



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**  
**LICENCIATURA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a obtener el título de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TEMA:**

“AUDITORÍA OPERACIONAL A LA EMPRESA “PINTURAS ALDAZ” DEL CANTON TENA, PROVINCIA DE NAPO, PERIODO 2015”

**AUTORA:**

**LAURA CARMELA LÓPEZ LOZANO**

**TENA – ECUADOR**

2016

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Srta. Laura Carmela López Lozano, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizando su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza

**DIRECTOR**

Ing. Andrea Del Pilar Ramírez Casco

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Laura Carmela López Lozano, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 16 de Agosto del 2016

.....

Laura Carmela López Lozano

CC. 1500794225

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación lo dedico a Dios, a mi madre Zoila Victoria Lozano, mi padre Segundo Raúl López que gracias a su esfuerzo, dedicación y sacrificio logre la consecución de mis metas personales y profesionales.

A mis hermanos quienes me han brindado su apoyo incondicional, mis amigos, allegados, y demás personas que de manera directa o indirecta aunaron esfuerzos para la culminación de la misma.

## **AGRADECIMIENTO**

Un sincero agradecimiento y gratitud a mi distinguido Director Tribunal, Ing. Jorge Enrique Arias Esparza e Ing. Andrea Del Pilar Ramírez Casco Miembro Tribunal, quienes con entrega y entusiasmo depositaron en mí sus vastos conocimientos. Gracias a su apoyo desmedido y generosa paciencia este trabajo es una realidad.

A los prestigiosos maestros que componen el cuerpo docente de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, por todos los conocimientos y valores tanto éticos como morales que me impartieron durante mi vida estudiantil en las aulas universitarias.

Un agradecimiento efusivo al almacén Pinturas Aldaz, por la información proporcionada para la realización del trabajo de investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|   |     |
|---|-----|
| Portada .....   | i   |
| Certificación del tribunal .....                              | ii  |
| Declaración de autenticidad.....                              | iii |
| Dedicatoria.....  | iv  |
| Agradecimiento.....   | v   |
| Índice de contenido .....                                     | vi  |
| Índice de tablas .....  | ix  |
| Índice de gráficos.....                                       | ix  |
| Índice de anexos.....   | x   |
| Resume ejecutivo.....   | xi  |
| Summary.....  | xii |
| Introducción .....  | 1   |
| CAPITULO I: EL PROBLEMA.....                                  | 3   |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                          | 3   |
| 1.1.1 Formulación del problema .....                          | 4   |
| 1.1.2 Delimitación del problema.....                          | 4   |
| 1.2 JUSTIFICACIÓN .....                                       | 4   |
| 1.3 OBJETIVOS .....   | 5   |
| 1.3.1 Objetivo General.....                                   | 5   |
| 1.3.2 Objetivos Específicos .....                             | 5   |
| CAPITULO II: MARCO TEÒRICO .....                              | 6   |
| 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....                         | 6   |
| 2.2 FUNDAMENTACIÓN HISTÓRICA TEÓRICO .....                    | 10  |
| 2.2.1 Auditoría .....   | 10  |
| 2.3 TIPOS DE AUDITORÍA.....                                   | 11  |
| 2.3.1 Auditoría Operacional.....                              | 12  |
| 2.3.2 Propósito de la Auditoría Operacional.....              | 12  |
| 2.3.3 Objetivos de la Auditoría Operacional. ....             | 13  |
| 2.3.4 Orientación y enfoque de la Auditoría Operacional ..... | 13  |
| 2.3.5 Alcance de la Auditoría Operacional.....                | 14  |
| 2.3.6 Importancia de la Auditoría Operacional.....            | 14  |

|        |  |           |
|--------|--|-----------|
| 2.3.7  | Proceso de la Auditoría Operacional .....                      | 15        |
| 2.3.8  | Normas de la Auditoría.....                                    | 17        |
| 2.3.9  | Técnicas y Procedimientos de Auditoría .....                   | 18        |
| 2.3.10 | Papeles de trabajo .....                                       | 19        |
| 2.3.11 | Propósito de los papeles de trabajo.....                       | 20        |
| 2.3.12 | Características de los papeles de trabajo.....                 | 20        |
| 2.3.13 | Objetivos de los papeles de trabajo.....                       | 23        |
| 2.3.14 | Custodia y Archivo .....                                       | 24        |
| 2.3.15 | Marcas de Auditoría.....                                       | 25        |
| 2.3.16 | Índice de Auditoría .....                                      | 25        |
| 2.3.17 | Hallazgos de auditoría .....                                   | 26        |
| 2.3.18 | Muestreo de Auditoría Operacional.....                         | 28        |
| 2.3.19 | Evidencia de Auditoría .....                                   | 28        |
| 2.3.20 | Riesgos de Auditoría.....                                      | 30        |
| 2.3.21 | Informe de Auditoría Operacional.....                          | 31        |
| 2.3.22 | Control Interno.....   | 31        |
| 2.3.23 | Objetivos del Control Interno .....                            | 32        |
| 2.3.24 | Componentes del Control Interno.....                           | 32        |
| 2.3.25 | Evaluación del Control Interno.....                            | 34        |
| 2.3.26 | Métodos de evaluación .....                                    | 35        |
| 2.3.27 | Eficiencia y Eficacia .....                                    | 37        |
|        | <b>CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>                   | <b>38</b> |
| 3.1    | IDEA A DEFENDER .....  | 38        |
| 3.2    | TIPO DE INVESTIGACIÓN .....                                    | 38        |
| 3.3    | POBLACIÓN Y MUESTRA.....                                       | 38        |
| 3.4    | MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....                         | 39        |
| 3.5    | RESULTADOS .....   | 41        |
| 3.5.1  | Encuestas a los empleados del Almacén de Pinturas Aldaz .....  | 41        |
|        | <b>CAPITULO IV .....</b>                                       | <b>57</b> |
| 4.1    | <b>AUDITORÍA OPERACIONAL A LA EMPRESA PINTURAS ALDAZ .....</b> | <b>57</b> |
| 4.1.1  | Hojas de marca de auditoría.....                               | 62        |
| 4.1.2  | Hojas de referencias de auditoría.....                         | 63        |
| 4.1.3  | Índice de archivo corriente .....                              | 64        |
| 4.2    | <b>PROGRAMA DE AUDITORÍA .....</b>                             | <b>66</b> |

|                      |     |
|----------------------|-----|
| CONCLUSIONES .....   | 131 |
| RECOMENDACIONES..... | 132 |
| BIBLIOGRAFÍA .....   | 133 |
| LINKOGRAFÍA .....    | 133 |
| ANEXOS .....         | 134 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: Índices de Auditoria Operacional .....                  | 26 |
| Tabla 2: Método Grafico.....                                     | 36 |
| Tabla 3: Índice del archivo permanente.....                      | 57 |
| Tabla 4: División de procesos y subprocessos operacionales ..... | 61 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|  |     |
|--|-----|
| Grafico 1: Objetivos que persigue la Empresa .....                             | 41  |
| Grafico 2: Conocimientos de compra .....                                       | 42  |
| Grafico 3: Incrementar las ventas .....  | 43  |
| Grafico 4: Contabilidad en la Empresa.....                                     | 44  |
| Grafico 5: Estándares de calidad exigidos por los clientes.....                | 45  |
| Grafico 6: Empleados son rotativos.....  | 46  |
| Grafico 7: Remuneración justa .....  | 47  |
| Grafico 8: Control interno en la Empresa .....                                 | 48  |
| Grafico 9: Control interno en la Empresa .....                                 | 49  |
| Grafico 10: Evalúa permanente el cumplimiento de los objetivos propuestos..... | 50  |
| Grafico 11: Cuenta con un orgánico funcional y estructural .....               | 51  |
| Grafico 12: Diferenciación area de la Empresa .....                            | 52  |
| Grafico 13: Cantidad de clientes por períodos.....                             | 53  |
| Grafico 14: Situación operacional está fundamentada en metas económicas .....  | 54  |
| Grafico 15: Índices financieros.....   | 55  |
| Grafico 16: Aplicacion de auditoría a la empresa.....                          | 56  |
| Grafico 17: Control sobre los sistemas operacionales .....                     | 93  |
| Grafico 18: Supericion.....  | 95  |
| Grafico 19: Prevención de accidentes de trabajo.....                           | 97  |
| Grafico 20: Estructura Organizativa .....                                      | 99  |
| Grafico 21: Integridad y valores éticos.....                                   | 101 |
| Grafico 22: Análisis del control interno .....                                 | 103 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| Anexo 1: RUC de la empresa .....      | 134 |
| Anexo 2:RUP de la empresa .....       | 135 |
| Anexo 3: Empresa pinturas Aldaz ..... | 136 |

## RESUMEN EJECUTIVO

La Auditoría Operacional al Almacén de Pinturas Aldaz, Cantón Tena, Provincia de Napo, período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2015, con el propósito de promover el adelanto en los procesos operacionales de la Empresa, la mejora continua como prácticas adecuadas de gestión de calidad, tiene como finalidad evaluar la eficiencia, eficacia y economía con la que se manejan los recursos de la empresa y como están distribuidos; Para la presente investigación se evalúa la aplicación de las normas y reglamentos que rigen para este tipo de empresas y que siempre deben estar vinculadas al Servicio de Rentas Internas, Ministerio de Trabajo, Seguridad Social, que son obligaciones ineludibles de acuerdo a la normativa vigente, para encontrar evidencias y poderlos sustentar, se utilizó fundamentalmente el método COSO I; descubriendo varias falencias que se da a conocer mediante hallazgos como: la falta de una estructura Organizacional y Funcional definida que oriente la gestión, la inexistencia de un manual de un manual de gestión operacional que defina objetivos, políticas empresariales y estrategias para cumplir con las metas, la ausencia de un reglamento para el sistema de control interno, la falta de índices financieros para el sector empresarial. En base a esto se recomienda generar una estructura organizacional adecuada; generar objetivos, políticas y estrategias propios de la Empresa; Identificar procesos operacionales y sistematizar flujogramas ordenados para su cumplimiento, crear un reglamento para el sistema de control interno, trabajar en base a los índices financieros para el sector empresarial para medir su crecimiento, adaptar el sistema de facturación electrónica que es obligatorio en las Empresas Privadas

**Palabras clave:** AUDITORÍA OPERACIONA. COSO I. CONTROL INTERNO. AUDITORÍA DE GESTIÓN. AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.

.....

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## **SUMMARY**

The operational audit to the store of paintings Aldaz, Canton Tena, Napo province, period from January 1 to December 31, 2015, with the purpose of promoting the advancement of the operational processes of the company, the continuous improvement as good of quality management practices, aims to assess the efficiency, effectiveness and economy in which resources of the company are managed and how they are distributed. For the present research is evaluate the application of them standards and regulations that govern for this type of companies and that always must be linked to the service of incomes internal, Ministry of work, security Social, that are obligations inescapable according to the normative existing, to find evidence and power them sustain, it is used fundamentally the method COSO I; discovering several flaws that is gives to know through findings as: the lack of a structure organizational and functional defined that East it management; the lack of a manual of management operational that set objectives, political business and strategies to meet with them goals, the absence of a regulation for the system of control internal, it lack of indexes financial for the sector business. Based on this is recommended to generate a structure organizational proper; generate objectives, policies and strategies of the company. Identify processes operational and systematize flowcharts ordered for his compliance, create a regulation for the system of control internal, work based on them indices financial for the sector business to measure their growth, adapt the system of billing electronic that is mandatory in them companies private.

## INTRODUCCIÓN

El Almacén de Pinturas Aldaz, es una Empresa privada, posesionada en el Cantón Tena, Provincia de Napo, si bien en sus inicios el objetivo fue vender Pinturas y sus complementos, posteriormente con las necesidades de los clientes y la expansión comercial que se generó en función de su aceptación en el mercado y el volumen de ventas, empezó a vender además de pinturas otros productos, relacionados con la rama de la ferretería, tal es que ahora es un Almacén que oferta también herramientas y materiales de construcción.

Aparentemente y por el crecimiento económico que ha tenido la Empresa en estos últimos cinco años, se pudiera decir que es un negocio exitoso, sin embargo nunca se ha propuesto realizar una Auditoría Operativa, con la finalidad de mejorar los procesos que por un lado genere mejor aceptación en los clientes, poder retenerlos e incrementar que es fundamental, lo que a su vez se traduce en crecimiento económico y posicionamiento en el mercado.

En estas circunstancias y debido a que la Gerente y su equipo de trabajo desconocen de procesos operativos y su incidencia en el mejoramiento de la situación Empresarial se ha propuesto realizar este trabajo de titulación; para esto el trabajo se ha dividido en capítulos que son los siguientes:

**Capítulo I:** Determinación del planteamiento del problema, formulación del problema, delimitación de problema, justificación, objetivo general y objetivo específico que se pretende alcanzar durante la investigación.

**Capítulo II:** Marco teórico – conceptual se presentan las bases teóricas en las que se fundamentan la investigación; se definen algunos conceptos, todo obtenido de documentos científicos sean: libros, revistas; también la linkografía bien sustentada. Además se define la Hipótesis o idea a defender, identificando las Variables dependiente e independiente.

**Capítulo III:** Marco Metodológico.- Se establece la modalidad de la Investigación, Los Tipos de investigación, se identifica la población y muestra de la investigación que sirvió para comprobar las hipótesis planteadas; los métodos, técnicas e instrumentos utilizados en la investigación, se presentan los resultados y se hace una verificación de hipótesis o idea a defender.

**Capítulo IV:** Marco propositivo, se establece el desarrollo de la Auditoría Operacional al Almacén de Pinturas Aldaz, período 1 de enero al 31 de diciembre del 2015.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Las empresas ecuatorianas han sufrido diferentes cambios económicos, producto de la inestabilidad social, política y financiera que atraviesa el país, dichos cambios afectan de una u otra manera su permanencia en el mercado, la evolución de los mismos que inciden en empresas de todo tipo de tamaño y sector, ha cambiado tan drásticamente, que se ha vuelto significativamente más complejo y competitivo en el entorno de las organizaciones actuales.

La empresa Pinturas Aldaz, su principal actividad es la compra-venta de artículos de ferretería, pinturas, lacas y barnices, a instituciones públicas y privadas como también a personas particulares, la empresa inició sus actividades desde hace trece años, tiempo en el cual no se ha realizado auditorías que permitan evaluar las condiciones en las que se encuentra en la actualidad.

La auditoría operacional permitirá evaluar el grado de eficiencia y eficacia de la administración que a través de nuevas herramientas puedan administrar adecuadamente los recursos de la empresa y de esa manera cumplir con los objetivos planteados.

La empresa presenta una serie de problemas en la administración de las operaciones creando una inconformidad en todos los usuarios internos y externos.

Del análisis preliminar se desprende que no disponen de un cronograma de trabajo, de un plan capacitación al personal en lo que respecta al área de ventas y atención al cliente.

De la misma manera la empresa no posee un registro adecuado de las mercaderías, en el que le permita conocer las existencias con la que dispone día a día, por otro lado las compras lo realizan de manera natural, es decir sin un verdadero conocimiento de lo que en realidad se necesita.

### **1.1.1 Formulación del problema**

¿De qué manera incidirá la Auditoría Operacional a la empresa Pinturas Aldaz del Cantón Tena, Provincia de Napo, Periodo 2015, para el mejoramiento en el manejo de los recursos?

### **1.1.2 Delimitación del problema**

**Campo de acción:** Auditoría Operacional

**Campo de espacial:** La empresa Pinturas Aldaz, en la ciudad de Tena, Cantón Tena, Provincia de Napo.

**Campo espacial:** Período 2015

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Es fundamental para cualquier empresa llevar un sistema de control para sus diferentes áreas a través de políticas y procedimientos que permitan el desenvolvimiento y mejoramiento de productividad, para el logro y cumplimiento de los objetivos de la empresa.

La investigación se enfoca principalmente en descubrir deficiencias o irregularidades dentro de la administración y tiene como finalidad brindar una herramienta útil y muy necesaria para lograr una administración eficaz.

La Auditoría Operacional en la empresa Pinturas Aldaz permitirá evaluar e investigar el grado de eficiencia y eficacia con la que se realizan las operaciones y a su vez nos permite determinar si tienen controles adecuados para incrementar la productividad, en vista que beneficia a todos los usuarios internos y externos.

Con la ejecución de una Auditoría Operacional permitirá a la entidad identificar las falencias por la que atraviesa, mediante hallazgos el auditor emitirá conclusiones y recomendaciones que ayude a la administración tener una idea más clara de la situación actual, permitiendo tomar decisiones oportunas para el mejoramiento en el manejo de los recursos y cumplimiento de los objetivos de la empresa.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Realizar una Auditoría Operacional a la Empresa “Pinturas Aldaz” del Cantón Tena, Provincia de Napo, Periodo 2015 para el mejoramiento en el manejo de los recursos.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Elaborar el marco teórico referencial que permita el desarrollo de la Auditoría Operacional de la empresa Pinturas Aldaz.
- Aplicar las fases de la Auditoría Operacional con el fin de determinar deficiencias, o irregularidades, establecer hallazgos y sustentar evidencias.
- Emitir un Informe Final en el que este determinado conclusiones y recomendaciones de todos los hallazgos detectados de las actividades de la empresa.

## CAPITULO II: MARCO TEÒRICO

### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Con la finalidad de fundamentar el presente trabajo investigativo se ha estimado conveniente indagar a cerca de los enfoques que tiene diferentes autores con relación a otros trabajos de similar índole, a continuación se dan a conocer los puntos de vista de los mencionados investigadores.

La tesis titulada, **“AUDITORÍA OPERATIVA A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA” LTDA, EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERIODO 2012”**, autora del tema investigativo, Catherine Elizabeth Gualli Arguello, año 2014, concluye:

1. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza” Ltda., proporcionó información necesaria, la misma que permitió obtener un conocimiento más amplio acerca de la Institución.
2. Se comprobó la hipótesis del presente trabajo de tesis mediante la ejecución de la Auditoría Operativa, la misma que permitió evaluar y analizar la eficiencia, eficacia y economía de los diferentes procesos y controles operativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “NUEVA ESPERANZA” LTDA.
3. Fueron determinados los hallazgos, una vez cumplido los programas de auditoría, cuestionarios de control interno, además se elaboró diagramas de flujo, indicadores de gestión, los cuales permitieron determinar las deficiencias en los procedimientos y debilidades existentes en la cooperativa.
4. El área en donde se concentra un nivel de riesgo alto, es el departamento de crédito, debido a la falta de control y ausencia de procedimientos para la concesión y recuperación de cartera. También se determinó riesgo de liquidez.
5. El informe final de auditoría servirá como herramienta para facilitar la toma de decisiones por parte de la gerencia en el cumplimiento de los objetivos y métodos en

términos de eficiencia, eficacia y economía logrando un mejor desempeño del personal al ejecutar las operaciones.

