



**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 SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE  
DESEMPEÑO DE LA EMPRESA PHOTO FLASH, CANTÓN QUEVEDO, AÑO  
2012.”

**AUTORA:**

DORIS MONSERRAT CEDEÑO RODRIGUEZ

**DIRECTOR DE TESIS:**

ING. ABRAHAM MOISES AUHING TRIVIÑO. MSc.

**QUEVEDO – ECUADOR**

**2015**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS**

Yo, Doris Monserrat Cedeño Rodríguez, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

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

---

**Sra. Doris Monserrat Cedeño Rodríguez**  
**EGRESADA**

## **CERTIFICACION DEL DIRECTOR DE TESIS**

El suscrito, Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc., Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada, Sra. Doris Monserrat Cedeño Rodríguez, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría - C.P.A, realizó la tesis de grado “AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LA EMPRESA PHOTO FLASH, CANTÓN QUEVEDO, 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 Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría – C.P.A.**

**APROBADO POR:**

---

Ing. Noemí Mariana Sotomayor Alcívar. M.Sc.  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

Dra. Aida Maribel Palma León. M.Sc.  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL**

---

C.P.A. Mónica María Sandoval Cuji. M.Sc.  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL**

**QUEVEDO - ECUADOR**

**2015**

## DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi amor a mis hijas Julieth, Nahomy y Rihanna por darme una razón para seguir adelante por su amor y comprensión, cariño y respeto, por ser mi fuente de motivación y a mi esposo por estar allí siempre.

*Doris Cedeño*

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por permitir culminar mi carrera de Contabilidad y Auditoría- CPA, a los docentes que día a día dieron sus mejores conocimientos al saber de cada uno de los estudiantes.

A el Sr. Jose Ochoa Reyes quien autorizo se realice la investigación en la Empresa Photo Flash y permitió se realice todo cuanto sea necesario para culminar este proyecto con satisfacción.

*Doris Cedeño Rodríguez*

## DUBLIN CORE (ESQUEMA DE CODIFICACIÓN)

<b>1</b>	<b>Título/ Title</b>	<b>M</b>	“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LA EMPRESA PHOTO FLASH, CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2012.”
<b>2</b>	<b>Creador/Creator</b>	<b>M</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez
<b>3</b>	<b>Materia/Subject</b>	<b>M</b>	Auditoría Administrativa
<b>4</b>	<b>Descripción/Description</b>	<b>M</b>	De acuerdo al cuestionario de Control Interno aplicado, el mismo que se fundamenta en los 20 principios del Control Interno bajo el modelo COSO I; la empresa mantiene un Nivel de Confianza alto sobre los controles aplicados en la entidad del 82,38 %, provocando un 17,62 % de Nivel de Riesgo de Control bajo. De acuerdo al análisis realizado en esta auditoría, se pudo comprobar que la empresa maneja el sistema tradicional de la administración basada en los procedimientos empíricos.
<b>5</b>	<b>Editor/Publisher</b>	<b>M</b>	Facultad de Ciencias Empresariales: Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría - C.P.A.
<b>6</b>	<b>Colaborador/Contributor</b>	<b>O</b>	Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.
<b>7</b>	<b>Fecha/Date</b>	<b>M</b>	Lunes, 04 de agosto de 2014
<b>8</b>	<b>Tipo/Type</b>	<b>M</b>	Proyecto de investigación.
<b>9</b>	<b>Formato/Format</b>	<b>R</b>	Microsoft Office Word 2010
<b>10</b>	<b>Identificador/Identifier</b>	<b>M</b>	<a href="https://biblioteca.uteq.edu.ec">https://biblioteca.uteq.edu.ec</a>
<b>11</b>	<b>Fuente/Source</b>	<b>O</b>	Bibliográfica. Trabajo de campo
<b>12</b>	<b>Lenguaje/Language</b>	<b>M</b>	Español
<b>13</b>	<b>Relación/Relation</b>	<b>O</b>	Ninguno
<b>14</b>	<b>Cobertura/Coverage</b>	<b>O</b>	Nivel de desempeño
<b>15</b>	<b>Derechos/Rights</b>	<b>M</b>	Ninguno
<b>16</b>	<b>Audiencia/Audience</b>	<b>O</b>	Proyecto de investigación

# ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
PORTADA .....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS .....	ii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS .....	iii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DUBLIN CORE (ESQUEMAS DE CODIFICACIÓN) .....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
 <b>CAPÍTULO I: MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Introducción .....	2
1.2 Problematización .....	4
1.2.1 Planteamiento del problema .....	4
1.2.2 Formulación del problema.....	5
1.2.3 Sistematización del problema .....	6
1.3 Justificación .....	6
1.4 Objetivos.....	7
1.4.1 Objetivo General .....	7
1.4.2 Objetivos Específicos.....	7
1.5 Hipótesis .....	7
1.5.1 Hipótesis General .....	7
1.5.2 Hipótesis Específicas.....	7
1.6 Variables.....	7
1.6.1 Variables independientes.....	7
1.6.2 Variables dependientes.....	8
 <b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
2.1 FUNDAMENTACION TEÓRICA .....	10
2.1.1 Empresa.....	10

	<b>Pág.</b>
2.1.2 Características de la empresa .....	10
2.1.3 Finalidad y objetivos .....	10
2.1.4 Estructura organizacional.....	11
2.1.5 Administración .....	11
2.1.6 Auditoría Administrativa .....	12
2.1.7 Objetivos de la Auditoría Administrativa.....	12
2.1.8 Alcance de la Auditoría Administrativa.....	13
2.1.9 Desarrollo de la Auditoría Administrativa .....	14
2.1.10 Programa de Auditoría .....	15
2.1.11 Ejecución del Trabajo .....	16
2.1.12 Papeles de trabajo .....	18
2.1.13 Evaluación del riesgo .....	24
2.1.14 Evaluación de rendimiento.....	26
2.1.15 Control Interno .....	27
2.1.16 Comunicación de resultados.....	28
2.2 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	28
2.2.1 Auditor.....	28
2.2.2 Auditor administrativo .....	28
2.2.3 Auditoría.....	29
2.2.4 Auditoría administrativa.....	29
2.2.5 Análisis.....	29
2.2.6 Comparación.....	29
2.2.7 Comprobación.....	29
2.2.8 Conciliación.....	30
2.2.9 Confirmación.....	30
2.2.10 Control Interno .....	30
2.2.11 Evaluación del desempeño .....	30
2.2.12 Evaluación de riesgos .....	31
2.2.13 Evidencia de auditoría .....	31
2.2.14 Hallazgos de auditoría .....	31
2.2.15 Indagación .....	31
2.2.16 Inspección.....	32

	<b>Pág.</b>
2.2.17 Informe de auditoría .....	32
2.2.18 Informe de Control Interno .....	32
2.2.19 Muestreo estadístico .....	32
2.2.20 Papeles de trabajo .....	32
2.2.21 Planeamiento .....	33
2.2.22 Planificación .....	33
2.2.23 Pruebas de cumplimiento .....	33
2.2.24 Pruebas sustantivas .....	33
2.3 FUNDAMENTACION LEGAL .....	34
2.3.1 Reglamento a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno .....	34
2.3.2 Normas de auditoría generalmente aceptadas .....	36
2.3.3 Normas de Control Interno modelo COSO I .....	38

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1 Materiales y métodos .....	49
3.1.1 Materiales utilizados .....	49
3.1.2 Métodos de la investigación .....	49
3.1.2.1 Método inductivo .....	49
3.1.2.2 Método deductivo .....	49
3.1.2.3 Método descriptivo .....	50
3.1.2.4 Método analítico .....	50
3.2 Técnicas y tipos de investigación .....	50
3.2.1 Técnicas de investigación .....	51
3.2.1 Observación .....	51
3.2.2 Entrevista .....	51
3.2.3 Encuesta .....	51
3.2.2 Tipos de investigación .....	51
3.2.2.1 Exploratoria .....	51
3.2.2.2 Bibliográfica .....	51
3.2.2.3 Descriptiva .....	51
3.3 Diseño de Investigación .....	51
3.4 Población y muestra .....	53

	<b>Pág.</b>
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
4.1 Resultados .....	56
4.3 Comprobación/Disprobación de la hipótesis .....	121
4.2 Discusión .....	122
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1 Conclusiones .....	124
5.2 Recomendaciones .....	125
<b>CAPÍTULO VI: BIBLIOGRAFÍA</b>	
6.1 Literatura Citada .....	127
6.1.1 Bibliografía .....	127
6.1.2 Linkografía .....	128
<b>CAPÍTULO VII: ANEXOS</b>	
7.1 Anexos .....	130

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
ANEXO N° 1 Modelo de ISHIKAWA (CAUSA – EFECTO) .....	130
ANEXO N° 2 Reporte del sistema URKUND .....	131
ANEXO N° 3 Certificación de la empresa .....	132
ANEXO N° 4 Fotografía de la empresa .....	133
ANEXO N° 5 Entrevista con el gerente de la empresa .....	134
ANEXO N° 6 Revisión de documentos .....	135

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación está enfocado en el desempeño de la empresa PHOTO FLASH, durante el periodo 2012; este trabajo de auditoría pretende analizar desde la perspectiva de la auditoría administrativa todos los componentes que implican la planificación, ejecución, dirección y control de las actividades; este proyecto responde la interrogante del problema principal de la investigación. ¿Cuál es la relación que guarda una Auditoría Administrativa con el nivel de desempeño en la empresa Photo Flash, cantón Quevedo, año 2012? Esta investigación consta de una parte documental o teórica y otra práctica. Se considera documental por que su objetivo se alcanzó con la aplicación de teorías o proposiciones de orden general ya existentes. Además, se considera práctica porque la información necesaria, para lograr el objetivo planteado, se obtuvo directamente de la realidad. La ejecución de este trabajo, incluyó la evaluación del control interno mediante un cuestionario de control interno, teniendo como resultado que la empresa mantiene un nivel de confianza sobre los controles aplicados en la entidad del 80,65 %, provocando un 19,35 % de Nivel de Riesgo de Control. De acuerdo al análisis realizado en esta auditoría, se pudo comprobar que la empresa maneja el sistema tradicional de la administración basada en los procedimientos empíricos, y en concordancia con el sistema administrativo manejado por la entidad se evidenciaron las diferentes actividades que se realizan en la institución. Como recomendación se plantea el establecimiento de un mecanismo de carácter administrativo que le permita alcanzar la visión, misión y objetivos planteados; de tal manera que se logre cumplir de manera eficiente con los procesos administrativos establecidos en la entidad, finalmente se sugiere que la empresa Photo Flash deberá someterse a un plan de mejoramiento en la calidad de los servicios que involucre la renovación institucional, esto como parte del criterio del personal administrativo entrevistado; con el propósito de cumplir con los objetivos institucionales enfocados a la calidad y excelencia en el servicio.

## **ABSTRACT**

This research project is focused on the performance of the company PHOTO FLASH, during the period 2012; this audit work aims to analyze from the perspective of the administrative audit all the components that involve the planning, implementation, direction and control of the activities; this project answers the question of the main problem of the investigation. What is the relationship between a management audits with the level of performance in the company Photo Flash, canton Quevedo, 2012? This research consists of a part or documentary theory and practice. It is considered by documentary that its objective was reached with the application of theories or order proposals generally already in existence. In addition, is considered to be practical because the necessary information, to achieve the objective, was obtained directly from the reality. The implementation of this work, included the evaluation of internal control by means of a questionnaire of internal control, taking as a result the company maintains a level of trust on the controls in the entity of 80.65 %, leading to a 19.35 % level of control risk. According to the analysis performed in this audit, we were able to verify that the company handles the traditional system of administration based on the empirical processes, and in accordance with the administrative system managed by the entity evidenced the different activities that are performed in the institution. Recommendation arises as the establishment of a mechanism of an administrative nature that allows you to achieve the vision, mission and objectives; in such a way that it will accomplish in an efficient manner with the administrative processes which have been set up in the entity, finally, the paper suggests that the company Photo Flash must be subjected to a plan of improvement in the quality of the services that involve the institutional renewal, this as part of the criterion of administrative staff interviewed; in order to comply with institutional goals focused on the quality and service excellence.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

## 1.1 Introducción

La auditoría es una revisión minuciosa, sistemática e independiente de las actividades desarrolladas en una empresa u organización en particular, cuyo objetivo es determinar si se ajusta a los planes previstos, y/o pre-establecidos, y si estos se aplican eficazmente y son adecuados para alcanzar los objetivos institucionales.

En los últimos años, ha resultado conveniente delinear algunos de los principios básicos de administración para poderlos desarrollar en el campo de la Auditoría; como resultado de una investigación minuciosa y de la aplicación de estos principios, las organizaciones a nivel mundial permiten el desarrollo de auditorías administrativas con el propósito de alcanzar la excelencia institucional.

La administración comprende todas las actividades de una organización que implica el establecimiento de metas y objetivos, así como la evaluación de su desempeño y cumplimiento de una estrategia operativa que garantice la supervivencia de dicha entidad, durante un período determinado o lo largo del tiempo.

El nivel de desempeño es un proceso importante dentro del ciclo administrativo, mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Se busca fundamentalmente el crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco que está determinado por los objetivos y políticas definidas en el plan estratégico e involucra todos los niveles de responsabilidad de la entidad.

La empresa PHOTO FLASH, es una institución de referencia local, puesto que es una de las empresas pioneras en el multiservicio que ofrece en el campo de la digitalización e impresión de fotografías; este Laboratorio Fotográfico comenzó a funcionar en la ciudad de Quevedo en el año 1995 bajo la razón social de Photo Express, en sociedad de dos accionistas, aportando cada socio S/. 5,000.00 Sucres, el uno importador de este tipo de maquinarias, Sr. Pablo José Rivadeneira Montufar con sede en Quito, el otro Sr. José Antonio Ochoa

Reyes domiciliado en Quevedo. La sociedad se disolvió al término de la cancelación total de la maquina en 1997.

Debido al crecimiento sostenido y sustentable que ha mantenido la empresa durante los últimos años, los directivos de esta entidad se han enfocado en que la administración deje de ser empírica, formulando algunas estrategias para optimizar sus recursos y convertirse en una empresa reconocida por mantener altos estándares de gestión administrativa.

De esta manera, resulta conveniente ejecutar una Auditoria Administrativa en la empresa, con el propósito de comprobar el nivel de desempeño mantenido en la organización; esta auditoría procurará definir las funciones y responsabilidades de los empleados, con el fin de obtener los resultados que serán expuestos en el informe final de auditoría.

Esta investigación, se encuentra detallada en los siguientes capítulos:

**Capítulo I.-** Donde se plantea la introducción, la justificación, los problemas de investigación, los objetivos, tanto el general como los específicos y las variables de la investigación.

**Capítulo II.-** Se trata fundamenta la investigación de manera conceptual, teórica y legal.

**Capítulo III.-** Se presenta la metodología utilizada en la investigación, en donde se muestra el diseño de investigación, los procedimientos y técnicas utilizadas que permiten el análisis y discusión de los resultados.

**Capítulo IV.-** Muestra los resultados obtenidos una vez aplicadas las técnicas expuestas para el efecto, además se discute la información obtenida basada en resultados de otras investigaciones.

**Capítulo V.-** Se expresan las conclusiones y recomendaciones generales.

**Capítulo VI.-** Se pone de manifiesto la bibliografía utilizada.

**Capítulo VII.-** Muestra algunos documentos que sustentan la investigación, los mismos que componen los anexos de la investigación.

## **1.2 Problematización**

### **1.2.1 Planteamiento del problema**

Las empresas que compiten a nivel mundial, necesitan de procesos básicos y complejos para el cumplimiento de sus planes y programas anuales; así también, se hace preciso estar monitoreando constantemente las actividades operacionales que realizan, entre ellos los métodos que componen el proceso administrativo; en virtud de aquello, nace la Auditoría Administrativa como una respuesta contundente las diferentes necesidades que posee una entidad, de conocer las debilidades que aquejan a una organización para convertirlas en fortaleza.

La administración de las empresas nacionales involucra el desempeño de objetivos, metas, políticas, estrategias y proceso contable; por tanto es necesario mejorar la situación económica dando prioridad a los recursos que gestionen los administrativos de esta empresa; así como el seguimiento continuo y evaluación periódica del desempeño de cada uno de los empleados de la organización, los mismo que se realiza mediante una Auditoría Administrativa.

Para comprobar el cumplimiento de los objetivos y demás componentes, de las empresas de la localidad, se hace evidente evaluarla desde la óptica empresarial; esto resulta mediante la ejecución de la Auditoría Administrativa, como una necesidad categórica que permitirá tomar decisiones correctivas, ante las debilidades encontradas en la empresa.

El incumplimiento de las políticas institucionales en la empresa PHOTO FLASH, es ocasionado por la escasez del planteamiento de las políticas, las mismas que a su vez desencadenan un inadecuado manejo administrativo, alterando los componentes propios de un proceso eficiente, eficaz y efectivo.

Lo anteriormente dicho, también implica el incumplimiento de los objetivos y metas, los mismos que fueron planteados en un inicio de actividades planteadas en el reglamento interno, a todo esto se suma el hecho de que la empresa administra de manera inadecuada los recursos financieros de la institución.

### **1.2.1.1 Diagnóstico (Causas - Efectos)**

#### **Causas**

- ✓ Débil manejo administrativo
- ✓ Inobservancia del proceso administrativo
- ✓ Bajo rendimiento administrativo

#### **Efectos**

- ✓ Resultados por debajo del nivel óptimo
- ✓ Inseguridad en la toma de decisiones
- ✓ Ineficiente nivel de desempeño administrativo

### **1.2.1.2 Pronóstico**

- ✓ Carencia de evidencias
- ✓ Resultados poco confiables
- ✓ Incumplimiento de objetivos

### **1.2.1.3 Control del pronóstico**

- ✓ Realizar un diagnóstico administrativo
- ✓ Aplicación de un plan administrativo
- ✓ Medición de indicadores de gestión

## **1.2.2 Formulación del problema**

Toda Auditoría Administrativa, conlleva a la evaluación de los planes y programas de la empresa que se analiza, puesto que esto permite medir en términos cualitativos y cuantitativos los resultados obtenidos durante un período, sea este contable o administrativo; estos resultados son expuestos en el desarrollo de la investigación, la misma que pretende poner en práctica una Auditoría Administrativa, concluyendo en el informe final de auditoría, así como

el informe de control. Por lo anteriormente expuesto se plantea la siguiente pregunta general:

**¿Cuál es la relación que guarda una Auditoría Administrativa con el nivel de desempeño en la empresa Photo Flash, cantón Quevedo, año 2012?**

### **1.2.3 Sistematización del problema**

Los propietarios de la empresa, necesitan determinar cuáles son las debilidades que aquejan a esta institución, para de esta manera convertirlas en fortalezas, de tal forma que los resultados mejoren y se puedan optimizar los recursos existentes; en vista de aquello resulta conveniente plantearse las siguientes preguntas derivadas de esta investigación:

- ✓ ¿Cuál es la situación administrativa de la empresa?
- ✓ ¿Cuáles son los componentes del proceso administrativo que utiliza la empresa?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de desempeño organizacional de la entidad estudiada?

## **1.3 Justificación**

Esta Auditoría Administrativa tiene importancia práctica porque permitirá medir, evaluar, asegurar y sugerir el cumplimiento de las actividades que se planificaron; corregir desviaciones significativas para la toma de decisiones; que permitan a la dirección a alcanzar las metas de la empresa.

Es importante destacar que la administración es un proceso que consiste básicamente en procesar y determinar el alcance de la situación económica en la que se encuentra la organización, utilizando todos los recursos considerados como activo desde el talento humano hasta los bienes muebles de la organización con el fin de lograr una situación financiera que permita mejorar la rentabilidad de la misma. Esta investigación está determinada desde la posición paradigmática cualitativa, por ser crítica propositiva; permitiendo al investigador inmiscuirse y proponer lineamientos positivos que permitan la solución de la problemática planteada.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Establecer la relación que guarda una Auditoría Administrativa con el nivel de desempeño de la empresa Photo Flash, cantón Quevedo, año 2012.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Identificar la situación administrativa de la empresa.
- ✓ Analizar los componentes del proceso administrativo que utiliza la empresa.
- ✓ Evaluar el nivel de desempeño organizacional de la entidad estudiada.

## **1.5 Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis General**

La Auditoría Administrativa guarda una relación directa con el nivel de desempeño de la empresa Photo Flash.

### **1.5.2 Hipótesis Específicas**

- ✓ La situación administrativa de la empresa es inapropiada.
- ✓ El proceso administrativo de la empresa es inadecuado.
- ✓ El desempeño organizacional de la empresa es de nivel medio.

## **1.6 Variables**

### **1.6.1 Variables independientes**

- ✓ Situación administrativa.
- ✓ Proceso administrativo.
- ✓ Desempeño organizacional.

### **1.6.2 Variables dependientes**

- ✓ Identificación de la situación administrativa.
- ✓ Análisis de los componentes del proceso administrativo.
- ✓ Evaluación del nivel de desempeño organizacional.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

## **2.1 Fundamentación teórica**

### **2.1.1 Empresa**

Empresa es la organización de personal, capital y trabajo, con una finalidad lucrativa; ya sea de carácter privado, en la que se persigue la obtención de un lucro para el o los accionistas; o de carácter estatal, en que se propone prestar un servicio o cumplir otra finalidad beneficiosa para el interés general **(GUAJARDO, 2012)**.

### **2.1.2 Características de la empresa**

- ✓ Tener apropiadamente definido su objetivo, misión y visión que oriente la actividad económica a desarrollar.
- ✓ Contar con una organización adecuada a la tarea económica que realiza, esta organización se debe subdividir por departamentos, para mejorar los resultados, pero también para un mejor manejo de personal.
- ✓ Tener políticas escritas que sirvan de base para la funcionalidad interna, y cada persona que está involucrada en la empresa, debe tener un conocimiento, básico o extenso, según lo requiera el puesto.
- ✓ Describir las funciones y responsabilidades para cada uno de los puestos dentro de la empresa, para lo cual se deben contar con manuales de controles y procedimientos, los cuales deben ser accesibles al personal.
- ✓ Tener controles internos para la uniformidad en materia de la operatividad dentro de la empresa, consiguientemente, estos controles estarán enfocados a áreas específicas dentro de la empresa **(GUAJARDO, 2012)**.

### **2.1.3 Finalidad y objetivos**

La finalidad principal de una empresa es la obtención de lucro, entendiéndose por lucro, la ganancia que obtiene derivada de su actividad comercializadora, como consecuencia de la especulación que la empresa realiza aprovechando las variaciones que ocurren en los precios que generalmente se conoce como una ganancia marginal. Los objetivos indican hacia donde se orientarán los esfuerzos de la empresa y coordinan la actividad de los trabajadores dentro de

la misma. Por tanto, el primer paso en la planificación es el establecimiento de los objetivos bien definidos, que permitan orientar el esfuerzo común hacia una meta fija. El establecimiento de los objetivos es responsabilidad de la administración, pero los objetivos particulares se perfeccionan en todos los niveles de la organización por lo que deben estar estructurados de modo que se sitúen en los distintos puntos de la organización, con el fin de que, entre todos, den como resultado los objetivos globales o generales de la compañía.

La empresa es el principal agente de la economía de mercado, por ello es instrumentada para alcanzar unos objetivos, siendo los principales:

- ✓ Maximización de los beneficios, para la cual organizará, coordinará y dirigirá el proceso productivo de la forma más útil.
- ✓ Tiene un objetivo social, puesto que desarrolla el sistema económico creando riqueza (bienes y servicios) empleo y rentas monetarias **(GUAJARDO, 2012)**.

#### **2.1.4 Estructura organizacional**

Todas las empresas, independientemente de su naturaleza y/o campo de trabajo, necesitan un marco para funcionar. Este marco lo constituye la estructura orgánica, que es una división ordenada y sistemática de sus unidades de trabajo, de acuerdo al objeto de su creación. La representación gráfica de la estructura organizacional de la empresa se conoce como organigrama. En la que cada puesto se enmarca en un cuadro, que encierra el nombre de ese puesto; representándose por la unión de los cuadros mediante líneas, los canales de autoridad y responsabilidad. Las personas que han de desempeñar cualquier función, dentro de un organismo social deben buscarse siempre bajo el criterio de que reúnan los requisitos mínimos para desempeñarla adecuadamente. En otros términos debe procurarse adaptar las personas a las funciones, y no la funciones a éstas **(CHIAVENATO, 2010)**.

#### **2.1.5 Administración**

La administración se define como el proceso de crear, diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, laborando en grupos, alcancen con eficiencia metas seleccionadas. Es necesario ampliar esta definición básica.

