

13. ¿Recomendaría a la empresa y sus productos a otras personas?

Cuadro 34.

OPCIONES	CLIENTES	PORCENTAJE
Si	393	100%
No		
Tal vez		
TOTAL	393	100%

Fuente: Clientes de la Mega Ferretería El Machetazo
 Elaboración: Autora

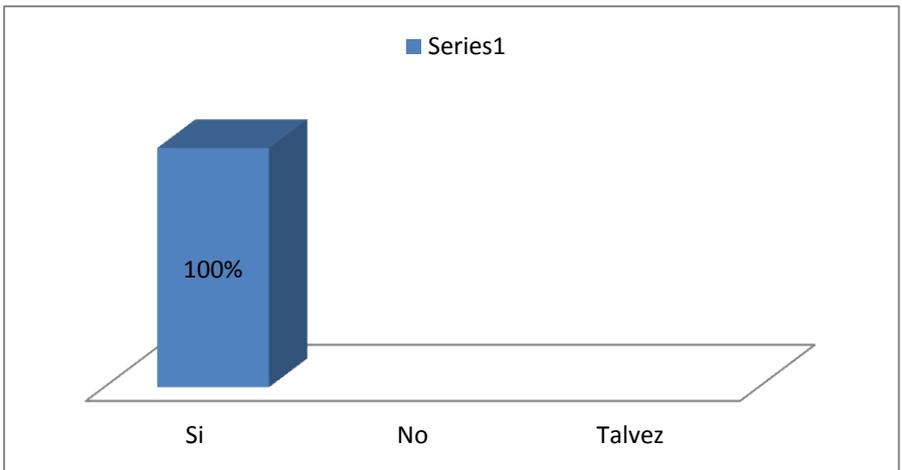


Gráfico 32. Recomendaría a la empresa

Análisis: Todos los clientes respondieron que si recomendarían a la empresa y sus productos a otras personas.

€ Encuestado

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	04/04/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	28/04/2014

FASE DE INFORME DE LA AUDITORÍA



MEGA FERRETERÍA EL MACHETAZO

INFORME DE CONTROL INTERNO

INFORME AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

4.1.4 Informes

	Páginas:	Referencia:
	1/4	ICI
	Período:	Marca:
	2012	2
INFORME DE CONTROL INTERNO		
Quevedo, martes 6 de mayo del 2014		
<p>DR. PATRICIO SANCHEZ Y. GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA MEGA FERRETERÍA EL MACHETAZO</p> <p>En su despacho:</p> <p>I PÁRRAFO DE INTRODUCCIÓN:</p> <p>Una vez concluido el control interno de la empresa Mega Ferretería El Machetazo, el cual abarca el período 2012, expresa las debilidades y fortalezas de la empresa, y los riesgos de mayor significado.</p> <p>El objetivo del control interno ejecutado es el de proporcionar el nivel de cumplimiento, de las metas y objetivos propuestos por los altos ejecutivos de la empresa, y así lograr una productividad satisfactoria con altas utilidades para los interesados y establecer las áreas en las cuales se deben implantar un mayor control administrativo.</p> <p>Debido a las limitaciones inherentes del control interno y de la actividad de la empresa, puede existir errores, los cuales no se han detectado, considerándose como debilidades materiales, o una combinación de diferentes acciones que provoca que los eventos que afecte no sean detectados.</p>		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	06/05/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	15/05/2014

	Páginas:	Referencia:
	2/4	ICI
	Período:	Marca:
	2012	2

INFORME DE CONTROL INTERNO

II PÁRRAFO DE ALCANCE

El control interno se estableció en las diferentes áreas, y así se comparó los conocimientos y aplicación de las políticas internas, por parte de los diferentes responsables.

Al mismo tiempo se estableció el nivel de comunicación interna de la empresa, y la relación del talento humano, todo para elaborar el riesgo de control, el cual influye significativamente en las actividades ejecutadas diariamente.

También se estableció los riesgos inherentes por cada área y así conocer cuál de ellas posee el mayor riesgo el cual afecta directamente a la empresa, y si no se lo controla podría crear dificultades en el futuro.

III PÁRRAFO DE HALLAZGO

Una vez terminado el control interno a la Empresa Mega Ferretería El Machetazo, se establecieron los hallazgos significativos.