La tesis titulada, **“AUDITORÍA OPERACIONAL A LA INDUSTRIA SACHA TEXTIL, DEL CANTON RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, DEL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012.”**, la autora del tema de investigación, María Antonieta Sagñany Aucancela, año 2014, ha concluido que:

1. Mediante la realización de la auditoría operacional en la industria SACHA TEXTIL se alcanzaron los objetivos propuestos por la autora de tesis, y a la vez se logró detectar deficiencias que dificultan el desarrollo de los procesos de contratación de personal, control de inventarios y producción; el resultado del trabajo se resume en el informe de auditoría donde se detallan las observaciones y las recomendaciones específicas que permitan minimizar los riesgos.
2. La Industria SACHA TEXTIL a pesar de evidenciar inconvenientes en sus procesos operacionales, no han tomado ningún tipo de medidas para evaluar el desarrollo de los mismos; sin embargo, mantiene una economía solvente que permite satisfacer las necesidades de los involucrados, y a la vez, reinvertir en dicha actividad. En síntesis, mantiene una ligera eficiencia y eficacia, las cuales se determinaron a través de los indicadores operativos.
3. El control interno como proceso integral de la industria, conserva un nivel de confianza global del 66,66% es decir moderado y esto se debe a la inobservancia de las normas legales que regulan ese tipo de empresas, situación que genera una serie de deficiencias que limitan el logro de los objetivos estratégicos.
4. A través de la evaluación realizada al personal de la Industria SACHA TEXTIL, se determinó que el 72% de los empleados (personal operativo) han sido capacitados esporádicamente, sin embargo de los cual las tareas siguen realizándose con poca eficacia y eficiencia.

La tesis titulada, **“AUDITORÍA OPERATIVA PARA EL DEPARTAMENTO DE ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE UNA EMPRESA IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA**

**EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**”, sus autores, Lissette Johanna De Los Santos y Eduardo Fabián Perero Venegas, en el año 2013, concluyeron:

- Con respecto a la hipótesis 1, la importadora no aplica un método para la distribución de la mercadería en las instalaciones de la bodega, desperdiciando tiempo debido a que las actividades realizadas se prolonga o se duplican los esfuerzos y no se optimiza el espacio para el almacenamiento de la misma. Se utilizara el método ABC por rotación de productos por utilidad marginal para la ubicación de la mercadería, debido a que la empresa maneja gran cantidad de productos por utilidad marginal para la ubicación de la mercadería y ejercer un control sobre ellos resulta un poco complejo, y resulta que los productos que más se venden incurrir en mayores costos relacionados con su gestión. Además se aplicado la clasificación por costo de venta y precio de venta se obtienen una gran diferencia de los productos, catalogados como categoría A debido a que los anteriores métodos esos productos tiene poco aporte en la utilidad.
- Con la aplicación del método tenemos que el **28%** de los ítems representan los Artículos de **categoría A** los que se ejercerá mayor control, un **32%** de los ítems forman parte de la **categoría B** y la categoría **C** constituyen un 40% de los ítems.

La ubicación de los productos con mayor rotación y mayor ganancia será la siguiente:

Los productos de la categoría A se ubicarán cerca la zona de carga y descarga ordenadas estratégicamente por su usual rotación. Además se ejercerá mayor control realizando revisiones continuas de las existencias y exactitud de los ingresos.

Los productos de categoría B se ubicarán luego de los de categoría A, realizando una gestión de control inmediata.

Los productos de categoría C se ubicaran después de la B teniendo en cuenta que no son tan significativos en su nivel de rotación y utilidad como las categorías anteriores ejerciendo con control menos riguroso.

- En relación a la hipótesis 2, utilizando el método del barrido y del ahorro se estableció una ruta con los principales clientes, con diferentes restricciones como lo son el tiempo de carga y descarga de la mercadería, el tiempo recorrido y su respectivo retorno, la capacidad que poseen los camiones y el tiempo de la jornada laboral. Con la ruta establecida por el método que minimiza el total de la distancia recorrida, se obtiene un **45% de margen de utilidad** en el traslado de la mercadería, considerando el ingreso que obtiene por el cobro de cada bulto que traslada establecido por la importadora en \$ 1.20, y el **costo por bulto** obtenido mediante la aplicación del método que **representa \$0.66**, además se determinó que cuando el camión cubre su capacidad total o es cercano a esta los costos de recorrido por kilómetro y tonelada incurridos en el traslado de la mercadería son menores, es decir con nuestro datos se puede obtener que un camión que cubre una capacidad de **4.8 toneladas** su costo de recorrido por **kilómetro y tonelada** se establecería en **\$ 0.98**, existiendo una gran diferencia que cuando se realiza una ruta utilizando el camión con tan solo **\$2.07** toneladas su costo de recorrido por km y tonelada figurarían en **\$2,51** siendo más elevado.
- Según la hipótesis 3, se comprueba que los controles aplicados por la importadora no son efectivos, primeramente por la falta de procedimientos y su respectivo manual de funciones, la mayoría de las actividades realizadas se las conoce por que fueron dictaminadas por el Jefe de Logística, esto implica que el trabajo efectuado no se realice de manera correcta y a tiempo. En ocasiones la rapidez con que deben realizaren ciertas actividades impiden que se ejerzan los debidos controles. En la zona de almacenamiento se evidencia la falta de codificación de la mercadería que imposibilita su fácil ubicación al momento de realizar un despacho. La transportación de mercadería hacia el cliente se realiza de acuerdo a la experiencia del operario, no se ha realizado ningún estudio que evidencia que esta manera de trabajar es la adecuada. Hemos determinado flujo gramas mejorados con su respectivo procedimiento para ejercer un mayor control.
- La infraestructura de la bodega no permite realizar ágilmente las actividades del área, existe una desorganización de la mercadería en el primer y segundo nivel, existen muchos **espacios libres** y pasillos representados en un 34.69%, al cual se le establece un estándar del **15%** del total del área para mejorar este recurso y de esta manera favorecer a los pasillos de ciertas zonas que impiden el movimiento de las maquinarias por resultar ser un poco angosto, logrando una redistribución de

espacios además se observó la falta de señalización de los pasillos para la ubicación de la mercadería, se establece una altura libre de **2.77** metros decidido mediante la altura total de las instalaciones de la bodega restándole **0.5 m** menos del obstáculo más bajo del techo, en este caso lámparas, para calcular el volumen del área del almacenamiento obtenido **4212.68m<sup>3</sup>** incrementando en un 36% el volumen de almacenamiento, debido a que actualmente el volumen utilizado equivale a **2671.25 m<sup>3</sup>**. Existe mercadería almacenadas en lugares que no tienen las condiciones adecuadas, como por ejemplo existen filtros de agua, provocando humedad.

- La evaluación de los principales riesgos a los que está expuesta la importadora en su gestión logística ayudan a tomar medidas preventivas en determinadas situaciones que pueden causar problemas en el futuro, o buscar una alternativa para la solución, en la matriz de riesgo creada se evidenciaron 3 riesgos considerados extremos en la gestión que realiza la importadora considerando como riesgos extremos a los que obtuvieron una calificación mayor a 72 obtenida de la multiplicación de las dos variables importantes, impacto y probabilidad, dichos riesgos se encuentran específicamente en los procesos en los procesos de recepción y almacenamiento para los cuales se presente el diagrama Ishikawa reflejando las causas y efectos.
- En general la importadora presentó deficiencias operacionales en su gestión logística debido a la insuficiente evaluación de los procesos aplicados en el área, y la vulnerabilidad de la mercadería debido a sus características y tamaño

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN HISTÓRICA TEÓRICO**

### **2.2.1 Auditoría**

(Arens, Randal, & Mark, 2007); explica que:

“Es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente”

## 2.3 TIPOS DE AUDITORÍA

De acuerdo a (Arens, Randal, & Mark, 2007) explica que:

“Los CPC realizan tres tipos principales de auditorías, como se ilustra con el ejemplo en la tabla 1-3:

1. Auditoría operacional
2. Auditoría de cumplimiento
3. Auditoría de los estados financieros

Una **auditoría de cumplimiento** se realiza para determinar si la entidad auditada aplica correctamente los procedimientos, reglas o reglamentos específicos que una autoridad superior ha establecido. Una auditoría de cumplimiento de un negocio privado puede incluir:

- Determinar si el personal contable aplica los procedimientos que prescribió el contralor de la compañía,
- Revisar promedios de suelos para que cumplan con la legislación laboral.
- Revisar los acuerdos contractuales con los banqueros y otros prestamistas para asegurarse de que la compañía cumple con los requerimientos legales.

Una **auditoría de estados financieros** se lleva a cabo para determinar si los estados financieros en general (la información que se está verificando) han sido elaborados de acuerdo con el criterio establecido. Por lo general, los criterios son GAAP, aunque también es común realizar auditorías de estados financieros preparados utilizando la base de efectivo o alguna otra base de contabilidad adecuada para la organización. Para determinar si los estados financieros han sido declarados de manera adecuada de acuerdo con las GAAP, el auditor debe realizar las pruebas requeridas para determinar si los estados contienen errores importantes u otras declaraciones erróneas”

La auditoría **operacional** evalúa la eficiencia y eficacia de cualquier parte de los procedimientos y métodos de operación de una organización. Cuando se completa una auditoría operacional, por lo general, la administración espera recomendaciones para mejorar sus operaciones, por ejemplo, los auditores pueden evaluar la eficiencia y

exactitud del procesamiento de las transacciones de nómina de un sistema de cómputo recién instalado.

Durante las auditorías operacionales, las revisiones no se limitan a la contabilidad. Puede incluir la evaluación de la estructura organizacional, operaciones de computo, métodos de producción, mercadotecnia y cualquier otra área en la que este calificado el auditor.

### **2.3.1 Auditoría Operacional**

(Pany, 2005) Explica que:

“El término **auditoría operacional** se refiere al análisis integral de una unidad operativa o de una organización completa para evaluar sus sistemas, controles y desempeño, según se miden en función de los objetivos de la administración”.

Según (Madariaga, 2004): No es una auditoría distinta caracterizada por programas por programas y técnicas especiales, sino más bien es una actitud mental del auditor. Se trata del control sobre las actividades desarrolladas por una sociedad. Es un enfoque de la auditoría encaminada a examinar los datos como medio para mejorar las actividades de la empresa.

### **2.3.2 Propósito de la Auditoría Operacional**

Según (Maldonado , 2001)

Evalúa la eficiencia, efectividad, economía con la que manejan los recursos de una entidad, un programa o actividad; el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente.

Según (Whittington & Pany , 2000): La declaración general de propósito de una auditoría operacional incluye generalmente la intención de evaluar el desempeño de una organización, función o grupo de actividades particulares. Sin embargo, esta declaración general debe ampliarse para especificar en forma precisa el

alcance de la auditoría y la naturaleza del informe. Los auditores deben determinar específicamente cuáles políticas y procedimientos deben ser evaluados y como se relacionan estos con los objetivos específicos de la organización.

### **2.3.3 Objetivos de la Auditoría Operacional.**

(Pany, 2005) Explica que: Las auditorías operacionales con frecuencia son efectuadas por auditores internos para sus organizaciones. Los usuarios principales de los informes de auditoría operacional son los gerentes de distintos niveles, incluso el consejo de administración. La administración de alto nivel requiere de opiniones en cuanto a todos los componentes de una organización. La administración necesita, por ejemplo, lo siguiente:

1. Evaluaciones del desempeño de la unidad con relación a los objetivos de la administración u otros criterios conveniente
2. Opinión en cuanto a sus planes son integrales, consistentes y entendidos en los niveles operativos.
3. Información objetiva con relación a que también se están llevando a cabo sus planes y políticas en todas las áreas de operaciones y acerca de oportunidades para el mejoramiento en cuanto a eficiencia, eficacia y economía.
4. Información acerca de debilidades en los controles operativos, sobre todo respecto a posibles fuentes de dispendio.
5. Opinión reiterada en cuanto es posible confiar en todos los informes de operaciones como una base para la acción”.

### **2.3.4 Orientación y enfoque de la Auditoría Operacional**

La (Contraloría General del Estado, 2011) Explica que:

El enfoque y orientación de auditoría operacional, determina que el examen deberá dirigir su ámbito de acción a los objetivos trazados, poniendo énfasis en los objetivos estratégicos que están directamente relacionados con la misión de la entidad.

Se modificará la orientación de la auditoría, si al finalizar la etapa de planificación, se determina la necesidad de investigar ciertas áreas críticas, con mayor detalle profundidad o intensidad que otras.

(Manual de auditoría de gestión, 2002) explica que:

Auditoría operacional está orientada hacia la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones.

### **2.3.5 Alcance de la Auditoría Operacional**

Según (Contraloría General del Estado, 2011): La auditoría puede examinar todas las operaciones y actividades de una entidad o parte de ellas, un periodo determinado; por esta condición y por la variedad de hallazgos que pueda detectarse, dependiendo del enfoque, se requiere un equipo de trabajo multidisciplinario que analice el proceso administrativo, las actividades de apoyo y las actividades operacionales, bajo los criterios de eficiencia, efectividad y economía.

Según (Manual de auditoría de gestión, 2002)

Examina a una entidad o a parte de ella; a una actividad, programa o proyecto. Se centra únicamente en áreas críticas.

### **2.3.6 Importancia de la Auditoría Operacional**

(Santillana, 2002) Explica que: El ejercicio de la auditoría operacional infiere un cambio del auditor interno que la práctica. Ya no se trata de revisar y examinar las cifras frías de unos estados financieros, ni de evaluar el comportamiento y desempeño de la administración. La actitud, ahora, es más de compenetrarse anímica y mentalmente en la vida misma, supervivencia y desarrollo de la entidad a la que presta sus servicios.

El auditor operacional no buscará respuestas satisfactorias que justifiquen un buen o mal resultado de operación; su enfoque será en hacer preguntas inteligentes, en vez de buscar respuestas inteligentes.

Por otro lado es un gran reto a la capacidad y calidad profesional del contador público como auditor operacional. Para una buena ejecución de esta especialidad requerirá introducirse, estudiar, conocer otras disciplinas como son, a manera de ejemplo: análisis de sistemas, ingeniería industrial (para revisar costos y producción), mercadotecnia (para revisar ventas), relaciones industriales (para revisar la administración de recursos humanos), etc.

Según (Maldonado , 2001)

Puede alcanzar un sector de la economía, todas las operaciones de la entidad, inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa, sistema o actividad específica.

### **2.3.7 Proceso de la Auditoría Operacional**

Según (Contraloría General del Estado, 2011)

#### **Planificación**

En la planeación de una auditoría se deben cumplir varias tareas: conocimiento de la entidad a través del levantamiento de información, aplicación de indicadores, evaluación de control interno, asignación de equipo de trabajo y diseño de un programa de auditoría.

#### **Ejecución de la auditoría**

En esta etapa se ejecuta el trabajo de auditoría, con el desarrollo de los programas y con la obtención de la evidencia suficiente, relevante y competente, basados en criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa; evaluación de los resultados de la gestión y determinación de los hallazgos resultantes para sustentar los comentarios, las conclusiones y recomendaciones que serán incluidas en el informe.

## **Comunicación de resultados**

La redacción del informe de auditoría de gestión al igual que otro tipo de auditoría, observara las normas nacionales e internacionales y demás disposiciones emitidas para el efecto y presentara una estructura en la cual se establezcan los hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

En la fase de comunicación de resultados, se mantendrá informada a la administración de la entidad permanentemente, sobre las observaciones encontradas durante la ejecución del examen, con la finalidad de obtener los justificativos y comentarios pertinentes, previo a la elaboración del informe final.

(Arens, Randal, & Mark, 2007) Explica que:

“Existen fases para una auditoría operacional: la planeación, la acumulación y evaluación de la evidencia, y los dictámenes y seguimiento.

**La planeación** al igual que los auditores de los estados financieros, el auditor operacional debe determinar el alcance del compromiso y comunicarlo a la unidad organizacional. También es necesario proveer el personal necesario para cumplir con el compromiso, obtener la información histórica acerca de la unidad organizacional, y entender el control interno, y decidir cuál evidencia es conveniente acumular.

**Acumulación y evaluación de la evidencia** ya que los controles internos y los procedimientos de operación son una parte crítica de la auditoría operacional, es común usar extensamente la documentación, los cuestionarios al cliente y la observación.

**Dictámenes y seguimiento** en las auditorías operacionales, el dictamen generalmente se envían sólo a la administración con copia a la unidad que fue auditada. La falta de usuarios terceros reduce la necesidad de una redacción estandarizada en los dictámenes de auditoría operacional. En segundo lugar, diversidad de auditorías operacionales

requiere que cada dictamen sea hecho a la medida para entender el alcance de la auditoría, los hallazgos y las recomendaciones.”

### **2.3.8 Normas de la Auditoría**

(Arens, Randal, & Mark, 2007) Explica que: Las normas de auditoría son directrices generales que ayudan a los auditores con sus responsabilidades profesionales en la auditoría de estados financieros históricos. Ello incluye la consideración de capacidades profesionales como lo son la competencia y la independencia, los requisitos de informes y la evidencia.

Las directrices más amplias disponibles son las 10 **normas de auditoría generalmente aceptadas (GAAS, por sus siglas en ingles)**. Fueron elaboradas por el AICPA en 1947 y han sufrido cambios mínimos desde que fueron emitidas. Las 10 normas de auditoría generalmente aceptadas se resumen en tres categorías:

- **Normas generales**

1. La auditoría debe ser realizada por una persona o personas que cuenten con la capacitación técnica adecuada y la competencia de un auditor.
2. En todos los asuntos relativos a un contrato, el o los auditores deben conservar una actitud mental independiente.
3. Debe tenerse cuidado profesional en el desempeño y planeación de la auditoría y en la preparación del informe.

- **Normas sobre el trabajo de campo**

1. El trabajo debe ser planeado adecuadamente y los asistentes, si se cuenta con ellos deben ser supervisados de forma adecuada.
2. Deben conocerse de manera detallada el control interno a fin de planear la auditoría y determinar la naturaleza, duración y extensión de las pruebas que se desarrollarán.
3. Se debe obtener suficiente evidencia mediante inspección, observación, consultas y confirmaciones para tener una base razonable para emitir una opinión con respecto a los estados financieros que se auditan.

- **Normas sobre la información**

1. El informe debe manifestar si los estados financieros se presentan de conformidad con las normas de información financiera aplicables.

2. En el informe se deben identificar aquellas circunstancias en las que no se hayan observado los principios de manera coherente en el periodo actual en relación con el periodo anterior.
3. Las revelaciones informativas en los estados financieros deben considerarse razonablemente adecuadas a no ser que se indique otra cosa en el informe.
4. El informe debe contener una opinión de los estados financieros, en su totalidad, o alguna indicación de que no puede emitirse una opinión. Cuando esto último suceda, las razones deben manifestarse. En todos los casos, en los que se asocie el nombre del auditor con los estados financieros, el informe debe incluir una indicación clara de la naturaleza del trabajo del mismo, si se procede, y del grado de responsabilidad que asume.