Como administración, las personas realizan funciones administrativas de planeación, organización, integración de personal, dirección y control **(ROBBINS, 2009)**.

#### **2.1.6 Auditoría Administrativa**

Es una técnica en la cual se utilizan procedimientos y políticas que sirven para analizar, evaluar, examinar y calificar la estructura administrativa de una empresa, departamento o área de la organización, así como de sus métodos de control, sus operaciones y empleo de sus recursos humanos y materiales **(FRANKLIN, 2012)**.

Una Auditoría Administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de conocer su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y crear una ventaja competitiva sustentable **(FRANKLIN, 2012)**.

Auditoría Administrativa es un examen y evaluación de actividades realizadas en un organismo, para establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía con que se desenvuelven las operaciones de planificación organización, dirección, control y mejoramiento de condición de dichos factores, si es posible **(BAHAMONDE, 2011)**.

El auditor puede examinar el sistema, los procedimientos aplicados, la información e incluso las decisiones, con el propósito final de mejorar la calidad y eficacia dentro de la empresa. El producto de la auditoría operativa son las recomendaciones tendientes a mejorar el funcionamiento de los sistemas anteriormente citados **(BLANCO, 2012)**.

#### **2.1.7 Objetivos de la Auditoría Administrativa.**

La Auditoría Administrativa tiene como objetivo principal examinar y valorar los métodos y el desempeño de todas las áreas de la entidad. La Auditoría Administrativa formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acciones

correctivas, desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración.

El objetivo de la Auditoría Administrativa es mejorar los métodos operativos e incrementar el rendimiento con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas. La Auditoría Administrativa determina si la función o actividad bajo examen podría operar de manera más eficiente, económica y efectiva.

Para el efecto del examen aplicado en este proyecto de investigación se hizo precisa la evaluación de las siguientes áreas:

1. Evaluación de Control Interno.
2. Evaluación de rendimiento.
3. Evaluación de dirección (**RODRÍGUEZ, 2010**).

#### **2.1.8 Alcance de la Auditoría Administrativa.**

El alcance de la Auditoría Administrativa al principio del examen es tan amplio como las operaciones y funciones de la entidad bajo examen, pero el auditor va definiendo y disminuyendo la cobertura del mismo, concentrando su atención en las áreas críticas donde la acción de la Auditoría puede ser de mayor beneficio a la entidad examinada, a través de la formulación de recomendaciones constructivas para mejorar dichas áreas. En cuanto a las fechas de las operaciones a examinar, tampoco existirá un límite marcado como en el caso de la Auditoría financiera que establece períodos determinados, sino que se tomará en cuenta las operaciones en vigencia, debiendo en ellas incluir únicamente el examen de las deficiencias, operaciones y áreas críticas que están ocurriendo actualmente, cuidando de corregirlas para el futuro. La Auditoría Administrativa deberá abarcar generalmente los siguientes aspectos:

- ✓ Estudio o análisis de normatividad legal administrativa, aplicable de la empresa, sector u operación bajo examen y verificar que la misma se cumpla.

- ✓ Evaluación de las políticas que sirven de parámetro a la planeación y ejecución de actividades.
- ✓ Análisis del sistema o metodología de planificación y programación de objetivos y metas.
- ✓ Estudio del sistema de formulación, ejecución y control presupuestario.
- ✓ Análisis de la estructura organizativa, en relación con los fines para los cuales fue creada la entidad.
- ✓ Comprobación de la efectividad del sistema de información en sus aspectos básicos, incluyendo la confiabilidad de los estados financieros.
- ✓ Evaluación de la idoneidad del personal.
- ✓ Análisis y comparación de datos estadísticos sobre costos, producción, ganancia, etc.
- ✓ Análisis del sistema utilizado por los directivos para evaluar su gestión y aplicar correctivos.
- ✓ Verificación del cumplimiento de metas y objetivos mediante evidencias fehacientes.

Para lograr el alcance requerido, el auditor deberá entonces definir los procedimientos y decidir sobre la necesidad de contratación de especialistas en determinadas áreas. Luego realizado el trabajo, el auditor deberá quedar en condiciones de opinar sobre:

1. Apego a la normatividad legal y administrativa.
2. Cumplimiento de objetivos y programas en forma oportuna y efectiva.
3. Idoneidad de los controles internos.
4. Economía en el manejo de los recursos.
5. Adecuado sistema de información.
6. Mejoras a aplicar **(MORENO, 2010)**.

### **2.1.9 Desarrollo de la Auditoría Administrativa**

Una vez definidos los objetivos de la Auditoría Administrativa, se procede a elaborar el programa de auditoría. En su primera fase se realiza una revisión del archivo permanente de la documentación y la información previa. En las siguientes se procede a identificar y revisar profundamente aquellas áreas

consideradas como críticas y por último se procede a realizar el informe definitivo acompañado de las recomendaciones que se crean necesarias.

Con este examen objetivo, sistemático y profesional, se pretende identificar y revisar detalladamente aquellas áreas consideradas como críticas con la finalidad de verificarlas y evaluarlas, establecer y aumentar el grado de eficiencia, efectividad y economía en su planificación, organización y Control Interno; informar sobre los hallazgos significativos resultantes; y, determinar el cumplimiento con las disposiciones legales pertinentes **(FRANKLIN, 2012)**.

### **2.1.10 Programa de Auditoría**

El programa de Auditoría, es el procedimiento a seguir, en el examen a realizarse, el mismo que es planeado y elaborado con anticipación y debe ser de contenido flexible, sencillo y conciso, de tal manera que los procedimientos empleados en cada Auditoría estén de acuerdo con las circunstancias del examen. El programa de auditoría, significa la tarea preliminar trazada por el auditor y que se caracteriza por la previsión de los trabajos que deben ser efectuados en cada servicio profesional que presta, a fin de que este cumpla íntegramente sus finalidades dentro de la Normas de la Contabilidad y las Normas técnicas de la auditoría. Un esquema detallado del trabajo por realizar y los procedimientos a emplearse, determinando la extensión y la oportunidad en que serán aplicados, así como los papeles de trabajo que han de ser elaborados durante la ejecución de la Auditoría Administrativa **(GÓMEZ, 2009)**.

#### **a. Planificación preliminar**

Esta fase se realiza con el objeto de efectuar un diagnóstico primario sobre la entidad o el segmento objeto de auditoría, sus operaciones y aspectos generales del contexto en el que desempeña su actividad. Este conocimiento comprende la selección, clasificación y análisis de datos obtenidos de diversas fuentes de información. Las fuentes de información para llevar a cabo el planeamiento pueden ser entre otras las siguientes:

- ✓ Conocimiento directo mediante la realización de las entrevistas.
- ✓ Reglamentos internos.
- ✓ Estadística.

- ✓ Información presupuestal **(FRANKLIN, 2012)**.

## **b. Planificación específica**

La planificación específica es una herramienta utilizada para obtener información adicional de la estructura de Control Interno, así como también para evaluar y calificar los riesgos. Para realizar una planificación estratégica excelente debe seguirse los siguientes pasos:

- ✓ Recopilar información adicional de acuerdo con las instrucciones establecidas en la planificación preliminar.
- ✓ Evaluar la estructura de Control Interno del ente o área a examinar
- ✓ Calificar los factores específicos de riesgo y definir el enfoque de la Auditoría, considerando los sistemas de información computarizados.
- ✓ Seleccionar los procedimientos de auditoría derivados de los resultados obtenidos en la evaluación de la estructura de Control Interno **(FRANKLIN, 2012)**.

### **2.1.11 Ejecución del Trabajo**

En esta etapa, es donde se ejecuta propiamente la auditoría, por lo que se deberá:

- ✓ Verificar toda la información obtenida verbalmente.
- ✓ Obtener evidencias suficientes, competentes y relevantes.
- ✓ Que las pruebas determinen las causas y condiciones que originan los incumplimientos y las desviaciones;
- ✓ Determinar en detalle el grado de cumplimiento de las tres "E", teniendo en cuenta: Condición, criterio, causa y efecto **(FRANKLIN, 2012)**.

#### **2.1.11.1 Pruebas de cumplimiento**

Una prueba de cumplimiento, es el examen de la evidencia disponible de que una o más técnicas de Control Interno están en operación o actuando durante el período auditado. Estas pruebas tratan de obtener evidencia de que los procedimientos de Control Interno, en los que el auditor basa su confianza en el sistema, se aplican en la forma establecida **(FRANKLIN, 2012)**.

#### **2.1.11.2 Pruebas sustantivas**

Las pruebas sustantivas que tratan de obtener esa evidencia referida a la información financiera auditada. Están relacionadas con la integridad, la exactitud y la validez de la información financiera auditada **(FRANKLIN, 2012)**.

#### **2.1.11.3 Examen o inspección física**

Es la observación física de un activo, es muy amplia, prácticamente infinita, puede incluir desde la observación del flujo de trabajo las acciones administrativas de jefes, subordinados, documentos, acumulación de materiales, materiales excedentes, entre otros **(FRANKLIN, 2012)**.

#### **2.1.11.4 Inspección documental**

Se observa un documento para saber si es genuino, sin alteraciones, auténtico, con aprobaciones y que fueron asentados correctamente en los libros, registros e informes **(FRANKLIN, 2012)**.

#### **2.1.11.5 Confirmación**

Se obtiene directamente de un agente externo, información por escrito, para ser usada como evidencia, por ejemplo confirmar efectivo, cuentas por cobrar, títulos de propiedades, pasivos contingentes y otras reclamaciones **(FRANKLIN, 2012)**.

#### **2.1.11.6 Entrevistas**

Realización de preguntas necesarias para el conocimiento general del trabajo realizado.

#### **2.1.11.7 Comparaciones**

Se compara a partir de: información del año anterior, información del plan e información de las otras empresas de la misma rama.

#### **2.1.11.8 Análisis**

Se recopila y usa información con el objetivo de llegar a una deducción lógica. Determinar las relaciones entre las diversas partes de una operación. Involucra la separación de las diversas partes de la entidad o de las distintas influencias

sobre la misma y después determinar el efecto inmediato o potencial sobre una organización dada una situación determinada.

#### **2.1.11.9 Evaluación**

Es el proceso de arribar a una decisión basado en la información disponible. La evaluación depende de la experiencia y juicio del auditor **(FRANKLIN, 2012)**.

#### **2.1.11.10 Revisión selectiva**

La revisión selectiva constituye una técnica frecuentemente aplicada a áreas que por su volumen u otras circunstancias no están comprendidas en la revisión o constatación más detenida o profunda. Consiste en pasar revista relativamente rápida a datos normalmente presentados por escrito. Las técnicas de auditorías financieras utilizadas no difieren mucho de las que se practican en las auditorías administrativas. El conjunto de técnicas de auditoría constituye los procedimientos que se incluyen en el programa de Auditoría. En el caso de la Auditoría de gestión servirán para la revisión de los procesos administrativos y operacionales a las diversas funciones que se realizan en la entidad **(FRANKLIN, 2012)**.

#### **2.1.12 Papeles de trabajo**

Los papeles de trabajo sirven para registrar los elementos de juicio específico que se emplean para acumular las evidencias necesarias que sean la base para fundamentar la opinión o dictamen que emite el auditor. También podemos decir que los papeles de trabajo, son el conjunto de cédulas en las que el auditor registra los datos y la información obtenida de la empresa que está examinando y de esta manera acumula las pruebas encontradas y la descripción de las mismas. Los papeles de trabajo constituyen una historia del trabajo realizado por el Auditor y de los hechos precisos en que basa sus conclusiones e informes, los papeles de trabajo deben ser elaborados de tal forma que muestren:

- a.- Las informaciones y hechos concretos,
- b.- El alcance del trabajo efectuado,
- c.- Las fuentes de la información obtenida,

d.- Las conclusiones a que llegó.

Los papeles de trabajo sirven para registrar los elementos de juicio específico que se emplean para acumular las evidencias necesarias que sean la base para fundamentar la opinión o dictamen que emite el auditor. También podemos decir que los papeles de trabajo, son el conjunto de cédulas en las que el auditor registra los datos y la información obtenida de la empresa que está examinando y de esta manera acumula las pruebas encontradas y la descripción de las mismas.

Los papeles de trabajo constituyen una historia del trabajo realizado por el auditor y de los hechos precisos en que basa sus conclusiones e informes, los papeles de trabajo deben ser elaborados de tal forma que muestren:

- a) Las informaciones y hechos concretos
- b) El alcance del trabajo efectuado,
- c) Las fuentes de la información obtenida,
- d) Las conclusiones a que llegó (**GÓMEZ, 2009**).

#### **2.1.12.1 Naturaleza de los papeles de trabajo**

Los papeles de trabajo deben ser preparados de tal manera que en cualquier fecha futura un miembro de la empresa auditora, que no haya estado relacionado con el trabajo, pueda revisar los papeles y atestiguar con respecto a la labor realizada y a la evidencia contenida en los mismos. Por lo tanto, los papeles de trabajo constituyen un conjunto de cédulas y documentación fehaciente que contienen los datos e información obtenidos por el auditor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de las mismas sobre los cuales sustenta la opinión que emite el auditor al suscribir su informe.

Para llevar a cabo una auditoría satisfactoria debe darse a los auditores acceso irrestricto a toda la información acerca del negocio del cliente. Mucha de esta información es confidencial, tal como los márgenes de utilidad de los productos individuales, el proyecto de planes para combinaciones con otras compañías, y los sueldos de funcionarios y empleados clave.

Los funcionarios de la compañía cliente no estarían dispuestos a proporcionar a los auditores una información que se protege con todo cuidado para que no sea del conocimiento de los competidores y empleados, a menos que puedan confiar en que los auditores mantendrán un silencio profesional sobre estas cuestiones.

Mucha de la información confidencial que reciben los auditores, se registra en sus papeles de trabajo; en consecuencia, los papeles de trabajo son de naturaleza confidencial. Aun cuando el auditor es tan cuidadoso como un abogado o un médico para conservar como confidencial toda la información relativa a un cliente, la comunicación entre un cliente y un contador no goza de inmunidad, de acuerdo con el derecho consuetudinario.

En virtud de que los papeles de trabajo son sumamente confidenciales, deben salvaguardarse en todo tiempo. La salvaguarda de los papeles de trabajo generalmente quiere decir que se conservan bajo llave en un portafolio durante la hora de almuerzo y después de las horas de trabajo. Si la compañía cliente desea no informar a algunos de sus empleados sobre los sueldos de los ejecutivos, las combinaciones de negocios, u otros aspectos del negocio, obviamente los auditores no deberán destruir esta política exponiendo sus papeles de trabajo a empleados no autorizados del cliente. La política de estrecho control de los papeles de trabajo es también necesaria porque si los empleados buscaran ocultar un fraude o engañar a los auditores por alguna razón, podrían hacer alteraciones en los papeles.

Los papeles de trabajo pueden identificar cuentas especiales, sucursales, o periodos de tiempo que se vayan a probar; permitir a los empleados del cliente conocer de esto por anticipado debilitaría el valor de las pruebas. Además se preparan en los locales del cliente con base en los registros del cliente, y a costa del cliente, sin embargos estos papeles son de la propiedad exclusiva de los auditores. Esta propiedad de los papeles de trabajo se deriva lógicamente de la relación contractual entre los auditores y el cliente, y ha sido apoyada en los tribunales por lo que el auditor deberá conservarlos por lo menos en un tiempo de cinco años.

Por lo tanto los papeles de trabajo son la fundamentación de la opinión del auditor en su dictamen y respaldan el trabajo realizado por el mismo, además tienen una utilización que va más allá de la auditoría del período en que estos se realizaron, pues son origen de la información para futuras auditorías, bien sea que las realice el mismo contador u otro colega. Por la importancia y la responsabilidad que revisten para el auditor, los papeles de trabajo son de su propiedad, pero deben estar disponibles para ser exhibidos en cualquier momento a las autoridades, al cliente o al colega que se haga cargo de las auditorías posteriores. Estos papeles de trabajo están protegidos por el secreto profesional y solo pueden ser exhibidos en los casos previstos por la confidencialidad del código de ética profesional (**GÓMEZ, 2009**).

#### **2.1.12.2 Objetivos de los papeles de trabajo**

Los papeles de trabajo deben estar elaborados de tal manera que constituyan:

Evidencia del trabajo realizado y que sea la base y sustento de las conclusiones a que se llegó y que sirvieron de fundamento a los informes u opiniones del auditor sobre la auditoría efectuada.; es decir que el contenido de los papeles de trabajo tiene que ser suficiente para respaldar la opinión del auditor y todo el contenido del informe o dictamen, además debe servir para facilitar la revisión y supervisión del trabajo realizado.

Una fuente a la que se pueda acudir para obtener detalles de los saldos de las cuentas y de las partidas de los estados financieros o cualquier otro dato preciso acumulado en relación con la auditoría, con lo que los datos utilizados por el auditor al redactar su informe se encuentran en los papeles de trabajo.

El grado de confianza en el sistema de Control Interno.

Los papeles de trabajo incluyen los resultados de los cuestionarios aplicados sobre el Control Interno, que permitan la evaluación del mismo.

Un medio que permita, a través de su revisión:

- a) Determinar la efectividad y suficiencia del trabajo realizado y la solidez de las conclusiones consignadas.

- b) Estudiar modificaciones a los procedimientos de auditoría y el programa para el próximo examen a fin de mejorar la calidad del examen.

Un medio de respaldo del informe o dictamen emitido por el auditor, para el caso de los procesos judiciales que se pueden aperturar contra las personas involucradas en hechos delictivos **(GÓMEZ, 2009)**.

### **2.1.12.3 Requisitos para elaborar papeles de trabajo**

Los papeles de trabajo de cada cliente comprenden dos secciones principales, donde cada sección es parte integrante y necesaria de los papeles de trabajo de auditoría correspondiente a cualquiera de los años en que se efectuó la auditoría, estos son:

#### **2.1.12.3.1 Marcas de los papeles de trabajo**

Todo hecho, técnica o procedimiento que el auditor efectúe en la realización del examen debe quedar consignado en la respectiva cédula analítica o subanalíticas generalmente, pero esto llenaría demasiado espacio de la misma haciéndola prácticamente ilegible no solo para los terceros, sino aún para el mismo auditor.

Para dejar comprobación de los hechos, técnicas y procedimientos utilizados en las cédulas o planillas, con ahorro de espacio y tiempo, se usan marcas de auditoría, las cuales son símbolos especiales creados por el Auditor con una significación especial. Para las marcas de auditoría se debe utilizar un color diferente al del color del texto que se utiliza en la planilla para hacer los índices. Las marcas deben ser sencillas, claras y fáciles de distinguir una de otra **(GÓMEZ, 2009)**.

#### **2.1.12.3.2 Hallazgos de auditoría**

Es un resumen de las deficiencias detectadas en los procesos analizados a fin de que podamos conocer cada una de las deficiencias encontradas con un párrafo explicativo de cada atributo que consta dentro de un hallazgo, como son: condición, criterio, causa y efecto.

En cada hoja de hallazgo se deberá poner un título que corresponda a la deficiencia detectada y al final redactar una conclusión y una recomendación que sea clara y precisa. El conjunto de conclusiones y recomendaciones de las hojas de hallazgos servirán para la redacción final de las conclusiones y recomendaciones **(FRANKLIN, 2012)**.

#### **2.1.12.3.3 Condición**

Lo que es la debilidad al momento de la revisión, la situación actual encontrada por el auditor, con respecto a una operación, actividad o transacción realizada.

#### **2.1.12.3.4 Criterio**

Lo que debería efectuarse con respecto a la debilidad encontrada, son parámetros de comparación o las normas aplicables a la situación encontrada, permiten la evaluación de la condición actual. El criterio es la disposición legal o normativa de cómo se deben realizar las actividades examinadas.

#### **2.1.12.3.5 Causa**

Es la razón o razones fundamentales por las cuales se originó la desviación, el motivo por el cual no se cumplió el criterio.

#### **2.1.12.3.6 Efecto**

Es la diferencia entre lo que es y lo que debe ser, es el resultado adverso que se produce de la comparación entre la condición y el criterio. Debe exponerse en lo posible en términos cuantitativos, tales como unidades monetarias, unidades de tiempo, número de transacciones y otras.

#### **2.1.12.3.7 Conclusiones**

Son juicios profesionales del auditor basados en los hallazgos luego de evaluar sus atributos y de obtener la opinión de la entidad. Su formulación se basa en las realidades de la situación encontrada, manteniendo una actitud objetiva, positiva e independiente sobre lo examinado.

#### **2.1.12.3.8 Recomendaciones**

Son sugerencias positivas para dar soluciones prácticas a los problemas o deficiencias encontradas, con la finalidad de mejorar las operaciones o actividades de la entidad **(FRANKLIN, 2012)**.

### 2.1.13 Evaluación del riesgo

La evaluación del riesgo es probablemente el paso más importante en un proceso de gestión de riesgos, y también el paso más difícil y con mayor posibilidad de cometer errores. Una vez que los riesgos han sido identificados y evaluados, los pasos subsiguientes para prevenir que ellos ocurran, protegerse contra ellos o mitigar sus consecuencias son mucho más programáticos.

En teoría los dos riesgos indicados poseen una idéntica prioridad para su tratamiento, pero en la práctica es bastante difícil gestionarlos cuando se hace frente a limitaciones en los recursos disponibles, especialmente tiempo para llevar a cabo el proceso de gestión de riesgo. A continuación se presentan definiciones concisas de los diferentes riesgos:

**Riesgo Inherente.-** Es la posibilidad que existe de que la información financiera, administrativa pueda estar distorsionada en forma importante por la naturaleza de la actividad realizada.

**Riesgo de Control.-** Es la posibilidad que existe de que la información financiera o administrativa pueda estar distorsionada en forma importante, a pesar de los controles existentes.

**Riesgo de Detección.-** Es la posibilidad que existe de que las distorsiones importantes en la información financiera o administrativa, no sean detectadas mediante los procedimientos de Auditoría.

**Riesgo de Auditoría.-** Es el riesgo que el auditor está dispuesto a asumir en la ejecución de su trabajo para cerciorarse o satisfacerse de la razonabilidad de las cifras o actividades encaminadas.

**(<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/1566/1/T-ESPE-027377-1>)**

$$\mathbf{RA} = \mathbf{RI} \times \mathbf{RC} \times \mathbf{RD}$$

“Existen dos escalas que se formulan los auditores para poder determinar el riesgo de auditoría y son las siguientes:

<b>PORCENTAJE</b>	<b>RIESGO</b>	<b>CONFIANZA</b>
15% - 50%	Alto	Baja
51% - 59%	Moderado Alto	Moderada Baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Bajo	Moderada Alta
76% - 95%	Bajo	Alta

La escala señalada inicia en 15% porque no puede haber empresa totalmente sin control que tenga una calificación menor a ese valor; en cambio, la escala llega hasta 95% porque no puede haber una empresa con un control totalmente eficiente y efectivo.

### **Técnica de la colorimetría**

La colorimetría consiste en el uso de colores para reflejar de mejor manera los resultados de mediciones realizadas fundamentalmente agrupándolos por niveles o rangos.

### **Escala colorimétrica de tres niveles**

<b>COLOR</b>	<b>RANGO</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>	<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>
ROJO	15% - 40%	Alto	Bajo
AMARILLO	41% - 60%	(+) Moderado	(+) Moderado Regular
	61% - 85%	(-) Moderado	(-) Moderado Bueno
VERDE	86% - 95%	Bajo	Alto

Esta matriz se utiliza después de haber aplicado el cuestionario de Control Interno, que es una de las herramientas básicas que se efectúan para evaluar el Control Interno, en donde se mide el nivel de confianza, que luego da origen a un riesgo de control determinado, sobre el cual se deberá de aplicar un número determinado de pruebas a través de procedimientos de auditoría los mismos que se logran a través de más técnicas según sea el procedimiento. Las dos primeras categorías de riesgo se encuentran fuera de control por parte del auditor y son propias de los sistemas y actividades del ente, en cambio el riesgo de detección está directamente relacionado con las tareas del auditor **(BADILLO, 2010)**

### **2.1.14 Evaluación de rendimiento.**

Evaluar el rendimiento significa medir lo efectivo o no que pueden resultar los controles de dirección en función de la normativa establecida en la institución. La base de estas evaluaciones es el desarrollo y aplicación de las normas de ejecución. El objetivo de rendimiento pretende, medir la utilidad de las actividades a través de normas cualitativas y cuantitativas, medir además si el personal de la entidad está realmente cumpliendo con estas normas. Cuando las normas no se han cumplido, el rendimiento se considera deficiente y se requiere una acción correctiva **(FRANKLIN, 2012)**.