HALLAZGO N° 1 Informes de desempeño, no elaborados.

CONDICIÓN: La gerencia no posee conocimiento de la situación real de las actividades de la empresa.

CRITERIO: Es importante conocer la realidad en las actividades, el mismo se logra mediante los informes de desempeño.

CAUSA: Los responsables de la empresa no consideran necesario la elaboración de informes de desempeño.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha: 06/05/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha: 15/05/2014

	Páginas:	Referencia:
	3/4	ICI
	Período:	Marca:
	2012	2

INFORME DE CONTROL INTERNO

EFECTO: La gerencia se encuentra desinformada, y esto afecta a la toma de decisiones.

CONCLUSIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye, que la Empresa “Mega Ferretería El Machetazo”, se encuentra abierta a posibles inconvenientes, debido al desconocimiento en la ejecución de sus actividades y en el desempeño del talento humano.

RECOMENDACIÓN: Por la importancia del control interno, se considera necesario que se realicen informes de desempeño para el conocimiento de la gerencia de cómo labora el talento humano.

IV PÁRRAFO EXPLICATIVO

El control interno es una herramienta para llevar el control de sus actividades, el mismo permite conocer las áreas en riesgo, y actuar de forma inmediata para resolver el problema, de manera eficiente. La limitación encontrada en la ejecución de este control interno, podrían afectar en el futuro las actividades de la empresa, pero las mismas se pueden controlar si los altos ejecutivos toman medidas de control en las debilidades encontradas.

V PÁRRAFO DE OPINIÓN

En nuestra opinión, la empresa Mega Ferretería El Machetazo, posee un control interno aceptable, el cual cubre muchas de las necesidades de la empresa, pero el mismo debe ser llevado por una persona conocedora del tema, la cual puede llevar un control más significativo, esto permitirá optimizar las actividades ejecutadas por las diferentes áreas.

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	06/05/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	15/05/2014

	Páginas:	Referencia:
	4/4	ICI
	Período:	Marca:
	2012	2

INFORME DE CONTROL INTERNO

El período en que se ejecutó el control interno presenta ciertas irregularidades, las mismas que por su significado no han influido rígidamente en los beneficios de la empresa, tanto para el talento humano y para los clientes.

Todos los procedimientos aplicados en el control interno se encuentran conforme lo que establece el COSO y sus directrices para mayor efectividad.

Atentamente,

Johanna Lilibeth Vanegas Romero

AUDITOR

2 Socializado

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	06/05/2014
---	---------------	-------------------

Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	15/05/2014
---	---------------	-------------------

	Páginas:	Referencia:
	1/5	IAA
	Período:	Marca:
	2012	2
INFORME DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA		
Quevedo, martes 20 de mayo del 2014		
<p>DR. SÁNCHEZ Y.PATRICIO GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA MEGA FERRETERÍA EL MACHETAZO</p> <p>En su despacho:</p> <p>I PÁRRAFO DE INTRODUCCIÓN:</p> <p>La Auditoría Administrativa ejecutada a la Mega Ferretería El Machetazo surge de la necesidad de los altos ejecutivos de conocer el nivel de desempeño de las actividades de la empresa durante el período fiscal 2012.</p> <p>La Auditoría se ejecutó a pedido del Gerente propietario de la antes mencionada empresa, con el cual se establecieron los términos en que el trabajo se realizaría, y el alcance que tendría dicho trabajo.</p> <p>La Mega Ferretería El Machetazo se encuentra en el cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, ubicado en la parte céntrica del cantón, Av. 19 de Mayo y Velasco Ibarra, con el objetivo de tener un negocio propio, y crear fuentes de empleo para las familias del cantón.</p>		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	19/05/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	30/05/2014

	Páginas:	Referencia:
	2/5	IAA
	Período:	Marca:
	2012	2
INFORME DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA		
<p>1.1 Requerimiento de auditoría</p> <p>La ejecución del trabajo consiste, en realizar una Auditoría Administrativa a la Mega Ferretería El Machetazo, y establecer el nivel de desempeño durante el período 2012, para conocimiento de los altos ejecutivos, y establecer estrategias de control.</p> <p>Se establece que la ejecución del trabajo fue de 180 días, en los cuales el auditor, trabajó conjuntamente con el equipo colaborador y altos ejecutivos de la Mega Ferretería El Machetazo, logrando resultados conforme lo esperado.</p> <p>1.2 Recursos materiales utilizados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resaltadores • Impresión • Anillados/Empastados • Computadora • Fotocopiadora • Calculadora • Cámara <p>1.3 Enfoque de la Auditoría</p> <p>Establecer el nivel de desempeño del talento humano de la empresa durante el período 2012.</p>		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	19/05/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	30/05/2014