Las normas de auditoría generalmente aceptadas son las que regulan y verifican, el correcto desarrollo de la auditoría, porque el auditor ante todo debe cumplir con los principios éticos de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

### **2.3.9 Técnicas y Procedimientos de Auditoría**

Según (Cardoso , 2006)

Son los métodos prácticos, re investigación y pruebas que el auditor utiliza para lograr la información y comprobaciones necesarias con el fin de poder emitir su opinión profesional.

Los procedimientos de auditoría son: El conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias relativas, o sea, las técnicas son las herramientas de trabajo el auditor y los procedimientos la combinación que se hace de esas herramientas para un estudio particular

### **2.3.10 Papeles de trabajo**

(Contraloría General del Estado, 2011)

Los papeles de trabajo de auditoría constituyen el soporte llevado a cabo por el auditor, contiene los cometarios, conclusiones y recomendaciones incluidos en su informe; así como el cumplimiento del debido proceso de auditoría.

Los papeles de trabajo, vinculan la labor realizada por el auditor durante las etapas de planeamiento y la ejecución de la auditoría con el producto final de la misma, el informe de auditoría.

Según (Cardoso , 2006)

Son documentos preparados por el auditor, revisor fiscal, supervisor y analista que le permite tener información y pruebas del trabajo efectuado, así como las decisiones tomadas para formar la opinión. Su misión es ayudar en la planificación y realización de la auditoría y en la supervisión, análisis y revisión de la misma y suministrar evidencias del trabajo llevado a cabo para argumentar su opinión.

En los papeles de trabajo queda el registro material que conserva el auditor del trabajo realizado, incluyendo los procedimientos empleados, pruebas realizadas e información obtenida. Deben hacerse en el momento de hacer el respectivo trabajo. Son de propiedad única del auditor que los tiene que conservar durante cinco años como mínimo.

Según (Aguirre, 2005)

Los papeles de trabajo constituyen la constancia escrita del trabajo realizado por el auditor, cuyas conclusiones son las bases de la opinión reflejada en el informe de auditoría.

El auditor trabaja con documentos propiedad del cliente. Los procedimientos de revisión e inspección aplicados quedan reflejados en los papeles de trabajo.

Los papeles de trabajo comprenden la totalidad de los documentos preparados o recibidos por el auditor. Constituyen un compendio de la información utilizada y de las pruebas efectuadas en la ejecución de su trabajo, junto con las decisiones tomadas para llegar a formar la opinión de auditoría.

Los papeles deben prepararse a medida que se realiza el trabajo de auditoría y deben ser lo suficientemente claros como para permitir a un auditor sin un conocimiento previo, el seguimiento de las incidencias del trabajo y la comprobación de que la auditoría se haya efectuado conforme a las normas aplicables. Deberán ser diseñados de manera que se consiga la más eficiente y económica realización del trabajo.

Los papeles de trabajo son susceptibles a normalización, lo que mejora la eficacia de su preparación y revisión. Debe indicar las comparaciones y verificaciones efectuadas, así como las conclusiones a las que se hubiera llegado.

### **2.3.11 Propósito de los papeles de trabajo**

Según (Manual de auditoría de Gestión, 2002)

Los propósitos principales de los papeles de trabajo son:

- a) Concluir el fundamento que dispone el auditor para preparar el informe de la auditoría.
- b) Servir de fuente para comprobar y explicar en detalle los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se exponen en el informe de auditoría.
- c) Constituir la evidencia documental del trabajo realizado y de las decisiones tomadas, todo esto de conformidad con las NAGA.

### **2.3.12 Características de los papeles de trabajo**

Según (Manual de auditoría de gestión, 2002)

Todo papel de trabajo debe reunir ciertas características, como son las siguientes:

- a) Prepararse en forma clara y precisa, utilizando referencias lógicas y un mínimo número de marcas.
- b) Su contenido concluirá tan sólo los datos exigidos a juicio profesional del auditor.

- c) Deben elaborarse sin enmendaduras, asegurando la permanencia de la información.
- d) Se adoptarán las medidas oportunas para garantizar su custodia y confidencialidad, divulgándose las responsabilidades que podrían dar lugar por las desviaciones presentadas.

Según (Aguirre, 2005)

Como características comunes que deberán contener unos buenos papeles de trabajo, cabe destacar las siguientes:

- Deben ser completos
- Deben ser concisos
- Deben ser claros

### **Papeles de trabajo completos**

En general, para que unos papeles de trabajo puedan considerarse completos deben

- Identificar el alcance del servicio profesional encomendado.
- Describir el trabajo realizado.
- Identificar a los auditores que realizaron y supervisaron el trabajo.
- Indicar las fechas en que se realizó y revisó el trabajo.
- Mostrar el origen de los importes monetarios y demás indicada en los mismos.
- Expresa las conclusiones alcanzadas.
- Incluir una buena referenciación cruzada.

Como norma general, debe existir concordancia en todo sentido entre los papeles de trabajo tomados en su conjunto y el informe de auditoría.

Los papeles de trabajo deberán indicar la fuente de la de la información que contienen. En algunos casos esta información es evidente a partir del propio encabezamiento del papel, si bien en otros casos es necesario indicarlo mediante una nota específica. Para ello deberá indicarse el nombre y el cargo o responsabilidad de la persona que suministró la información y la descripción del registro u otra fuente de información.

Los papeles de trabajo deberán incluir un programa de trabajo donde se describa la naturaleza y el alcance de los procedimientos de auditoría aplicados a cada área. En caso de no existir dicho programa deberá explicarse detalladamente el trabajo en cada papel de trabajo o en el memorándum de la sección.

En todos los papeles de trabajo se indicará el nombre que lo realiza y la fecha de realización, y el nombre de la persona que lo revisa y la fecha de revisión.

### **Papeles de trabajo concisos**

Únicamente deberán prepararse aquellos papeles de trabajo que sean estrictamente necesarios y útiles para la realización del trabajo planificado.

Los papeles de trabajo deberán contener aquellos datos y pruebas esenciales. Antes de realizar un papel de trabajo se deberá pensar la manera más eficaz de enfocarlo, de manera que se obtenga un papel de trabajo completo invirtiendo el menor tiempo posible.

Debe prestarse atención a la realización de los memorándum, evitando incluir información o comentarios que ya están indicados en otros papeles de trabajo o que no resultan significativos a efectos del informe de auditoría.

### **Papeles de trabajo claros**

Al diseñar y elaborar los papeles de trabajo hay que intentar que su presentación y contenida permitan que una persona o familiarizada con el trabajo pueda entenderlo sin problemas, para ello deberá tener las siguientes características:

- Buena ortografía y corrección en el lenguaje.
- Nombres de empresas, lugares y personas bien expresados.
- Referenciación lógica y simple.
- Reducido número de marcas de comprobación.
- Adecuadas explicaciones a las marcas de comprobación.
- No agrupar excesiva información en espacios reducidos.

### **2.3.13 Objetivos de los papeles de trabajo**

Según (Cardoso , 2006)

Estos documentos llamados papeles de trabajo constituye un compendio de todas las pruebas y evidencias obtenidas por el auditor y cumplen los siguientes objetivos:

- Coordinar y organizar todas las fases del trabajo realizado.
- Servir de guía en exámenes subsecuentes.
- Facilita la preparación del informe del auditor, revisor y supervisor.
- Comprobar y explicar en detalle las opiniones del auditor.
- Proporcionar información para la preparación de documentos para la Supersolidaria.
- Proporcionar información para las declaraciones tributarias.
- Proveer un registro histórico de la información analizada.

Según (Aguirre, 2005)

El objetivo fundamental de los papeles de trabajo es suministrar evidencia de los procedimientos del trabajo realizado y los comentarios detallados que respaldan la opinión. Adicionalmente, pueden enumerarse otros objetivos, como son los siguientes:

- a) Planificar, coordinar y organizar las distintas fases del trabajo de auditoría.
- b) Construir un registro histórico de la información y los procedimientos empleados.
- c) Servir de fuente de información y guía para la elaboración de futuros papeles de trabajo.
- d) Ayudar al auditor a asegurarse de la correcta realización del trabajo.
- e) Permitir el control del trabajo realizado mediante la revisión de los papeles de trabajo por un tercero competente.

### 2.3.14 Custodia y Archivo

Según (Aguirre, 2005)

Los papeles de trabajo son propiedad del auditor, quien podrá facilitar copias o extractos de sus papeles a la entidad auditada. Así mismo podrá facilitar el acceso a estos papeles a terceros, como por ejemplo otros auditores, pero siempre con consentimiento expreso de los administradores de la entidad.

El auditor deberá habilitar los procedimientos necesarios para garantizar la custodia de los papeles durante el tiempo necesario para cumplir con los requerimientos legales al respecto.

Según (Manual de auditoría de Gestión, 2002): Estos papeles de trabajo son de propiedad de las unidades de auditoría de la Contraloría y entidades públicas, las mismas que tiene la responsabilidad de la custodia de un archivo activo por el lapso de cinco años y en un archivo pasivo por hasta veinte y cinco años, únicamente pueden ser exhibidos y entregados por requerimiento judicial.

Estos papeles de trabajo deben ser organizados en forma sistematizada, sea preparando legajos, carpetas o archivos que son de dos clases:

**Archivo permanente o continuo.**- Este archivo permanente contiene información de interés o útil para más de una auditoría o necesarios para auditorías subsiguientes.

La primera hoja de este archivo necesariamente debe ser el índice, el mismo que indica el contenido del legado.

La finalidad del archivo permanente se puede resumir en los puntos siguientes:

1. Recordar al auditor las operaciones, actividades o hechos que tienen vigencia en un periodo de varios años.
2. Proporcionar a los auditores nuevos, una fuente de información de las auditorías realizadas.

3. Conservar papeles de trabajo que serán utilizados durante varios años, y que no requieren ser preparados año tras año, ya que no se ha operado ningún cambio

La mayor parte de información se obtiene de la primera auditoría, pero como se indicó su utilización es en ésta y futuras auditorías. Es necesario que en cada auditoría se vaya actualizando su información.

### **Archivo corriente**

En estos archivos corrientes se guardan los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un periodo. La cantidad de legajos o carpetas que forman parte de este archivo de un periodo dado varía de una auditoría a otra y aun tratándose de la misma entidad auditada. Este archivo a su vez se divide en dos legajos o carpetas, una con información general y la otra con documentación específica por componentes.

#### **2.3.15 Marcas de Auditoría.**

Según (Manual de Auditoría de Gestión, 2002): Las marcas de auditoría, conocidas también como: claves de auditoría o tildes, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido. Estas marcas permiten conocer además, cuales partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no.

Las marcas al igual que los índices y referencias ya indicadas, preferentemente deben ser escritas con lápiz de color rojo, ya que su uso se encuentra generalizado al igual que los papeles de trabajo elaborados por el auditor usualmente son hechos con lápiz de papel.

#### **2.3.16 Índice de Auditoría**

(Manual de auditoría de Gestión, 2002): Es necesaria la anotación de índices en los papeles de trabajo ya sea en el curso o al concluirse la auditoría, para lo cual primeramente se debe definir los códigos a emplearse que deben ser iguales a los

utilizados en los archivos y su determinación debe considerarse la clase de archivo y los tipos de papeles de trabajo.

Es importante también que todos los papeles de trabajo contengan referencias cruzadas cuando están relacionados entre sí, esto se realiza con el propósito de mostrar en forma objetiva como se encuentran ligados o relacionados entre los diferentes papeles de trabajo.

La codificación de índices y referencias en los papeles de trabajo pueden ser de tres formas: a) alfabética, b) numérica y c) alfanumérica. El criterio anteriormente expuesto fue, para el archivo permanente índices numéricos y para el archivo corriente índices alfabéticos y alfanuméricos.

**Tabla 1: Índices de Auditoría Operacional**

| <b>SIGLAS</b> | <b>SIGNIFICADO</b>                                |
|---------------|---|
| AC            | Archivo Corriente                                 |
| AP            | Archivo Permanente                                |
| PE            | Planificación Estratégica                         |
| PA            | Programa de Auditoría                             |
| CI            | Cuestionario de Control Interno                   |
| HA            | Hallazgo de Auditoría                             |
| IG            | Indicadores de Gestión                            |
| DFP           | Diagrama de Flujos de los Procesos                |
| HR            | Hoja de resumen de conclusiones y recomendaciones |
| IA            | Informe de Auditoría                              |

Elaborado por: Laura López

### **2.3.17 Hallazgos de auditoría**

Según (Manual general de auditoría Gubernamental, 2003)

El termino hallazgo se refiere a las debilidades en el control interno detectadas por el auditor. Por lo tanto, abarca los hechos y otras informaciones de la entidad auditada y a otras personas interesadas.

Los hallazgos de la auditoría, se definen como asuntos que llaman la atención del auditor y que en su opinión, deben comunicarse a la entidad, ya que representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa, su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información confiable y consistente, en relación con las observaciones efectuadas por la administración.

### **2.3.17.1 Elementos del hallazgo**

Según (Manual general de auditoría Gubernamental, 2003)

Desarrollar en forma completa todos, los elementos del hallazgo en una auditoría, no siempre podría ser posible. Por lo tanto el auditor debe utilizar su buen juicio y criterio profesional para decidir cómo informar determinada debilidad importante identificada en el control interno. La extensión mínima de cada hallazgo de auditoría dependerá de cómo este debe ser informado, aunque por lo menos, el auditor debe identificar los siguientes elementos.

- Condición:** Se refiere a la situación actual encontrada por el auditor al examinar un área, actividad, función u operación, entendida como “lo que es”.
- Criterio:** Comprende la concepción de “lo que debe ser”, con la cual el auditor mide la condición del hecho o la situación.
- Efecto:** Es el resultado adverso o potencial de la condición encontrada, generalmente representa la pérdida en términos monetarios originados por el incumplimiento para el logro de la meta, fines y objetivos institucionales.
- Causa:** Es la razón básica (o las razones) por lo cual ocurrió la condición, o también el motivo de incumplimiento del criterio de la norma. Su identificación requiere de la habilidad y el buen juicio del auditor, es indispensable para el desarrollo de una recomendación constructiva que provenga la recurrencia de la condición.

### **2.3.18 Muestreo de Auditoría Operacional**

Según (Manual de auditoría de Gestión, 2002): Durante su examen el auditor obtiene evidencia confiable y pertinente, suficiente para darle una base razonable sobre lo cual emitir el informe. Los procedimientos de auditoría brindan esa evidencia no pueden aplicarse a la totalidad de las operaciones constituye una “muestra”.

El muestreo es el proceso de determinar una muestra representativa que permite concluir sobre los hallazgos obtenidos en el universo de operaciones. Por muestra representativa se entiende una cantidad dada de partidas que considerando los valores otorgados a elementos tales como el “el riesgo”, permite inferir que el comportamiento de esa muestra es equivalente al comportamiento del universo.

#### **2.3.18.1 Objetivos del Muestreo**

(Manual de auditoría de gestión, 2002)

La aplicación del muestreo en auditoría tiene los siguientes objetivos:

- a) Obtener evidencia del cumplimiento de los procedimientos de control establecidos.
- b) Obtener evidencia directa sobre la veracidad de las operaciones que se incluye en los registros y controles.

#### **2.3.19 Evidencia de Auditoría**

(Arens, Randal, & Mark, 2007) Explica que: La evidencia es cualquier tipo de datos que utiliza el auditor para determinar si la información que está auditando ha sido declarada de acuerdo con el criterio establecido. La evidencia asume varias formas diferentes, entre ellas: Testimonio oral del auditado (cliente). Comunicación por escrito con las partes externas. Observaciones por parte del auditor. Datos electrónicos sobre las transacciones.

Según (Manual de auditoría de Gestión, 2005)

La evidencia de auditoría constituye los elementos de prueba que obtiene el auditor sobre los hechos que examina y cuándo estas son suficientes y competentes, son el respaldo del examen y sustentan el contenido del informe.

El auditor dedica la mayor parte de su trabajo a la obtención o elaboración de las evidencias, lo que logra mediante la aplicación de las técnicas de auditoría.

### **2.3.19.1 Elementos de la Evidencia**

Según (Manual de auditoría de Gestión, 2002)

Para que sea una evidencia de auditoría, se requiere la unión de dos elementos: Evidencia suficiente (característica cuantitativa) y Evidencia competente (característica cualitativa), proporcionan al auditor la convicción necesaria para tener una base objetiva en su examen.

- a) Evidencias Suficientes.- Cuando éstas son en la cantidad y en los tipos de evidencia, que sean útiles y obtenidas en los límites de tiempo y costos razonables.
- b) Evidencias Competentes.- Cuando, de acuerdo a su calidad, son válidas y relevantes.

### **2.3.19.2 Clasificación de la evidencia**

Según (Manual General de Auditoría Gubernamental, 2003)

Las evidencias se clasifican en:

**Física**            Que se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes, documentos y registros. La evidencia de esta naturaleza puede presentarse en forma de memorando, fotografías, gráficos, cuadros, muestreo, materiales, entre otras.

**Testimonial** Se obtiene de otras personas en forma de declaraciones hechas en el transcurso de la auditoría, con el fin de comprobar la autenticidad de los hechos.

**Documental** Consiste en la información elaborada, como la contenida en cartas, contratos, registros de contabilidad, facturas y documentos de la administración relacionada con su desempeño (internos), y aquellos que se originan fuera de la entidad (externos).

**Analítica** Se obtiene al analizar o verificar la información, el juicio profesional del auditor acumulado a través de la experiencia, orienta y facilita el análisis.

### 2.3.20 Riesgos de Auditoría

Según (Whittington & Pany , 2000): El riesgo de auditoría se reduce con la reunión de evidencia: cuanto más competente sea la evidencia reunida, menor el riesgo de la auditoría asumido. En cada auditoría los auditores deben reunir suficiente evidencia para reducir el riesgo de auditoría a un nivel bajo. Una forma obvia para reunir evidencia adicional es intensificar los procedimientos de auditoría.

La evidencia competente y suficiente debe obtenerse mediante inspección, observación, indagación y afirmaciones para obtener una base razonable para expresar una opinión.

- **Riesgo Inherente.** La posibilidad de un error material es una afirmación antes de evaluar el control interno del cliente, se conoce como riesgo inherente.

Los factores que afectan el riesgo inherente se relacionan bien sea con la naturaleza del cliente y su industria.

- **Riesgo de control.** El riesgo de que el control interno del cliente no haya evitado o detectado un error material en forma oportuna. Este riesgo se basa completamente en la efectividad del control interno del cliente.

Los errores se evitan o se identifican en forma oportuna mediante pruebas que son parte del sistema y chequeos cruzados que también están dentro de sistema.

- **Riesgo de detección.** Es la posibilidad de que los procedimientos de los auditores los conduzca a concluir que no existe un error material en una cuenta o afirmación cuando de hecho ese error si existe.