### **2.1.15 Control Interno**

El Control Interno es el proceso efectuado por la junta directiva de la empresa, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar una seguridad razonable relacionada con el logro de los objetivos en las categorías de:

1. Efectividad y eficiencia de las organizaciones
2. Confiabilidad de la presentación de los estados financieros
3. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Por lo tanto Control Interno es un proceso que integra todas las áreas de la empresa para permitir la efectividad y eficiencia de las operaciones al obtener estados financieros, tomando en cuenta el aspecto legal interno y externo al que la entidad se rige **(ESTUPIÑAN, 2013)**.

#### **2.1.15.1 Evaluación de Control Interno.**

“La evaluación es la que se ocupa de medir los controles operativos que se ejercen sobre todas las fases de la actividad de la institución. Su propósito es determinar si los controles establecidos son los adecuados y si están cumpliendo efectivamente con los objetivos de la dirección y con sus planes operativos. Al corregir la información, los auditores suponen un instrumento de mejora para los informes futuros, no se interesan en los casos aislados con implicaciones financieras, o sobre los costos excesivos de producción, sino más bien en los casos que producen controles pobres y efectos negativos en las decisiones futuras **(CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO, 2012)**.”

### **2.1.15.2 Informe de Control Interno**

Es un informe con observaciones y recomendaciones sobre los controles interno y procedimientos operativos del proyecto, el mismo que debe incluirse en el informe del auditor. Este informe se presenta con la finalidad de evaluar la efectividad del Control Interno, para que la gerencia tenga un criterio más razonable y que puede ser referenciado como criterio de control, los cuales pueden ser emitidos por diversas entidades **(ESTUPIÑAN, 2013)**.

### **2.1.16 Comunicación de resultados**

#### **2.1.16.1 Borrador del informe de auditoría**

Al completar el proceso de la Auditoría se presentará un informe escrito que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones sobre los hallazgos de importancia que se determinaron, además de las opiniones pertinentes de los funcionarios y otros hechos o circunstancias relevantes que tengan relación con el examen efectuado. Para la comprensión integral del documento el informe debe ser objetivo, imparcial y constructivo.

El informe señalará los casos más relevantes que se detectaron como debilidades en el incumplimiento de leyes y reglamentos aplicables, incluyendo de ser posible, el pronunciamiento y opinión de los funcionarios responsables del ente, programa o actividad objeto de la Auditoría, manifestadas con relación a los resultados comunicados y a las medidas correctivas aplicadas por la administración durante el proceso de Auditoría.

Una vez finalizado el estudio de los resultados del examen, se enviará una convocatoria con 48 horas de anticipación indicando el lugar, día y hora para la lectura del borrador del informe. Es decir que el borrador de Auditoría es un informe presentado a la primera discusión que está sujeto a modificaciones de acuerdo a los documentos que presenten los involucrados **(FRANKLIN, 2012)**.

#### **2.1.16.2 Conferencia del informe de auditoría**

La conferencia final será presidida por el jefe de equipo o por el funcionario delegado. En esta sesión de trabajo, las discrepancias de criterio se presentarán documentadamente en dicha diligencia o caso contrario en los

tiempos y plazos previstos en los reglamentos y disposiciones legales vigentes, los que se agregarán al informe si amerita su contenido. Para dejar constancia de lo actuado, el jefe de equipo elaborará un acta de conferencia final la que será firmada por todos los funcionarios asistentes.

En caso que algún funcionario se negare a suscribir el acta, el Jefe de Equipo dejará constancia del motivo de esta situación. Realizada la conferencia final, el auditor preparará el informe definitivo considerando los resultados obtenidos de las observaciones o justificaciones presentadas oportunamente por los funcionarios de la entidad con la finalidad de dejar constancia de las opiniones presentadas en la lectura del borrador del informe **(BLANCO, 2012)**.

### **2.1.16.3 Informe de auditoría definitiva**

El informe de Auditoría constituye el producto final del trabajo en que constarán sus comentarios sobre hallazgos, conclusiones y recomendaciones y en relación con los aspectos examinados, los criterios de evaluación utilizados, las opciones obtenidas de los interesados y cualquier otro aspecto que juzgue relevante para la comprensión del mismo **(BLANCO, 2012)**.

## **2.2 Fundamentación conceptual**

### **2.2.1 Auditor**

Profesionales contratados por una organización para examinar continuamente y evaluar el sistema de Control Interno y presentar los resultados de su investigación y recomendaciones a la alta dirección de la entidad, con el propósito de mejorar los procesos que se ejecuten dentro de la empresa **(WITTINGTON, 2010)**.

### **2.2.2 Auditor administrativo**

El auditor administrativo, es aquel que tiene la habilidad de acumular, poner en orden y analizar la información de naturaleza operativa. De igual forma es experto en el conocimiento y evaluación del Control Interno. Su familiaridad con las distintas actividades de la entidad, el flujo de trabajo y el personal que lo realiza le permite tener una idea clara de las actividades de la entidad **(FRANKLIN, 2012)**.

### **2.2.3 Auditoría**

Proceso sistemático que tiene como finalidad obtener y evaluar objetivamente evidencias, sobre aquellas afirmaciones relacionadas con los actos y eventos de carácter económico, para poder determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos; y, luego informar sobre aquellos resultados a las personas que lo necesiten **(ZÁBARO BABANI, 2009)**.

### **2.2.4 Auditoría administrativa**

Auditoría administrativa es un examen y evaluación de actividades realizadas en un organismo, para establecer el grado de eficiencia, efectividad y economía con que se desenvuelven las operaciones de planificación organización, dirección, control y mejoramiento de condición de dichos factores, si lo es posible **(FRANKLIN, 2012)**.

### **2.2.5 Análisis**

Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos **(ANDRADE, 2012)**.

### **2.2.6 Comparación**

Es la determinación de la similitud o diferencias existentes en dos o más hechos u operaciones; mediante esta técnica se compara las operaciones realizadas por la entidad auditada, o los resultados de la revisión especial con criterios normativos, técnicos y prácticas establecidas, mediante lo cual se puede evaluar y emitir un informe al respecto **(ESTUPIÑAN, 2013)**.

### **2.2.7 Comprobación**

Consiste en verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad, a través del examen de la documentación justificatoria o de respaldo **(FONSECA, 2011)**.

### **2.2.8 Conciliación**

Consiste en hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes; por ejemplo, analizar la información producida por las diferentes unidades operativas o administrativas, con el objeto de hacerles concordantes entre sí y a la vez determinar la validez y veracidad de los registros, informes y resultados bajo examen **(ESTUPIÑAN, 2013)**.

### **2.2.9 Confirmación**

Comunicación independiente y por escrito, de parte de los funcionarios que participan o ejecutan las operaciones, y/o de fuente ajena a la entidad auditada, para comprobar la autenticidad de los registros y documentos sujetos al examen, así como para determinar la exactitud o validez de un hecho u operación **(WITTINGTON, 2010)**.

### **2.2.10 Control Interno**

El Control Interno es el sistema interior de una compañía que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidad, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados para proteger los activos, obtener la exactitud y la confiabilidad de la contabilidad y otros datos e informes operativos, promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la empresa **(ESTUPIÑAN, 2013)**.

### **2.2.11 Evaluación del desempeño**

Es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio a elaborar planes de mejora. La evaluación del desempeño es una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. La evaluación del desempeño son los pasos a seguir para valorar el rendimiento de cada miembro de la organización, con el fin de establecer estrategias para la solución de problemas, motivar a los trabajadores y fomentar su desarrollo personal **(RUSENAS, 2011)**.

### **2.2.12 Evaluación de riesgos**

Es una actividad que debe practicar la dirección en cada entidad gubernamental, pues ésta debe conocer los riesgos con los que se enfrenta; debe fijar objetivos, integrar las actividades de ventas, producción, comercialización, etc., para que la organización funcione en forma coordinada; pero también debe establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes **(NUDMAN, 2009)**.

### **2.2.13 Evidencia de auditoría**

Cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información cuantitativa o cualitativa que se está auditando, se presenta de acuerdo al criterio establecido. La evidencia adecuada es la información que cuantitativamente es suficiente y apropiada para lograr los resultados de la revisión especial y que cualitativamente, tiene la imparcialidad necesaria para inspirar confianza y fiabilidad **(WITTINGTON, 2010)**.

### **2.2.14 Hallazgos de auditoría**

Es un resumen de las deficiencias detectadas en los procesos analizados a fin de que podamos conocer cada una de las deficiencias encontradas con un párrafo explicativo de cada atributo que consta dentro de un hallazgo, como son: condición, criterio, causa y efecto **(WITTINGTON, 2010)**.

### **2.2.15 Indagación**

Es la obtención de información verbal mediante averiguaciones o conversaciones directas con funcionarios de la entidad auditada o terceros sobre las operaciones que se encuentran relacionadas, especialmente de hechos o aspectos no documentados. El modelo de indagación plantea no solo la necesidad de comprender los contenidos como tal solo que el procesamiento de la información a través de la crítica, de la comprensión y de la adaptación de la o las mismas a la realidad cotidiana viene a ser el punto clave, así como la de elevar a una escala superior cada hipótesis generada en cuanto al problema planteado **(RUSENAS, 2011)**.

### **2.2.16 Inspección**

Técnica que involucra el examen físico y ocular de activos, obras, documentos, valores y otros, con el objeto de establecer su existencia y autenticidad; requiere en el momento de la aplicación la combinación de otras técnicas, tales como: indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación **(HOUSE, 2012)**.

### **2.2.17 Informe de auditoría**

El informe de auditoría constituye el producto final del trabajo en que constarán sus comentarios sobre hallazgos, conclusiones y recomendaciones y en relación con los aspectos examinados, los criterios de evaluación utilizados, las opciones obtenidas de los interesados y cualquier otro aspecto **(ZÁBARO BABANI, 2009)**.

### **2.2.18 Informe de Control Interno**

Es un informe con observaciones y recomendaciones sobre los controles internos y procedimientos operativos del proyecto, el mismo que debe incluirse en el informe del auditor. Este informe se presenta con la finalidad de evaluar la efectividad del Control Interno, para que la gerencia tenga un criterio más razonable y que puede ser referenciado como criterio de control, los cuales pueden ser emitidos por diversas entidades **(ESTUPIÑAN, 2013)**.

### **2.2.19 Muestreo estadístico**

Es la aplicación de los procedimientos de revisión especial a una proporción inferior al ciento por ciento de las operaciones de una entidad, proyecto, programa o actividad, con el propósito de evaluar las características y de inferir a su universo **(BRITO, 2010)**.

### **2.2.20 Papeles de trabajo**

Los papeles de trabajo sirven para registrar los elementos de juicio específico que se emplean para acumular las evidencias necesarias que sean la base para fundamentar la opinión o dictamen que emite el auditor. También podemos decir que los papeles de trabajo, son el conjunto de cédulas en las

que el auditor registra los datos y la información obtenida de la empresa que está examinando y de esta manera acumula las pruebas encontradas y la descripción de las mismas **(MALDONADO, 2012)**.

#### **2.2.21 Planeamiento**

La etapa de planificación general comprende desde el conocimiento y comprensión de la organización hasta la formulación y aprobación del plan de revisión especial, el cual establece el enfoque general y los énfasis estratégicos de la unidad de revisión especial para un periodo determinado, generalmente un año. En términos generales, esta etapa incluye un análisis integral de todos los elementos internos y externos a la organización, con la finalidad de determinar los eventos que cuentan con la mayor relevancia para cumplir con la misión y objetivos estratégicos **(ALVIN, 2012)**.

#### **2.2.22 Planificación**

Esta etapa se enfoca en obtener un conocimiento general de la empresa y de los componentes a ser auditados como marco legal, antecedentes, organización, operaciones, autoridades, responsabilidad, propósito, financiamiento. Así mismo se determina los procedimientos a seguir para la ejecución del control de gestión como la cobertura, el periodo de análisis y la elaboración de los papeles de trabajo **(WITTINGTON, 2010)**.

#### **2.2.23 Pruebas de cumplimiento**

Una prueba de cumplimiento, es el examen de la evidencia disponible de que una o más técnicas de Control Interno están en operación o actuando durante el período auditado. Estas pruebas tratan de obtener evidencia de que los procedimientos de Control Interno, en los que el auditor basa su confianza en el sistema, se aplican en la forma establecida **(BAHAMONDE, 2011)**.

#### **2.2.24 Pruebas sustantivas**

Las pruebas sustantivas que tratan de obtener esa evidencia referida a la información financiera auditada. Están relacionadas con la integridad, la exactitud y la validez de la información financiera auditada **(NUDMAN, 2009)**.

## 2.3 Fundamentación legal

### 2.3.1 Reglamento a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

#### Registro Oficial Suplemento 94 de 23 de diciembre de 2009

**Art. 19.** Obligación de llevar contabilidad.- Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

**Art. 34.** 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 dólares americanos o cuyos ingresos brutos anuales de esas actividades, del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a USD \$ 100.000 dólares americanos o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad empresarial, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a USD \$ 80.000 dólares americanos. Se entiende como capital propio, la totalidad de los activos menos pasivos que posea el contribuyente, relacionados con la generación de la renta gravada.

En el caso de personas naturales que tengan como actividad económica habitual la de exportación de bienes deberán obligatoriamente llevar contabilidad, independientemente de los límites establecidos en el inciso anterior. Para el caso de personas naturales cuya actividad habitual sea el arrendamiento de bienes inmuebles, no se considerará el límite del capital propio.

Las personas naturales que, de acuerdo con el inciso anterior, hayan llevado contabilidad en un ejercicio impositivo y que luego no alcancen los niveles de capital propio o ingresos brutos anuales o gastos anuales antes mencionados, no podrán dejar de llevar contabilidad sin autorización previa del Director Regional del Servicio de Rentas Internas. 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. 35.** Contribuyentes obligados a llevar cuentas de ingresos y egresos. Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital, obtengan ingresos y efectúen gastos inferiores a los previstos en el artículo anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

La cuenta de ingresos y egresos deberá contener la fecha de la transacción, el concepto o detalle, el número de comprobante de venta, el valor de la misma y las observaciones que sean del caso y deberá estar debidamente respaldada por los correspondientes comprobantes de venta y demás documentos pertinentes.

Los documentos sustentatorios de los registros de ingresos y egresos deberán conservarse por siete años de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario, sin perjuicio de los plazos establecidos en otras disposiciones legales.

**Art. 37.** Registro de compras y adquisiciones. Los registros relacionados con la compra o 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.

### **2.3.2 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas**

#### **Registro Oficial Suplemento N° 6 de 10 de octubre del 2002**

##### **2.3.2.1 Definición de las normas**

Estas normas por su carácter general se aplican a todo el proceso del examen y se relacionan básicamente con la conducta funcional del auditor como persona humana y regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como Auditor.

##### **2.3.2.2 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. Tal vez el propósito principal de este grupo de normas se orienta a que el auditor obtenga la evidencia suficiente en sus papeles de trabajo para apoyar su opinión sobre la confiabilidad de los estados financieros, para lo cual, se requiere previamente una adecuado planeamiento estratégico y evaluación de los controles internos.

##### **2.3.2.3 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.

#### **2.3.2.4 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. El estudio del Control Interno constituye la base para confiar o no en los registros contables y así poder determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos o pruebas de auditoría. En la actualidad, se ha puesto mucho énfasis en los controles internos y su estudio y evaluación conlleva a todo un proceso que comienza con una comprensión, continúa con una evaluación preliminar, pruebas de cumplimiento, revaluación de los controles o las pruebas sustantivas.

#### **2.3.2.5 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. La evidencia será suficiente, cuando los resultados de una o varias pruebas aseguran la certeza moral de que los hechos a probar, o los criterios cuya corrección se está juzgando han quedado razonablemente comprobados.

#### **2.3.2.6 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. Por tal motivo, este grupo de normas exige que el informe exponga de qué forma se presentan los estados financieros y el grado de responsabilidad que asume el auditor.

#### **2.3.2.7 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. Por consiguiente el auditor tiene las siguientes alternativas de opinión para su dictamen:

- a- Opinión limpia o sin salvedades
- b- Opinión con salvedades o calificada
- c- Opinión adversa o negativa
- d- Abstención de opinar

### **2.3.3 Normas de Control Interno modelo COSO I**

#### **2.3.3.1 Ambiente de control**

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del Control Interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Es fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del Control Interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

Fija el tono de la organización y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

Constituye el andamiaje para el desarrollo de las acciones y de allí deviene su trascendencia, pues como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia colectiva de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitamiento de políticas y procedimientos efectivos en una organización.

Los principales factores del ambiente de control son:

- ✓ La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.
- ✓ La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimiento.
- ✓ La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su

adhesión a las políticas y objetivos establecidos.

- ✓ Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.

El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento. En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de consejos de administración y comités de auditoría con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

El ambiente de control reinante será tan bueno, regular o malo como lo sean los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo y excelencia de éstos hará, en ese mismo orden, a la fortaleza o debilidad del ambiente que generan y consecuentemente al tono de la organización. La Dirección ha de transmitir el mensaje de que la integridad y los valores éticos no pueden, bajo ninguna circunstancia, ser contravenidos. Los empleados deben captar y entender ese mensaje. La dirección ha de demostrar continuamente, mediante sus mensajes y su comportamiento, un compromiso con los valores éticos.

La dirección ha de especificar el nivel de competencia profesional requerido para trabajos concretos y traducir los niveles requeridos de competencia en conocimientos y habilidades imprescindibles. Un consejo de administración activa y efectiva, o comités del mismo, es un elemento de control importante. Dado que la dirección tiene la posibilidad de eludir los sistemas de control, el consejo tiene un papel importante para asegurar un Control Interno efectivo.

La filosofía de dirección y el estilo de gestión suelen tener un efecto omnipresente en una entidad. Estos son, naturalmente, intangibles, pero no se pueden buscar indicadores positivos o negativos. La estructura organizativa no deberá ser tan sencilla que no pueda controlar adecuadamente las actividades de la empresa ni tan complicada que inhiba el flujo necesario de información. Los ejecutivos deben comprender cuáles son sus responsabilidades de control y poseer la experiencia y los niveles de conocimientos requeridos en función de sus cargos.

La asignación de responsabilidad, la delegación de autoridad y el establecimiento de políticas conexas ofrecen una base para el seguimiento de las actividades y el sistema de control y establecen los papeles respectivos de las personas dentro del sistema. Las políticas de Talento Humano son esenciales para el reclutamiento y el mantenimiento de personas competentes que permitan llevar a cabo los planes de la entidad y así lograr la consecución de sus objetivos.

### **2.3.3.2 Evaluación de los riesgos**

El Control Interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a los niveles de la organización como de la actividad. El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos. Si bien aquéllos no son un componente del Control Interno, constituyen un requisito previo para el funcionamiento del mismo.

Los objetivos, pueden ser explícitos o implícitos, generales o particulares. Estableciendo objetivos globales y por actividad, una entidad puede identificar los factores críticos del éxito y determinar los criterios para medir el rendimiento. A este respecto cabe recordar que los objetivos de control deben ser específicos, así como adecuados, completos, razonables e integrados a los globales de la institución. Una vez identificados, el análisis de los riesgos incluirá:

- ✓ Una estimación de su importancia/trascendencia.
- ✓ Una evaluación de la probabilidad/frecuencia.
- ✓ Una definición del modo en que habrán de manejarse.

Dado que las condiciones en que las entidades se desenvuelven suelen sufrir variaciones, se necesitan mecanismos para detectar y encarar el tratamiento de los riesgos asociados con el cambio. Aunque el proceso de evaluación es similar al de los otros riesgos, la gestión de los cambios merece efectuarse

independientemente, dada su gran importancia y las posibilidades de que los mismos pasen inadvertidos para quienes están inmersos en las rutinas de los procesos. Existen circunstancias que pueden merecer una atención especial en función del impacto potencial que plantean:

- ✓ Cambios en el entorno
- ✓ Redefinición de la política institucional.
- ✓ Reorganizaciones o reestructuraciones internas.
- ✓ Ingreso de empleados nuevos, o rotación de los existentes.
- ✓ Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.
- ✓ Aceleración del crecimiento.
- ✓ Nuevos productos, actividades o funciones.

Los mecanismos que permiten identificar y administrar los cambios deben estar orientados hacia el futuro, de manera de anticipar los más significativos a través de sistemas de alarma complementados con planes para un abordaje adecuado de las variaciones.

Para que una entidad tenga un control eficaz, debe tener unos objetivos establecidos. Los objetivos globales de la entidad incluyen aseveraciones generales acerca de sus metas y están apoyados por los planes estratégicos correspondientes. Describir los objetivos globales de la entidad y las estrategias claves que se han establecido. Los objetivos específicos surgen de los objetivos y estrategias globales y están vinculados con ellos. Los objetivos específicos suelen expresarse como metas a conseguir, con unos fines y plazos determinados. Deberían establecerse objetivos para cada actividad importante, siendo estos objetivos específicos coherentes los unos con los otros.

El proceso de evaluación de los riesgos de una entidad, debe identificar y analizar las implicaciones de los riesgos relevantes, tanto para la entidad como para cada una de las actividades. Dicho proceso ha de tener en cuenta los factores externos e internos que pudiesen influir en la consecución de los objetivos, debe efectuar un análisis de los riesgos y proporcionar una base para la gestión de los mismos.

### 2.3.3.3 Actividades de control

Las actividades de control abarcan una gran variedad de políticas y los procedimientos correspondientes de implantación que ayudan a asegurar que se siguen las directrices de la dirección. Ayudan a asegurar que se llevan a cabo aquellas acciones identificadas como necesarias para afrontar los riesgos y así conseguir los objetivos de la entidad. Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior: conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados:

- ✓ Las operaciones
- ✓ La confiabilidad de la información financiera
- ✓ El cumplimiento de leyes y reglamentos

En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros: los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo, y así sucesivamente. A su vez en cada categoría existen diversos tipos de control:

- ✓ Preventivo / Correctivos
- ✓ Manuales / Automatizados o Informáticos
- ✓ Gerenciales o directivos

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades de control, y es preciso que los agentes conozcan individualmente cuáles son las que les competen, debiéndose para ello explicitar claramente tales funciones. La gama que se expone a continuación muestra la amplitud abarcativa de las actividades de control, pero no constituye la totalidad de las mismas:

- ✓ Análisis efectuados por la dirección.
- ✓ Seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas funciones o actividades.
- ✓ Comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud, totalidad, y autorización pertinente: aprobaciones, revisiones, cotejos, análisis de consistencia, pre numeraciones.
- ✓ Controles físicos patrimoniales: arqueos, conciliaciones, recuentos.
- ✓ Dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros.
- ✓ Segregación de funciones.
- ✓ Aplicación de indicadores de rendimiento.

Es necesario remarcar la importancia de contar con buenos controles de las tecnologías de información, pues éstas desempeñan un papel fundamental en la gestión, destacándose al respecto el centro de procesamiento de datos, la adquisición, implantación y mantenimiento del software, la seguridad en el acceso a los sistemas, los proyectos de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones. A su vez los avances tecnológicos requieren una respuesta profesional calificada y anticipativa desde el control.

#### **2.3.3.4 Información y comunicación**

Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos. La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones. Está conformada no sólo por datos generados internamente sino por aquellos provenientes de actividades y condiciones externas, necesarios para la toma de decisiones.

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto. No obstante resulta importante mantener un esquema de información acorde con las necesidades institucionales que, en un contexto de cambios constantes, evolucionan rápidamente.

Por lo tanto deben adaptarse, distinguiendo entre indicadores de alerta y reportes cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas, a través de la evolución desde sistemas exclusivamente financieros a otros integrados con las operaciones para un mejor seguimiento y control de las mismas.

Puesto que el sistema de información influye sobre la capacidad de la dirección para tomar decisiones de gestión y control, la calidad de aquél resulta de gran trascendencia y se refiere entre otros a los aspectos de contenido, oportunidad, actualidad, exactitud y accesibilidad. La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de Control Interno.

Asimismo el personal tiene que saber cómo están relacionadas sus actividades con el trabajo de los demás, cuáles son los comportamientos esperados, de qué manera deben comunicar la información relevante que generen. Los informes deben transmitirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz. Esto es, en el más amplio sentido, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal. La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar por parte de los directivos resultan vitales.

Además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria, y en ambos casos importa contar con medios eficaces, dentro de los cuales tan importantes como los manuales de políticas, memorias, difusión institucional,

canales formales e informales, resulta la actitud que asume la dirección en el trato con sus subordinados. Una entidad con una historia basada en la integridad y una sólida cultura de control no tendrá dificultades de comunicación. Una acción vale más que mil palabras.