	Páginas:	Referencia:
	3/5	IAA
	Período:	Marca:
	2012	2

INFORME DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

II PÁRRAFO DE ALCANCE

La Auditoría Administrativa realizada a la Mega Ferretería El Machetazo, estableció el nivel de desempeño durante el período 2012.

Se estudió y analizó la información procedente de las diferentes áreas, del talento humano en general, estableciendo la comunicación óptima entre ellos, la misma que afecta las actividades internas de la empresa.

Para obtener resultados óptimos para la ejecución de la Auditoría Administrativa se aplicó una base legal la cual permitió guiar al auditor en los diferentes procedimientos de auditoría.

2.1 Base Legal

- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Código de Trabajo
- Ley de Seguridad Social, Leyes y Ordenanzas Municipales
- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAs)
- Norma Internacional de Auditoría
- Coso (MICIL)

Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	19/05/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	30/05/2014

	Páginas:	Referencia:
	4/5	IAA
	Período:	Marca:
	2012	2
INFORME DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA		
III MARCAS DE AUDITORÍA		
⌘	Analizado	
2	Socializado	
Y	Investigado	
✓	Verificado	
©	Cálculo realizado	
H1-n	Hallazgo de auditoría	
CC	Cálculo correcto	
€	Encuestado	
IV PÁRRAFO EXPLICATIVO		
<p>La Auditoría Administrativa, si bien es la demostración de actividades y registros administrativos, posee riesgos los cuales por su forma de interpretación no pueden ser encontrados, y así no se pueden establecer control para los mismos.</p> <p>La forma en que se estructuró los programas, se encuentra diseñada para encontrar y corregir el más mínimo riesgo, pero de acuerdo a la actividad de la empresa, existen riesgos indetectables, los cuales no se localizaron.</p>		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	19/05/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	30/05/2014

	Páginas:	Referencia:
	5/5	IAA
	Período:	Marca:
	2012	2
INFORME DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA		
<p>La auditoría se ejecutó de forma metódica y sistemática, con el objetivo de establecer el desempeño de la empresa, identificar sus competencias, analizar el comportamiento organizacional, verificar la dinámica administrativa, y medir el nivel de satisfacción de los clientes.</p> <p>V PÁRRAFO DE OPINIÓN</p> <p>En nuestra opinión y en base al trabajo ejecutado en la Empresa Mega Ferretería El Machetazo, aplicando la base legal requerida, se determinó que el nivel de desempeño de la empresa es admisible.</p> <p>El control interno ejecutado a las diferentes áreas de la empresa, es grato, indicando el riesgo por cada área y así el total de la empresa, estableció un conocimiento más claro a los altos ejecutivos.</p> <p>Los resultados obtenidos en base al trabajo de auditoría ejecutado, se encuentran conforme a las diferentes leyes y normas aplicadas, las cuales permiten tener un alto grado de confiabilidad de los resultados obtenidos.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Johanna Lilibeth Vanegas Romero</p> <p>AUDITOR</p>		
 Socializado		
Elaborado por: Johanna Lilibeth Vanegas Romero	Fecha:	19/05/2014
Supervisado por: Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño.	Fecha:	30/05/2014

4.2 DISCUSIÓN

Al ejecutar esta auditoría se pudo demostrar las hipótesis planteadas al inicio de esta investigación.

- El análisis de la estructura organizacional, posibilita identificar las competencias, funciones y procesos.
- La evaluación del control interno basado en el Modelo Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL), ayuda a determinar el cumplimiento de las políticas administrativas.
- La medición del nivel de desempeño del talento humano, permite indicar el aprovechamiento de recursos.
- La emisión del Informe de Auditor Independiente, contribuye a la toma de decisiones.