### **2.3.20.1 Evaluación de riesgo**

(Estupiñan Gaitán , 2006) Explica que: Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el anterior de la misma.

La evolución del riesgo debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores internos para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo.

### **2.3.21 Informe de Auditoría Operacional**

Según (De la Peña , 2003): El informe de auditoría es el producto principal que se obtiene del trabajo del auditor, ya que en él va a reflejar su opinión sobre la veracidad del contenido de las cuentas anuales analizadas. A la hora de redactar este informe el auditor debe tener en cuenta la normativa.

### **2.3.22 Control Interno**

(Estupiñan Gaitán , 2006) Explica que: Control interno es un proceso, ejecutada por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grado directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivo:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera

- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Según (Aguirre, 2005) : El control interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa (salvaguardia de activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc. ).

Es importante destacar que esta definición de control interno no solo abarca el entorno financiero y contable sino también los controles cuya meta es la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial.

### **2.3.23 Objetivos del Control Interno**

(Estupiñan Gaitán , 2006) Explica que: El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad y los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión y las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

### **2.3.24 Componentes del Control Interno**

(Mantilla , 2007) Menciona que: El control interno consta de cinco componentes interrelacionado, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados en el proceso de administración. Aunque los

componentes se aplican a todas las entidades, las compañías pequeñas y medianas pueden implantarlos de forma diferente que las grandes. Sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados, no obstante la cual una compañía pequeña puede tener un control interno efectivo. Los componentes son:

- **Ambiente de control.** El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores de ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; la filosofía y el estilo de la operación de la administración; la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza, y cómo organiza y desarrolla a su gente; y la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores.
- **Valoración de riesgos.** Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes internas y externas, las cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración riesgo es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, construyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuaran cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.
- **Actividades de control.** Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

- **Información y comunicación.** Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente de una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solo con los datos generados internamente, sino también con la información sobre evento, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informes de los negocios y reportes externos. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, influyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización.

Todo el personal debe recibir un mensaje claro de parte de la alta gerencia respecto a que las responsabilidades de control deben tomarse seriamente. Deben entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo de la manera como las actividades individuales se relacionan con el trabajo de otro. Deben tener un medio de comunicar la información significativa. También necesitan comunicarse efectivamente con las partes externas, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

- **Monitoreo.** Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo *ongoing*<sup>4</sup>, evaluaciones separadas o combinación de las dos. El monitoreo *ongoing* ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primeramente de la valoración de riesgo y de la afectividad de los procedimientos de monitoreo *ongoing*. Las deficiencias de control interno deberán reportarse a lo largo de la organización, informando a la alta gerencia y al consejo solamente los asuntos serios.

### 2.3.25 Evaluación del Control Interno

Según (Cardoso , 2006): El estudio es el examen mismo, la investigación y análisis del control existente: la evaluación es la conclusión a que se llega, es el juicio que se forma en la mente del auditor al evaluar los resultados del control interno, si es

bueno o defectuoso, es decir, si permite la consecución plena de sus objetivos o no.

### **2.3.26 Métodos de evaluación**

Según (Cardoso , 2006)

Existen tres métodos para evaluar el estudio y evaluar el control interno:

- Método descriptivo
- Método de cuestionario
- Método gráfico

**Método descriptivo.** Consiste en la explicación, por escrito, de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos científicos del control interno. Es decir, es la formulación mediante un memorando donde se documentan los distintos pasos de un aspecto operativo.

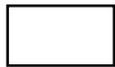
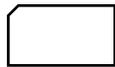
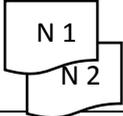
**Método de cuestionario.** Consiste en elaborar previa una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a tales preguntas. Generalmente estas preguntas se formulan de tal forma que una respuesta negativa advierta debilidades en el control interno.

**Método gráfico.** En la práctica este resulta ser el método más eficiente para estudiar y evaluar el control interno, ya que se parte de nada y toda la información es producto de la observación, investigación, inspección e indagaciones directas que efectúa el auditor con base en los cuales el diagrama de flujo del control interno aplicable a la información que afecta cada una de las operaciones de la entidad.

Según (Manual de Auditoría de Gestión, 2002)

A continuación se presentan la simbología de flujo-gramación

Tabla 2: Método Gráfico

| SIMBOLOGÍA  | DESCRIPCIÓN  |
|---|--|
|    | PROCESO  |
|    | PROCESO CON CONTROL  |
|    | DECISIÓN   |
|    | DOCUMENTO  |
|    | DOCUMENTO PRENUMERADO  |
|    | REGISTROS (Libros, Tarjetas, etc.)                           |
|  | TARJETA PERFORADA  |
|  | PAPEL PERFORADO  |
|  | ARCHIVO  |
|  | DESPLAZA UN DOCUMENTO PARA EXPLICAR DESVIACIONES DEL SISTEMA |
|  | ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN                                    |
|  | SE TOMA INFORMACIÓN  |
|  | SE TOMA Y ACTUALIZA INFORMACIÓN                              |
|  | DOCUMENTO (Cuando se va distribuir los documentos)           |
|  | CONECTOR   |
|  | INICIO O FIN   |

### 2.3.27 Eficiencia y Eficacia

Según (Robbins & Coulter , 2010)

**Eficiencia**, se refiere a obtener los mejores resultados a partir de la mejor cantidad recursos. Debido a que los gerentes cuentan con escasos recursos (incluidos personal, dinero y equipo) se encargan de utilizar eficientemente dichos recursos con frecuencia esto se lo conoce como “hacer bien las cosas”, decir no desperdiciar recursos.

Sin embargo no basta el simple hecho de ser eficiente. La administración también se ocupa de ser eficaz, realizar actividades tales que se logren los objetivos organizacionales.

**Eficacia**, se suele descubrir como “hacer las cosas correctas”, es decir realizar aquellas actividades que ayudaran a la organización a alcanzar sus metas.

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 IDEA A DEFENDER

La realización de una auditoría operacional a la Empresa Pinturas Aldaz del Cantón Tena, Provincia de Napo, Periodo 2015, permitirá que la empresa tenga la posibilidad de mejoramiento en el manejo de los recursos y que cumpla con los objetivos.

### 3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

- **Bibliográfica.** Se utilizará este tipo de investigación porque se va a realizar una serie de actividades conducentes a la obtención de información necesaria en la Empresa Pinturas Aldaz, como la revisión bibliográfica especializada y documentos, manuales, normas y reglamento, para poder generar un mayor conocimiento y comunicar los resultados
- **Investigación de campo.** La investigación de campo proporcionará una información más exacta, con alto grado de confiabilidad y por ende se obtendrán resultados más precisos en la investigación, ya que se realizará dentro de la institución.
- **Descriptiva.** La presente investigación es de tipo descriptiva, porque se busca especificar las propiedades y acontecimientos importantes de la “Auditoría Operacional”, además no solo se limita a la recolección de datos, si no a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables tales como la eficiencia, eficacia y economía dirigidos a la optimización de los procesos y controles operativos.

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la presente investigación se procedió a solicitar el listado de personas que trabajaron en la empresa en el periodo 2015, para así conocer el número total de la población a estudiar, el mismo dio como resultado 6 personas por lo cual se tomará el total de la

población incluido el personal administrativo y operativo de la empresa Pinturas Aldaz y a partir de los datos obtenidos se procederá al desarrollo de la investigación.

Por tratarse de una población finita y pequeña, no es necesaria la aplicación de fórmula estadística alguna para el cálculo de la muestra, por lo que el valor corresponde al total de la población.

### **3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **Métodos de Investigación**

La investigación se realizará mediante los siguientes métodos:

- **Método Deductivo.** Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares.  
Este método se utiliza para obtener conclusiones generales de la investigación, las mismas que nos sirven para realizar la discusión del presente estudio, sobre el proceso de Auditoría Operacional y determinar el cumplimiento de sus operaciones.
- **Método Descriptivo.** A través del método descriptivo obtenemos el informe final de auditoría en el que se describe y analiza el cumplimiento de las políticas, normas y demás reglamentos internos relacionados al control interno.

#### **Técnicas de Investigación**

Para la elaboración del presente proyecto de investigación se utilizará como instrumento de recolección de datos la entrevista y la encuesta.

- **La entrevista.** Esta técnica se lleva a cabo para realizar un acercamiento con el gerente y el personal de las áreas de la empresa Pinturas Aldaz, para conocer aspectos relacionados con el control interno.
- **Encuesta.** Mediante la técnica de la encuesta se logra conocer el cumplimiento de las políticas del control interno, dicha técnica se aplicará al personal administrativo y operativo de la empresa.

## **Instrumentos de Investigación**

- **Cuestionario.** Este recurso se utiliza para obtener los datos deseados en forma homogénea. Está constituido por series de preguntas escritas, predefinidas, secuenciadas y separadas por capítulos o temáticas específicas. Por ello, permite ahorrar recursos y tiempo; no obstante, la calidad de los datos que se obtengan dependen tanto de su estructura y forma de presentación como de la forma que se aplique.
- **Guía de Entrevista.** Será un instrumento de apoyo para que la entrevista se pueda realizar de una manera ordenada.

### 3.5 RESULTADOS

#### 3.5.1 Encuestas a los empleados del Almacén de Pinturas Aldaz

##### 1. ¿Conoce los objetivos que persigue la Empresa?

*Grafico 1: Objetivos que persigue la Empresa*



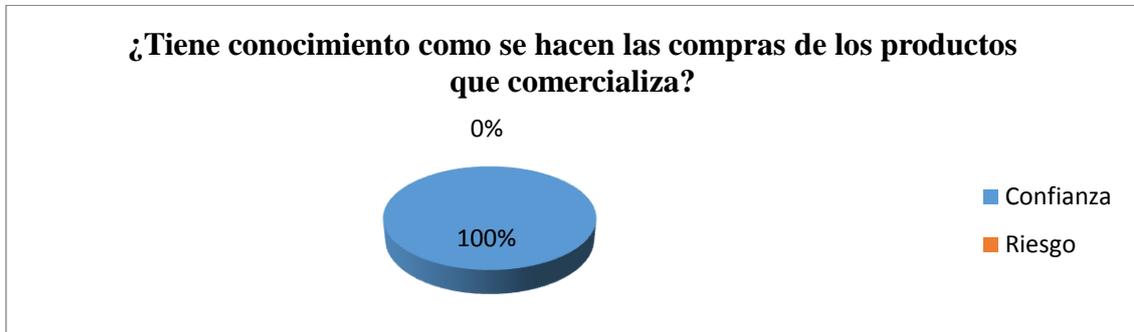
**Conclusión:** A través de las encuestas realizadas a los Empleados de pinturas Aldaz sobre si conoce los objetivos que persigue la Empresa; se determina un nivel de confianza bajo del 0% y un nivel de riesgo alto del 100%; situación que determina que la Empresa no tiene definidos objetivos de operatividad.

##### **Recomendación:**

**A la Gerente y nivel Asesor:** En toda Empresa o actividad humana es necesario definirse objetivos, escribirlos y dar a conocer al equipo de colaboradores para que estos contribuyan al logro de los mismos, la operatividad de una Empresa se mide por sus objetivos cumplidos.

**2. ¿Tiene conocimiento como se hacen las compras de los productos que comercializa?**

*Grafico 2: Conocimientos de compra*



**Conclusión:** A través de las encuestas realizadas a los Empleados de pinturas Aldaz sobre si conoce como se hace las compras de los productos que comercializan; se determina un nivel de confianza alto del 100% y un nivel de riesgo bajo del 0%; situación que determina que los Empleados si conocen el origen de la mercancía.

**Recomendación:**

A la Gerente: mantener informado a los empleados del origen de la mercancía, situación que favorece para cuando ella deba ausentarse del negocio y se haga controles por parte de las Autoridades ellos sepan que responder y no se genere incertidumbre por el origen de las mismas.

### 3. ¿Conoce usted las políticas que la Gerencia implementa para incrementar las ventas?

Grafico 3: Incrementar las ventas



**Conclusión:** A través de las encuestas realizadas a los Empleados de pinturas Aldaz respecto a las políticas que implementa la Gerencia para incrementar las ventas; se determina un nivel de confianza bajo del 0% y un nivel de riesgo alto del 100%; situación que determina que no existen políticas definidas en la Empresa.

#### **Recomendación:**

**A la Gerente:** Definir Políticas para que la Empresa pueda crecer tanto en lo que es prestigio, relevancia en el mercado, desempeño como Organización, mejora de procesos y otros que le puede diferenciar de cualquier Ferretería ordinaria del Cantón Tena.

#### 4. ¿Conoce si se hace contabilidad en la Empresa?

Grafico 4: Contabilidad en la Empresa



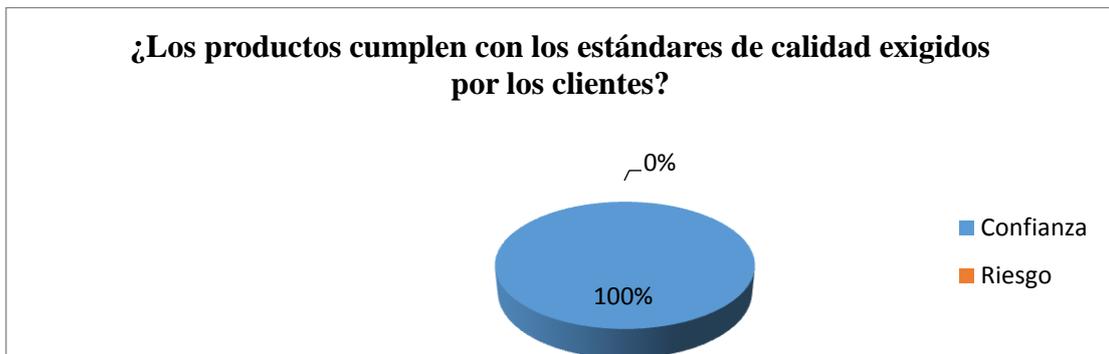
**Conclusión:** A través de las encuestas realizadas a los Empleados de pinturas Aldaz respecto si se hace contabilidad en la Empresa; se determina un nivel de confianza alto del 100% y un nivel de riesgo bajo del 0%; situación que determina que hasta por obligación tributaria debe realizar contabilidad.

#### Recomendación:

**A la Gerente y Contador/a:** No solo quedarse con llevar Contabilidad, ya que de acuerdo al RUC debe ejecutar, sino que en base a esta información realizar análisis financieros comparativos con indicadores financieros propuestos para medir el crecimiento económico de la Empresa en su ámbito de acción.

## 5. ¿Los productos cumplen con los estándares de calidad exigidos por los clientes?

Grafico 5: Estándares de calidad exigidos por los clientes



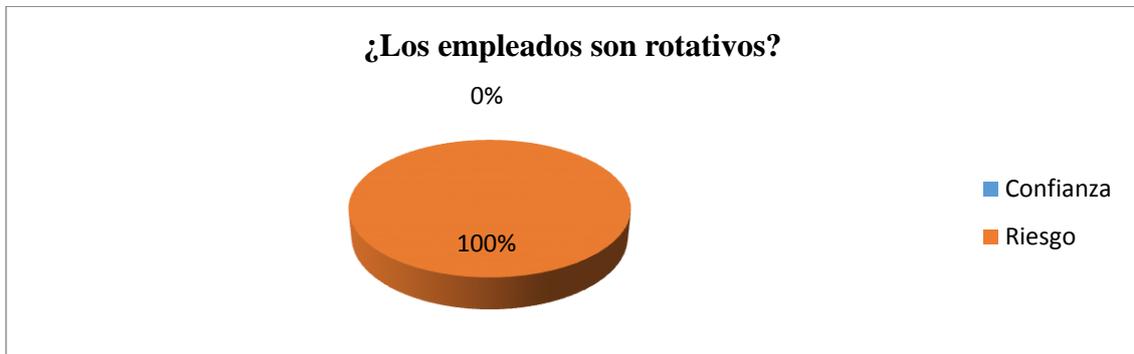
**Conclusión:** A través de las encuestas realizadas a los Empleados de pinturas Aldaz para verificar si los productos cumplen los estándares de calidad requeridos por los clientes; se determina un nivel de confianza alto del 100% y un nivel de riesgo bajo del 0%; es decir los clientes se encuentran satisfechos con la calidad de los productos ofertados.

### Recomendación:

**A la Gerente:** mantener y si es posible mejorar la calidad de los productos y mantener una gama con diferentes estándares de precios, para diferentes rangos de clientes según la situación socio-económica.

## 6. ¿Los empleados son rotativos?

Grafico 6: Empleados son rotativos



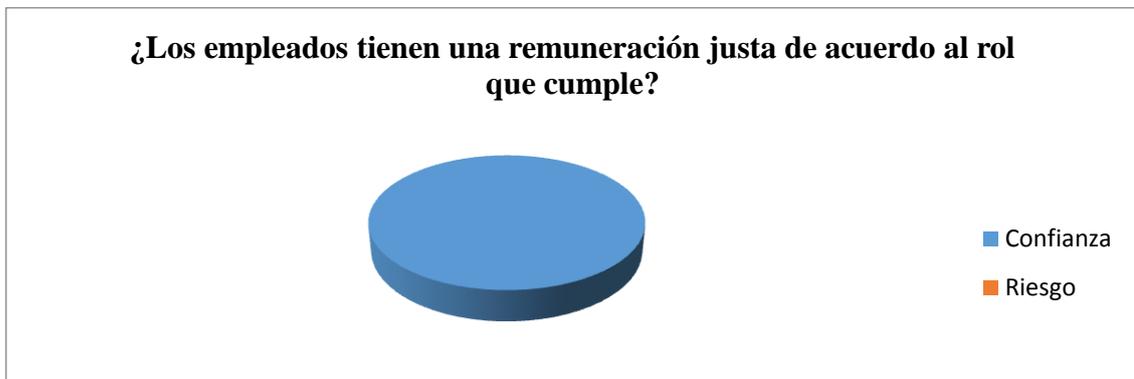
**Conclusión:** A través de las encuestas realizadas a los Empleados de pinturas Aldaz para determinar si los empleados son rotativos; se determina un nivel de confianza bajo del 0% y un nivel de riesgo alto del 100%; que en este caso no sería riesgo, sino una fortaleza puesto que los empleados son permanentes lo que beneficia a la Empresa.

### Recomendación:

**A la Gerente:** Mantener de forma permanente a los empleados además incentivar para que se mantengan en el trabajo dando estabilidad laboral.

## 7. ¿Los empleados tienen una remuneración justa de acuerdo al rol que cumple?

Grafico 7: Remuneración justa



**Conclusión:** A través de las encuestas realizadas a los Empleados de pinturas Aldaz para verificar si los empleados están de acuerdo con el sueldo que perciben; se determina un nivel de confianza alto del 100% y un nivel de riesgo bajo del 0%; que en este caso se considera una fortaleza, ya que cada empleado está de acuerdo con el salario.