Se identifica, recoge, procesa y presenta por medio de los sistemas de información. La información pertinente incluye los datos del sector y los datos económicos y de organismos de control obtenidos de fuentes externas así como la información generada dentro de la organización. La comunicación es inherente al proceso de información. La comunicación también se lleva a cabo en un sentido más amplio, en relación con las expectativas y responsabilidades de individuos y grupos. La comunicación debe ser eficaz en todos los niveles de la organización y con personas ajenas a la organización.

#### **2.3.3.5 Supervisión**

Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de Control Interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar.

El objetivo es asegurar que el Control Interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales. Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes. En cuanto a las evaluaciones puntuales, corresponden las siguientes consideraciones:

- ✓ Su alcance y frecuencia están determinados por la naturaleza e importancia de los cambios y riesgos que éstos conllevan, la

competencia y experiencia de quienes aplican los controles, y los resultados de la supervisión continuada.

- ✓ Son ejecutados por los propios responsables de las áreas de gestión, la auditoría interna, y los auditores externos.
- ✓ Constituyen en sí todo un proceso dentro del cual, aunque los enfoques y técnicas varíen, priman una disciplina apropiada y principios insoslayables. La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema: que los controles existan y estén formalizados, que se apliquen cotidianamente como una rutina incorporada a los hábitos, y que resulten aptos para los fines perseguidos.
- ✓ Responden a una determinada metodología, con técnicas y herramientas para medir la eficacia directamente o a través de la comparación con otros sistemas de control probadamente buenos.

El nivel de documentación de los controles varía según la dimensión y complejidad de la entidad. Existen controles informales que, aunque no estén documentados, se aplican correctamente y son eficaces, si bien un nivel adecuado de documentación suele aumentar la eficiencia de la evaluación, y resulta más útil al favorecer la comprensión del sistema por parte de los empleados. La naturaleza y el nivel de la documentación requieren mayor rigor cuando se necesite demostrar la fortaleza del sistema ante terceros. Debe confeccionarse un plan de acción que contemple:

- ✓ El alcance de la evaluación.
- ✓ Las actividades de supervisión continuadas existentes.
- ✓ La tarea de los auditores internos y externos.
- ✓ Áreas o asuntos de mayor riesgo.
- ✓ Programa de evaluaciones.
- ✓ Evaluadores, metodología y herramientas de control.
- ✓ Presentación de conclusiones y documentación de soporte.
- ✓ Seguimiento para que se adopten las correcciones pertinentes.

Las deficiencias o debilidades del sistema de Control Interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes. Según el

impacto de las deficiencias, los destinatarios de la información pueden ser tanto las personas responsables de la función o actividad implicada como las autoridades superiores.

La supervisión continuada se produce en el transcurso normal de las operaciones e incluye las actividades habituales de gestión y supervisión, así como otras acciones que efectúa el personal a realizar sus tareas encaminadas a evaluar los resultados del sistema de Control Interno. Resulta útil examinar el sistema de Control Interno de vez en cuando, enfocando el análisis directamente a la eficacia del sistema. El alcance y la frecuencia de tales evaluaciones puntuales dependerán principalmente de la evaluación de los riesgos y de los procedimientos de supervisión continuada. Las deficiencias de Control Interno deberían ser comunicadas a los niveles superiores y las más significativas deben ser presentadas a la alta dirección y al consejo de administración.

**CAPÍTULO III**  
**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### 3.1 Materiales y métodos

Para la realización de este proyecto de investigación se utilizaron los siguientes materiales y métodos:

#### 3.1.1 Materiales utilizados

MATERIALES	CANTIDAD
Computador	1
Pen drive	1
Impresora	1
Calculadora	1
Cuaderno de apuntes	1
Esferográficos	3
Lápices	1
Hojas INEN A4	1500

**Elaborado por:** Autora

**Fuente:** Elaboración propia

#### 3.1.2 Métodos de la investigación

##### 3.1.2.1 Método inductivo

Este método se hizo muy importante por cuanto permitió fundamentar la formulación de las hipótesis planteadas en el primer capítulo de este proyecto de investigación. La inducción permitió llegar a la conclusión de que la empresa Photo Flash necesita realizar una auditoría administrativa aplicada al nivel de desempeño que presenta la empresa puesto que se evidencian deficiencias en la administración afectando a sus usuarios y público en general.

##### 3.1.2.2 Método deductivo

La deducción parte de un marco general de referencia y se va hacia un caso en particular. En la deducción se realiza un diagnóstico que sirve para tomar decisiones, por tanto, este método facilitó deducir mediante la aplicación de entrevistas la realidad de los hechos de la gestión administrativa aplicada en la empresa.

### **3.1.2.3 Método descriptivo**

Por medio de este método permitió constatar la veracidad de los hechos en base de la interpretación clara de la información recogida y una lógica y coherente exposición de los resultados obtenidos.

### **3.1.2.4 Método analítico**

El propósito de este método fue estudiar detenidamente cada uno de los puntos sensibles que tome en la investigación para llegar a la fuente del problema. Permitted tener un enfoque más claro de dónde aplicar los procedimientos y conocer cuáles son las falencias en la entidad.

## **3.2 Técnicas y tipos de la investigación**

### **3.2.1 Técnicas de la investigación**

#### **3.2.1.1 Observación**

Esta técnica permitió obtener directamente información real de las características de un objeto o fenómeno social que se da en el entorno. La observación impulsó el desarrollo de nuevos hechos de interés científico, para el planteamiento de los problemas y la hipótesis correspondiente. La observación se utilizó junto con otros procedimientos como la encuesta y la entrevista, lo cual permitió una comparación de los resultados obtenidos por diferentes vías, que se complementaron y permitieron alcanzar una mayor precisión en la información recogida.

#### **3.2.1.2 Entrevista**

La entrevista, es una de las técnicas que permiten afianzar el criterio en la auditoría administrativa; puesto que posibilita un entendimiento profundo de las fortalezas y debilidades comunicativas de las organizaciones; la entrevista nos permitió profundizar en los temas que fueron relevantes para la investigación ejecutada. Para la aplicación de la entrevista se recurrió a un cuestionario de preguntas, que se aplicó al personal encargado de la administración de la empresa, a través de ella se obtuvo conocimiento de los procedimientos, técnicas y deficiencias que existe en esta institución a través de las preguntas que se formuló al gerente de la empresa.

### **3.2.1.3 Encuesta**

La encuesta es un estudio observacional en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni controlar el proceso que está en observación. Los datos de esta investigación se obtuvieron realizando un conjunto de preguntas seleccionadas de acuerdo con la naturaleza de la investigación, las mismas que estuvieron dirigidas a los usuarios que asisten a la empresa.

### **3.2.2 Tipos de investigación**

#### **3.3.2.1 Exploratoria**

Este tipo de investigación permitió realizar una especie de sondeo con lo cual se alcanzó una idea general de lo que se quiso investigar.

#### **3.3.2.2 Bibliográfica**

La construcción del conocimiento se realizó a partir de la revisión, el análisis y la síntesis de la información a partir de libros, folletos, artículos, diarios, boletines en otros materiales escritos, visuales o audiovisuales.

#### **3.3.2.3 Descriptiva**

Consistió en describir las situaciones detectadas, en una circunstancia temporal espacial determinada.

### **3.3 Diseño de investigación**

La investigación se inició haciendo una observación del problema que mantiene la empresa, en un trabajo de levantamiento de información referente a la operatividad y evaluación del área de ventas y créditos de la empresa; luego se recopiló la información bibliográfica referente al tema objeto de estudio e información administrativa y contable para evaluar la misma y sacar conclusiones.

Para el desarrollo del marco teórico, se procedió a establecer las categorías de análisis mediante las cuales se determinó el problema de la investigación y sus sub-problemas, luego fue necesario indicar las categorías de la

investigación para así poder determinar los títulos y subtítulos del marco teórico, el cual sirvió de base para la comprensión del campo problemático de la investigación. La investigación aplicada permitió obtener información mediante las técnicas de observación y la entrevista las cuales estuvieron dirigidas a los directivos, funcionarios y empleados de la industria analizada; la información recopilada luego del respectivo análisis permitió obtener y presentar las conclusiones parciales y finales del trabajo desarrollado.

Se aplicaron preguntas para la hipótesis general, para las hipótesis específicas que fueron planteadas en el problema de investigación, las mismas que se aplicaron a los colaboradores de la organización. Para el análisis e interpretación de los resultados se tomaron en cuenta los datos cualitativos y cuantitativos que nos proporcionaron en la entidad.

Luego se procedió a preparar la información para su depuración y organización con el fin de que esta sea confiable y exacta lo que permitió realizar un análisis claro, preciso y oportuno de acuerdo a las respuestas que dieron los entrevistados. Finalmente, se estudiaron las características de los datos obtenidos en la investigación, que permitieron aceptar las hipótesis planteadas.

El informe final de la investigación consistió en la presentación escrita y detallada de los resultados obtenidos a través de la información proporcionada por la empresa, los cuales están debidamente sustentados con documentación válida. En dicho informe se da a conocer de forma clara y precisa la naturaleza del problema, los aspectos relevantes de la información, los resultados obtenidos a través de entrevistas, que nos proporcionaron los directivos y empleados de empresa; el análisis de la información que permitió obtener las conclusiones y recomendaciones indicadas en este documento. También se detallaron las conclusiones finales que forman parte del objetivo general de la investigación.

Para la realización de esta Auditoría Administrativa aplicada a la empresa Photo Flash, se crea la firma auditora ficticia: Cedeño & Asociados la misma que se encuentra ubicada en el quinto piso del Condominio Simón Bolívar, en el centro de la ciudad de Quevedo y cuyo logotipo es:



### 3.4 Población y muestra

#### 3.4.1 Población

En el Proyecto de Investigación la entrevista se desarrolló a los directivos administrativos de la empresa con la finalidad de medir su grado de conocimiento con respecto a la gestión administrativa que deben aplicar.

Cargo	Número de personas
Gerente	1
Colaboradores	3
<b>Total</b>	<b>4</b>

Fuente: Gerencia

#### 3.4.2 Muestra

Para la ejecución de las pruebas sustantivas derivadas del conocimiento de los niveles de eficiencia y eficacia que aplica la empresa al momento de brindar el servicio a los usuarios, se hizo necesario tomar como referencia el promedio mensual de clientes de la empresa PHOTO FLASH, para ello se detalla el resumen de usuarios por semana:

Semana	Número de usuarios
Primera semana	49
Segunda semana	54
Tercera semana	58
Cuarta semana	55
<b>Total</b>	<b>216</b>

Fuente: Gerencia

Para determinar la muestra y aplicar la encuesta a los clientes que tiene la empresa, se aplicó la siguiente fórmula, tomando como base el promedio de 216 usuarios diarios:

$$n = \frac{U_o Z^2 P Q}{(U_o - 1) e^2 + P Q Z^2}$$

**n**= Tamaño de la muestra

**e**= Margen de error

**Z**= Nivel de confianza

**U<sub>o</sub>**= Universo objetivo o población de influencia

**P**= Probabilidad de aceptación

**Q**= Probabilidad de rechazo

**DETALLE:**

**Z**= 95% = 1,960

**e**= 5% (0,05)

**U<sub>o</sub>**= 216

**P**= 50%

**Q**= 50%

$$n = \frac{(216)(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(216 - 1) (0,05)^2 + (0,5)(0,5)(1,960)^2}$$

$$n = \frac{207,45}{0,5375 + 0,9604}$$

$$n = \frac{207,45}{1,4979}$$

$$n = 138$$

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## 4.1 Resultados

		Ref. /	Pág.	
		<b>IPT</b>	1/2	
<b>DIGITAL PHOTO FLASH</b>		Realizado por:	DMCR	<b>Fecha</b> 06/01/14
		Revisado por:	AMAT	06/01/14
<b>ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO</b>				
<b>REF. /</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SUPERVISOR</b>	
<b>FASE I: FASE PRELIMINAR</b>				
<b>SA</b>	Solicitud de auditoría	DMCR	AMAT	
<b>CC</b>	Carta de compromiso	DMCR	AMAT	
<b>CA</b>	Contrato de auditoría	DMCR	AMAT	
<b>MA</b>	Marcas de Auditoría	DMCR	AMAT	
<b>FASE II: FASE DE PLANIFICACIÓN</b>				
<b>PGA</b>	Plan General de Auditoría	DMCR	AMAT	
<b>PEA</b>	Programa Específico de Auditoría	DMCR	AMAT	
<b>FASE III: FASE DE EJECUCIÓN</b>				
<b>CN</b>	Conocimiento del negocio	DMCR	AMAT	
<b>EFE</b>	Entrevistas a los funcionarios de la empresa	DMCR	AMAT	
<b>ECI</b>	Evaluación de Control Interno	DMCR	AMAT	
<b>RA</b>	Medición de los riesgos de auditoría	DMCR	AMAT	
<b>RRI</b>	Revisión de las responsabilidades administrativas	DMCR	AMAT	

		Ref. /		Pág.
		IPT		2/2
DIGITAL PHOTO FLASH		Realizado por:	DMCR	Fecha 06/01/14
		Revisado por:	AMAT	06/01/14
<b>ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO</b>				
REF. /	CONTENIDO	RESPONSABLE	SUPERVISOR	
RSA	Revisión del sistema administrativo	DMCR	AMAT	
ESP	Evaluación del sistema de planificación	DMCR	AMAT	
ESE	Evaluación del sistema de ejecución	DMCR	AMAT	
ESD	Evaluación del sistema de dirección	DMCR	AMAT	
ESC	Evaluación del sistema de control	DMCR	AMAT	
EOE	Evaluación de los objetivos empresariales	DMCR	AMAT	
IA	Establecimiento de indicadores administrativos	DMCR	AMAT	
HA	Exposición de los hallazgos de auditoría	DMCR	AMAT	
<b>FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</b>				
ICI	Elaboración del informe de Control Interno	DMCR	AMAT	
SICI	Socialización del informe de Control Interno	DMCR	AMAT	
IAA	Elaboración del informe de Auditoría Administrativa	DMCR	AMAT	
SIAA	Socialización del informe de auditoría	DMCR	AMAT	

Quevedo, lunes 06 de enero del 2014

SEÑORA  
Doris Monserrat Cedeño Rodríguez  
**CEDEÑO & ASOCIADOS**  
En su despacho.-

Saludos cordiales:

El motivo de la presente es para solicitar sus servicios como auditora independiente, con el propósito de que ejecute una Auditoría Administrativa a nuestra institución, correspondiente a las actividades que realizamos durante el período 2012.

Consideramos que con su conocimiento en el tema, logrará brindarnos una asesoría eficiente, a través de sugerencias claras y constructivas que ayudarán a que alcancemos los objetivos y metas planteadas mediante el manejo de nuestras actividades con mayor eficiencia, eficacia y efectividad, constituyendo un apoyo importante para el desarrollo de nuestra empresa.

Esperando que nuestra petición tenga la acogida favorable de parte vuestra.

Atentamente

---

Sr. José Antonio Ochoa Reyes  
**Gerente General**

	<b>Página:</b>	<b>Referencia:</b>
	1/3	<b>CC</b>
	<b>Período:</b>	
	2012	
<b>CARTA DE COMPROMISO</b>		
<p>Viernes, 10 de febrero de 2014</p> <p>SEÑORES <b>PHOTO FLASH</b> CIUDAD.-</p> <p>Saludos cordiales:</p> <p>Por la presente estamos confirmando los arreglos efectuados con ustedes para llevar a cabo la Auditoría Administrativa requerida para la empresa Photo Flash, con el propósito de emitir un dictamen sobre el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el desarrollo de las actividades cumpliendo con los principios de eficiencia, eficacia y efectividad con la que se han desarrollado.</p> <p>Nuestro trabajo consistirá en examinar los procesos realizados por los trabajadores de su empresa por el año 2012, de conformidad con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y con el modelo de Control Interno COSO I.</p> <p>Por consiguiente, examinaremos la documentación y registros que soportan los procesos ejecutados en la organización, evaluando los principios de eficiencia, eficacia y efectividad aplicados en la entidad y las estimaciones de importancia determinadas por la dirección de la misma.</p>		
<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.	

	<b>Página:</b>	<b>Referencia:</b>
	2/3	CC
	<b>Período:</b>	
	2012	
<p>En relación con nuestro examen, efectuaremos un estudio y evaluación de la estructura de Control Interno hasta el grado que sea necesario para determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de auditoría que aplicaremos.</p> <p>Este estudio y evaluación no implican un análisis detallado del Control Interno que nos permita emitir una opinión por separado sobre la efectividad de la estructura del Control Interno operativo.</p> <p>El objetivo de nuestro examen es obtener una seguridad razonable de que los procesos ejecutados no incluyen errores o irregularidades importantes. Aun cuando una estructura eficaz interna reduce la posibilidad de que puedan ocurrir irregularidades que no sean detectadas, no se puede detectar esta posibilidad.</p> <p>Por esta razón, nuestro examen se basa en pruebas selectivas y en virtud de que los procedimientos no están diseñados específicamente para descubrir irregularidades, incluyendo actos ilegales, fraudes o desfalcos, no podemos garantizar que sean descubiertos; sin embargo en caso de ser detectados serán informados de inmediato a la dirección de la empresa.</p> <p>Los papeles de trabajo preparados en relación con nuestro examen, son propiedad de nuestra firma, comprenden información confidencial y serán retenidos por nosotros de acuerdo con nuestras políticas y procedimientos. Sin embargo, nos pueden solicitar la presentación de dichos papeles de trabajo ante las autoridades.</p>		
<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.	

	<b>Página:</b>	<b>Referencia:</b>
	3/3	<b>CC</b>
	<b>Período:</b>	
	2012	
<p>Si esto sucediera, el acceso a nuestros papeles de trabajo se proporcionaría bajo nuestra supervisión. Asimismo, en el caso en que se nos requiera proporcionar copia de algunos papeles de trabajo, los mismos serán sellados con la leyenda "Para uso confidencial y restringido, proporcionado por la Firma de auditores".</p> <p>El examen, que se realizará de acuerdo con las normas de auditoría vigentes, posee limitaciones derivadas esencialmente de la selectividad propias de una tarea que infiere conclusiones generales a partir de la revisión de muestras seleccionadas para tal efecto, por lo que existe una posibilidad cierta de que errores, irregularidades no puedan ser detectados.</p> <p>Esperamos una cooperación total con su personal y confiamos en que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentación, y otra información que se requiera en relación con nuestra auditoría.</p> <p>Favor de firmar esta carta para indicar su acuerdo sobre los arreglos para nuestra Auditoría Administrativa.</p>		
<p>_____  Doris Monserrat Cedeño Rodríguez  <b>AUDITORA</b></p>		
<b>RESPONSABLE:  SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.	

	<b>Página:</b>	<b>Referencia:</b>
	1/3	<b>CA</b>
	<b>Período:</b>	
	2012	
<b>CONTRATO DE AUDITORÍA</b>		
<b>CLÁUSULAS</b>		
<p><b>PRIMERA: Contratantes.-</b> Celebran el presente contrato, por una parte la empresa Photo Flash, representada por el señor Sr. José Antonio Ochoa Reyes, de nacionalidad ecuatoriana con cédula de ciudadanía N° 120456789-6, Gerente General, a quien se le denominará el cliente, y por otra parte la Sra. Doris Monserrat Cedeño Rodríguez, de nacionalidad ecuatoriana con cédula de ciudadanía 120381831-3, quien se la denominara la auditora.</p>		
<p><b>SEGUNDA: Objeto del Contrato.-</b> El objeto del contrato está enfocado a estipular los términos y condiciones bajo los cuales el auditor presta los servicios de Auditoría Administrativa que se realizarán sobre la base del análisis de los procedimientos ejecutados en la empresa.</p>		
<p><b>TERCERA: Relación personal.-</b> Las partes indican que el presente contrato es de orden civil y que no existe relación de dependencia personal entre la empresa y la auditora, esta auditoría corresponde a un trabajo de investigación con fines académicos.</p>		
<p><b>CUARTA: Materia de contrato.-</b> La empresa Photo Flash, suscribe el contrato con la auditora para que ésta preste los servicios de auditoría, y la auditora acepta prestar tales servicios, todo de conformidad con la siguiente contemplación: Efectuar la Auditoría Administrativa en la empresa Photo Flash, domiciliada en el cantón Quevedo, Calle 7 de octubre entre la Tercera y la Cuarta, por el periodo del 1 de enero al 31 de Diciembre del 2012. Dicha auditoría tendrá por objeto evaluar la gestión administrativa de la empresa.</p>		
<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.	

	<b>Página:</b>	<b>Referencia:</b>
	2/3	<b>CA</b>
	<b>Período:</b>	
	2012	
<p><b>QUINTA: Obligaciones y responsabilidades de la auditora.-</b> Durante la vigencia de este contrato la auditora se obliga a:</p> <p>a) Realizar la Auditoría Administrativa a la empresa Photo Flash; entregar oportunamente a la empresa los informes que se obtengan con motivo de dicha auditoría, así como a cumplir las demás obligaciones que se establecen expresamente en los términos del presente contrato.</p> <p>b) No subcontratar ni ceder en forma parcial o total en favor de cualquier otra persona física o moral los derechos y obligaciones derivados del presente contrato.</p> <p>c) Avisar por escrito sobre las circunstancias que impliquen la inversión de tiempo adicional o decremento para la prestación de los servicios objeto de este contrato.</p> <p>d) Guardar total y absoluta reserva sobre la información que le proporcione la empresa, así como a la que tenga acceso con motivo de la auditoría objeto de este contrato, además de los resultados que arrojen las investigaciones practicadas, obligándose a utilizar dicha información exclusivamente para los fines del presente contrato.</p> <p><b>SEXTA: Obligaciones y responsabilidades de la empresa.-</b> La entidad se compromete a entregar con la debida oportunidad la información que la auditora, solicita en cada una de las visitas a las instalaciones. Para mejor cumplimiento de la auditoría, se ha previsto una amplia colaboración del personal de la entidad para con la auditora.</p>		
<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auñing Triviño. MSc.	



	Referencia:	<b>MA</b>
	Página:	
	1/1	
<b>MARCAS DE AUDITORÍA</b>		
<b>MARCA UTILIZADAS</b>	<b>SIGNIFICADO</b>	
<b>S</b>	Socializado	
©	Confirmado	
Σ	Totalizado	
Ψ	Inspeccionado	
®	Revisado	
£	Calculado	
Ω	Confrontado correcto	

#### 4.1.2 Fase de planificación

	<b>PGA</b>
	<b>Página 1/3</b>
	<b>Periodo:</b>
	2012
<b>PLAN GENERAL DE AUDITORÍA</b>	
<b>ANTECEDENTES</b>	
<p>La empresa PHOTO FLASH, es una institución de referencia local, puesto que es una de las empresas pioneras en el multiservicio que ofrece en el campo de la digitalización e impresión de fotografías; este Laboratorio Fotográfico comenzó a funcionar en la ciudad de Quevedo en el año 1995 bajo la razón social de Photo Express, en sociedad de dos accionistas, aportando cada socio S/. 5.000,00 Sucres, el uno importador de este tipo de maquinarias, Sr. Pablo José Rivadeneira Montufar con sede en Quito, el otro Sr. José Antonio Ochoa Reyes domiciliado en Quevedo. La sociedad se disolvió al término de la cancelación total de la maquina en 1997.</p> <p>Debido al crecimiento sostenido y sustentable que ha mantenido la empresa durante los últimos años, los directivos de esta entidad se han enfocado en que la administración deje de ser empírica, formulando algunas estrategias para optimizar sus recursos y convertirse en una empresa reconocida por mantener altos estándares de gestión administrativa. Como parte de estos cambios, los directivos han creído conveniente la ejecución de una Auditoría Administrativa, de tal forma que se revelen las debilidades que aquejan a esta institución y poder corregirlas.</p>	
<b>TÉCNICAS</b>	
COSO I	
Reglamento Interno	
<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.