La presente investigación se basa según la teoría de Melgar Callejas y José María “. Auditoría Administrativa una necesidad permanente en la empresa moderna”, que explica que es un accionar eminentemente dinámico, la cual debe aplicarse en cada nivel de la empresa, sin importar su magnitud, con el interés de tener un panorama más amplio de lo que debemos atender.

Otra opinión es la de E.F Norberk, indicando que es una técnica de control que proporciona a la gerencia un método de evaluación de la efectividad de los procedimientos operativos y controles internos.

Existen diferentes opiniones como la de J. Fernández que expone que es la revisión objetiva, metódica y completa de la satisfacción de los objetivos institucionales, concordando con la opinión de J. Rodríguez Valencia el mismo que explica que es un examen detallado, metódico y completo practicado por un profesional de la administración.

4.3 MATRIZ DE APROBACIÓN/DESAPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis		Teoría	Resultados	Análisis
General	Específicas			
La realización de una Auditoría Administrativa permite conocer el nivel de desempeño del talento humano de la empresa Mega Ferretería El Machetazo, Cantón La Maná, año 2012.	El análisis de la estructura organizacional, posibilita identificar las competencias, funciones y procesos.	Las competencias, funciones y procesos es de acuerdo al perfil del Talento Humano.	De acuerdo a las pruebas realizadas se comprobó que el talento humano realiza las actividades de acuerdo a su perfil.	Los resultados de las competencias en base a las pruebas permiten aprobar la hipótesis.
	La evaluación del control interno basado en el Modelo Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL), ayuda a determinar el cumplimiento de las políticas administrativas.	El Control Interno Latinoamericano con un conjunto de procedimientos modernos permite verificar el cumplimiento de las políticas administrativas.	La evaluación del control interno dio como resultado el nivel de cumplimiento de las políticas administrativas.	Por los resultados obtenidos en la evaluación del control interno la hipótesis se aprueba.
	La medición del nivel de desempeño del talento humano, permite indicar el aprovechamiento de recursos.	El nivel de desempeño establece los estándares en el cual el Talento humano se encuentra trabajando.	Conocer el nivel de desempeño permitió optimizar el aprovechamiento de recursos.	El aprovechamiento de recursos en base a la medición de riesgos, permite aprobar la hipótesis.
	La emisión del Informe de Auditor Independiente, contribuye a la toma de decisiones.	El informe presenta de forma resumida el proceso y los resultados de la auditoría.	La emisión del informe estableció la adecuada toma de decisiones.	La contribución del informe de auditoría en la toma de decisiones permite que la hipótesis se apruebe.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Una vez finalizada la Auditoría Administrativa, se obtuvieron las siguientes conclusiones.

- El análisis de la estructura organizacional de la Mega Ferretería El Machetazo, se ejecuta de acuerdo al perfil profesional del Talento Humano, permitiendo un máximo desempeño en las actividades de la empresa, lo cual permitió identificar las competencias, funciones y procesos.
- La evaluación del control interno basado en el Modelo Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL), se ejecutó aplicando procedimientos actualizados lo cual permitió indicar el cumplimiento de las políticas administrativas.
- La medición del nivel de desempeño del talento humano, en base a procedimientos de las tareas ejecutadas, estableció el aprovechamiento de recursos.
- La emisión del informe de auditor independiente, estructurado en función a las normativas de elaboración, contribuyó a la toma de decisiones, permitiendo que el gerente optimice el nivel de desempeño.

5.2 RECOMENDACIONES

Por las conclusiones obtenidas en la presente investigación se plantean las siguientes recomendaciones:

- El análisis de la estructura organizacional de la Mega Ferretería El Machetazo, se ejecuta de acuerdo al perfil profesional del Talento Humano, permitiendo un máximo desempeño en las actividades, por lo cual se invita a continuar con los análisis, para la identificación de las competencias, funciones y procesos.
- La evaluación del control interno basado en el Modelo Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL), permitió indicar el cumplimiento de las políticas administrativas, es así que se recomienda a los altos ejecutivos mantener rigurosamente la evaluación de forma continua aplicando métodos actualizados.
- La medición del nivel de desempeño del talento humano, aplicada por los altos ejecutivos en base a procedimientos de las tareas ejecutadas, estableció el aprovechamiento de recursos, por lo cual se exhorta a continuar aplicando el mismo formato con la finalidad de lograr óptimos resultados.
- La emisión del informe de auditor independiente estructurado en base a las normativas de elaboración, contribuyó a la toma de decisiones, permitiendo que el gerente optimice el nivel de desempeño, por lo que se recomienda que la Empresa Mega Ferretería El Machetazo, continúe con la ejecución de Auditoría Administrativa y emita informes para optimizar el desempeño.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1 LITERATURA CITADA