### **Recomendación:**

**A la Gerente:** Debe pagar los sueldos, en base a lo que dispone la Ley incluyendo los beneficios de Ley, si paga mejor sería mucho mejor, puesto que se cumple con el rol social de la empresa de pagar un salario justo a sus empleados.

## 8. ¿Existe algún tipo de control interno en la Empresa?

Grafico 8: Control interno en la Empresa



**Conclusión:** A través de las encuestas realizadas a los Empleados de pinturas Aldaz para verificar existe algún tipo de control interno en la Empresa; se determina un nivel de confianza bajo del 0% y un nivel de riesgo alto del 100%; que permite inferir que la Empresa no tiene ningún tipo de control interno.

### Recomendación:

**A la Gerente:** Debe establecer niveles o normas de control interno para los sistemas operativos que se tienen, además para el control de la mercadería, en lo que tiene que ver entrada y salida de la misma, para mantener actualizado los de existencias y evitar que existan fraudes.

## 9. ¿Existe un reglamento para la operación de la Empresa?

Grafico 9: Control interno en la Empresa



**Conclusión:** A través de las encuestas realizadas a los Empleados de pinturas Aldaz para determinar si existe un reglamento para la operación de la Empresa; se determina un nivel de confianza bajo del 0% y un nivel de riesgo alto del 100%; que permite inferir, que no se posee un reglamento para facilitar la operatividad de la Empresa.

### Recomendación:

**A la Gerente:** Estructurar un Reglamento para la operatividad dentro de la Empresa, el mismo que debe identificar cada uno de los procesos, para ordenar la secuencia de actividades, definir las responsabilidades, adecuar a las condiciones de bodega o almacenamiento, del lugar de venta para que los procesos operacionales sean ordenados.

## 10. ¿Se evalúa en forma permanente el cumplimiento de los objetivos propuestos?

*Grafico 10: Evalúa permanente el cumplimiento de los objetivos propuestos*



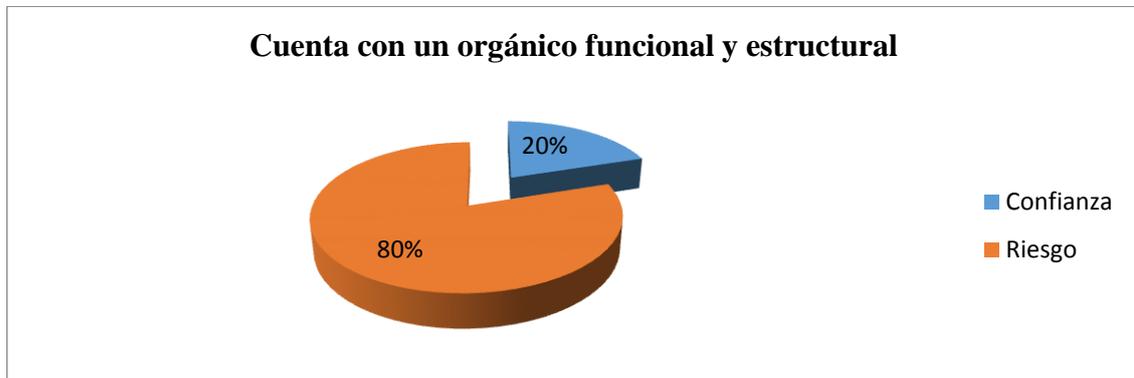
**Conclusión:** A través de las encuestas realizadas a los Empleados de pinturas Aldaz para analizar si es que se evalúan permanentemente los objetivos propuestos; se determina un nivel de confianza bajo del 20% y un nivel de riesgo alto del 80%; que permite determinar que no se evalúan los objetivos propuestos.

### **Recomendación:**

**A la Gerente:** Primero se debe iniciar por estructurar objetivos y posteriormente evaluar el cumplimiento por períodos determinados, entre estos deben estar; crecimiento del capital, incremento de clientes, posicionamiento en el mercado, cumplimiento de normas y procedimientos.

## 11. ¿Se cuenta con un orgánico funcional y estructural?

*Grafico 11: Cuenta con un orgánico funcional y estructural*



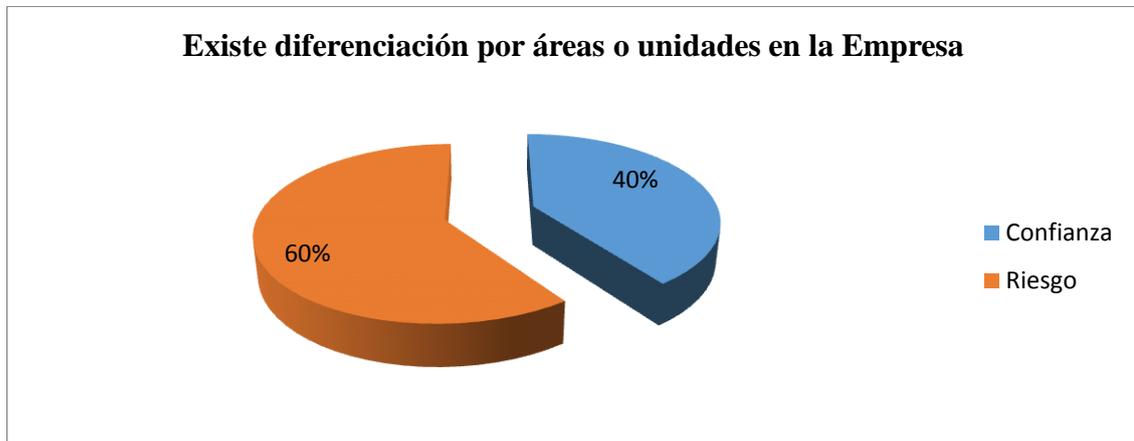
**Conclusión:** A través de las encuestas realizadas a los Empleados de pinturas Aldaz para analizar si cuenta con un estatuto orgánico funcional; se determina un nivel de confianza bajo del 20% y un nivel de riesgo alto del 80%; que permite que no posee un instrumento de este tipo para facilitar la operatividad en la empresa.

### **Recomendación:**

**A la Gerente:** Definir una estructura orgánica funcional, escrita que determine los niveles jerárquicos, especifique los productos y servicios de cada unidad y defina la misión que se persigue con cada unidad o departamento lo que facilita la evaluación del desempeño de cada empleado.

## 12. ¿Existe diferenciación por áreas o unidades en la Empresa?

*Grafico 12: diferenciación área de la Empresa*



**Conclusión:** A través de las encuestas realizadas a los Empleados de pinturas Aldaz para verificar si existe una diferenciación por áreas o unidades en la Empresa; se determina un nivel de confianza bajo del 40% y un nivel de riesgo alto del 60%; que permite inferir que existe una iniciativa de separar las unidades, pero no está bien codificado.

### **Recomendación:**

**A la Gerente:** Generar la separación de unidades y roles dentro de la Empresa, esto facilita el trabajo y el orden, así como determinar responsabilidades en el caso de alguna irregularidad que se genere.

### 13. ¿Se registra la cantidad de clientes que se tiene por períodos?

*Grafico 13: cantidad de clientes por períodos*



**Conclusión:** A través de las encuestas realizadas a los Empleados de pinturas Aldaz para verificar si se registra la cantidad de clientes por períodos; se determina un nivel de confianza bajo del 0% y un nivel de riesgo alto del 100%; que permite inferir que no se lleva un registro de clientes por los períodos operacionales.

#### **Recomendación:**

**A la Gerente:** Tener un registro de clientes, además se debe evaluar el nivel de satisfacción de los mismos, mantener un buzón de sugerencias que permitan mejorar los proceso operacionales de la Empresa.

#### 14. ¿La situación operacional está fundamentada en metas económicas?

*Grafico 14: Situación operacional está fundamentada en metas económicas*



**Conclusión:** A través de las encuestas realizadas a los Empleados de pinturas Aldaz para verificar si la situación operacional está fundamentada en metas económicas; se determina un nivel de confianza alto del 80% y un nivel de riesgo bajo del 20%; que permite determinar, que se verifica el logro de metas operacionales en la cantidad de ingresos económicos generados.

#### **Recomendación:**

**A la Gerente:** Es necesario que se mantenga un registro diario, de ingresos y egresos para obtener en forma permanente indicadores de gestión, lo que no arroja un Balance contable.

## 15. ¿Se realiza evaluaciones financieras aplicando los índices financieros?

*Grafico 15: Índices financieros*



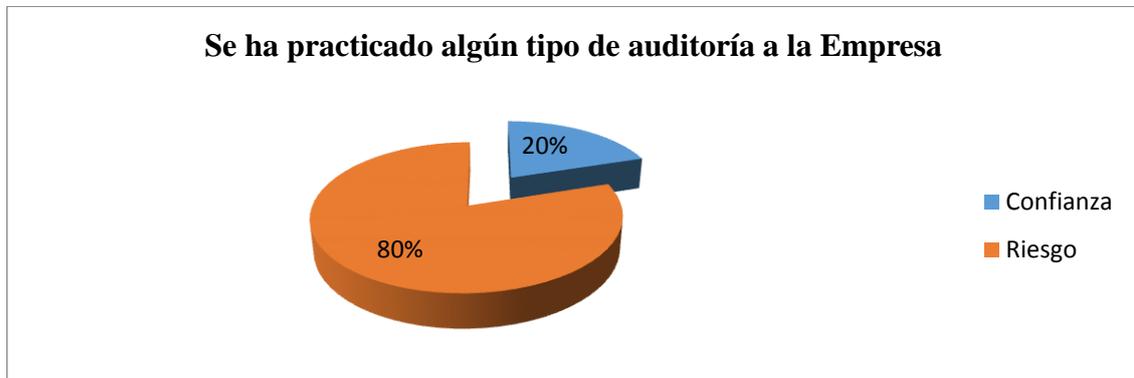
**Conclusión:** A través de las encuestas realizadas a los Empleados de pinturas Aldaz para determinar si se realiza verificaciones aplicando los índices financieros; se determina un nivel de confianza bajo del 0% y un nivel de riesgo alto del 100%; que permite determinar, que no se aplican los índices financieros para determinar los logros operacionales de la Empresa.

### **Recomendación:**

**A la Gerente:** La evaluación financiera se debe realizar cada semestre, aplicando las fórmulas para cálculos de índices financieros y comparar con otras Empresas del mismo tipo, lo que permite determinar en qué puesto del ranking de Empresas se encuentra.

## 16. ¿Se ha practicado algún tipo de auditoría a la empresa?

Grafico 16: Aplicación de auditoría a la empresa



**Conclusión:** A través de las encuestas realizadas a los Empleados de pinturas Aldaz para determinar si se ha practicado algún tipo de auditoría a la Empresa; se determina un nivel de confianza bajo del 20% y un nivel de riesgo alto del 80%; que permite determinar, que existió algún tipo de examen, pero no es una auditoría necesariamente o si se practicó el resto de empelados lo desconocen.

### Recomendación:

**A la Gerente:** validar esta auditoría operacional con los organizamos de control de las Empresas privadas, para que se registre y aplicar las recomendaciones sugeridas.

## CAPITULO IV

### 4.1 AUDITORÍA OPERACIONAL A LA EMPRESA PINTURAS ALDAZ

Tabla 3: Índice del archivo permanente

| <b>ÍNDICE DEL ARCHIVO PERMANENTE</b> |            |
|--------------------------------------|------------|
| <b>INFORMACION GENERAL.</b>          | <b>AP1</b> |
| <b>HOJA DE MARCAS</b>                | <b>AP2</b> |
| <b>HOJA DE REFERENCIAS</b>           | <b>AP3</b> |
| <b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>         | <b>AP4</b> |

**GENERALIDADES DE LA EMPRESA****Reseña histórica**

En la ciudad de Tena, Capital de la Provincia de Napo, un 22 de Julio de 2002, se realizó el registro en el Servicio de Rentas Internas de la Empresa bajo la denominación de PINTURAS ALDAZ. Por los siguientes la propietaria: Adita Soraya Aldaz Jácome, en la misma queda en constancia que la empresa se dedicará a la compra venta, materiales para la industria de la construcción y pintura en general. La empresa inicia sus actividades comerciales desde el año 2002, de acuerdo al Registro Único de Contribuyentes, en la ciudad de Tena, lugar denominado como matriz de la empresa.

Desde entonces la empresa ha tenido gran acogida en el Cantón ya que fue una de las primeras empresas en proveer a los clientes material y herramientas de ferretería y pintura, llegando así a distribuir diferentes marcas como pinturas Pintuco, pinturas América, pinturas Unidas, Plastigama, Tigre, Plastidor, entre otros, además la empresa es proveedora a Instituciones Públicas y Privadas.

En la actualidad la empresa PINTURAS ALDAZ se mantiene en el margen de la competencia, ofreciendo mercaderías de calidad y a un buen costo, además en pedidos especiales de los clientes la entrega se lo realiza en el menor tiempo posible, es lo que le hace diferente a las otras ferreterías pero con la misma necesidad de determinar las falencias dentro del control interno.

**Misión**

La Empresa como tal no tiene definida un Misión, por la actividad económica que ejerce se y la verificación en la visita preliminar se define como Visión: Ofertar productos de calidad y generar satisfacción al cliente, en base a una atención preferencial y precios adecuados a la situación económica actual.

**Visión**

Igualmente la Empresa no tiene definida una Visión de futuro, según la Gerente la idea es crecer en capital social, incrementar las ventas y generar satisfacción en el cliente, para tener un buen posicionamiento en el mercado.

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/05/2016 |
| Revisados por: | J.A.      | 20/05/2016 |

**Objetivos**

- Comercializar pinturas en las distintas gamas que se puede encontrar en el mercado libre.
- Prestar servicio preferencial al cliente, con tal de lograr la máxima satisfacción.
- Procurar el crecimiento y posicionamiento en el mercado local y Provincial.
- Expandir el negocio con fines de servicio y lucro familiar.

**PRODUCTOS QUE AFRECE:**

Existe una amplia gama de pintura en diferentes marcas, colores directos y preparados de acuerdo al patón de colores en marcas: américa, unidas, pintuco, fast color, sintético, esmalte, agua, anticorrosivos, satinadas, pintura de alto tráfico, además impermeabilizantes.

Lacas, tintes y barnices, para madera, ladrillo, piedra. En marcas splengloss, decorlac, monto, every, unidas

**En la línea eléctrica:**

Extensiones eléctricas, cables, breakers, interruptores, focos ahorradores y led, lámparas ojos de buey, balastros, tubos fluorescentes, cajas térmicas, pilas, cajetines

**Sección de herramientas:**

Carretillas, machetes, palas, rastrillos, hachas, combos, barras, escaleras de aluminio,

**Área de equipos:**

Soldadoras, Compresores, hidro lavadoras, bombas de agua, taladros, amoladoras, lijadoras, pistolas para pintar,

**Sección de materiales:**

Tubos-codos-uniones pvc, tablas triple, mdf, zinc, dura techo, cumbreros, empaste, mallas, plásticos, vinil, clavos, alambre de amarre, alambre de púas, grapas, destornilladores, llaves, tachuelas, juego de dados, tubos galvanizados, perfiles, correas, bisagras, cerraduras, lijas, masking, candados, cadena, entre otros.

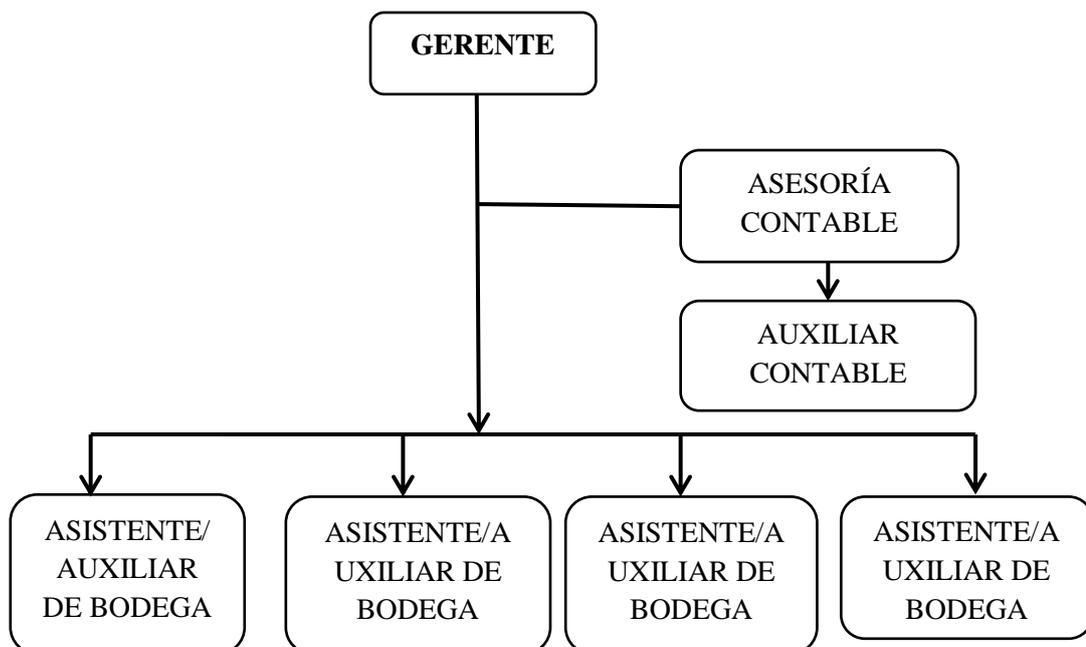
|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/05/2016 |
| Revisados por: | J.A.      | 20/05/2016 |

## ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL DE LA EMPRESA

AP1 3/5

De acuerdo a lo que se ha podido determinar la Empresa tiene la siguiente estructura orgánica:

**GRÁFICO No.1**



Fuente: Archivo de la Empresa  
Elaborado por: Laura López

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/05/2016 |
| Revisados por: | J. A.     | 20/05/2016 |

**DIVISIÓN DE PROCESOS Y SUBPROCESOS OPERACIONALES****API 4/5***Tabla 4: División de procesos y subprocesos operacionales*

| <b>PROCESOS</b>     | <b>EQUIPOS INTEGRANTES</b>   | <b>SUBPROCESOS</b> |
|---------------------|------------------------------|--------------------|
| GOBERNANTE          | Gerente                      |                    |
| ASESOR              | Asesoría Contable            | Auxiliar Contable  |
| AGEGADORES DE VALOR | Asistente auxiliar de bodega |                    |

Fuente: Archivo de la Empresa

Elaborado por: Laura López

| <b>ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ<br/>AUDITORÍA OPERACIONAL<br/>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015<br/>BASE LEGAL</b>   | <b>API 5/5</b> |
|--|----------------|
| <p>La Base Legal de la Empresa: “Almacén de Pinturas Aldaz”, constituye el Registro único de contribuyentes, que le otorga la capacidad de ejercer su actividad económica libremente, además está sujeto a las Leyes de comercio y otras que sustentan sus actividad económica.</p> <p>La Base Legal de la Empresa: “Almacén de Pinturas Aldaz”, también posee un Registro Único de Proveedores RUP, que le facilita la contratación de obras y servicios en el Portal de Compras del SERCOP</p> |                |

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/05/2016 |
| Revisados por: | J. A.     | 20/05/2016 |

4.1.1 Hojas de marca de auditoría

**AP2 1/1**

*Tabla5: Hojas de marca de auditoría*

| <b>MARCAS</b> | <b>SIGNIFICADO</b>                           |
|---------------|--|
| ∅             | Incumplimiento de la normativa y reglamentos |
| ✓             | Revisado                                     |
| ≠             | Inexistencia de Documentos                   |
| Σ             | Sumatoria                                    |
| Å             | Archivos en orden                            |
| &             | Falta de procesos                            |
| @             | Hallazgos                                    |
| M             | Documentos mal estructurados                 |
| ∞             | Observado                                    |
| ¥             | No reúne requisitos                          |
| Ê             | Sustentado con evidencia                     |
| ©             | Comprobado                                   |

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/05/2016 |
| Revisados por: |           | 20/05/2016 |

#### 4.1.2 Hojas de referencias de auditoría

AP3 1/1

Tabla6: Hojas de referencias de auditoría

| <b>SIGLAS</b> | <b>REPRESENTA</b>                                  |
|---------------|--|
| AP            | Archivo Permanente.                                |
| AC            | Archivo Corriente.                                 |
| MP            | Memorando de Planificación.                        |
| CVP           | Conocimiento de visita preliminar.                 |
| PA            | Programa de auditoría.                             |
| CI            | Cuestionario del control interno.                  |
| OT            | Orden de trabajo.                                  |
| HA            | Hallazgos de auditoría.                            |
| CC            | Carta compromiso.                                  |
| IG            | Indicadores de gestión.                            |
| DFP           | Diagrama de flujo de los procesos.                 |
| HR            | Hoja de resumen de conclusiones y recomendaciones. |
| IA            | Informe de auditoría.                              |
| EG            | Entrevista al Gerente.                             |
| RI            | Requerimiento de información.                      |
| AF            | Análisis FODA:                                     |
| AJAS          | Aldaz Jácome Adita Soraya                          |
| APA           | Almacén de Pinturas Aldaz                          |

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.      | 20/06/2016 |

2.3.3 Índice de archivo corriente

**FASE I CONOCIMIENTO PRELIMINAR**

- Orden de trabajo
- Carta compromiso de la Auditoría
- Conocimiento sobre la visita preliminar.
- Efectuar una entrevista a la Señora Gerente, del Almacén de Pinturas Aldaz.
- Requerimiento de información.
- Memorando de Planificación de la Auditoría.
- Elaborar el análisis FODA operacional, del Almacén de Pinturas Aldaz, Cantón Tena.