	<b>PGA</b>																			
	<b>Página 2/3</b>																			
	<b>Periodo:</b>																			
	2012																			
<p><b>OBJETIVO.-</b> Planificar las actividades a realizar en el desarrollo de la auditoría con el fin de conocer los procedimientos que se realizan en la empresa Photo Flash y evaluar la eficiencia de dichos procesos administrativos relacionados al cumplimiento respecto a las funciones y demás procesos realizados por cada uno de los trabajadores involucrados.</p>																				
<p><b>ALCANCE.-</b> La investigación se centra en el estudio y aplicación a los procesos administrativos; así mismo verificar si existen evaluaciones de desempeño de los objetivos.</p>																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE REVISION</th> <th style="text-align: center;">HORAS PROGRAMADAS</th> <th style="text-align: center;">DÍAS PROGRAMADOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">FASE I PRELIMINAR</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">10</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">FASE II PLANIFICACIÓN</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">15</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">FASE III EJECUCIÓN</td> <td style="text-align: center;">238</td> <td style="text-align: center;">40</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">FASE IV INFORME</td> <td style="text-align: center;">26</td> <td style="text-align: center;">10</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>TOTAL</b></td> <td style="text-align: center;"><b>284</b></td> <td style="text-align: center;"><b>75</b></td> </tr> </tbody> </table>			PROCEDIMIENTO DE REVISION	HORAS PROGRAMADAS	DÍAS PROGRAMADOS	FASE I PRELIMINAR	10	10	FASE II PLANIFICACIÓN	10	15	FASE III EJECUCIÓN	238	40	FASE IV INFORME	26	10	<b>TOTAL</b>	<b>284</b>	<b>75</b>
PROCEDIMIENTO DE REVISION	HORAS PROGRAMADAS	DÍAS PROGRAMADOS																		
FASE I PRELIMINAR	10	10																		
FASE II PLANIFICACIÓN	10	15																		
FASE III EJECUCIÓN	238	40																		
FASE IV INFORME	26	10																		
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>	<b>75</b>																		
<b>EQUIPO AUDITOR</b>																				
Doris Monserrat Cedeño Rodríguez		Auditora responsable																		
Ing. Abraham Auhing Triviño. MSc.		Auditor supervisor																		
<b>PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA</b>																				
Comprobar los procedimientos aplicados y cumplidos.																				
Elaboración de papeles de trabajo.																				
Presentación de resultado de acuerdo al alcance de auditoría.																				
<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>		Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.																		

	<b>PGA</b>
	<b>Página 3/3</b>
	<b>Periodo:</b>
	2012
<b>REGLAMENTACION APLICABLES</b>	
COSO I	
Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas	
Reglamento interno de trabajo de la empresa Photo Flash	
<b>PLAN DE TRABAJO</b>	
Realizar una evaluación a los procedimientos que aplican los trabajadores de la empresa Photo Flash, para la consecución de las metas, objetivos, planes y programas, así como presentar un informe de Auditoría Administrativa.	
<b>OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar la situación administrativa de la empresa.</li> <li>✓ Analizar los componentes del proceso administrativo que utiliza la empresa.</li> <li>✓ Evaluar el nivel de desempeño organizacional de la entidad estudiada.</li> </ul>	
<b>DESARROLLO DEL TRABAJO</b>	
Aplicar los principios de independencia y confidencialidad.	
Realizar un análisis, estudio y evaluación del tema a auditar.	
Planificar las actividades previamente a su ejecución.	
<b>MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN EMPLEADOS</b>	
En el proceso de planificación de la Auditoría Administrativa se ejecuta la metodología descriptiva, analítica y sintética. Además se utiliza el modelo de evaluación del Control Interno COSO I.	
<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.

		<b>PEA.1</b>	
		<b>Página 1/1</b>	
		<b>Periodo:</b>	
		2012	
<b>PROGRAMA ESPECÍFICO I</b>			
<b>Objetivo 1.-</b> Identificar la situación administrativa de la empresa.			
N°	PROCEDIMIENTOS	HORAS PROGRAMADAS	REFERENCIA
1	Elaboración del plan general de auditoría	10 horas	<b>PGA</b>
2	Elaboración del programa específico de auditoría	10 horas	<b>PEA</b>
3	Conocimiento del negocio	15 horas	<b>CN</b>
4	Entrevistas a los funcionarios de la empresa	10 horas	<b>EFC</b>
5	Evaluación de Control Interno	60 horas	<b>ECI</b>
6	Medición de los riesgos de auditoría	18 horas	<b>RA</b>
<b>TOTAL DE HORAS</b>		<b>123 HORAS</b>	
<p><b>NIA 300. Planeación.-</b> “Significa desarrollar una estrategia general y un enfoque detallado para la naturaleza, oportunidad y alcance esperados de la auditoría. El auditor planea desarrollar la auditoría de manera eficiente y oportuna. La planeación adecuada del trabajo de auditoría ayuda a asegurar que se presta atención adecuada a áreas importantes de la auditoría, que los problemas potenciales son identificados y que el trabajo es llevado a cabo en forma expedita.”</p>			

	<b>CN</b>
	<b>Página: 1/2</b>
	<b>Periodo:</b>
	2012
<b>CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO</b>	
<p>La empresa PHOTO FLASH, es una institución de referencia local, puesto que es una de las empresas pioneras en el multiservicio que ofrece en el campo de la digitalización e impresión de fotografías; este Laboratorio Fotográfico comenzó a funcionar en la ciudad de Quevedo en el año 1995 bajo la razón social de Photo Express, en sociedad de dos accionistas, aportando S/. 5.000,00 Sucres cada socio, el uno importador de este tipo de maquinarias, Sr. Pablo José Rivadeneira Montufar con sede en Quito, el otro Sr. José Antonio Ochoa Reyes domiciliado en Quevedo. La sociedad se disolvió al término de la cancelación total de la maquina en 1997.</p> <p>Debido al crecimiento sostenido y sustentable que ha mantenido la empresa durante los últimos años, los directivos de esta entidad se han enfocado en que la administración deje de ser empírica, formulando algunas estrategias para optimizar sus recursos y convertirse en una empresa reconocida por mantener altos estándares de gestión administrativa. la empresa se ha planteado los siguiente fundamentos filosóficos:</p> <p><b>Visión</b></p> <p>Photo flash Laboratorio Fotográfico es una empresa orgullosamente ecuatoriana, que trabaja plenamente con una variedad de productos y servicios de óptima calidad, con el fin de constituirmos en una organización altamente competitiva y apreciada por nuestros clientes. Considerando aspectos claramente definidos en la protección del ambiente.</p>	
<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.

**Cedeño & Asociados**  
 Contribuyente Especial

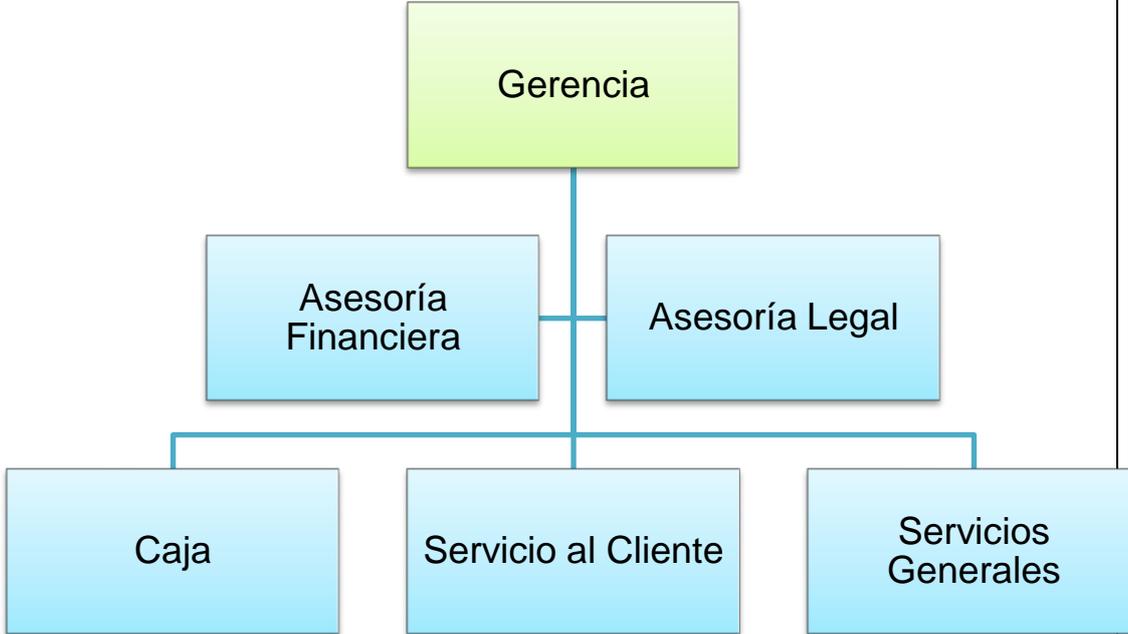
Dirección: Av. Zoila Mala  
 Móvil: 0998512324  
 RUC: 1205896325001

<b>CN</b>
<b>Página: 2/2</b>
<b>Periodo:</b>
2012

**Misión**

Generar servicios y comercializar productos de óptima calidad, mediante el racional y eficiente uso de los recursos disponibles, logrando el mayor nivel de competitividad en procura de la plena satisfacción de nuestros Clientes y Colaboradores de la Empresa.

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**



**RESPONSABLE:  
SUPERVISOR:**

Doris Monserrat Cedeño Rodríguez  
 Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.



**EFE**

**Página: 1/4**

**Periodo:**

2012

**ENTREVISTA A LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA**

**Nombre:** Sr. José Antonio Ochoa Reyes

**Responsabilidad:** Gerente

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		ANÁLISIS	AFIRMACIÓN AFECTADA	MARCA
		SI	NO			
1	¿Existen Reglamentos Internos para el control del personal?	√	-	La entidad cuenta con un Reglamento Interno que se estableció desde la constitución de la Empresa, el mismo que ha sufrido modificaciones en sus componentes	Eficiencia	β
2	¿Existen canales abiertos de comunicación en la entidad?	-	√	De acuerdo al criterio del Gerente de la entidad no cuenta con canales de comunicación que les permita mantener un flujo de información en la Empresa.	Eficacia	£
3	¿Cuenta la empresa con un sistema de administración de calidad?		√	La institución no tiene un sistema de calidad estructurado que le permita mejorar sus servicios de manera permanente lo que provoca ineficacia.	Eficacia	£
4	¿Fija planes para la empresa y se le comunican a los accionistas y personal administrativo de la misma?	√	-	La entidad fija de manera anual los planes para ejecutar durante un período.	Eficiencia	β
5	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	√	-	El Gerente tiene por rutina, vigilar las actividades que realiza el personal operativo de la organización de tal manera que se mantenga un ambiente de control.	Eficiencia	β
6	¿La estructura organizativa facilita el flujo de información de las actividades de la entidad?	√	-	De acuerdo al criterio del Gerente el organigrama de la Empresa ayuda a mantener un flujo de información acorde a las necesidades.	Eficiencia	β

**RESPONSABLE:  
SUPERVISOR:**

Doris Monserrat Cedeño Rodríguez  
Ing. Abraham Moisés Auñón Triviño. MSc.

**EFE**

**Página: 2/4**

**Periodo:**

2012



**ENTREVISTA A LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA**

**Nombre:** Sr. Miguel Ángel Ochoa Intriago

**Responsabilidad:** Administrador

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		ANÁLISIS	AFIRMACIÓN AFECTADA	MARCA
		SI	NO			
1	¿Existen Reglamentos Internos para el control del personal?	√	-	El criterio del Administrador a este respecto, es que la entidad ha mantenido un reglamento interno desde el inicio de sus operaciones.	Eficiencia	β
2	¿Existen canales abiertos de comunicación en la entidad?	√	-	De acuerdo al criterio del Administrador, se han implementado canales de comunicación abiertos en toda la institución	Eficacia	£
3	¿Cuenta la empresa con un sistema de administración de calidad?		√	Al momento la institución no cuenta con un sistema de administración de calidad, lo que ha conllevado a procesos ineficaces.	Eficacia	£
4	¿Fija planes para la empresa y se le comunican a los accionistas y personal administrativo de la misma?	√	-	La reunión anual de socios plantea los planes que deben cumplirse durante un período próximo, considerando las debilidades y fortalezas de la institución.	Eficiencia	β
5	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	√	-	Diariamente el administrador realiza actividades de supervisión a las máquinas y al personal que colabora en entidad.	Eficiencia	β
6	¿La estructura organizativa facilita el flujo de información de las actividades de la entidad?	√	-	Según el criterio del administrador, la entidad mantiene un flujo de información que es facilitado por la estructura organizacional que mantiene la entidad.	Eficiencia	β

**RESPONSABLE:  
SUPERVISOR:**

Doris Monserrat Cedeño Rodríguez  
Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.

		<b>EFE</b>				
		Página: 3/4				
		Periodo:				
		2012				
<b>ENTREVISTA A LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA</b>						
<b>Nombre:</b>		Lcdo. Héctor Luis Zamora Vélez				
<b>Responsabilidad:</b>		Contador				
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		ANÁLISIS	AFIRMACIÓN AFECTADA	MARCA
		SI	NO			
1	¿Se presentan reportes de la información financiera a los Directivos de la empresa?	√	-	De acuerdo al criterio expuesto por el contador, se emiten reportes de manera semestral y un consolidado de manera anual, el mismo que es socializado en las respectivas reuniones de socios.	Eficacia	£
2	¿Se evalúan los riesgos financieros?	-	√	No se ha evaluado los riesgos financieros en ningún período contable.	Eficacia	£
3	¿Se han desarrollado políticas relacionadas con la información financiera?	-	√	La entidad no cuenta con políticas referentes a la información financiera.	Eficacia	£
4	¿Se ha utilizado la información financiera en todos los niveles de la Empresa?	-	√	La institución no ha utilizado la información en los niveles directivos, de acuerdo al criterio del Contador.	Eficacia	£
5	¿Se han establecido sus competencias y funciones dentro de la Empresa?	√	-	A inicios del contrato se estableció las competencias y funciones del Contador, las mismas que se han cumplido de manera total.	Eficacia	£
6	¿Se le supervisan las actividades que realiza dentro de la institución?	√	-	De manera mensual se supervisa las actividades que se desarrollan como parte de mi contrato, entre ellas las declaraciones mensuales ante el SRI.	Eficacia	£
<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>				Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.		

**EFE**

**Página: 4/4**

**Periodo:**

2012



**ENTREVISTA A LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA**

**Nombre:** Srta. Ana Dolores Yépez Valdivieso

**Responsabilidad:** Operaria de servicio al cliente

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		ANÁLISIS	AFIRMACIÓN AFECTADA	MARCA
		SI	NO			
1	¿Las actividades que se le asignan dentro de la empresa son las establecidas en su contrato?	√	-	Las actividades cotidianas son realizadas de conformidad a los que establece el contrato realizado entre la Empresa y la operaria.	Eficacia	£
2	¿La empresa ha implementado un sistema de capacitación al personal?	-	√	No se ha diseñado un sistema de capacitación para el personal que labora en la Empresa.	Eficacia	£
3	¿Están claramente establecidas las políticas para el uso de las máquinas y demás equipos tecnológicos?	√	-	Las políticas para el uso de máquinas están establecidas en el Reglamento interno y a un manual de cada equipo.	Eficacia	£
4	¿Existen mecanismos para el manejo y control de la información?	-	√	No existe definido ningún medio de control para el manejo de la información que se genera en la Empresa.	Eficacia	£
5	¿Existen Reglamentos Internos para el control de las máquinas y demás equipos tecnológicos?	√	-	El reglamento interno establece el control para el control de las máquinas y demás equipos tecnológicos.	Eficacia	£
6	¿Se ha realizado alguna auditoría en la Empresa?	-	√	En la Empresa no se ha realizado algún tipo de auditoría desde el inicio de las operaciones.	Eficacia	£

**RESPONSABLE:  
SUPERVISOR:**

Doris Monserrat Cedeño Rodríguez  
Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.

**Cedeño****& Asociados**

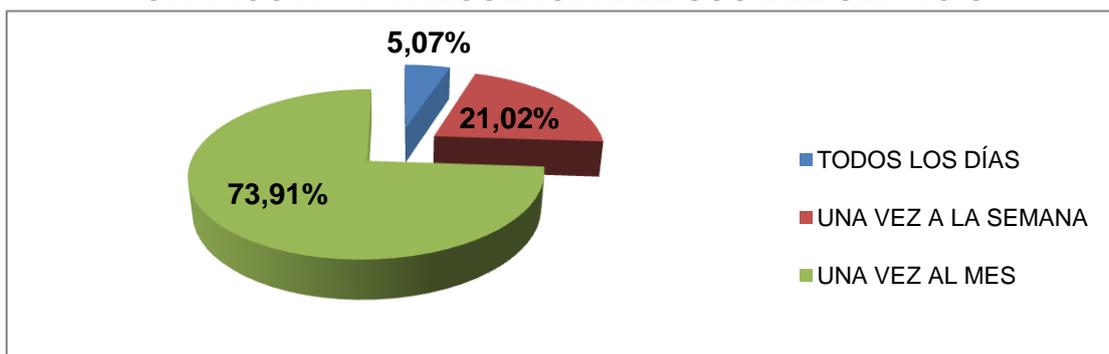
Contribuyente Especial

Dirección: Av. Zoila Mala  
Móvil: 0998512324  
RUC: 1205896325001**ENC. Cit.****Página: 1/5****Periodo:**

2012

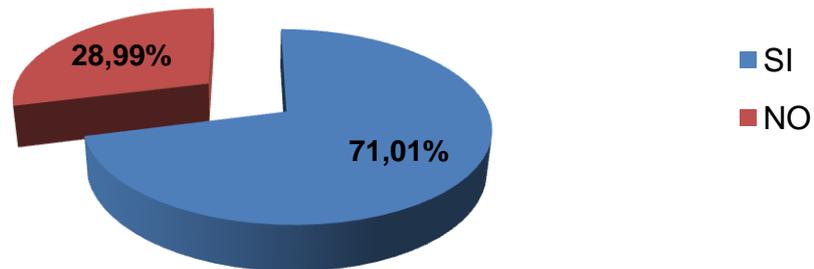
**EMPRESA PHOTO FLASH****ENCUESTA A LOS USUARIOS****Objetivo.-** Conocer el grado de satisfacción en la utilización de los servicios que oferta la empresa PHOTO FLASH.**Pregunta N° 1.-** ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de la empresa Photo Flash?**CUADRO N° 1.- FRECUENCIA DEL USO DEL SERVICIO**

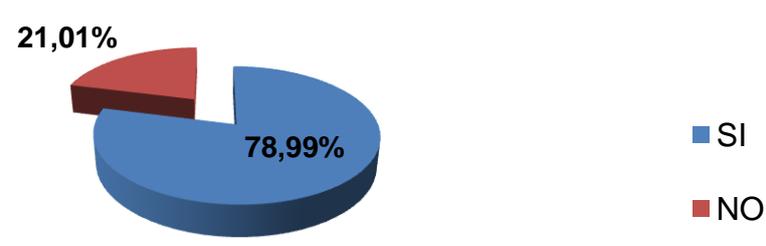
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TODOS LOS DÍAS	7	5,07 %
UNA VEZ A LA SEMANA	29	21,02 %
UNA VEZ AL MES	102	73,91 %
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100,00 %</b>

**Fuente:** Encuesta**Aplicada por:** Doris Monserrat Cedeño Rodríguez**GRÁFICO N° 1.- FRECUENCIA DEL USO DEL SERVICIO****Fuente:** Encuesta**Aplicada por:** Doris Monserrat Cedeño Rodríguez**Interpretación y Análisis**

Según la encuesta realizada a los usuarios de la empresa Photo Flash, el 5,07 % utiliza los servicios todos los días; el 21,02 % frecuenta el uso de la empresa una vez a la semana, mientras que el 73,91 % manifestaron que utilizan los servicios una vez al mes, esto se debe a que las personas ya no revelan sus fotografías, más bien hacen uso de otros aparatos tecnológicos.

**RESPONSABLE:**  
**SUPERVISOR:**Doris Monserrat Cedeño Rodríguez  
Ing. Abraham Moisés Auñing Triviño. MSc.

	<b>ENC. Cit.</b>												
	<b>Página: 2/5</b>												
	<b>Periodo:</b>												
	2012												
<b>EMPRESA PHOTO FLASH</b>													
<b>ENCUESTA A LOS USUARIOS</b>													
<b>Objetivo.-</b> Conocer el grado de satisfacción en la utilización de los servicios que oferta la empresa PHOTO FLASH.													
<b>Pregunta N° 2.- ¿Son adecuados para usted los horarios que mantiene la empresa Photo Flash?</b>													
<b>CUADRO N° 2.- HORARIOS</b>													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;">VARIABLE</th> <th style="width: 30%;">FRECUENCIA</th> <th style="width: 30%;">PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">SI</td> <td style="text-align: center;">98</td> <td style="text-align: center;">71,01 %</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">NO</td> <td style="text-align: center;">40</td> <td style="text-align: center;">28,99 %</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>TOTAL</b></td> <td style="text-align: center;"><b>138</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100,00 %</b></td> </tr> </tbody> </table>		VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	SI	98	71,01 %	NO	40	28,99 %	<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100,00 %</b>
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE											
SI	98	71,01 %											
NO	40	28,99 %											
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100,00 %</b>											
<b>Fuente:</b> Encuesta <b>Aplicada por:</b> Doris Monserrat Cedeño Rodríguez													
<b>GRÁFICO N° 2.- HORARIOS</b>													
													
<b>Fuente:</b> Encuesta <b>Aplicada por:</b> Doris Monserrat Cedeño Rodríguez													
<b>Interpretación y Análisis</b>													
<p>Los resultados de la encuesta demostraron que el 71,01 % están de acuerdo a con el horario que mantiene la empresa para la atención al cliente, mientras que el 28,99 % de los usuarios no están de acuerdo, cabe mencionar que el horario de atención de la empresa permite que los usuarios revelen sus fotografías a tiempo.</p>													
<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auñing Triviño. MSc.												

	<b>ENC. Cit.</b>												
	<b>Página: 3/5</b>												
	<b>Periodo:</b>												
	2012												
<b>EMPRESA PHOTO FLASH</b>													
<b>ENCUESTA A LOS USUARIOS</b>													
<b>Objetivo.-</b> Conocer el grado de satisfacción en la utilización de los servicios que oferta la empresa PHOTO FLASH.													
<b>Pregunta N° 3.- ¿Los servicios que ofrece la empresa Photo Flash, satisface sus necesidades cotidianas en cuanto al servicio fotográfico?</b>													
<b>CUADRO N° 3.- SATISFACCIÓN DEL SERVICIO</b>													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">VARIABLE</th> <th style="text-align: center;">FRECUENCIA</th> <th style="text-align: center;">PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">SI</td> <td style="text-align: center;">109</td> <td style="text-align: center;">78,99 %</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">NO</td> <td style="text-align: center;">29</td> <td style="text-align: center;">21,01 %</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><b>TOTAL</b></td> <td style="text-align: center;"><b>138</b></td> <td style="text-align: center;"><b>100,00 %</b></td> </tr> </tbody> </table>		VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	SI	109	78,99 %	NO	29	21,01 %	<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100,00 %</b>
VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE											
SI	109	78,99 %											
NO	29	21,01 %											
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100,00 %</b>											
<b>Fuente:</b> Encuesta <b>Aplicada por:</b> Doris Monserrat Cedeño Rodríguez													
<b>GRÁFICO N° 3.- SATISFACCIÓN DEL SERVICIO</b>													
													
<b>Fuente:</b> Encuesta <b>Aplicada por:</b> Doris Monserrat Cedeño Rodríguez													
<b>Interpretación y Análisis</b>													
<p>La encuesta realizada, demuestra que la mayoría de los usuarios con un 78,99 % expresan que se sienten satisfechos con el servicio que oferta la empresa, mientras que el 21,01 % no se encuentra satisfecho con dichos servicios, esto permite tener una visión en cuanto a los requerimientos de los usuarios, lo que conlleva en un momento determinado ampliar los servicios que oferta la empresa</p>													
<b>RESPONSABLE:</b> <b>SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.												

Cedeño



& Asociados

Contribuyente Especial

Dirección: Av. Zoila Mala  
Móvil: 0998512324  
RUC: 1205896325001

ENC. Cit.