Benjamín Franklin. (2012). *Auditoría Administrativa "Evaluación y Diagnóstico Empresarial"*. Mexico: Pearson Educación.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *COSO Control Interno — Marco Integrado*. España: Instituto de Auditores Internos de España.

Harold Koontz, Heinz Wehrich, Mark Cannice. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Mexico: Mc Graw Hill.

Melgar Callejas, Jose María . (2009). *Auditoría Administrativa una necesidad permanente de la empresa moderna*. Argentina: El Cid Editor.

Pedro, Zapata Sánchez. (2011). *Contabilidad General*. Mexico: McGrawHill.

Yolanda Jiménez. (2009). *Auditoría*. Argentina: El Cid Editor.

Zamarrón Beatriz. (2009). *Papeles de Trabajo: Auditoría*. Argentina: El Cid Editor.

6.2. LINKOGRAFÍA

H. Congreso Nacional, Constitución Política de la República . (s.f.). *Foros Ecuador*. Obtenido de <http://www.forosecuador.ec/forum/ecuador/econom%C3%ADa-y-finanzas/513-c%C3%B3digo-de-trabajo-de-ecuador>

IAASB, J. d. (s.f.). *Ari asociados*. Obtenido de http://www.ariasociados.com/publicacionesyeventos_18_2601159402.pdf

Ministerio de Inclusion Economica y Social. (s.f.). *Sistemas Integrados de Gestión*. Obtenido de <http://www.sigweb.cl/biblioteca/ReglamentoPrevencionIncendiosEcuador.pdf>

Servicio de Rentas Interna. (s.f.). *Servicio de Rentas Internas* . Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/b38aeb06-a2a7-401a-83ee-9f9564f86f04/Reglamento+para+la+Aplicaci%F3n+de+la+Ley+de+R%E9gimen+Tributario+Interno+actualizado+a+enero+2013.pdf>.

Sistema Nacional de Seguridad Social. (s.f.). *BIESS*. Obtenido de <http://www.biess.fin.ec/files/ley-transaparencia/base-legal/LEY-SEGURIDAD-SOCIAL.pdf>

Tu guía contable. (s.f.). *Tu guía contable*. Obtenido de <http://www.tuguiacontable.org/app/article.aspx?id=119>

CAPÍTULO VII

ANEXOS

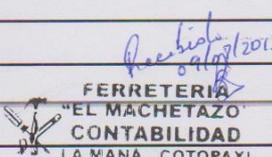
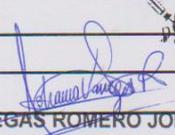
7.1 SOLICITUD DE PETICIÓN A LA EMPRESA



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Decreto Legislativo No. 158. Enero 26 de 1984 - Registro Oficial No. 118. Patateo 1° de 1984
 Dirección: Av. Walter Andrade Km 1,5 vía a Santo Domingo de los Tsáchilas - www.utep.edu.ec
 Quevedo - Los Ríos - Ecuador

Quevedo, Patateo 1° de 2013

1	Dr.
2	Patricio Sánchez
3	GERENTE PROPIETARIO DE MEGA FERRETERIA EL MACHETAZO
4	Presente.-
5	
6	De mis consideraciones:
7	
8	Yo, VANEGAS ROMERO JOHANNA LILIBETH con C.I. #
9	120506940-2 , estudiante del Quinto año "D" de la Carrera de
10	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad
11	Técnica Estatal de Quevedo , solicito a usted muy
12	respetuosamente se me conceda autorización para realizar una
13	investigación en la empresa que usted dirige sobre el tema
14	"AUDITORIA ADMINISTRATIVA Y EL NIVEL DE DESEMPEÑO
15	de "MEGA FERRETERÍA EL MACHETAZO" CANTON LA
16	MANA, AÑO 2012." esta investigación constituye un requisito
17	indispensable para aprobar el Quinto año de C.P.A.
18	
19	Por la atención que brinde a mi solicitud quedo de usted muy
20	agradecida.
21	
22	Atentamente,
23	 FERRETERIA "EL MACHETAZO" CONTABILIDAD LA MANA COTOPAXI
24	
25	 VANEGAS ROMERO JOHANNA LILIBETH
26	C.I. # 120506940-2
27	
28	
29	
30	