**FASE II EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

- Evaluar el Control Interno del Almacén de Pinturas Aldaz, Cantón Tena, mediante la aplicación del COSO I.
- Elaborar el informe del control interno.

**FASE III DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.**

- Analizar la estructura orgánica (procesos).
- Analizar los procesos y su secuencia operacional.
- Evaluar mediante indicadores los procesos operacionales del Almacén de Pinturas Aldaz.
- Determinar los hallazgos detectados durante la ejecución de la auditoría.

**FASE IV INFORME DE RESULTADOS**

- Carta de notificación de lectura del borrador.
- Informe de Auditoría

**Elaborado por:** Laura López

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.      | 20/06/2016 |

# FASE I

## CONOCIMIENTO PRELIMINAR

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>CLIENTE:</b>                    | ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ   |
| <b>NATURALEZA<br/>DEL TRABAJO:</b> | AUDITORÍA OPERACIONAL   |
| <b>CAMPO DE<br/>ACCIÓN:</b>        | PROCESOS OPERACIONALES EN EL ALMACÉN  |
| <b>PERÍODO:</b>                    | 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015   |
| <b>DIRECCIÓN:</b>                  | CALLE CUENCA S/N; JUNTO A MECÁNICA AGUAYSA  |
| <b>LOGOTIPO DE<br/>LA EMPRESA</b>  |  <p><b>ALDAZ</b><br/>Ferretería y Pintura<br/>Aldaz Jácome Adita Soraya<br/>PROPIETARIA</p> |

## 4.2PROGRAMA DE AUDITORÍA

| ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ<br>AUDITORÍA OPERACIONAL<br>Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015            |  |         |               | CP 1/1     |
|--|--|---------|---------------|------------|
| <b>OBJETIVO GENERAL:</b>   |  |         |               |            |
| ✓ Obtener un conocimiento preliminar del almacén de pinturas Aldaz, Cantón Tena.                             |  |         |               |            |
| <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b>  |  |         |               |            |
| ✓ Obtener un amplio conocimiento del desarrollo de las principales actividades del Almacén de Pinturas Aldaz |  |         |               |            |
| ✓ Crear un ambiente de confianza entre todo el personal de la Empresa.                                       |  |         |               |            |
| Nº   | PROCEDIMIENTO  | REF.PT  | ELABORADO POR | FECHA      |
| 1  | Orden de trabajo   | CP2 1/2 |               | 13-06-2016 |
| 2  | Carta compromiso   | CP3 1/1 |               | 13-06-2016 |
| 3  | Conocimiento sobre la empresa visita preliminar.                             | CP4 ½   |               | 13-06-2016 |
| 4  | Efectuar una entrevista al Gerente de la Empresa, Almacén de Pinturas Aldaz. | CP5 1/6 |               | 13-06-2016 |
| 5  | Requerimiento de información   | CP6 1/3 |               | 15-06-2016 |
| 6  | Memorando de Planificación   | CP7 1/6 |               | 15-06-2016 |
| 7  | Realizar el Diagnostico FODA   | CP8 ½   |               | 30-06-2016 |

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.      | 20/06/2016 |

## ORDEN DE TRABAJO

CP2 1/2

Tena, 16 de mayo del 2016

Lcda. Adita Soraya Aldaz Jácome

### GERENTE DE PINTURAS ALDAZ

Presente.-

#### De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, al mismo tiempo solicito que autorice el inicio a la ejecución de la Auditoría operacional a Almacén de Pinturas Aldaz, Cantón Tena, Provincia de Napo, período 1 de enero al 31 de diciembre del 2015.

#### Objetivo de la auditoría:

Evaluar la situación operacional del almacén de Pinturas Aldaz, Cantón Tena, provincia de Napo, período 1 de enero al 31 de diciembre del 2015, para determinar el grado de economía, eficiencia y eficacia en los proceso operacionales de la Empresa.

Aplicar las fases, procesos y técnicas de la Auditoría Operacional, que permita recabar información veraz, oportuna y confiable a fin de poder evaluar los diferentes procesos operacionales que se ejecutan al interior del Almacén de Pinturas Aldaz, Cantón Tena, Provincia de Napo.

Elaborar el informe final de Auditoría a fin de determinar hallazgos sobre posibles desviaciones o irregularidades acontecidas en su interior, a su vez que permita establecer conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones a nivel de la Empresa auditada.

El tiempo estimado para la terminación de la Auditoría es de 70 días fecha calendario, a partir del 10 de mayo del 2016, hasta el 20 de julio del 2016.

Atentamente,

Laura Carmela López Lozano

**AUDITORA**

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 20/06/2016 |

## RESPUESTA A LA ORDEN DE TRABAJO

CP2 2/2

Tena, 17 de mayo del 2016

**Srta. Laura Carmela López Lozano**

**AUDITORA**

Presente.-

**De mi consideración:**

Reciba un cordial y atento saludo, al mismo tiempo autorizo el inicio a la ejecución de la Auditoría operacional a Almacén de Pinturas Aldaz, Cantón Tena, Provincia de Napo, período 1 de enero al 31 de diciembre del 2015.

**Objetivo de la auditoría:**

Evaluar la situación operacional del almacén de Pinturas Aldaz, Cantón Tena, provincia de Napo, período 1 de enero al 31 de diciembre del 2015, para determinar el grado de economía, eficiencia y eficacia en los proceso operacionales de la Empresa.

Aplicar las fases, procesos y técnicas de la Auditoría Operacional, que permita recabar información veraz, oportuna y confiable a fin de poder evaluar los diferentes procesos operacionales que se ejecutan al interior del Almacén de Pinturas Aldaz, Cantón Tena, Provincia de Napo.

Elaborar el informe final de Auditoría a fin de determinar hallazgos sobre posibles desviaciones o irregularidades acontecidas en su interior, a su vez que permita establecer conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones a nivel de la Empresa auditada.

El tiempo estimado para la terminación de la Auditoría es de 70 días fecha calendario, a partir del 10 de mayo del 2016, hasta el 20 de julio del 2016.

Atentamente,

Lcda. Adita Soraya Aldaz Jácome

**GERENTE DE PINTURAS ALDAZ**

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 20/06/2016 |

## CARTA DE COMPROMISO DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

CP3 1/2

Tena, 16 de mayo del 2016

Lcda. Adita Soraya Aldaz Jácome

**GERENTE DE PINTURAS ALD**

Presente.-

De mi consideración:

La presente tiene el propósito de confirmar el inicio de la Auditoría Operacional al Almacén de Pinturas Aldaz, Cantón Tena, Provincia de Napo, período 1 de enero al 31 de diciembre del 2015, con el fin de presentar un informe final de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, documento que servirá de base para la mejora de los procesos operacionales de la Empresa.

La Auditoría Operacional se sustentará en los registros originales proporcionados por los Empelados y la Gerente de Pinturas Aldaz, Cantón Tena, Provincia de Napo, con la finalidad de identificar y evaluar los proceso operacionales de la Empresa, que incida en la economía, eficiencia y eficacia, y además de verificar si cumple con los principios de mejora continua.

No se puede fijar una fecha exacta para la entrega del informe final ya que depende en gran parte de lo que se encuentre durante el examen; sin embargo, tentativamente se estima que para el 20 de julio del 2016 ya se habrá concluido con la auditoría y la redacción y entrega del informe final.

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.      | 20/06/2016 |

Por lo anterior, solicito brindarme todas las facilidades a fin de iniciar la presente Auditoría Operacional en el Almacén de Pinturas Aldaz, del Cantón Tena, Provincia de Napo, esperando mantener las mejores buenas relaciones con los Empleados de la Empresa.

Con sentimientos de consideración y estima me suscribo de Usted.

Atentamente,

Laura Carmela López Lozano  
**AUDITORA**

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.      | 20/06/2016 |

| <p style="text-align: center;"><b>ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ</b><br/> <b>CÉDULA NARRATIVA</b><br/> <b>CONOCIMIENTO SOBRE LA VISITA PRELIMINAR</b></p>   | <p style="text-align: center;"><b>CP4 1/2</b></p> |
|--|---|
| <p>El día 20 de mayo del 2016, siendo las 14H00, se realizó la visita preliminar a la Empresa de Pinturas Aldaz, en la que se mantuvo una conversación con el Señor Hugo Brito, Esposo de la Gerente y que cumple un rol importante en la Empresa, durante la misma se pudo determinar un adecuado nivel de movimiento comercial, que a momentos se satura, sobrepasando el nivel o capacidad operacional de la Empresa, que a pesar de tener cuatro asistentes de auxiliar de bodega, que en definitiva cumplen las funciones de vendedores, no se alcanzan.</p> <p>Además se pudo determinar que los servicios de la Empresa no son solo ventas en Almacén, ya que asume compromisos con las Instituciones a través del portal de compras, lo que hace más compleja la situación operacional de la mismo.</p> <p>Sin embargo de su complejidad, sorprende que no tengan definidos procesos operativos, es decir no cuenta con catálogo de procesos que estén codificados y que faciliten la mejor gestión operacional, todo se hace según la necesidad y se generan varios cruces con los empleados, por el desorden que a momentos se genera.</p> <p>El horario de trabajo es de 8h30 a 18h00, de los empleados con un receso de una hora al medio día, es decir trabajan más de las ocho horas laborables según la Ley.</p> <p>La mercadería, se tiene distribuida en la bodega por separado según la naturaleza de la misma, así pinturas, componentes eléctricos, herramientas, máquinas y equipos y otros materiales de construcción, también en las perchas de venta se tienen distribuidas, sin embargo esto no es ordenado con la cantidad de mercancía que se tiene, permanentemente hay confusiones por la ubicación de un pedido realizado por un cliente.</p> <p>Los precios de los productos que oferta, algunos están registrados en el mismo en otras ocasiones no y permanentemente los vendedores averiguan a la Gerente, sobre los mismos en el momento de una cotización.</p> |   |

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.      | 20/06/2016 |

| <p style="text-align: center;"><b>ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ</b><br/><b>CÉDULA NARRATIVA</b><br/><b>VISITA PRELIMINAR</b></p>  | <p style="text-align: center;"><b>CP4 2/2</b></p> |
|---|---|
| <p>Se diría que sí existe estabilidad en los empleados de la Empresa, aunque los salarios no cumplen con las expectativas de los mismos ya que se paga el salario básico de empleado y la repartición de utilidades no es equitativa en función de las responsabilidades que cumplen.</p> <p>Ya se determinó que en realidad la Empresa no posee un Plan Estratégico, que defina Visión, Objetivos Estratégicos, Políticas y Estrategias, especialmente para el crecimiento del capital y el posicionamiento en el mercado.</p> <p>Los problemas más visibles es la inequidad y el exceso de horas que trabajan los empleados, la falta de definición de estrategias operacionales, el desorden en la ubicación y entrega del producto a los clientes, la calidad misma del servicio al cliente y el desorden que se mantiene en bodega de las existencias en mercadería y otros complementos.</p> <p>Los sistemas de facturación si son automatizados y se emite facturas electrónicas según las disposiciones tributarias, pero no siempre se factura depende del cliente para que se emita la respectiva factura, en muchas ocasiones se evade esto lo que es ocasionar perjuicio al Estado.</p> <p>En general el almacén de Pinturas Aldaz, tiene una buena clientela, se podría decir que el número de empleados es el adecuado, sin embargo los espacios no son suficientes para la ubicación de la mercadería y las acciones Gerenciales dejan mucho que desear, desconoce de estos procesos, por eso que no implementan, flujogramas, indicadores vinculados a los procesos operacionales, que mejoran la imagen Empresarial.</p> <p>Los clientes tampoco son exigentes, no se fijan en detalles si les facturan o no, la calidad del servicio y la calidad del producto, lo importante para ellos es que solicitan un producto, les entreguen y lo utilicen sin importar la garantía de los mismos.</p> <p>Entrevistado: Ing. Alfredo Brito<br/>Fecha: 20 de mayo del 2016</p> |   |

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.      | 20/06/2016 |

|  |                |
|--|----------------|
| <b>ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ</b><br><b>AUDITORÍA OPERACIONAL</b><br>Del 01 de enero al 31 de Diciembre del 2015<br><b>ENTREVISTA A LA SEÑORA GERENTE</b> | <b>CP5 1/6</b> |
|--|----------------|

**1. ¿La empresa tiene definidos objetivos claros?**

**Respuesta:** Si bien es cierto, el objetivo principal de la empresa es brindar a nuestros clientes materiales de calidad a precios competitivos, obteniendo una utilidad razonable, pero no se tiene en documentos como para difundir de manera formal a nuestros colaboradores en la empresa.

**2. ¿La empresa tiene identificadas políticas para compras y ventas?**

**Respuesta:** Como empresa no tenemos políticas propias definidas por lo que se lo realiza de forma espontánea de acuerdo a como se vayan presentando día a día.

**3. ¿La empresa ha definido: Misión, Visión para su operatividad?**

**Respuesta:** No se ha definido hasta la actualidad, al igual que los objetivos no existen de manera oficial.

**4. ¿La Empresa evalúa constantemente el cumplimiento de los objetivos operacionales?**

**Respuesta:** Como mencione anteriormente, no existen objetivos definidos pero realmente la empresa se esfuerza por mejorar a diario en cuanto al cumplimiento de las operaciones.

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.      | 20/06/2016 |

**5. ¿La Empresa cuenta con un sistema para medir la aceptación del cliente?**

**Respuesta:** Realmente no tiene la empresa una base de datos ni un sistema en donde nos indique la aceptación que la empresa tiene, resultando un poco difícil en ciertas temporadas realizar promociones de algunos materiales o herramientas a nuestros clientes más frecuentes.

**6. ¿La Empresa cuenta con un Reglamento interno para control de los empleados?**

**Respuesta:** Bueno el tema de un reglamento interno es muy importante por lo que hace varios años fue contratado un abogado para elaborar dicho reglamento, incluso ya se le pago lo que se acordó. Pero hasta la fecha de hoy no nos ha entregado el reglamento elaborado, por lo que se ha optado en realizar reuniones muy cortas con los empleados de la empresa para dar indicaciones de ciertas anomalías que se vayan presentando.

**7. ¿La Empresa realiza controles internos de las operaciones?**

**Respuesta:** Mi persona en calidad de gerente propietaria y la que siempre está al frente de todas las operaciones en la empresa y por tener pocos colaboradores, hace que se realice de manera más específica los controles de las operaciones dentro de la empresa, en su mayoría los resultados son favorables.

**8. ¿La Empresa tiene definidos flujogramas de procesos de adquisición y ventas?**

**Respuesta:** En la empresa no existe definidos flujogramas de ningún tipo, por lo que las compras y ventas se lo realiza de acuerdo a la necesidad que se presente a diario.

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.      | 20/06/2016 |

**9. ¿La Empresa presenta los Estados financieros en los períodos sugeridos?**

**Respuesta:** Pues sí, contamos con una contadora fija e independiente, quien se encarga de realizar los estados financieros de acuerdo a los documentos entregados por la asistente contable que ella si tiene relación de dependencia en la empresa. Dichos estados financieros son entregados a tiempo y en los periodos sugeridos.

**10. ¿La empresa tiene identificadas estrategias para medir el riesgo?**

**Respuesta:** Realmente no está definido ni codificado, pero se ha tomado medidas para evitar riesgos sobre todo se ha otorgado a nuestros colaboradores implementos de seguridad, para la seguridad personal.

**11. ¿La Gerencia está al tanto de los resultados de la contabilidad financiera?**

**Respuesta:** Bueno con respecto a este tema, se hace reuniones de forma regular para que la contadora me informe las novedades que se ha ido presentando durante ciertos periodos. Por lo que podría decir que estoy al tanto y conozco de la situación financiera de la empresa.

**12. ¿La Empresa tiene un sistema de gestión financiera automatizado?**

**Respuesta:** En la empresa no existe un sistema propio de gestión financiera, por lo que lo hace una contadora de forma independiente.

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.      | 20/06/2016 |

**13. ¿La Empresa aplica criterios de evaluación de índices financieros, para determinar su estado operacional?**

**Respuesta:** Generalmente los índices financieros son elaborados solo cuando son solicitados para los concursos de compras públicas.