Página: 4/5

Periodo:

2012

## EMPRESA PHOTO FLASH

### ENCUESTA A LOS USUARIOS

**Objetivo.-** Conocer el grado de satisfacción en la utilización de los servicios que oferta la empresa PHOTO FLASH.

**Pregunta N° 4.-** ¿Cómo calificaría la atención que recibe en la empresa Photo Flash por parte de los colaboradores?

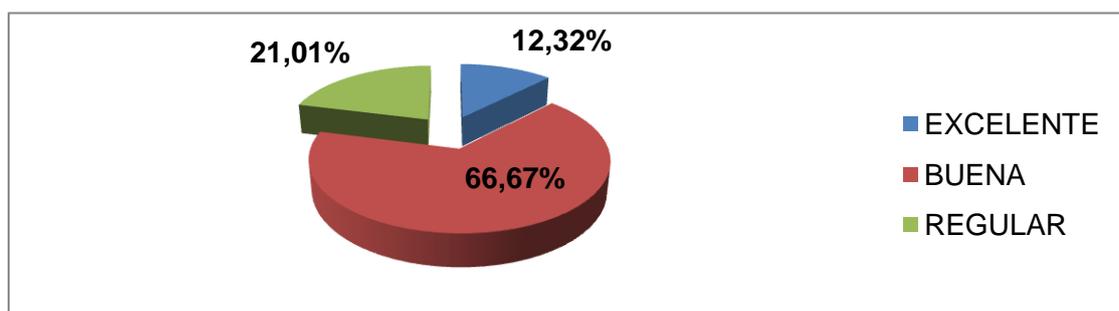
#### CUADRO N° 4.- ATENCIÓN RECIBIDA

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	17	12,32 %
BUENA	92	66,67 %
REGULAR	29	21,01 %
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100,00 %</b>

**Fuente:** Encuesta

**Aplicada por:** Doris Monserrat Cedeño Rodríguez

#### GRÁFICO N° 4.- ATENCIÓN RECIBIDA



**Fuente:** Encuesta

**Aplicada por:** Doris Monserrat Cedeño Rodríguez

#### Interpretación y Análisis

De acuerdo a la encuesta realizada, el 12,32 % de los usuarios de la empresa manifiestan que los servicios ofertados son excelentes, el 66,67 % expresa que los servicios ofrecidos son Buenos, mientras que el 21,01 % manifestaron que este tipo de servicios es regular, lo antes dicho permite a la empresa tomar medidas en cuanto al manejo de los clientes por parte de sus colaboradores.

**RESPONSABLE:**  
**SUPERVISOR:**

Doris Monserrat Cedeño Rodríguez  
Ing. Abraham Moisés Auñing Triviño. MSc.

**Cedeño****& Asociados**

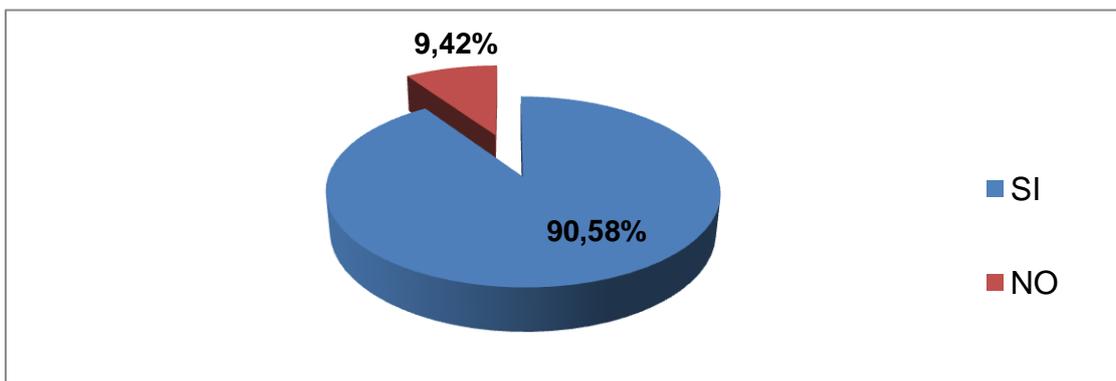
Contribuyente Especial

Dirección: Av. Zoila Mala  
Móvil: 0998512324  
RUC: 1205896325001**ENC. Cit.****Página: 5/5****Periodo:**

2012

**EMPRESA PHOTO FLASH****ENCUESTA A LOS USUARIOS****Objetivo.-** Conocer el grado de satisfacción en la utilización de los servicios que oferta la empresa PHOTO FLASH.**Pregunta N° 5.-** Cuando surge algún inconveniente ¿Los operarios de la empresa tratan de dar solución a sus necesidades como usuario?**CUADRO N° 5.- SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	125	90,58 %
NO	13	9,42 %
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100,00 %</b>

**Fuente:** Encuesta**Aplicada por:** Doris Monserrat Cedeño Rodríguez**GRÁFICO N° 5.- SOLUCIÓN DE INCONVENIENTES****Fuente:** Encuesta**Aplicada por:** Doris Monserrat Cedeño Rodríguez**Interpretación y Análisis**

La encuesta realizada, evidencia que la mayoría de los usuarios con un 90,58 % reciben solución a sus inconvenientes de los operarios de la empresa, mientras que el 9,42 %, expresaron que no le dan solución a sus problemas, esto evidencia que la parte operativa de la empresa permite satisfacer las necesidades de los usuarios.

**RESPONSABLE:  
SUPERVISOR:**Doris Monserrat Cedeño Rodríguez  
Ing. Abraham Moisés Auñing Triviño. MSc.

				<b>ECI</b>		
				<b>Página:</b>		1/5
				<b>Período:</b>		2012
<b>PHOTO FLASH</b>						
<b>Entrevistado:</b> Gerente						
<b>Nombre:</b> Sr. José Antonio Ochoa Reyes						
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>						
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PTJ ÓPTIMO	
1	¿Se aplican valores éticos dentro de la Empresa?	√	-	3	3	-
2	¿Existe un consejo de administración en la Empresa?	-	√	0	3	El gerente propietario toma las decisiones empresariales
3	¿Se ha implementado un estilo operativo en la dirección administrativa?	-	√	0	3	El sistema administrativo es tradicional basado en la experiencia
4	¿Existe una estructura organizacional definida?	√	-	3	3	-
5	¿Se derivan responsabilidades por parte del Gerente?	√	-	3	3	-
6	¿Se implementan políticas relacionadas al manejo de Talento Humano?	√	-	3	3	-
<b>TOTAL</b>				<b>12</b>	<b>18</b>	<b>Σ</b>
<b>RESPONSABLE:</b> <b>SUPERVISOR:</b>				Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.		

				<b>ECI</b>		
				Página:		2/5
				Período:		2012
<b>PHOTO FLASH</b>						
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>						
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PTJ ÓPTIMO	
1	¿Se emiten reportes de la información financiera?	√	-	3	3	-
2	¿Se evalúan los riesgos financieros?	√	-	3	3	-
3	¿Se evalúa la gestión administrativa?	√	-	3	3	-
4	¿Se evalúan posibles eventualidades durante el período?	√	-	3	3	-
5	¿Se evalúa el riesgo de los reportes de la información financiera?	-	√	0	3	La institución no evalúa los riesgos de la IF
6	¿Es evaluado el riesgo operativo de la empresa?	√	-	3	3	-
7	¿Se han considerado los riesgos económicos?	√	-	3	3	-
<b>TOTAL</b>				<b>18</b>	<b>21</b>	<b>Σ</b>
RESPONSABLE: SUPERVISOR:				Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.		

				<b>ECI</b>		
				<b>Página:</b>		3/5
				<b>Período:</b>		2012
<b>PHOTO FLASH</b>						
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>						
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PTJ ÓPTIMO	
1	¿Se han establecido competencias del personal encargado de la información financiera?	√	-	3	3	-
2	¿Se ha consolidado la información financiera de la empresa?	√	-	3	3	-
3	¿Se selecciona y desarrolla actividades de control?	√	-	3	3	-
4	¿Se han desarrollado políticas relacionadas con la información financiera?	-	√	0	3	No se presentó información al respecto
5	¿Se aplican las directrices emitidas por el gerente de la empresa?	√	-	3	3	-
6	¿Se han diseñado he implementados los controles de la tecnología?	√	-	3	3	-
7	¿Se supervisan las actividades realizadas por el personal de la empresa?	√	-	3	3	-
<b>TOTAL</b>				<b>18</b>	<b>21</b>	<b>Σ</b>
<b>RESPONSABLE:</b> <b>SUPERVISOR:</b>				Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.		

				<b>ECI</b>		
				<b>Página:</b>		4/5
				<b>Período:</b>		2012
<b>PHOTO FLASH</b>						
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>						
<b>COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</b>						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PTJ ÓPTIMO	
1	¿Se emite información financiera periódicamente?	√	-	3	3	-
2	¿Se ha utilizado la información financiera en todos los niveles?	√	-	3	3	-
3	¿Se cuenta con información de Control Interno?	-	√	0	4	La institución no evalúa el control interno
4	¿Se identifican las debilidades para convertirlas en fortalezas?	√	-	3	3	-
5	¿Existe canales de comunicación interna?	√	-	3	3	-
6	¿Se comprenden todas las comunicaciones del gerente?	√	-	3	3	-
7	¿Existe canales de comunicación externa?	√	-	3	3	-
<b>TOTAL</b>				<b>18</b>	<b>22</b>	<b>Σ</b>
<b>RESPONSABLE:</b> <b>SUPERVISOR:</b>				Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhiñg Triviño. MSc.		

				<b>ECI</b>		
				Página:		5/5
				Período:		2012
<b>PHOTO FLASH</b>						
<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>						
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PTJ ÓPTIMO	
1	¿Se realizan evaluaciones continuas?	√	-	3	3	-
2	¿Se supervisa las actividades de atención al cliente?	√	-	3	3	-
3	¿Se comunican las debilidades que se presentan en el proceso operativo al gerente?	√	-	3	3	-
4	¿Se identifican y comunican las deficiencias de Control Interno?	-	√	0	3	La institución no ha evaluado el control interno
5	¿Se toman acciones correctivas con las deficiencias?	√	-	3	3	-
6	¿Se revisan periódicamente los resultados económicos?	√	-	3	3	-
<b>TOTALES</b>				<b>15</b>	<b>18</b>	<b>Σ</b>
<b>OBSERVACIÓN.-</b> Este cuestionario fue aplicado de acuerdo al modelo de Control Interno COSO I.						
RESPONSABLE: SUPERVISOR:				Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.		

		<b>ECI</b>	
		<b>Página:</b>	1/2
		<b>Período:</b>	2012
<b>CONSOLIDADO DEL RIESGO POR COMPONENTE</b>			
COMPONENTE	FÓRMULA	RESULTADO	
Ambiente de control	$NC = \frac{CO}{PO} * 100 = \frac{12}{18} * 100 = 66,67 \%$	<b>NC = 100 – 66,67</b> NR = 33,33 %	
Evaluación de riesgos	$NC = \frac{CO}{PO} * 100 = \frac{18}{21} * 100 = 85,71 \%$	<b>NC = 100 – 85,71</b> NR = 14,29 %	
Actividades de control	$NC = \frac{CO}{PO} * 100 = \frac{18}{21} * 100 = 85,71 \%$	<b>NC = 100 – 85,71</b> NR = 14,29 %	
Comunicación e información	$NC = \frac{CO}{PO} * 100 = \frac{18}{22} * 100 = 81,82 \%$	<b>NC = 100 – 81,82</b> NR = 18,18 %	
Supervisión y monitoreo	$NC = \frac{CO}{PO} * 100 = \frac{15}{18} * 100 = 83,33 \%$	<b>NC = 100 – 83,33</b> NR = 16,67 %	
Componente	Nivel de Confianza	Riesgo de Control	
Ambiente de control	66,67 %	33,33 %	
Evaluación de riesgos	85,71 %	14,29 %	
Actividades de control	85,71 %	14,29 %	
Comunicación e información	81,82 %	18,18 %	
Supervisión y monitoreo	83,33 %	16,67 %	
<b>Ponderación</b>	<b>80,65 %</b>	<b>19,35 %</b>	
<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>		Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.	

	<b>ECI</b>	
	<b>Página:</b>	2/2
	<b>Período:</b>	2012
<b>ANÁLISIS</b>		
<p>Al desarrollar el programa de auditoría, se consideró la necesidad de evaluar el nivel de aseveración del proceso administrativo, específicamente el sistema de control interno por considerarse de importancia relativa, o asumir que el riesgo inherente es alto para la aseveración.</p> <p>La evaluación del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de control interno de la empresa PHOTO FLASH para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno. Después de obtener una comprensión del sistema de control interno, se relacionó directamente con los procedimientos sustantivos aplicados en esta auditoría del auditor.</p> <p>La evaluación del auditor del riesgo de control, influye en la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos que deben desarrollarse para reducir el riesgo de detección, y por tanto el riesgo de auditoría, a un nivel aceptablemente bajo.</p> <p>Se consideró los niveles evaluados de riesgos de control para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos requeridos para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptable, dando como resultado global que la empresa posee un 80,65 % de Nivel de Confianza ALTA y un 19,35 % de Nivel de Riesgo BAJO, estos resultados fueron obtenidos una vez evaluados los cinco componentes del Control Interno bajo el modelo COSO I, dentro de los componentes evaluados tenemos: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Comunicación e Información y Supervisión y Monitoreo.</p>		
<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.	



**RA**

**Página: 1/3**

**Periodo:**

2012

**MEDICIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA**

**RIESGO INHERENTE**

De acuerdo a los factores externos que afectan a la empresa en su conjunto, como las siguientes denotan un riesgo inherente:

<b>FACTORES DEL RIESGO INHERENTE</b>	<b>PUNTAJE MÁXIMO</b>	<b>PUNTAJE OBTENIDO</b>
Daños constantes en las máquinas	25	20
Personal no calificado	25	5
Deficiente número de equipos	25	10
Escasez de materiales e insumos	25	10
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>100%</b>	<b>45 %</b>

**RIESGO Y CONFIANZA**

<b>RANGO</b>	<b>RIESGO</b>	<b>CONFIANZA</b>
<b>10%-50%</b>	<b>BAJO</b>	<b>ALTA</b>
51%-75%	MEDIO	MEDIA
76%-95%	ALTO	BAJA
<b>RIESGO = BAJO</b>		

Una vez evaluados los factores externos que pueden afectar a la empresa, se obtuvo el siguiente resultado, el nivel de riesgo inherente es del 45%, de acuerdo a la tabla es un nivel de riesgo **BAJO**. Al evaluar el Riesgo Inherente, se tomaron como base los procesos de Control Interno de importancia relativa, de carácter intrínseco, por ello se obtuvo como resultado un riesgo Inherente bajo.

**RESPONSABLE:  
SUPERVISOR:**

Doris Monserrat Cedeño Rodríguez  
Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.



<b>RA</b>
<b>Página: 2/3</b>
<b>Periodo:</b>
2012

**MEDICIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA**

**RIESGO DE CONTROL**

Los resultados obtenidos de la evaluación del Control Interno, permitieron establecer el nivel de riesgo de control, el cálculo los mostramos a continuación:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Puntaje Óptimo}}$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{80,65}{100} = 0,8065 \times 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 80,65 \% \quad \Sigma$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{Nivel de Confianza}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100 \% - 80,65 \%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 19,35 \% \quad \Sigma$$

<b>RIESGO Y CONFIANZA</b>		
<b>RANGO</b>	<b>RIESGO</b>	<b>CONFIANZA</b>
<b>10%-50%</b>	<b>BAJO</b>	<b>ALTA</b>
51%-75%	MEDIO	MEDIA
76%-95%	ALTO	BAJA
<b>RIESGO = BAJO</b>		

De acuerdo a esta escala el RIESGO DE CONTROL de la Empresa es del **19,35 % BAJO** y el NIVEL DE CONFIANZA es del **80,65 % ALTA**. Este resultado es considerado de acuerdo a los niveles evaluados de riesgos inherentes y de control al determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos requeridos para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptable.

<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.
-------------------------------------	--

	<b>RA</b>
	<b>Página: 3/3</b>
	<b>Periodo:</b>
	2012
<b>MEDICIÓN DEL RIESGO DE AUDITORÍA</b>	
<b>RIESGO DE DETECCIÓN</b>	
<p><b>Riesgo de detección:</b> Conforme a los riesgos antes determinados se puede afirmar que el riesgo de detección correspondiente a este trabajo de auditoría es del 25%; este nivel de riesgo de detección se relaciona directamente con los procedimientos sustantivos del auditor.</p> <p><b>Riesgo de auditoría:</b> Según los porcentajes determinados tras el análisis al proceso de administración que se maneja dentro de la empresa Photo Flash, el riesgo de auditoría se compone de:</p> <p><b>RA = RI * RC * RD</b></p> <p><b>Riesgo de auditoría=</b> Riesgo Inherente * Riesgo de Control * Riesgo de Detección</p> <p><b>Riesgo de auditoría=</b> (0,45 * 0,1935 * 0,25)*100</p> <p><b>Riesgo de auditoría=</b> (0,02176875) * 100</p> <p><b>Riesgo de auditoría=</b> 2,18 % <math>\Sigma</math></p> <p>Según el valor obtenido del riesgo de auditoría, se puede deducir que el auditor se enfrenta a un riesgo de 2,18 % de que ha ocurrido un error material que ha evadido los controles del cliente.</p> <p><b>NIA 400. Evaluación de riesgo y control interno. Riesgo de Control.-</b> “La evaluación del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno.”</p>	
<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.

		<b>PEA. 2</b>	
		<b>Página 1/1</b>	
		<b>Periodo:</b>	
		2012	
<b>PROGRAMA ESPECÍFICO II</b>			
<b>Objetivo 2.-</b> Analizar los componentes del proceso administrativo que utiliza la empresa.			
N°	PROCEDIMIENTOS	HORAS PROGRAMADAS	REFERENCIA
1	Revisión de las responsabilidades administrativas	20 horas	<b>RRI</b>
2	Revisión del sistema administrativo	15 horas	<b>RSA</b>
3	Evaluación del sistema de planificación	10 horas	<b>ESP</b>
4	Evaluación del sistema de ejecución	10 horas	<b>ESE</b>
5	Evaluación del sistema de dirección	10 horas	<b>ESD</b>
6	Evaluación del sistema de control	10 horas	<b>ESC</b>
<b>TOTAL DE HORAS</b>		<b>75 HORAS</b>	
<p><b>NIA 300. Planeación.-</b> “Significa desarrollar una estrategia general y un enfoque detallado para la naturaleza, oportunidad y alcance esperados de la auditoría. El auditor planea desarrollar la auditoría de manera eficiente y oportuna. La planeación adecuada del trabajo de auditoría ayuda a asegurar que se presta atención adecuada a áreas importantes de la auditoría, que los problemas potenciales son identificados y que el trabajo es llevado a cabo en forma expedita.”</p>			

		<b>RRI</b>	
		Página : 1/1	
		Período: 2012	
		Elaborado por:	DMCR
		Supervisado por:	AMAT
<b>PHOTO FLASH</b>			
<b>RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS</b>			
<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>MARCA</b>	
Planificar las actividades desarrolladas dentro de la empresa como parte del control administrativo, que debe ejecutar el gerente de la entidad.	GERENTE	✓	
Realizar los trámites legales de la empresa, relacionados a la obtención de los permisos operativos de la empresa.	GERENTE	✓	
Revisar los informes de las actividades cotidianas que se desarrollan en la empresa.	GERENTE	✓	
Realizar los roles de pago de los colaboradores de la empresa.	CONTADOR	✓	
Implementar medidas correctivas de las deficiencias encontradas en el proceso operativo.	GERENTE	✓	
Ejecutar los planes y programas relacionados a las actividades que se desarrollan dentro de la entidad	GERENTE	✓	
<b>Análisis:</b> Estos procedimientos fueron extraídos del Estatuto Orgánico que rige a la Empresa, mientras que los procedimientos fueron revisados de acuerdo a los registros de actividades que mantiene la Gerencia de la Empresa.	<b>NIA 520. Procedimientos analíticos al planear la auditoría.-</b> <i>“La aplicación de procedimientos analíticos puede indicar aspectos del negocio de los cuales no tenía conciencia el auditor y ayudará a determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de otros procedimientos de auditoría.”</i>		

		<b>RSA</b>	
		Página : 1/1	
		Período: 2012	
		Elaborado por:	DMCR
		Supervisado por:	AMAT
<b>PHOTO FLASH</b>			
<b>REVISIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO</b>			
COMPONENTE DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	MARCA
PLANIFICACIÓN	Elaboración de planes por parte del Gerente	GERENTE	L
EJECUCIÓN	Desarrollo de los planes	GERENTE	L
DIRECCIÓN	Seguimiento y medición de indicadores	GERENTE	L
CONTROL	Evaluaciones a los planes	GERENTE	L
<b>Análisis:</b> Esta Empresa adopta el modelo tradicional del sistema administrativo como parte del desarrollo de las actividades empresariales.		<b>NIA 520. Procedimientos analíticos al planear la auditoría.-</b> “La aplicación de procedimientos analíticos puede indicar aspectos del negocio de los cuales no tenía conciencia el auditor y ayudará a determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de otros procedimientos de auditoría.”	

	<b>ESP</b>		
	Página : 1/1		
	Período: 2012		
	Elaborado por:	DMCR	
	Supervisado por:	AMAT	
<b>PHOTO FLASH</b>			
<b>EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN</b>			
<b>PLANIFICACIÓN</b>			
<b>FÓRMULA</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>% DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
$\text{Actividades cumplidas} = \frac{\text{Actividades ejecutadas}}{\text{Actividades programadas}}$	$\text{Actividades cumplidas} = \frac{10}{36}$	50 %	Cuantitativo
$\text{Reportes emitidos} = \frac{\text{Reportes emitidos}}{\text{Total de reportes}}$	$\text{Reportes emitidos} = \frac{30}{30}$	100 %	Cuantitativo
$\text{Presupuesto} = \frac{\text{Presupuesto final}}{\text{Presupuesto inicial}}$	$\text{Presupuesto} = \frac{\$ 58.202,55}{\$ 60.000,00}$	97,00 %	Cuantitativo
<b>Análisis:</b> Los medios de planificación que utiliza la Empresa son determinados por la reunión anual de accionistas celebrada una vez al año; en la que se expone las posibles actividades a realizarse durante un año.	<b>NIA 520. Procedimientos analíticos.-</b> “Significa el análisis de índices y tendencias significativos incluyendo la investigación resultante de fluctuaciones y relaciones que sean inconsistentes con otra información relevante o que se desvían de las cantidades pronosticadas.”		©

 <p><b>Cedeño &amp; Asociados</b> Contribuyente Especial</p> <p>Dirección: Av. Zoila Mala Móvil: 0998512324 RUC: 1205896325001</p>	<b>ESE</b>	
	Página : 1/1	
	Período: 2012	
	Elaborado por:	DMCR
	Supervisado por:	AMAT

**PHOTO FLASH**

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE EJECUCIÓN**

FÓRMULA	INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO	TIPO DE INDICADOR
$\text{Objetivos alcanzados} = \frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos definidos}}$	$\text{Objetivos alcanzados} = \frac{5}{8}$	62,50 %	Cuantitativo
$\text{Metas cumplidas} = \frac{\text{Metas alcanzadas}}{\text{Metas establecidas}}$	$\text{Metas cumplidas} = \frac{3}{5}$	60,00 %	Cuantitativo
$\text{Estrategias cumplidas} = \frac{\text{Estrategias cumplidas}}{\text{Estrategias establecidas}}$	$\text{Estrategias cumplidas} = \frac{10}{12}$	83,33 %	Cuantitativo
<p><b>Análisis:</b> Se revisaron los documentos relacionados con las actividades que se desarrollaron durante el período 2012, en general los objetivos, metas y estrategias comerciales que aplica la empresa PHOTO FLASH.</p>	<p><b>NIA 520. Procedimientos analíticos.-</b> “Significa el análisis de índices y tendencias significativos incluyendo la investigación resultante de fluctuaciones y relaciones que sean inconsistentes con otra información relevante o que se desvían de las cantidades pronosticadas.”</p>	©	

 <p><b>Dirección:</b> Av. Zoila Mala <b>Móvil:</b> 0998512324 <b>RUC:</b> 1205896325001</p> <p><b>Cedeño &amp; Asociados</b> Contribuyente Especial</p>	<b>ESD</b>	
	Página : 1/1	
	Período: 2012	
	Elaborado por:	DMCR
	Supervisado por:	AMAT

**PHOTO FLASH**

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE DIRECCIÓN**

FÓRMULA	INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO	TIPO DE INDICADOR
$\text{Informes realizados} = \frac{\text{Informes realizados}}{\text{Informes programados}}$	$\text{Informes realizados} = \frac{360}{360}$	100,00 %	Cuantitativo
$\text{Procesos de gestión} = \frac{\text{Procesos de gestión}}{\text{Total de procesos}}$	$\text{Procesos de gestión} = \frac{0}{5}$	0,00 %	Cuantitativo
$\text{Evaluaciones realizadas} = \frac{\text{Evaluaciones realizadas}}{\text{Evaluaciones programadas}}$	$\text{Evaluaciones realizadas} = \frac{2}{3}$	66,67 %	Cuantitativo
<b>Análisis:</b> La dirección a los planes y programas establecidos se dan por el conjunto de reuniones y actas de las diferentes sesiones que realizaron las autoridades de la Empresa.	<b>NIA 520. Procedimientos analíticos.-</b> “Significa el análisis de índices y tendencias significativos incluyendo la investigación resultante de fluctuaciones y relaciones que sean inconsistentes con otra información relevante o que se desvían de las cantidades pronosticadas.”		