PAPEL UNIVERSITARIO

Nº- 120368

VALOR USD 1.50

101143-38

SECTOR UNIVERSITARIO 4780

7.2 CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA

MEGAFERRETERIA EL MACHETAZO

RUC: 0500779202001
Av. 19 de Mayo y Velasco Ibarra
Fono: 2695372-2695382

La Maná, 15 de Agosto del 2013

Srta.
Johanna Vanegas Romero
ESTUDIANTE DEL QUINTO AÑO "D" DE LA CARRERA DE INGENIERIA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORIA DE LA UNIVERSIDAD TECNICCA ESTATAL
DE QUEVEDO
Presente.-

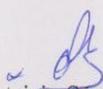
De mis consideraciones:

Mediante comunicado recibido con fecha agosto 08 del 2013 me permito dar por aceptado el pedido para que realice la investigación en la empresa de mi propiedad con el Tema "AUDITORIA ADMINISTRATIVA Y EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE MEGA FERRETERIA EL MACHETAZO" año 2012.

Sin otro particular me suscribo de usted.

 FERRETERIA
"EL MACHETAZO"
CONTABILIDAD
LA MANA - COTOPAXI

Atentamente,


Dr. Patricio Sanchez Y.
CI. 050077920-2

7.3 REGISTRO ÚNICO DEL CONTRIBUYENTE (R.U.C)

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**


..le hace bien al país

NUMERO RUC: 0500779202001
APELLIDOS Y NOMBRES: SANCHEZ YANEZ PATRICIO BOLIVAR

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 004	ESTADO ABIERTO MATRIZ	FEC. INICIO ACT. 01/01/2003
NOMBRE COMERCIAL:		FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:		FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL
PRÉSTACION DE SERVICIOS PERSONALES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: COTOPAXI Cantón: LATACUNGA Parroquia: LA MATRIZ Barrio: CENTRO Calle: SANCHEZ DE ORELLANA
Número: S/N Intersacción: GENERAL MALDONADO Referencia: FRENTE AL PARQUE VICENTE LEON Telefono Domicilio:
032262003 Celular: 099728466

No. ESTABLECIMIENTO: 005	ESTADO ABIERTO	FEC. INICIO ACT. 20/12/2007
NOMBRE COMERCIAL: MEGA FERRETERIA EL MACHETAZO		FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:		FEC. REINICIO:

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS DE FERRETERIA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: COTOPAXI Cantón: LA MANA Parroquia: LA MANA Calle: AV. 19 DE MAYO Número: S/N Intersacción:
VELASCO IBARRA Referencia: A SEIS CUADRAS AL NORTE DEL PARQUE CENTRAL Camino: VIA A VALENCIA Telefono
Trabajo: 032385372 Telefono Trabajo: 032685392

No. ESTABLECIMIENTO: 006	ESTADO ABIERTO	FEC. INICIO ACT. 31/03/2009
NOMBRE COMERCIAL:		FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:		FEC. REINICIO:

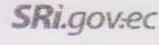
ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES LOCAL COMERCIAL

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: COTOPAXI Cantón: LA MANA Parroquia: LA MANA Calle: PRINCIPAL Número: S/N Referencia: EN EL
SECTOR EL GUAYACAN Telefono Domicilio: 032262003


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: MYWC010808 **Lugar de emisión:** LATACUNGA/CALLE SANCHEZ **Fecha y hora:** 31/03/2008

Página 2 de 3



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES**



NUMERO RUC: 0500779202001
APELLIDOS Y NOMBRES: SANCHEZ YANEZ PATRICIO BOLIVAR

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** CERRADO **FEC. INICIO ACT.:** 18/08/1979
NOMBRE COMERCIAL: FARMACIA VETERINARIA **FEC. CIERRE:** 26/10/2035
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FARMACIA VETERINARIA **FEC. REINICIO:**