**14. ¿La Empresa compara los índices obtenidos con otros de la competencia?**

**Respuesta:** En ese sentido resulta difícil realizar comparaciones con otras empresas, lógicamente por la competencia que existe, y sobre todo por la confidencialidad de la información que hace imposible divulgar información importante. Por lo que en nuestra empresa no se lo hace.

**15. ¿La Empresa genera estrategias para los procesos de mejora continua?**

**Respuesta:** Con respecto a las estrategias se lo hace de forma esporádica, es decir en un día no definido, en lo que se refiere a ventas y bodega, se planifica el proceso que se llevara para realizar ciertas actividades como por ejemplo: La promoción de algún material, herramienta o equipo nuevo en el mercado.

**16. ¿La Empresa cumple con las normativas vigentes para los negocios privados?**

**Respuesta:** En este sentido a la empresa que yo represento hacemos lo posible por cumplir y regirnos a las normativas vigentes, mismas que son de vital importancia para poder competir en el mercado actual.

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.      | 20/06/2016 |

**17. ¿La Empresa ha participado en concursos de compras públicas?**

**Respuesta:** Desde hace varios años hemos participado en concursos de compras públicas, y hemos proveído a la mayoría de instituciones públicas en el Cantón.

**18. ¿La Empresa ha sido declarada como contratista incumplida en los procesos de compras públicas?**

**Respuesta:** Al momento de ganar un concurso de compras públicas, también adquirimos una gran responsabilidad con la institución, por lo que hacemos lo posible por entregar el requerimiento en el tiempo establecido con la calidad, características y garantías solicitadas por el establecimiento.

**19. ¿Ha tenido la empresa alguna Auditoría anteriormente?**

**Respuesta:** Hace más o menos unos cinco años, atravesamos por el proceso de una auditoría tributaria.

**Conclusión:** De la entrevista a la Señora Gerente, se puede determinar que no existe orden en el sistema operacional, no tiene definidos objetivos claros, no presenta un anual de control interno, solamente obtiene los indicadores financieros cuando de be presentarse a concursos de ofertas, le hace falta un direccionamiento estratégico, prácticamente no existen sistemas de control interno, no se tienen identificados procesos operacionales y tampoco definen flujo-gramas, no se cuentan con indicadores de índices financieros y otros que permite ranquear a la Empresa en el mercado, no se mide el riesgo y así mismo no

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.      | 20/06/2016 |

Toma medidas ante el eminente riesgo de trabajo y operacional, no se ha implementado procesos de mejora continua, según la Gerente en alguna ocasión practicaron una auditoría tributaria, se supone por el Servicio de Rentas Internas, para verificar si cumple o no estos principios de declarar IVA e ICE; es decir que a pesar de parecer una Empresa exitosa, le falta mucho para crecer en el mercado.

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: |           | 20/06/2016 |

## REQUERIMIENTO DE LA INFORMACIÓN

CP6 1/3

Tena, 16 de mayo del 2016

Señora

Adita Soraya Aldaz Jácome

**GERENTE DE PINTURAS ALDAZ**

Presente.-

De mi consideración:

La presente tiene el propósito solicitar a Usted, que autorice a los Empleados que trabajan en el Almacén de Pinturas Aldaz, para que faciliten la información necesaria, en base a una encuesta con preguntas cerradas, información que servirá para cumplir los objetivos de la Auditoría Operacional que se práctica a la Empresa.

Para su conocimiento y análisis se adjunta las preguntas de la entrevista, además se informa que los resultados, se harán contar en el documento final de la auditoría, que podrá ser revisado una vez que se termine el trabajo profesional.

Con sentimientos de consideración y estima me suscribo de Usted.

Atentamente,

Laura Carmela López Lozano  
**AUDITORA**

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.E     | 20/06/2016 |

**ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ  
AUDITORÍA OPERACIONAL  
MEMORANDO DE LA PLANIFICACIÓN**

**MP7 1/6**

**Antecedentes del Almacén de pinturas Aldaz**

En la ciudad de Tena, Capital de la Provincia de Napo, un 22 de Julio de 2002, se realizó el registro en el Servicio de Rentas Internas de la Empresa bajo la denominación de PINTURAS ALDAZ. Siendo la propietaria: Adita Soraya Aldaz Jácome, en la misma queda en constancia que la empresa se dedicará a la compra venta, materiales para la industria de la construcción y pintura en general. La empresa inicia sus actividades comerciales desde el año 2002, de acuerdo al Registro Único de Contribuyentes, en la ciudad de Tena, lugar denominado como matriz de la empresa.

En la actualidad la empresa PINTURAS ALDAZ se mantiene en el margen de la competencia, ofreciendo mercaderías de calidad y a un buen costo, además en pedidos especiales de los clientes la entrega se lo realiza en el menor tiempo posible, es lo que le hace diferente a las otras ferreterías pero con la misma necesidad de determinar las falencias dentro del control interno.

**Motivo de la Auditoría**

Con oficio dirigido a la Señora Aldaz Jácome Adita Soraya; Gerente de Pinturas Aldaz, se solicitó la Autorización para realizar la Auditoría operacional a la Empresa durante el período enero – diciembre del 2015, a fin de evaluar la eficiencia, eficacia y economía en los procesos operacionales de la Empresa.

**Objetivo General**

Evaluar la situación operacional de la Empresa, con el fin de determinar la eficiencia y eficacia en los procesos operacionales

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 20/06/2016 |

**ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ  
AUDITORÍA OPERACIONAL  
MEMORANDO DE LA PLANIFICACIÓN**

**MP7 2/6**

**Objetivos específicos**

- Evaluar mediante el desarrollo de las fases y técnicas de auditoría la situación operacional del Almacén de Pinturas Aldaz.
- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales.
- Establecer hallazgos relevantes.
- Formular conclusiones y recomendaciones.

**Alcance**

Elaborar la Auditoría operacional, por el período 1 de enero al 31 de diciembre del 2015.

**Base legal que rige al Almacén de Pinturas Aldaz.**

- Ley del consumidor
- Ley de economía popular y solidaria.
- Ley de Protección del Consumidor.
- Ley de derechos de los ciudadanos.
- Leyes y Reglamentos de Seguridad
- Código de trabajo.
- Ley del sistema de rentas internas.
- Ley de la Superintendencia de Compañías.
- Ley del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Constitución Política de la República del Ecuador.
- Ley de seguridad y riesgos.
- Ordenanzas Municipales.
- Código de Ley de mercado
- Ley para importar productos y servicios.
- Ley de aduanas.

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
|                |           | 20/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.E     |            |

**ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ  
AUDITORÍA OPERACIONAL  
MEMORANDO DE LA PLANIFICACIÓN**

**MP7 3/6**

**Estrategias operacionales**

- Importar productos de uso en la construcción.
- Definir precio de venta, generando un porcentaje de utilidad.
- Prestar servicio al cliente ofertando productos de calidad y con garantía.
- Mantener la fidelidad de los clientes.
- Realizar los balances y hacer las declaraciones de impuestos.
- Mantener un stock de mercadería.
- Generar estabilidad en el personal.
- Prevenir los riesgos laborales.

**Gerente y Empleados del Almacén**

| N              | NÓMINA                   | ROL QUE CUMPLE                 |
|----------------|--------------------------|--------------------------------|
| 1              | Adita Soraya Aldaz       | Gerente                        |
| 2              | Natalia Escobar salinas  | Contadora independiente        |
| 3              | Laura Carmela López      | Auxiliar Contable              |
| 4              | José Luis Aldaz Jácome   | Asistente/Auxiliar de Bodega 1 |
| 5              | Anderson Alfonso Balseca | Asistente/Auxiliar de Bodega 2 |
| 6              | Adán José Guillca Procel | Asistente/Auxiliar de Bodega 3 |
| 7              | Luisa Marlene Jácome     | Asistente/Auxiliar de Bodega 4 |
| <b>TOTAL 7</b> |                          |                                |

**Fuente:** Datos de la Empresa.

**Elaborado por:** Autora de Trabajo de Titulación

**Principales políticas financieras**

- Elaborar contabilidad.
- Elaborar declaraciones.
- Pago de impuestos Municipales, Bomberos, Comisarías.
- Registro de inventarios de mercadería.

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 20/06/2016 |

**ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ  
AUDITORÍA OPERACIONAL  
MEMORANDO DE LA PLANIFICACIÓN**

**MP7 4/6**

**Grado de confiabilidad de la información financiera, administrativa y operacional.**

- Mediante los inventarios, los Estados financieros y las declaraciones de impuestos, además la facturación.

**Sistemas de información automatizada.**

- Inventarios.
- Registros de ventas.

**Puntos de interés para el examen.**

- Verificar de las estrategias de operatividad.
- Determinar flujogramas de procesos operativos.

**Estado actual de observaciones de examen anteriores.**

No se ha tenido exámenes, ni Auditorías anteriormente.

**Identificación de los componentes importantes a examinar en la planificación específica.**

- Determinar existencia de una estructura orgánica funcional.
- Verificar la existencia de unidades o departamentos operativos.
- Controles operativos internos.
- Eficiencia y eficacia en los procesos operativos.
- Economía e índices de seguridad de los procesos operativos.

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 20/06/2016 |

**ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ  
AUDITORÍA OPERACIONAL  
MEMORANDO DE LA PLANIFICACIÓN**

**MP7 5/6**

**Matriz de evaluación preliminar del riesgo de auditoría.**

| <b>MATRIZ DE EVALUACIÓN PRELIMINAR DEL RIESGO DE AUDITORÍA</b> |   |   |                             |  |
|--|---|---|-----------------------------|--|
| <b>COMPONENTE</b>  | <b>FACTORES DE RIESGO</b>                                 | <b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>                  | <b>ENFOQUE DE AUDITORÍA</b> | <b>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA.</b>                             |
| Definición de aspectos Gerenciales                             | Riesgo de control alto.                                   | Nos e tiene indicadores gerenciales           | Sustantivas                 | Revisión de indicadores gerenciales.                         |
| Estructura orgánica y funcional                                | Riesgo inherente alto.                                    | No se cuenta con estructura orgánica.         | Sustantivas                 | Identificación de la estructura orgánica.                    |
| Crecimiento de la Empresa en el mercado.                       | Riesgo inherente moderado.<br>Riesgo de control moderado. | No se tienen indicadores.                     | Sustantivas                 | Aplicar indicadores para medir el crecimiento de la Empresa. |
| Incremento del capital   | Riesgo inherente moderado.<br>Riesgo de control moderado. | No se realizan pruebas de análisis financiero | Sustantivas                 | Identificar indicadores de operatividad financiera.          |
| Medidas de control interno.                                    | Riesgo inherente moderado.<br>Riesgo de control moderado. | No se tienen definido un reglamento interno.  | Sustantivas                 | Verificación de los instrumentos internos de control.        |

**Días estimados para el desarrollo de la Auditoría operacional.**

Se estima 65 días calendario para la ejecución de la Auditoría de Gestión.

A partir del 15 de mayo del 2016

Hasta el 20 de julio del 2016.

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 20/06/2016 |

**ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ  
AUDITORÍA OPERACIONAL  
MEMORANDO DE LA PLANIFICACIÓN**

**MP7 6/6**

**Recursos materiales**

| Cantidad   | Descripción         | Parcial | Total           |
|------------|---------------------|---------|-----------------|
| 4          | Esferos             | 0.50    | 2,00            |
| 1          | Memoria flash       | 10,00   | 10,00           |
| 2250       | Hojas de papel bond | 0,02    | 45,00           |
| 2          | CD                  | 1,00    | 2,00            |
| 1          | Lápiz               | 1,50    | 1,50            |
| 1          | Juego de minas      | 0,50    | 0,50            |
| 3 Folletos | Anillados           | 5,00    | 15,00           |
| 3 tesis    | Empastados          | 21,00   | 63,00           |
|            | <b>Total</b>        |         | <b>\$139,00</b> |

**Elaborado por:** Autora de tesis.

**Cuadro N° 9: Fecha de intervención:**

|          |                                |           |
|----------|--------------------------------|-----------|
| FASE I   | Conocimiento Preliminar        | 2 semanas |
| FASE II  | Evaluación del Control Interno | 2 semanas |
| FASE III | Determinación de los Hallazgos | 2 semanas |
| FASE IV  | Comunicación de resultados.    | 2 semanas |

**Elaborado por:** Autora de trabajo de titulación

.....

**SUPERVISOR  
TITULACIÓN**

.....

**Laura López Lozano  
AUTORA DEL TRABAJO DE**

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 20/06/2016 |

**CUADRO N° 6: ANÁLISIS FODA DE ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ**

CP8 1/2

| <b>ANÁLISIS INTERNO</b>   |  |
|---|--|
| <b>FORTALEZAS</b>   | <b>DEBILIDADES</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura propia</li> <li>• Atención personalizada al cliente.</li> <li>• Precios competitivos</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal no capacitado</li> <li>• Ausencia de un manual de control interno</li> <li>• Falta de una planificación estratégica.</li> </ul>                      |
| <b>ANÁLISIS EXTERNO</b>   |  |
| <b>OPORTUNIDADES</b>  | <b>AMENAZAS</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Localización accesible y cómoda para los clientes</li> <li>• Acceso a nuevos mercados</li> <li>• La empresa tiene convenios con entidades públicas y privadas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta competencia</li> <li>• Inestabilidad política, social y económica</li> <li>• Imposición de nuevos impuestos</li> <li>• Clientes insatisfechos</li> </ul> |

**Fuente:** Datos de la Empresa.

**Elaborado por:** Autora de Trabajo de Titulación

**ANÁLISIS:** Se consideran **Fortalezas** aquellas capacidades internas que son propias de la Empresa y que le permite mantenerse en el mercado y crecer, atraer clientes y generar satisfacción en los mismos. **Debilidades;** situaciones internas de la Empresa, que hacen que nos crezca más o se limite a un determinado número de clientes, también estén expuestas a riesgos internos que pueden generar problemas en la operatividad de la Empresa; La **Oportunidades**, son externalidades para la Empresa, que facilitan expandirse más, son los agentes externos pero positivos que son buenos para la Empresa; Las **Amenazas;** son agentes externos pero negativos para la Empresa, que pueden incidir en el cumplimiento de sus objetivos y dependiendo de la situación hasta generar el quiebre definitivo de la Empresa.

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 20/06/2016 |

**CUADRO N° 7. ANALISIS DE RIESGOS FRENTE A FORTALEZAS, DEBILIDADES, OPORTUNIDADES Y AMENAZAS.**

**CP8 1/2**

| <b>Fortalezas</b>                        | <b>Riesgo de confrontación</b>                              | <b>Riesgo ponderado</b>  | <b>Riesgo de impacto</b>  | <b>Riesgo de correlación</b>                              |
|--|---|--|---|---|
| Infraestructura Propia                   | Entre familiares por la posesión de derechos de la Empresa. | La posibilidad de que se pueda sobrevalorar la infraestructura.            | El impacto que puede generar en los clientes por discrepancias. | Se correlaciona con las ventas y el capital de operación. |
| Atención personalizada la cliente        | La confrontación con la competencia desleal.                | Los precios diferenciados entre uno y otro local comercial del mismo tipo. | La reducción de clientes. Y ventas.                             | Disminución de utilidades en la Empresa.                  |
| Precios competitivos                     | La confrontación con distribuidores.                        | La suba permanente de precios.   | Aplicar a los clientes el incremento de precios.                | Reducción de ventas y estado de pérdidas y ganancias.     |
| <b>Debilidades</b>                       | <b>Riesgo de confrontación</b>                              | <b>Riesgo ponderado</b>  | <b>Riesgo de impacto</b>  | <b>Riesgo de correlación</b>                              |
| Personal no capacitado                   | Confrontación entre ellos durante la gestión operacional.   | La imagen Institucional se deteriora                                       | Impacto en las ventas.  | Aceptación y preferencias de los clientes.                |
| Ausencia de un manual de control interno | Se repiten las operaciones en un mismo nivel.               | Poca eficiencia en las operaciones.  | La eficacia no es la mejor.                                     | Afecta a la economía de la Empresa.                       |

|   |  |  |   |  |
|---|--|--|---|--|
| Falta de una planificación estratégica                        | No se tiene un objetivo con visión de futuro.          | Los empleados trabajan sin un direccionamiento estratégico.        | No califica como una Empresa con normas de Calidad.             | Poca importancia en el ranking de Empresas de prestigio. |
| <b>Oportunidades</b>  | <b>Riesgo de confrontación</b>                         | <b>Riesgo ponderado</b>  | <b>Riesgo de impacto</b>  | <b>Riesgo de correlación</b>                             |
| Localización accesible y cómoda para los clientes             | Se topa con las regulaciones de la Policía Municipal.  | El crecimiento de la ciudad genera nuevas oportunidades.           | Se pueden ubicar otros negocios y generar competencia.          | Disminución de clientes y ventas.                        |
| Acceso a nuevos mercados.                                     | Confrontación con otros oferentes en el mismo mercado. | Las diferencias en marcas y precios.                               | La economía de mercado que desmejora por la recesión económica. | La disminución de clientes y utilidades en la Empresa.   |
| La Empresa tiene convenios con entidades públicas y privadas. | Las regulaciones y prohibiciones de los procesos de    | Ser observado por la SERCOP, ya que se debe vender por procesos de | Suspensión de operación de la Empresa.                          | Pérdida de capital social y sustento jurídico.           |
| <b>Amenazas</b>   | <b>Riesgo de confrontación</b>                         | <b>Riesgo ponderado</b>  | <b>Riesgo de impacto</b>  | <b>Riesgo de correlación</b>                             |
| Alta competencia  | Confrontación entre oferentes.                         | Las estrategias de mercado y ventas de cada oferente.              | Se comercializa menos.  | Se baja precios y se tiene menor utilidad.               |
| Inestabilidad Política, social y económica.                   | La confrontación con los sectores sociales.            | Políticas sociales que perjudican a pequeñas empresas.             | Disminución en ventas.  | Riesgo de desaparecer del mercado.                       |

|                                 |   |  |  |   |
|---------------------------------|---|--|--|---|
| Imposición de nuevos impuestos. | La confrontación permanente con el SRI. | Alto pago de impuestos sin                       | Riesgo de desaparecer la Empresa.      | Los clientes tienen menos oportunidades .     |
| Cientes insatisfechos.          | La confrontación con otras Empresas     | No se tienen procesos operacionales organizados. | Los clientes prefieren otras Empresas. | Riesgo de quebrar financieramente la Empresa. |

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 20/06/2016 |

|   |                          |
|---|--------------------------|
| <b>ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ</b><br><b>AUDITORÍA OPERACIONAL</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b><br><b>PROGRAMA ESPECÍFICO DE AUDITORÍA</b> | <b>PAE</b><br><b>1/1</b> |
|---|--------------------------|