	<b>ESC</b>		
	Página : 1/1		
	Período: 2012		
	Elaborado por:	DMCR	
	Supervisado por:	AMAT	
<b>PHOTO FLASH</b>			
<b>EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL</b>			
<b>FÓRMULA</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>% DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>TIPO DE INDICADOR</b>
$\text{Cantidad de auditorías} = \frac{\text{Auditorías ejecutadas}}{\text{Auditorías programadas}}$	$\text{Cantidad de auditorías} = \frac{0}{1}$	0,00 %	Cuantitativo
$\text{Componentes establecidos} = \frac{\text{Ejecución}}{\text{Programación}}$	$\text{Componentes establecidos} = \frac{1}{5}$	20,00 %	Cuantitativo
$\text{Indicadores emitidos} = \frac{\text{Indicadores realizados}}{\text{Indicadores programados}}$	$\text{Indicadores emitidos} = \frac{0}{5}$	0,00 %	Cuantitativo
<b>Análisis:</b> Las actividades de control fueron determinados por el gerente de la Empresa en la primera reunión mantenida en enero del año 2012 y socializada en la reunión anual de accionistas del mismo año.	<b>NIA 520. Procedimientos analíticos.-</b> “Significa el análisis de índices y tendencias significativos incluyendo la investigación resultante de fluctuaciones y relaciones que sean inconsistentes con otra información relevante o que se desvían de las cantidades pronosticadas.”		©

		<b>PEA. 3</b>	
		<b>Página 1/1</b>	
		<b>Periodo:</b>	
		2012	
<b>PROGRAMA ESPECÍFICO III</b>			
<b>Objetivo 3.-</b> Evaluar el nivel de desempeño organizacional de la entidad estudiada.			
N°	PROCEDIMIENTOS	HORAS PROGRAMADAS	REFERENCIA
1	Evaluación de los objetivos empresariales	15 horas	<b>EOE</b>
2	Establecimiento de indicadores administrativos	10 horas	<b>RAS</b>
3	Exposición de los hallazgos de auditoría	15 horas	<b>IG</b>
4	Elaboración del informe de Control Interno	10 horas	<b>ICI</b>
5	Socialización del informe de Control Interno	3 horas	<b>SICI</b>
6	Elaboración del informe de auditoría	10 horas	<b>IAA</b>
7	Socialización del informe de auditoría	3 horas	<b>SIAA</b>
<b>TOTAL DE HORAS</b>		<b>66 HORAS</b>	
<p><b>NIA 300. Planeación.-</b> “Significa desarrollar una estrategia general y un enfoque detallado para la naturaleza, oportunidad y alcance esperados de la auditoría. El auditor planea desarrollar la auditoría de manera eficiente y oportuna. La planeación adecuada del trabajo de auditoría ayuda a asegurar que se presta atención adecuada a áreas importantes de la auditoría, que los problemas potenciales son identificados y que el trabajo es llevado a cabo en forma expedita.”</p>			

		<b>EOE</b>	
		Página : 1/1	
		Período: 2012	
		Elaborado por:	DMCR
		Supervisado por:	AMAT
<b>PHOTO FLASH</b>			
<b>EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS EMPRESARIALES</b>			
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 1</b>	<b>ANÁLISIS</b>	<b>MARCA</b>	
Ofrecer y brindar a la comunidad un mejor servicio de impresión y diseño fotográfico cumpliendo a cabalidad con las necesidades de los usuarios.	El gerente de la empresa procura, estar a la vanguardia de la tecnología en cuanto al servicio de impresión fotográfica, brindando a los clientes un servicio especializado de acuerdo a cada requerimiento.	0	
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 2</b>	<b>ANÁLISIS</b>		
Ser una de las empresas más reconocidas a nivel de impresión fotográfica, integrándose al crecimiento y desarrollo del Cantón.	La empresa ha mantenido una presencia con un alto impacto competitivo dentro del cantón y en algunas zonas de influencia, puesto que fue una de las primeras empresas de este tipo en el cantón Quevedo.	0	
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO 3</b>	<b>ANÁLISIS</b>		
Lograr captar un 70 % de nuestra población, brindando un mejor servicio rápido y eficiente, lo cual nos va a permitir tener un ingreso superior a nuestros gastos administrativos.	Al ser una de las primeras empresas que se ubican en la ciudad de Quevedo, se ha logrado captar la mayoría de los clientes en cuanto al servicio de impresión fotográfica, logrando de esta manera alcanzar un nivel aceptable de rentabilidad.	0	
<b>Análisis:</b> La Empresa debe establecer un mecanismo de carácter administrativo que le permita alcanzar la visión, misión y objetivos planteados; de tal manera que se logre cumplir de manera eficiente con los procesos administrativos establecidos en la entidad.		<b>NIA 310. Conocimiento del negocio.-</b> “La obtención del conocimiento requerido del negocio es un proceso continuo y acumulativo de recolección y evaluación de la información y de relacionar el conocimiento adquirido con la evidencia de auditoría e información en todas las etapas de la auditoría.”	

	<b>IA</b>	
	Página : 1/2	
	Período: 2012	
	Elaborado por:	DMCR
	Supervisado por:	AMAT
<b>PHOTO FLASH</b>		
<b>INDICADORES ADMINISTRATIVOS</b>		
<p><b>CUMPLIMIENTO DE REUNIONES</b> £</p> $CR = \frac{\text{Reuniones realizadas}}{\text{Reuniones programadas}}$ $CR = \frac{11}{12} * 100$ <p>CR = 91,67 % Eficiencia</p>		
<p><b>NIVEL DE CAPACITACIÓN</b> £</p> $NC = \frac{\text{Capacitaciones desarrolladas}}{\text{Capacitaciones programadas}}$ $NC = \frac{1}{3} * 100$ <p>NC = 33,33 % Eficacia</p>		
<p><b>Análisis:</b> Estos indicadores administrativos se obtuvieron de la revisión de documentos que constituyen al conjunto de evidencias de esta auditoría administrativa, entre ellas, las relacionadas con las actividades que se planifican durante cada reunión realizada entre los accionistas de la Empresa Photo Flash, es decir se obtuvo un 91,67 % de eficiencia; además se consideró el número de capacitaciones que se desarrollan como parte de una política institucional con un resultado del 33,33 % de eficacia.</p>	<p><b>NIA 520. Procedimientos analíticos.-</b>  <i>“Significa el análisis de índices y tendencias significativos incluyendo la investigación resultante de fluctuaciones y relaciones que sean inconsistentes con otra información relevante o que se desvían de las cantidades pronosticadas.”</i></p>	

	<b>IA</b>	
	Página : 2/2	
	Período: 2012	
	Elaborado por:	DMCR
	Supervisado por:	AMAT
<p><b>EJECUCIÓN DE PLANES OPERATIVOS</b> £</p> $PO = \frac{\text{Planes desarrollados}}{\text{Planes previstos}}$ $PO = \frac{1}{2} * 100$ <p><b>PO = 50 % Efectividad</b></p>		
<p><b>Análisis:</b> Este indicador administrativo se obtuvo de la revisión de los planes operativos que mantiene la Empresa Photo Flash, como parte de la Gestión Administrativa que se realiza en la institución, los mismos que una vez revisados y realizado el respectivo cálculo se obtuvo un 50 % de efectividad.</p>	<p><b>NIA 520. Procedimientos analíticos.-</b>  <i>“Significa el análisis de índices y tendencias significativos incluyendo la investigación resultante de fluctuaciones y relaciones que sean inconsistentes con otra información relevante o que se desvían de las cantidades pronosticadas.”</i></p>	

	<b>HA. 1</b>	
	Página : 1/1	
	Período: 2012	
	Elaborado por:	DMCR
	Supervisado por:	AMAT
<b>PHOTO FLASH</b>		
<b>HALLAZGO N° 1</b>		
<b>LA EMPRESA NO CUENTA CON UN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>		
<b>Componente:</b>	Ambiente de control	
<b>Ponderación obtenida</b>	<b>NC= 33,33 %    NR= 16,67 %</b>	
<b>Afectación en el negocio:</b>	Carencia de un organismo de control	
<b>Condición:</b>		
La Empresa no cuenta con un consejo de administración que permita establecer las directrices administrativas de manera mancomunada.		
<b>Criterio:</b>		
De conformidad al principio N° 2 del COSO I, establece que: “El Consejo de Administración entiende y ejerce la responsabilidad de supervisión relacionada con el reporte de la información financiera y el control interno relacionado”		
<b>Causa:</b>		
Las decisiones administrativas son tomadas directamente por parte del gerente propietario de la empresa analizada.		
<b>Efecto:</b>		
Carencia de un sistema de planificación estratégica que regule y establezca las actividades en orden de prelación.		
<b>Conclusión:</b>		
Toda entidad debe contar con un organismo de apoyo a las decisiones gerenciales que tuvieran lugar durante un periodo administrativo y contable.		
<b>Recomendación:</b>		
<b>Al Gerente.-</b> Como parte esencial del proceso administrativo, que implica la planificación de las actividades operativas desarrolladas en la entidad, se debe contar con un órgano administrativo que actúe en calidad de apoyo y supervisión en cuanto al cumplimiento de los objetivos empresariales, se deberá crear un consejo de administración con el personal o directivos aportantes de la empresa.		

	<b>HA. 2</b>	
	Página : 1/1	
	Período: 2012	
	Elaborado por:	DMCR
	Supervisado por:	AMAT
<b>PHOTO FLASH</b>		
<b>HALLAZGO N° 2</b>		
<b>NO EXISTE UN ESTILO OPERATIVO EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</b>		
<b>Componente:</b>	Ambiente de control	
<b>Ponderación obtenida</b>	<b>NC= 33,33 %    NR= 16,67 %</b>	
<b>Afectación en el negocio:</b>	Inadecuadas políticas administrativas	
<b>Condición:</b>		
No se ha establecido un estilo operativo que permita dirigir la administración de la empresa.		
<b>Criterio:</b>		
El principio N° 3 del componente de control interno: Ambiente de Control del modelo COSO I, dice que: "La filosofía y la forma de operar de la dirección ayuda a lograr el control interno eficaz del reporte de la información financiera."		
<b>Causa:</b>		
Al no contar con un manual de procedimientos administrativos, la entidad carece de una filosofía y estilo operativo de la dirección.		
<b>Efecto:</b>		
La información financiera resultaría poco confiable, al igual que los procesos básicos de gestión que se manejan dentro de la empresa.		
<b>Conclusión:</b>		
Es necesario contar con un estilo operativo que guíe el accionar de los colaboradores de la empresa de manera objetiva.		
<b>Recomendación:</b>		
Al gerente.- La implementación de un estilo operativo le permitirá fijar los objetivos de una manera precisa, así como estructurar la organización de una manera adecuada, de tal manera que contribuya al bienestar institucional, por lo tanto se deberá establecer un mecanismo que fije el estilo operativo de la empresa PHOTO FLASH.		

	<b>HA. 3</b>	
	Página : 1/1	
	Período: 2012	
	Elaborado por:	DMCR
	Supervisado por:	AMAT
<b>PHOTO FLASH</b>		
<b>HALLAZGO N° 3</b>		
<b>LA ENTIDAD NO EVALÚA EL RIESGO DE LOS REPORTES DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA</b>		
<b>Componente:</b>	Evaluación de riesgos	
<b>Ponderación obtenida</b>	<b>NC= 85,71%    NR= 14,29 %</b>	
<b>Afectación en el negocio:</b>	Información financiera	
<b>Condición:</b>		
No se ha evaluado el riesgo implícito en los reportes de la información financiera que se procesa en la entidad.		
<b>Criterio:</b>		
De acuerdo al principio de control interno N° 9, establece que: “La empresa identifica riesgos al logro de los objetivos del reporte de la información financiera como base para determinar cómo se deberían determinar estos riesgos”.		
<b>Causa:</b>		
La gerencia establece y confía de manera directa al contador de la empresa los reportes de la información financiera originados por concepto del giro normal del negocio.		
<b>Efecto:</b>		
Al no contar con un reporte de riesgos de la información financiera se pudiera alterar los datos originados por concepto de las operaciones mercantiles de la entidad.		
<b>Conclusión:</b>		
Resulta de gran importancia, medir los riesgos a los que se enfrenta directa o indirectamente los reportes financieros de la empresa.		
<b>Recomendación:</b>		
Al contador.- Se debe establecer un mecanismo financiero adscrito al proceso de presentación de los reportes financieros que se presentan a la gerencia de la empresa, de manera que la información financiera resulte confiable a los directivos de la entidad y por ende a los organismos de control.		

	<b>HA. 4</b>	
	Página : 1/1	
	Período: 2012	
	Elaborado por:	DMCR
Supervisado por:	AMAT	
<b>PHOTO FLASH</b>		
<b>HALLAZGO N° 4</b>		
<b>CARENCIA DE POLITICAS RELACIONADAS CON LA INFORMACIÓN FINANCIERA</b>		
<b>Componente:</b>	Actividades de Control	
<b>Ponderación obtenida</b>	<b>NC= 85,71%    NR= 14,29 %</b>	
<b>Afectación en el negocio:</b>	Información administrativa y financiera poco confiable	
<b>Condición:</b>		
La empresa no ha implementado políticas estandarizadas para el manejo de la información financiera.		
<b>Criterio:</b>		
El principio de control interno N° 13, establece que: “Se fijan y comunican en toda la empresa las políticas relacionadas con el reporte de la información financiera fiable, y los procedimientos correspondientes que resulta en la aplicación de las directrices de la dirección”.		
<b>Causa:</b>		
La toma de decisiones de carácter unipersonal ha provocado que no se cuente con políticas claras y concisas relacionadas de manera directa con los reportes de la información financiera.		
<b>Efecto:</b>		
La información financiera que se origina en la empresa pudiese resultar poco confiable.		
<b>Conclusión:</b>		
Toda organización debe contar con políticas de estricto cumplimiento que conlleven a obtener un grado de confiabilidad razonable de la información financiera.		
<b>Recomendación:</b>		
Al gerente.- En todos los niveles de la organización existen responsabilidades de control, y es preciso que los agentes conozcan individualmente cuales son las que les competen, debiéndose para ello explicitar claramente tales funciones a través de políticas y procedimientos especialmente las relacionadas al tratamiento y presentación de la información financiera.		

	<b>HA. 5</b>	
	Página : 1/1	
	Período: 2012	
	Elaborado por:	DMCR
Supervisado por:	AMAT	
<b>PHOTO FLASH</b>		
<b>HALLAZGO N° 5</b>		
<b>NO SE HA EVALUADO EL CONTROL INTERNO</b>		
<b>Componente:</b>	Comunicación e información	
<b>Ponderación obtenida</b>	<b>NC= 81,29 %    NR= 18,18 %</b>	
<b>Afectación en el negocio:</b>	Débil toma de decisiones	
<b>Condición:</b>		
La Empresa no ha evaluado el control interno como parte de las actividades de supervisión y control.		
<b>Criterio:</b>		
El principio de control interno N° 16 establece que: “Se identifican y captura información utilizada para poner en marcha otros componentes de control y distribuyen en un formato y marco de tiempo que permite al personal llevar a cabo sus responsabilidades de control interno.”		
<b>Causa:</b>		
La carencia de una evaluación de control interno, así como la centralización en la toma de decisiones no ha permitido identificar las debilidades para corregirlas.		
<b>Efecto:</b>		
Al no contar con información pertinente al control interno que permita corregir situaciones detectadas implica un riesgo de control considerable.		
<b>Conclusión:</b>		
La Empresa debe contar con información de evaluación de control interno que sirva de apoyo a la administración y mejore los procesos operativos internos.		
<b>Recomendación:</b>		
Al gerente.- Se debe adoptar la política institucional de evaluar el control interno de manera permanente para identificar las debilidades, así como establecer los niveles de responsabilidad en cuanto a las funciones que cumple cada colaborador de la empresa.		

	<b>HA. 6</b>	
	Página : 1/1	
	Período: 2012	
	Elaborado por:	DMCR
	Supervisado por:	AMAT
<b>PHOTO FLASH</b>		
<b>HALLAZGO N° 6</b>		
<b>NO SE COMUNICAN LAS DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO</b>		
<b>Componente:</b>	Supervisión y monitoreo	
<b>Ponderación obtenida</b>	<b>NC= 83,33 %    NR= 16,67 %</b>	
<b>Afectación en el negocio:</b>	Débil toma de decisiones	
<b>Condición:</b>		
Dentro de la empresa no se comunican las deficiencias de control interno.		
<b>Criterio:</b>		
De conformidad al principio N° 20 modelo de control interno COSO I, se considera: "Se identifica y comunica las deficiencias de control interno de forma puntual a las partes responsables de tomar acción correctiva y la dirección y la junta según sea apropiado."		
<b>Causa:</b>		
La ausencia de evaluaciones de control interno, provoca que las deficiencias encontradas no sean comunicadas a los colaboradores de la empresa.		
<b>Efecto:</b>		
Al no contar con información resultante de la evaluación de control interno no se pueden establecer las acciones correctivas para mejorar los procesos operativos.		
<b>Conclusión:</b>		
Se hace necesario identificar las debilidades de control interno y comunicarlas a los colaboradores de la entidad con el propósito de sugerir alternativas que vayan en beneficio de la institución.		
<b>Recomendación:</b>		
Al gerente.- Los informes específicos describen el problema y sus efectos, las recomendaciones para solucionarlo y la respuesta de los responsables. La gerencia debe considerar la posibilidad de aplicar un componente comunicativo entre los colaboradores una vez evaluado el control interno de la entidad.		

	<b>ICI</b>
	<b>Página: 1/8</b>
	<b>Periodo:</b>
	2012
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	
<p>Quevedo, lunes 14 de julio del 2014</p> <p><b>SEÑORES:</b> <b>PHOTO FLASH.</b> Presente.-</p> <p>He auditado el proceso administrativo aplicado en la PHOTO FLASH, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2012, siguiendo las normas de Control Interno que obligan al auditor a obtener conocimiento global y detallado de los procesos de Control Interno que se auditen.</p> <p>El objetivo del Control Interno es proporcionar a la administración de la organización una garantía para el logro de los objetivos incluidos en las categorías de eficiencia y eficacia de las operaciones y el cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas, considerando que solo pueden aportar un grado de seguridad razonable, pero no la seguridad total del desarrollo de la función administrativa de la institución.</p> <p>Debido a las limitaciones inherentes a cualquier sistema de Control Interno, pueden ocurrir errores o irregularidades, y no ser detectados, esto es lo que se considera como una debilidad material que es una deficiencia importante o una combinación de deficiencias importantes que originan, con una probabilidad más que remota, que un evento indeseado no sea prevenido o detectado, oportunamente por los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones.</p>	
<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.

	<b>ICI</b>
	<b>Página: 2/8</b>
	<b>Periodo:</b>
	2012
<p>Para el planeamiento y ejecución de la evaluación al Control Interno de la Empresa se ha considerado su sistema de Control Interno para determinar los procedimientos aplicados, con el propósito de expresar una opinión sobre lo examinado, más no para proporcionar una seguridad del funcionamiento del Control Interno.</p> <p>Sin embargo, se han notado asuntos relacionados con el funcionamiento de dicho sistema, que por su importancia, considero deben ser incluidos en este informe. Con estas consideraciones, y haciendo énfasis en los aspectos encontrados y que involucran el sistema de Control Interno y sus operaciones, este informe resume los hallazgos de Control Interno que comprenden aspectos relacionados con deficiencias en el diseño u operación del sistema de Control Interno que puede afectar al logro de los objetivos, y que se describen a continuación:</p> <p style="text-align: center;"><b>HALLAZGO N° 1</b></p> <p style="text-align: center;"><b>LA EMPRESA NO CUENTA CON UN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b></p> <p>La Empresa no cuenta con un consejo de administración que permita establecer las directrices administrativas de manera mancomunada. De conformidad al principio N° 2 del COSO I, establece que: “El Consejo de Administración entiende y ejerce la responsabilidad de supervisión relacionada con el reporte de la información financiera y el control interno relacionado”. Las decisiones administrativas son tomadas directamente por parte del gerente propietario de la empresa analizada. Carencia de un sistema de planificación estratégica que regule y establezca las actividades en orden de prelación.</p>	
<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.

	<b>ICI</b>
	<b>Página: 3/8</b>
	<b>Periodo:</b>
	2012
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	
<p><b>Conclusión:</b></p> <p>Toda entidad debe contar con un organismo de apoyo a las decisiones gerenciales que tuvieron lugar durante un periodo administrativo y contable.</p> <p><b>Recomendación:</b></p> <p><b>Al Gerente.-</b> Como parte esencial del proceso administrativo, que implica la planificación de las actividades operativas desarrolladas en la entidad, se debe contar con un órgano administrativo que actúe en calidad de apoyo y supervisión en cuanto al cumplimiento de los objetivos empresariales, se deberá crear un consejo de administración con el personal o directivos aportantes de la empresa.</p> <p style="text-align: center;"><b>HALLAZGO N° 2</b></p> <p style="text-align: center;"><b>NO EXISTE UN ESTILO OPERATIVO EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</b></p> <p>No se ha establecido un estilo operativo que permita dirigir la administración de la empresa. El principio N° 3 del componente de control interno: Ambiente de Control del modelo COSO I, dice que: “La filosofía y la forma de operar de la dirección ayuda a lograr el control interno eficaz del reporte de la información financiera.” Al no contar con un manual de procedimientos administrativos, la entidad carece de una filosofía y estilo operativo de la dirección. La información financiera resultaría poco confiable, al igual que los procesos básicos de gestión que se manejan dentro de la empresa.</p>	
<p><b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b></p>	<p>Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.</p>

	<b>ICI</b>
	<b>Página: 4/8</b>
	<b>Periodo:</b>
	2012
<p><b>Conclusión:</b></p> <p>Es necesario contar con un estilo operativo que guíe el accionar de los colaboradores de la empresa de manera objetiva.</p> <p><b>Recomendación:</b></p> <p>Al gerente.- La implementación de un estilo operativo le permitirá fijar los objetivos de una manera precisa, así como estructurar la organización de una manera adecuada, de tal manera que contribuya al bienestar institucional, por lo tanto se deberá establecer un mecanismo que fije el estilo operativo de la empresa PHOTO FLASH.</p> <p style="text-align: center;"><b>HALLAZGO N° 3</b></p> <p style="text-align: center;"><b>LA ENTIDAD NO EVALÚA EL RIESGO DE LOS REPORTES DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA</b></p> <p>No se ha evaluado el riesgo implícito en los reportes de la información financiera que se procesa en la entidad. De acuerdo al principio de control interno N° 9, establece que: “La empresa identifica riesgos al logro de los objetivos del reporte de la información financiera como base para determinar cómo se deberían determinar estos riesgos”. La gerencia establece y confía de manera directa al contador de la empresa los reportes de la información financiera originados por concepto del giro normal del negocio. Al no contar con un reporte de riesgos de la información financiera se pudiera alterar los datos originados por concepto de las operaciones mercantiles de la entidad.</p>	
<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.

	<b>ICI</b>
	<b>Página: 5/8</b>
	<b>Periodo:</b>
	2012
<p><b>Conclusión:</b></p> <p>Resulta de gran importancia, medir los riesgos a los que se enfrenta directa o indirectamente los reportes financieros de la empresa.</p> <p><b>Recomendación:</b></p> <p>Al contador.- Se debe establecer un mecanismo financiero adscrito al proceso de presentación de los reportes financieros que se presentan a la gerencia de la empresa, de manera que la información financiera resulte confiable a los directivos de la entidad y por ende a los organismos de control.</p> <p style="text-align: center;"><b>HALLAZGO N° 4</b></p> <p style="text-align: center;"><b>CARENCIA DE POLITICAS RELACIONADAS CON LA INFORMACIÓN FINANCIERA</b></p> <p>La empresa no ha implementado políticas estandarizadas para el manejo de la información financiera. El principio de control interno N° 13, establece que: “Se fijan y comunican en toda la empresa las políticas relacionadas con el reporte de la información financiera fiable, y los procedimientos correspondientes que resulta en la aplicación de las directrices de la dirección”. La toma de decisiones de carácter unipersonal ha provocado que no se cuente con políticas claras y concisas relacionadas de manera directa con los reportes de la información financiera. La información financiera que se origina en la empresa pudiese resultar poco confiable.</p>	
<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.