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: LATACUNGA Parroquia: LA MATRIZ Calle: DOS DE MAYO Número: S/N Intersacción: JUAN ABEL ECHEVERRIA Referencia: JUNTO AL CENTRO COMERCIAL PADILLA Telefono Trabajo: 032900390

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **ESTADO:** CERRADO **FEC. INICIO ACT.:** 15/06/1997
NOMBRE COMERCIAL: SANBEL FLOWERS **FEC. CIERRE:** 17/03/2009
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

CULTIVO DE FLORES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

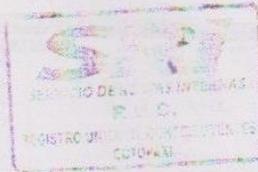
Provincia: COTOPAXI Cantón: LATACUNGA Parroquia: ALADUES (ALAUQUEZ) Ciudadela: SECTOR LAIGUA DE MALDONADO Calle: PRINCIPAL Número: S/N Referencia: FRENTE AL COLEGIO LA AGRONOMIA Telefono Domicilio: 032958051

No. ESTABLECIMIENTO: 003 **ESTADO:** CERRADO **FEC. INICIO ACT.:** 03/04/2002
NOMBRE COMERCIAL: HACIENDA LAS REINAS **FEC. CIERRE:** 20/12/2007
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

CULTIVO DE FRUTAS TROPICALES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: LA MANA Parroquia: LA MANA Calle: RECTA SAN CRISTOBAL Número: S/N Referencia: A DOS KILOMETROS DE LA IGLESIA



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE *[Firma]*
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: M/VCO10808 Lugar de emisión: LATACUNGA/CALLE SANCHEZ Fecha y hora: 31/03/2008

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES



NUMERO RUC: 0500779202001
APELLIDOS Y NOMBRES: SANCHEZ YANEZ PATRICIO BOLIVAR
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL: NUMERO:

FEC. NACIMIENTO: 25/11/1955 FEC. ACTUALIZACIÓN: 31/03/2009
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 18/06/1979 FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:
FEC. INSCRIPCIÓN: 31/10/1981 FEC. REINICIO ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE ASESORAMIENTO EMPRESARIAL

DIRECCIÓN DOMICILIO PRINCIPAL:

Provincia: COTOPAXI Cantón: LATACUNGA Parroquia: ALAQUES (ALAEQUEZ) Calle: PRINCIPAL Número: S/N
Referencia: FRENTE AL COLEGIO LA AGRONOMIA Teléfono: 032252003

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA_PERSONAS NATURALES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS MOTORIZADOS

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 006 ABIERTOS: 3
JURISDICCION: REGIONAL CENTRO II COTOPAXI CERRADOS: 3



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: MWC010808

Lugar de emisión: LATACUNGA/CALLE SANCHEZ Fecha y hora: 31/03/2009

7.4 FOTOS DE LA EMPRESA





7.5 INFORME URKUND



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



MEMORANDO

Para: Lcdo. Edgar Pastrano – Decano Facultad de Ciencias Empresariales
De: Ing. Abraham Auhing Triviño, MSc.
Asunto: Informe de Dirección de Investigación
Fecha: 15-10-2014

Adjunto el presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto de Investigación titulado: “AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LA EMPRESA MEGA FERRETERÍA EL MACHETAZO, CANTÓN LA MANA, AÑO 2012”, elaborado por la señorita VANEGAS ROMERO JOHANNA LILIBETH, previo a la obtención del título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, que fue elaborado bajo mi dirección según lo asignado en la Resolución Centésima Décima Quinta de fecha treinta de septiembre del dos mil trece, 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, en un 98% y de copia 2%, del trabajo investigativo.

URKUND

Document [TESIS AUDITORIA ADMINISTRATIVA JOHANNA VANEGAS CAP 1 AL 5.pdf \(D11653361\)](#)

Submitted 2014-09-30 23:13 (-05:00)

Submitted by JOHANNA VANEGAS (chinita_virgo91@hotmail.com)

Receiver aauhing.uteq@analysis.orkund.com

Message TESIS AUD-ADMINISTRATIVA JOHANNA VANEGAS [Show full message](#)

2% of this approx. 65 pages long document consists of text present in 2 sources.

Atentamente,

Ing. Abraham Auhing Triviño, MSc.
DIRECTOR