	<b>ICI</b>
	<b>Página: 6/8</b>
	<b>Periodo:</b>
	2012
<p><b>Conclusión:</b></p> <p>Toda organización debe contar con políticas de estricto cumplimiento que conlleven a obtener un grado de confiabilidad razonable de la información financiera.</p> <p><b>Recomendación:</b></p> <p>Al gerente.- En todos los niveles de la organización existen responsabilidades de control, y es preciso que los agentes conozcan individualmente cuales son las que les competen, debiéndose para ello explicitar claramente tales funciones a través de políticas y procedimientos especialmente las relacionadas al tratamiento y presentación de la información financiera.</p> <p style="text-align: center;"><b>HALLAZGO N° 5</b></p> <p style="text-align: center;"><b>NO SE HA EVALUADO EL CONTROL INTERNO</b></p> <p>La Empresa no ha evaluado el control interno como parte de las actividades de supervisión y control. El principio de control interno N° 16 establece que: “Se identifican y captura información utilizada para poner en marcha otros componentes de control y distribuyen en un formato y marco de tiempo que permite al personal llevar a cabo sus responsabilidades de control interno.” La carencia de una evaluación de control interno, así como la centralización en la toma de decisiones no ha permitido identificar las debilidades para corregirlas. Al no contar con información pertinente al control interno que permita corregir situaciones detectadas implica un riesgo de control considerable.</p>	
<b>RESPONSABLE:</b> <b>SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.

	<b>ICI</b>
	<b>Página: 7/8</b>
	<b>Periodo:</b>
	2012
<p><b>Conclusión:</b></p> <p>La Empresa debe contar con información de evaluación de control interno que sirva de apoyo a la administración y mejore los procesos operativos internos.</p> <p><b>Recomendación:</b></p> <p>Al gerente.- Se debe adoptar la política institucional de evaluar el control interno de manera permanente para identificar las debilidades, así como establecer los niveles de responsabilidad en cuanto a las funciones que cumple cada colaborador de la empresa.</p> <p style="text-align: center;"><b>HALLAZGO N° 6</b></p> <p style="text-align: center;"><b>NO SE COMUNICAN LAS DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO</b></p> <p>Dentro de la empresa no se comunican las deficiencias de control interno. De conformidad al principio N° 20 modelo de control interno COSO I, se considera: "Se identifica y comunica las deficiencias de control interno de forma puntual a las partes responsables de tomar acción correctiva y la dirección y la junta según sea apropiado." La ausencia de evaluaciones de control interno, provoca que las deficiencias encontradas no sean comunicadas a los colaboradores de la empresa. Al no contar con información resultante de la evaluación de control interno no se pueden establecer las acciones correctivas para mejorar los procesos operativos.</p> <p><b>Conclusión:</b></p> <p>Se hace necesario identificar las debilidades de control interno y comunicarlas a los colaboradores de la entidad con el propósito de sugerir alternativas que vayan en beneficio de la institución.</p>	
<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.

	<b>ICI</b>
	<b>Página: 8/8</b>
	<b>Periodo:</b>
	2012
<p><b>Recomendación:</b></p> <p>Al gerente.- Los informes específicos describen el problema y sus efectos, las recomendaciones para solucionarlo y la respuesta de los responsables. La gerencia debe considerar la posibilidad de aplicar un componente comunicativo entre los colaboradores una vez evaluado el control interno de la entidad.</p> <p>Como constancia de la entrega del presente informe de Control Interno firma la auditora, bajo las condiciones para la cual se la contrató.</p> <p style="text-align: center;">_____ Doris Monserrat Cedeño Rodríguez <b>AUDITORA INDEPENDIENTE</b></p>	
<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.

	<b>SICI</b>
	<b>Página: 1/1</b>
	<b>Periodo:</b>
	2012
<b>SOCIALIZACIÓN DEL INFORME DE CONTROL INTERNO</b>	
<p>A los 14 días del mes de julio del año 2014, siendo las 17h30 p.m. en la sala de reuniones de la empresa, se reunieron por un parte los directivos y accionistas de la empresa PHOTO FLASH, quienes se constituyen en los AUDITADOS; y por otra parte la señora Doris Monserrat Cedeño Rodríguez quien se constituye en la AUDITORA INDEPENDIENTE, con el propósito de socializar el informe de Control Interno que se realizó a propósito de la auditoría administrativa realizada, sobre los procedimientos administrativos aplicados durante el año 2012 por parte de los colaboradores de la Empresa.</p> <p>Dicho informe contiene las recomendaciones que al criterio de la auditora ayudarán a la Empresa en el cumplimiento de los objetivos institucionales, así como al mejoramiento del proceso administrativo de la empresa.</p> <p>Con el propósito de dejar constancia de la socialización del informe de Control Interno firman en igual tenor:</p>	
Sr. José Antonio Ochoa Reyes  <b>GERENTE</b>	Sra. Doris Monserrat Cedeño Rodríguez  <b>AUDITORA INDEPENDIENTE</b>
<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.

	<b>IAA</b>
	<b>Página: 1/3</b>
	<b>Periodo:</b>
	2012
<b>INFORME DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b>	
<p>Quevedo, lunes 14 de julio de 2014</p> <p><b>SEÑORES:</b>  <b>PHOTO FLASH.</b>  Presente.-  Saludos cordiales:</p> <p><b>1. MOTIVO</b></p> <p>Los directivos requieren y cree necesario que la Empresa sea sometida a una auditoria para verificar la razonabilidad de los procedimientos administrativos y si se están aplicando los controles internos basándose en el modelo COSO I.</p> <p><b>2. OBJETIVOS</b></p> <p><b>GENERAL</b></p> <p>Establecer la relación que guarda una Auditoría Administrativa con el nivel de desempeño de la empresa Photo Flash, cantón Quevedo, año 2012.</p> <p><b>ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar la situación administrativa de la empresa.</li> <li>✓ Analizar los componentes del proceso administrativo que utiliza la empresa.</li> <li>✓ Evaluar el nivel de desempeño organizacional de la entidad estudiada.</li> </ul>	
<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.

	<b>IAA</b>
	<b>Página: 2/3</b>
	<b>Periodo:</b>
	2012
<b>INFORME DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b>	
<p><b>3. ALCANCE</b></p> <p>La ejecución de esta auditoría se realizó al periodo fiscal del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012, la misma que tuvo una duración de 264 horas laborables, y al terminar, el tiempo establecido por la auditora se emite un informe con respecto a la misma.</p> <p><b>4. INFORME</b></p> <p>He auditado el proceso administrativo aplicado en la empresa PHOTO FLASH, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2012, siguiendo las normas de auditoría que exigen que el auditor obtenga un conocimiento global y detallado de los procesos que se auditen.</p> <p>El examen fue efectuado de acuerdo con la Normas Internacionales de Auditoria establecidos por el Comité Internacional de Auditoría. Dicha normas requieren que la auditoria sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable que el proceso administrativo auditado no contiene errores u omisiones importantes.</p> <p>La auditoría comprende el examen a base de indicadores administrativos, cumplimiento de la evidencia que respalda la información presentada en los detalles de hallazgos, incluye también la evaluación al Control Interno. Además, la verificación del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas ejecutadas por la organización durante el periodo examinado.</p>	
<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.

	<b>IAA</b>
	<b>Página: 3/3</b>
	<b>Periodo:</b>
	2012
<p><b>INDICADORES ADMINISTRATIVOS</b></p> <p>Los indicadores administrativos se obtuvieron de las actas de las Reuniones realizadas en la Empresa Photo Flash con un 91,67 % de eficiencia; además se consideró el número de capacitaciones que se desarrollan como parte de una política institucional con un 33,33 % de eficacia.</p> <p>Otro indicador administrativo se obtuvo de la revisión de los planes operativos que mantiene la Empresa Photo Flash, como parte de la gestión que se realiza en la institución que dio como resultado un 50 % de efectividad.</p> <p>A mi opinión, el proceso administrativo de la empresa Photo Flash, presenta razonablemente, en todos los aspectos de importancia, la aplicación de los principios de eficiencia, eficacia y efectividad en las operaciones ejecutadas en el período evaluado; expreso además que el sistema administrativo y guarda conformidad en los aspectos de importancia, con las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables, excepto en los casos que se indican en el detalle de hallazgos de auditoría en el informe de Control Interno que antecede a este informe de auditoría.</p> <p style="text-align: center;">Atentamente</p> <p style="text-align: center;">_____ Sra. Doris Monserrat Cedeño Rodríguez <b>AUDITORA INDEPENDIENTE</b></p>	
<b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b>	Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auñing Triviño. MSc.

	<b>SIAA</b>
	<b>Página: 1/1</b>
	<b>Periodo:</b>
	2012
<b>SOCIALIZACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b>	
<p>A los 14 días del mes de julio de 2014, siendo las 18h15 p.m. en la sala de reuniones de la empresa, se reunieron por un parte los directivos y accionistas de la empresa PHOTO FLASH, quienes se constituyen en los AUDITADOS; y por otra parte la señora Doris Monserrat Cedeño Rodríguez quien se constituye en la AUDITORA INDEPENDIENTE, con el propósito de socializar el informe de auditoría aplicada sobre los procedimientos administrativos aplicados durante el año 2012 por parte de los colaboradores de la Empresa.</p> <p>El presente informe, está sustentado en el conjunto de las técnicas de auditoría aplicadas para obtener la evidencia suficiente que respalden el criterio del a auditora, al culmino de la investigación.</p> <p>Con el propósito de dejar constancia de la socialización del informe de auditoría administrativa firman en igual tenor:</p>	
<p>Sr. José Antonio Ochoa Reyes</p> <p><b>GERENTE</b></p>	<p>Sra. Doris Monserrat Cedeño Rodríguez</p> <p><b>AUDITORA INDEPENDIENTE</b></p>
<p><b>RESPONSABLE: SUPERVISOR:</b></p>	<p>Doris Monserrat Cedeño Rodríguez Ing. Abraham Moisés Auhing Triviño. MSc.</p>

## 4.2 Comprobación/disprobación de la hipótesis

CONFRONTACIÓN DE LA INFORMACIÓN				
HIPÓTESIS GENERAL	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	TEORÍA	RESULTADOS	ANÁLISIS
La Auditoría Administrativa guarda una relación directa con el nivel de desempeño de la empresa Photo flash.	La situación administrativa de la empresa es inapropiada.	Un sistema administrativo es un esquema de procesos cuya finalidad es favorecer el cumplimiento de los objetivos de una organización.	De acuerdo al cuestionario de Control Interno; la empresa mantiene un Nivel de Confianza alto con un 80,65 %, provocando un 19,35 % de Nivel de Riesgo de Control considerado bajo.	La evaluación de Control Interno evidencia que la situación administrativa es aceptable dentro de la empresa; razón por la cual se rechaza la hipótesis planteada.
	El proceso administrativo de la empresa es inadecuado.	El proceso administrativo apunta a que los recursos de la organización en cuestión sean administrados de forma eficiente.	De acuerdo al análisis realizado en esta auditoría, se pudo comprobar que la empresa maneja el sistema tradicional de la administración basada en los procedimientos empíricos.	En concordancia con los componentes de administración manejados por la entidad se acepta la hipótesis.
	El desempeño organizacional de la empresa es de nivel medio.	El desempeño de las organizaciones es esencial para alcanzar los objetivos planeados y obtener, consecuentemente, el éxito de la visión empresarial, entendida ésta como la meta más alta de una organización.	Los resultados de la entrevista aplicada nos demostraron que el nivel de desempeño no es débil.	El criterio obtenido del personal entrevistado, nos induce a concluir parcialmente que la institución no cuenta con un nivel aceptable de desempeño, por lo que se acepta la hipótesis.

### 4.3 Discusión

De acuerdo con el análisis de los resultados se realiza la discusión de la presente tesis, según la apreciación de dos autores.

Según **ARENS, A. (2009)** nos dice que el Control Interno es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y control al interior de la empresa. La efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción.

**BLANCO, Y. (2012)** para evaluar el sistema global del Control Interno y concluir si funciona efectivamente para la consecución de los siguientes objetivos básicos:

- ✓ Efectividad y eficacia de las operaciones.
- ✓ Confiabilidad en la información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

La evaluación del Control Interno no es un medio para definir la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de la Auditoría Administrativa, sino un fin en sí mismo mediante el cual se practica una auditoría a los controles internos para concluir o rendir informes sobre ellos.

En cuanto a la evaluación del Control Interno realizado a la administración de la empresa Photo Flash, ésta muestra un nivel de confianza alta y un riesgo bajo, debido a que no se están cumpliendo con las disposiciones, normas y leyes, procesos, reglamentos, políticas y estructura organizacional.

Lo antes mencionado permite tener una visión clara y coherente en cuanto a los servicios que ofrecen este tipo de empresa, los beneficios que tienen los usuarios y toda la parte operativa la cual administrativamente está capacitada para dar un buen asesoramiento a las personas que necesitan de estas prestaciones. Con lo cual se confirma lo expresa por Arens y Blanco en relación a la evaluación del control interno.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1 Conclusiones

Una vez obtenidos los resultados de la investigación, se concluye lo siguiente:

- La situación administrativa, dentro de la empresa corresponde al conjunto ordenado de normas, criterios y metodologías, que a partir del marco jurídico administrativo, del Plan Estratégico Institucional y del Programa de Operaciones Anual, regulan el proceso de estructuración organizacional de la empresa, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales; el mismo que de conformidad al cuestionario de Control Interno aplicado, demuestra que la empresa mantiene un Nivel de Confianza Alto representado con un 80,65 %, provocando un 19,35 % de Nivel de Riesgo de Control considerado bajo.
- El proceso administrativo son todas las actividades que el propietario de la empresa PHOTO FLASH lleva a cabo para aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros con los que cuenta la entidad; una vez realizado el análisis en esta auditoría, se pudo comprobar que la empresa maneja el sistema tradicional de la administración basada en los procedimientos empíricos, y en concordancia con el sistema administrativo manejado por la entidad se comprobaron las diferentes actividades que se realizan en la institución.
- El desempeño organizacional, constituyó la medida de la eficiencia y la eficacia que aplicó el gerente de la empresa para alcanzar los objetivos planteados; durante la entrevista aplicada queda evidenciado que la empresa no está cumpliendo con los objetivos institucionales enfocados a brindar calidad y excelencia a los servicios ofertados, demostrando un bajo nivel de desempeño organizacional.

## 5.2 Recomendaciones

Las conclusiones antes planteadas, nos llevan a recomendar lo siguiente:

- La gerencia de la empresa Photo Flash debe implementar las recomendaciones estipuladas en el informe de Control Interno, con el propósito de mejorar la situación administrativa de la empresa en función de los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad.
- La entidad debe aplicar un modelo administrativo estratégico que le permita mejorar los procesos y las actividades cotidianas que se realizan en la parte operativa, administrativa y financiera, con el fin de optimizar el uso de los recursos disponibles con el más alto sentido de calidad.
- La empresa Photo Flash deberá someterse a un plan de mejoramiento institucional que le permita mejorar los niveles de desempeño administrativos, basados en los principales componentes de planificación, ejecución, dirección y control.

**CAPÍTULO VI**  
**BIBLIOGRAFÍA**

## 6.1 Literatura citada

### 6.1.1 Bibliografía

ANDRADE, Simón. 2012. Diccionario de Economía. En A. Simón, Diccionario de Economía (pág. 257). México: Andrade.

ARENS, Alvin A. 2009. Auditoría un enfoque integral. Sexta edición. Prentice Hall. México

BAHAMONDE, Iván. 2011. Auditoría operativa. Editorial Macchi. Argentina. Pág.: 5.

Boletín informativo. 2012. PRICE WATER HOUSE COOPER.

BRITO, Orlando. 2010. Estadística Aplicada. Segunda edición. Quevedo.

Carpeta Resumen de Auditoría de Gestión elaborada por Dr. Jorge Badillo, Pág. 57

CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO. Seminario de Auditoría Operacional, Quito, Pág: 15.

CHIAVENATO, Idalberto. 2010. Introducción a la teoría general de la administración. Séptima edición. McGraw-Hill. México.

ESTUPIÑAN, Rodrigo. 2013. Control Interno y Fraudes. Edición actualizada. ECOE Ediciones. Colombia. Página 13.

FONSECA, Oswaldo. 2011. Sistemas de Control Interno para organizaciones. Primera edición. Editorial Investigación en Accountability y Control. Perú. Capítulo 2, 8 y 10.

FRANKLIN, Benjamín. 2012. Auditoría Administrativa: Evaluación y Diagnóstico Empresarial. Editorial Pearson. Tercera Edición. México

GÓMEZ, Francisco. Auditoría Administrativa. Pág. 56 – 58.

- GUAJARDO, Gerardo. 2008. Contabilidad Financiera. Quinta Edición. Mc Graw Hill. México. Capítulo I. Pág 38.
- MALDONADO, Milton. 2009. Auditoría de gestión. Tercera edición. México. Capítulos I – III.
- MORENO, Manuel. 2010. Auditoría Administrativa: Instrumento fundamental para el control. México.
- NUDMAN, Puyol. 2010. Manual de auditoría operativa. Tercera Edición. Editorial Macchi. Buenos Aires. Capítulo I – V.
- RAY, Wittington - Kurt Pany. 2010. Auditoria un enfoque integral. McGraw – Hill. 12ª edición. México. Capítulo I - III.
- ROBBINS, Stephen. 2009. Administración de empresas. Octava edición. Prentice Hall.
- RODRÍGUEZ, Joaquín. 2010. Auditoría Administrativa. Novena edición. Editorial Trillas.
- RUSENAS, Rubén. 2011. Manual de auditoría interna y operativa. Editorial Cangallo. Buenos Aires.
- YANEL, Blanco. 2009. Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. ECOE ediciones. Pág. 45
- ZÁBARO BABANI, León. 2009. Auditoría y Control. Editorial Macchi. Tercera Edición. Argentina.

### **6.1.2 Linkografía**

Consulta en línea disponible en:

<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/1566/1/T-ESPE-027377-1,4.pdf>

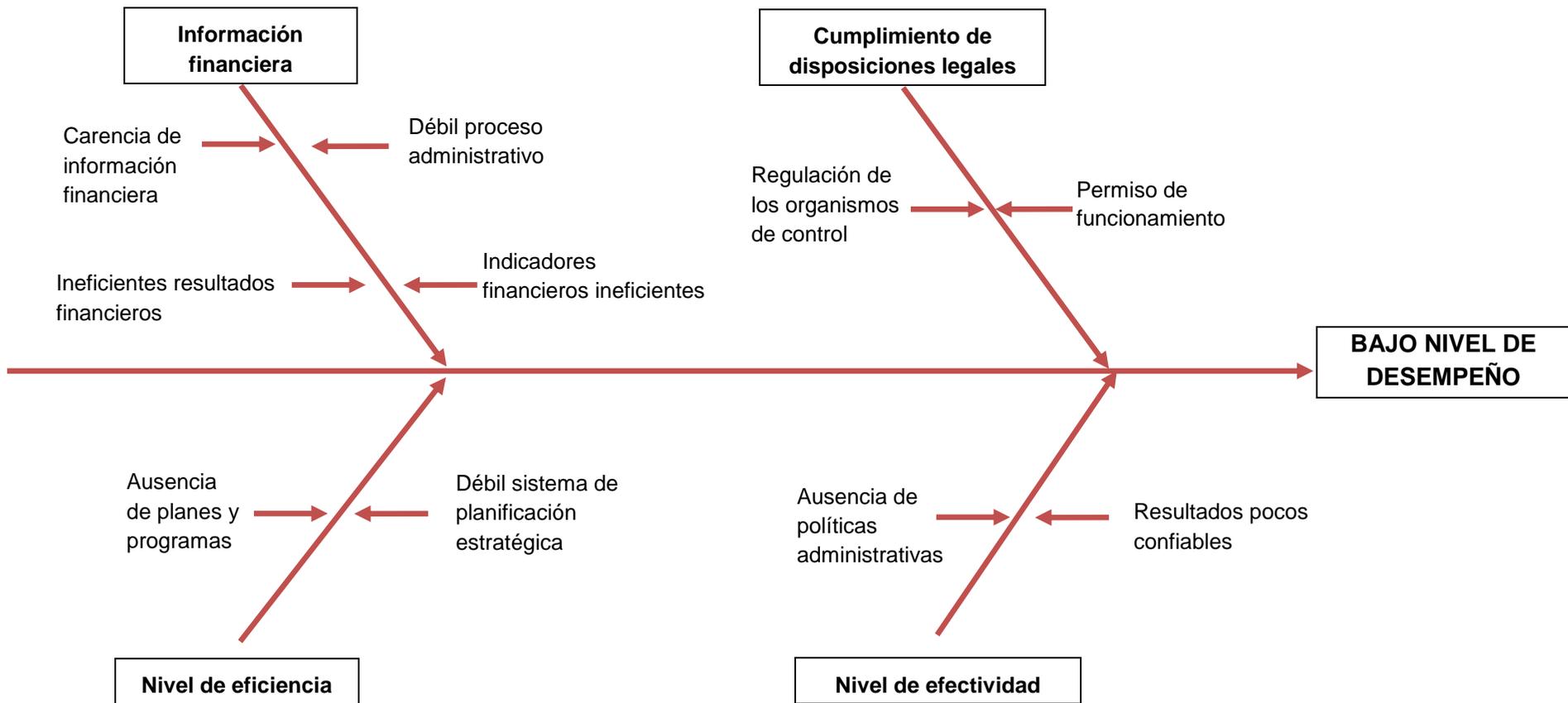
## **CAPÍTULO VII**

### **ANEXOS**

## 7.1 Anexos

### Anexo N° 1.- Modelo de ISHIKAWA (CAUSA – EFECTO)

#### AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – NIVEL DE DESEMPEÑO



## Anexo N° 2.- Reporte del sistema URKUND



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



### MEMORANDO

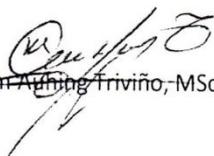
**Para:** Lcdo. Edgar Pastrano – Decano Facultad de Ciencias Empresariales  
**De:** Ing. Abraham Auhing Triviño, MSc.  
**Asunto:** Informe de Dirección de Investigación  
**Fecha:** 28-10-2014

Adjunto el presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto e Investigación titulado: **AUDITORIA ADMINISTRATIVA Y SU RELACION CON EL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LA EMPRESA PHOTO FLASH, CANTON QUEVEDO, AÑO 2012**, elaborado por la señorita **CEDEÑO RODRIGUEZ DORIS MONSERRAT**, previo a la obtención del título de **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, que fue elaborado bajo mi dirección según lo asignado en la Resolución Centésima Décima Quinta 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 100% y de copia 0%, del trabajo investigativo.

### URKUND

**Document** [TESIS DORIS MONSERRAT CEDEÑO RODRIGUEZ.pdf \(D11969157\)](#)  
**Submitted** 2014-10-28 09:34 (-05:00)  
**Submitted by** Doris Monserrat Cedeño Rodríguez (doris101978@hotmail.com)  
**Receiver** aauhing.uteq@analysis.urkund.com  
**Message** [\*\*\*SPAM\*\*\* Score/Req: 05.00/5.0] TESIS DORIS CEDEÑO [Show full message](#)  
 of this approx. 1 pages long document consists of text present in 0 sources.

Atentamente,

  
Ing. Abraham Auhing Triviño, MSc.  
**DIRECTOR**

### Anexo N° 3.- Certificación de la empresa



Dir.: Av. 7 de Octubre entre 4ta. y 5ta.

Telf.: 052 750612 – 052 762932

Quevedo – Ecuador

Quevedo 14 de Julio del 2014.

Sres. Universidad Técnica de Quevedo  
Ciudad;

Por Medio de la presente doy a conocer que la **SRA. DORIS MONSERRAT CEDEÑO R.** Estudiante de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría – CPA, de la Facultad de Ciencias Empresariales, realizó su proyecto de investigación “Auditoria Administrativa y su Incidencia en el nivel de desempeño de la Empresa **PHOTO FLASH**, Cantón Quevedo, año 2012 desde el 10 de Octubre 2013 hasta el Lunes 14 de julio del 2014.

Por tal razón, autorizo a darle a la presente el uso más conveniente a sus sanos intereses.

Atentamente,

José Antonio Ochoa Reyes  
C.C.: 120038211-5  
AD. Propietario

Anexo N° 4.- Fotografía de la empresa



**Anexo N° 5.- Entrevista con el gerente de la empresa**



## Anexo N° 6.- Revisión de documentos