## FASE II

# EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>CLIENTE:</b>                | ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ   |
| <b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b> | AUDITORÍA OPERACIONAL.  |
| <b>CAMPO DE ACCIÓN:</b>        | ALMACÉN Y BODEGA  |
| <b>PERÍODO:</b>                | 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015   |
| <b>DIRECCIÓN:</b>              | CALLE CUENCA S/N  |
| <b>LOGOIPO DE LA EMPRESA</b>   | <br><b>ALDAZ</b><br>Ferreteria y Pintura<br>Aldaz Jácome Adita Soraya<br><b>PROPIETARIA</b> |

| <b>OBJETIVO GENERAL:</b>   |  |          |                |            |
|--|--|----------|----------------|------------|
| ✓ Analizar el control interno para determinar las debilidades con la finalidad de emitir recomendaciones.          |  |          |                |            |
| <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b>  |  |          |                |            |
| ✓ Elaborar los cuestionarios del control interno para determinar el nivel de confianza y riesgo.                   |  |          |                |            |
| ✓ Efectuar las técnicas de auditoría con el propósito de obtener evidencias suficientes, competentes y relevantes. |  |          |                |            |
| Nº   | DESCRIPCIÓN  | REF.PT   | ELABORADO POR  | FECHA      |
| 1  | Evaluar el Control Interno del Almacén de Pinturas Aldaz, mediante el método COSO I. | CCI 1/11 | L.             | 30-06/2016 |
| 2  | Elaborar el Informe del Control Interno.   | ICI      | C.<br>L.<br>L. | 4-07-2016  |

Los cuestionarios de control interno, fueron realizados con los empleados de la Institución, que son cinco en total, se consideró a este grupo, ya que están del otro lado de la Gerencia que por precautelar su Empresa, va a contestar de manera sesgada en sentido proteccionista, los empleados explican tal y como suceden las cosas, esto es importante para obtener resultados veraces y poder tener los hallazgos contundentes del trabajo de auditoría.

|                |           |            |
|----------------|-----------|------------|
|                | INICIALES | FECHA      |
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/06/2016 |
| Revisados por: | J. A.E.   | 20/06/2016 |

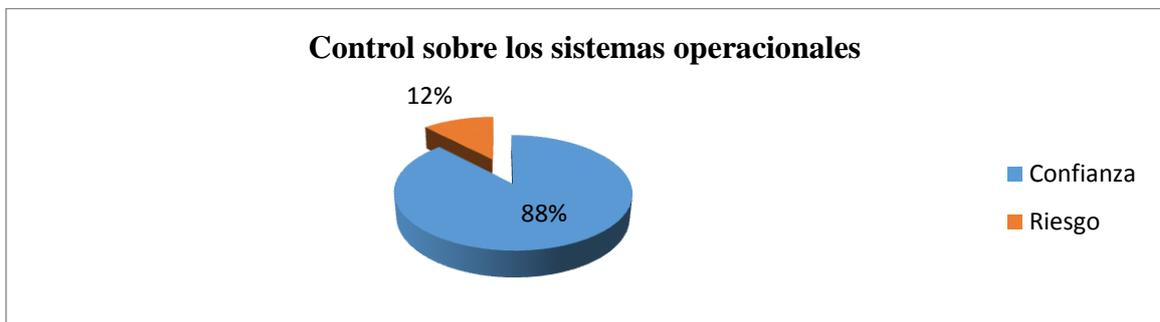
| <b>ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ</b>  |  |                   |           | <b>CI 1/12</b>                            |
|---|--|-------------------|-----------|---|
| <b>AUDITORÍA OPERACIONAL</b>  |  |                   |           |   |
| <b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b>  |  |                   |           |   |
| <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>  |  |                   |           |   |
| <b>COMPONENTE:</b> Ambiente de Control  |  |                   |           |   |
| <b>ALCANCE:</b> Control sobre los sistemas operacionales.   |  |                   |           |   |
| <b>MOTIVO DEL EXAMEN:</b> Determinar si el Almacén de Pinturas Aldaz, tiene establecido control sobre los sistemas operacionales. |  |                   |           |   |
| <b>No.</b>  | <b>PREGUNTAS</b>   | <b>RESPUESTAS</b> |           | <b>OBSERVACIÓN</b>                        |
|   |  | <b>SI</b>         | <b>NO</b> |   |
| 1   | ¿Existen normas de contabilidad y facturación automatizadas en la Empresa?                             | 1                 | 4         | No tiene facturación electrónica.         |
| 2   | ¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo de los sistemas informáticos y sus operaciones? | 0                 | 5         | Desconocen en su totalidad, los sistemas. |
| 3   | ¿Existe personal autorizado para el acceso a los módulos de caja y otros de las cuentas de la Empresa? | 1                 | 4         | Solo la auxiliar de contabilidad conoce.  |
| 4   | ¿El sistema permite facturar de manera automatizada?   | 0                 | 5         | No facilita todo es manual                |
| 5   | ¿El sistema emite facturas electrónicas y contabiliza?   | 0                 | 5         | No se cumple con la normativa @1          |
| 6   | ¿Se cuenta con otros sistemas operacionales automatizados?   | 0                 | 5         | No se tienen identificados @2             |
| 7   | ¿La responsabilidad de cada proceso operacional está asignada a una persona?                           | 0                 | 5         | No hay segregación de funciones.          |
| 8   | ¿Existen recursos tecnológicos establecidos para registrar, procesar y resumir la información?         | 4                 | 1         | No se tiene, a más de una computadora.    |
| 9   | ¿Mantienen un control de todas las etapas claves de los procesos operacionales                         | 0                 | 5         | No se tiene controles internos.           |
| 10  | ¿La custodia de los registros operacionales está a cargo de cada empleado?                             | 0                 | 5         | No porque todos manipulan.                |
| <b>TOTAL</b>  |  | <b>6</b>          | <b>44</b> | <b>50</b>                                 |

## CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS OPERACIONALES

CCI 2/12

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</b></p> $NC = \frac{6}{50} * 100 = 12\%$ | <p><b>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</b></p> $NR = 100\% - 12\% = 88\%$ |
|---|--|

*Grafico 17: control sobre los sistemas operacionales*



| NIVEL DE CONFIANZA |          |          |
|--------------------|----------|----------|
| BAJO               | MODERADO | ALTO     |
| 15%-50%            | 51%-75%  | 76%-100% |
| NIVEL DE RIESGO    |          |          |
| ALTO               | MODERADO | BAJO     |
| 85%-50%            | 49%-25%  | 24%-5%   |

**COMENTARIO:** Al aplicar los cuestionarios a los Empleados de Almacén de Pinturas Aldaz y al evaluar el control interno con respecto al control sobre los sistemas operacionales se determinó un nivel de confianza bajo del 12%, mientras el nivel de riesgo es alto del 88%, resultado que permite revelar que la Empresa, no tiene control sobre los sistemas operacionales y por lo tanto se pone en riesgo este sistema de control interno que debe necesariamente existir.

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 25/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 30/06/2016 |

|  |                |
|--|----------------|
| <b>ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ</b><br><b>AUDITORÍA OPERACIONAL</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b><br><b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> | <b>CI 3/12</b> |
|--|----------------|

**COMPONENTE:** Ambiente de Control  
**ALCANCE:** Supervisión  
**MOTIVO DEL EXAMEN:** Determinar si en el Almacén de Pinturas Aldaz se tienen niveles de Supervisión interna.

| No.          | PREGUNTAS  | RESPUESTAS |           | OBSERVACIÓN                                    |
|--------------|--|------------|-----------|--|
|              |  | SI         | NO        |  |
| 1            | ¿Se evalúa el cumplimiento de las normas y leyes que rigen al funcionamiento de la Empresa?                  | 0          | 5         | Se desconoce en muchos casos.                  |
| 2            | ¿Se realiza verificaciones de los registros para determinar el orden y la calidad de la gestión operacional? | 0          | 5         | No hay sistemas de control @3                  |
| 3            | ¿Se analiza la información generada por los empleados en la Empresa?   | 0          | 5         | No se analiza, se confía en ellos.             |
| 4            | ¿Se determinan las debilidades operacionales con el fin de tomar acciones correctivas?                       | 0          | 5         | Se trabaja confiado en que todo está bien.     |
| 5            | ¿Se evalúan las operaciones constantemente para que garantice el crecimiento de la Empresa?                  | 0          | 5         | No se tiene objetivos de futuro.               |
| 6            | ¿Se realizan verificaciones de recursos materiales con el fin de comprobar la existencia física?             | 5          | 0         | Solo se maneja inventarios sin codificaciones. |
| 7            | ¿Se verifican los informes generados por los empleados para determinar el cumplimiento de responsabilidades? | 3          | 2         | No se emiten informes, es solo verbal.         |
| 8            | ¿Se supervisa los diferentes procesos operacionales que permitan determinar las oportunidades de la Empresa? | 0          | 5         | No hay procesos operacionales @4               |
| <b>TOTAL</b> |  | <b>8</b>   | <b>32</b> | <b>40</b>                                      |

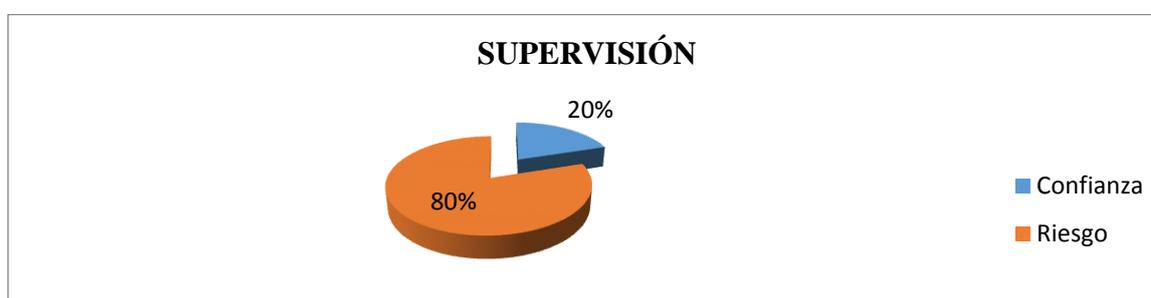
|                |           |            |
|----------------|-----------|------------|
|                | INICIALES | FECHA      |
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 25/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 30/06/2016 |

## SUPERVISIÓN

**CCI 4/12**

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</b></p> $NC = \frac{8}{40} * 100 = 20\%$ | <p><b>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</b></p> $NR = 100\% - 20\% = 80\%$ |
|---|--|

*Grafico 18: Superación*



| <b>NIVEL DE CONFIANZA</b> |                 |                 |
|---------------------------|-----------------|-----------------|
| <b>BAJO</b>               | <b>MODERADO</b> | <b>ALTO</b>     |
| <b>15%-50%</b>            | <b>51%-75%</b>  | <b>76%-100%</b> |
| <b>NIVEL DE RIESGO</b>    |                 |                 |
| <b>ALTO</b>               | <b>MODERADO</b> | <b>BAJO</b>     |
| <b>85%-50%</b>            | <b>49%-25%</b>  | <b>24%-5%</b>   |

**COMENTARIO:** Al aplicar los cuestionarios a los Empleados de Almacén de Pinturas Aldaz y al evaluar el control interno con respecto a la Supervisión, se determinó un nivel de confianza bajo del 20%, mientras el nivel de riesgo es alto del 80%, resultado que permite revelar que en la Empresa, no se cuentan con procesos de supervisión en la gestión operacional de la misma.

|                |                 |                   |
|----------------|-----------------|-------------------|
|                | INICIALES       | FECHA             |
| Elaborado por: | <b>L.C.L.L.</b> | <b>25/06/2016</b> |
| Revisados por: | <b>J.A.E.</b>   | <b>30/06/2016</b> |

|  |                |
|--|----------------|
| <b>ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ</b><br><b>AUDITORÍA OPERACIONAL</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b><br><b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> | <b>CI 5/12</b> |
|--|----------------|

**COMPONENTE:** Ambiente de Control  
**ALCANCE:** Seguridad ocupacional  
**MOTIVO DEL EXAMEN:** Determinar si en el Almacén de Pinturas Aldaz se cuenta con procesos de seguridad ocupacional

| No.          | PREGUNTAS  | RESPUESTAS |           | OBSERVACIÓN                                     |
|--------------|--|------------|-----------|---|
|              |  | SI         | NO        |   |
| 1            | ¿La Empresa cuenta con un plan de seguridad ocupacional para prevenir accidentes de trabajo?       | 0          | 5         | No se tiene un plan de seguridad @5             |
| 2            | ¿Este plan identifica los riesgos potenciales dentro del trabajo?                                  | 0          | 5         | No se evalúa el riesgo.                         |
| 3            | ¿Se identifican los riesgos de accidentes dentro y fuera del trabajo?                              | 0          | 5         | No hay prevención de riesgos.                   |
| 4            | ¿La estructura operacional contempla acciones para prevenir accidentes de trabajo?                 | 0          | 5         | No se considera es importante.                  |
| 5            | ¿El plan de seguridad ocupacional está calificado por los bomberos, secretaría de riesgos y otros? | 0          | 5         | En papeles sí, pero no se aplica a la práctica. |
| 6            | ¿Los riesgos eminentes de trabajo podrían afectar el cumplimiento de los objetivos de la Empresa?  | 5          | 0         | Si hasta puede terminar con la Empresa.         |
| 7            | ¿Se establecen medidas de prevención de riesgos de accidentes de trabajo?                          | 0          | 5         | No se tiene un flujo-grama.                     |
| 8            | ¿Existe un proceso de capacitación a los empleados para prevenir los accidentes de trabajo?        | 0          | 5         | No se capacitan a los empleados.                |
| <b>TOTAL</b> |  | <b>5</b>   | <b>35</b> | <b>40</b>                                       |

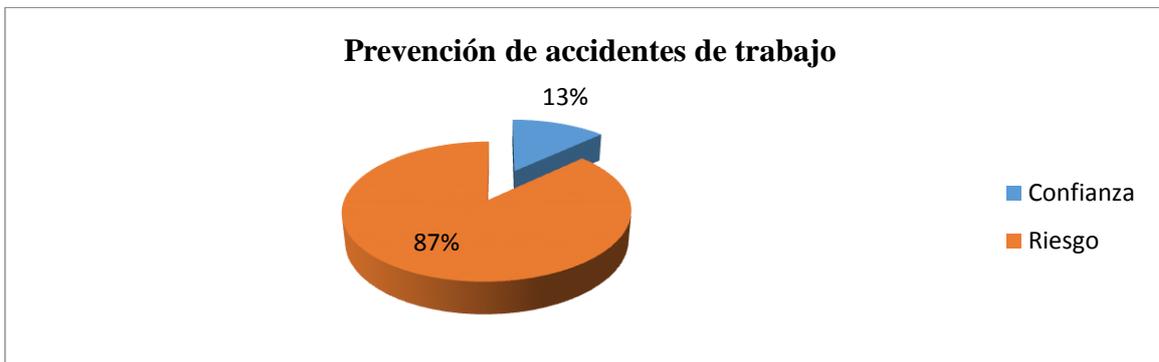
|                |           |            |
|----------------|-----------|------------|
|                | INICIALES | FECHA      |
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 25/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 30/06/2016 |

**PREVENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO**

**CCI 6/12**

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</b></p> $NC = \frac{5}{40} * 100 = 13\%$ | <p><b>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</b></p> $NR = 100\% - 13\% = 87\%$ |
|---|--|

*Grafico 19: Prevención de accidentes de trabajo*



| <b>NIVEL DE CONFIANZA</b> |                 |                 |
|---------------------------|-----------------|-----------------|
| <b>BAJO</b>               | <b>MODERADO</b> | <b>ALTO</b>     |
| <b>15%-50%</b>            | <b>51%-75%</b>  | <b>76%-100%</b> |
| <b>NIVEL DE RIESGO</b>    |                 |                 |
| <b>ALTO</b>               | <b>MODERADO</b> | <b>BAJO</b>     |
| <b>85%-50%</b>            | <b>49%-25%</b>  | <b>24%-5%</b>   |

**COMENTARIO:** Al aplicar los cuestionarios a los Empleados de Almacén de Pinturas Aldaz y al evaluar el control interno con respecto a la prevención de riesgos de trabajo, se determinó un nivel de confianza bajo del 13%, mientras el nivel de riesgo es alto del 87%, resultado que permite revelar que en la Empresa, no se previenen los riesgos de accidentes de trabajo, situación que es importante y es parte de la Ley de Contratación y del Código de Trabajo.

|                |           |            |
|----------------|-----------|------------|
|                | INICIALES | FECHA      |
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 25/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 30/06/2016 |

|  |                |
|--|----------------|
| <b>ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ</b><br><b>AUDITORÍA OPERACIONAL</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b><br><b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> | <b>CI 7/12</b> |
|--|----------------|

**COMPONENTE:** Ambiente de Control  
**ALCANCE:** Estructura Organizativa  
**MOTIVO DEL EXAMEN:** Determinar si en el Almacén de Pinturas Aldaz se cuenta con estructura organizativa que identifique claramente procesos operacionales.

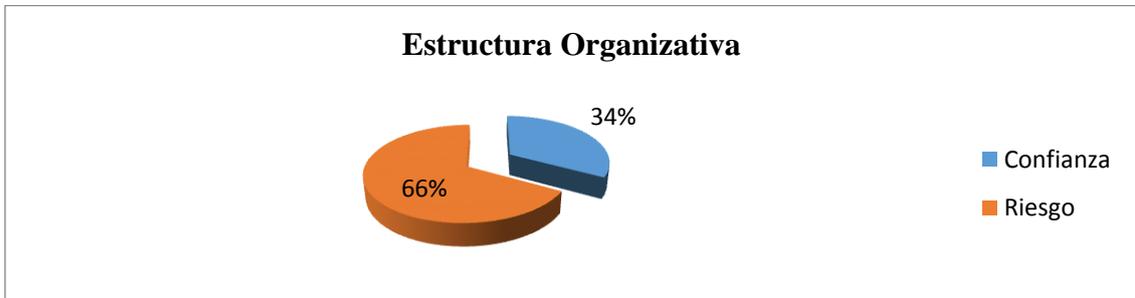
| No.          | PREGUNTAS  | RESPUESTAS |           | OBSERVACIÓN  |
|--------------|--|------------|-----------|--|
|              |  | SI         | NO        |  |
| 1            | ¿Se encuentra actualizado el organigrama estructural y operacional?  | 0          | 5         | No se tiene organigrama @6                         |
| 2            | ¿La estructura organizativa y operacional orienta efectivamente a logro de los objetivos de la Empresa?        | 1          | 4         | No se han planteado objetivos claros               |
| 3            | ¿La estructura organizativa y operacional define claramente las responsabilidades a cumplir por cada empleado? | 0          | 5         | No hay Reglamenta interno.                         |
| 4            | ¿La alta Gerencia, dirige adecuadamente las actividades operativas a cumplirse?                                | 5          | 0         | Si está pendiente de todo.                         |
| 5            | ¿La estructura organizativa y operacional está estructurada en base al tamaño y las necesidades de la Empresa? | 3          | 2         | No se tiene una estructura definida.               |
| 6            | ¿Los niveles jerárquicos presentan los informes de manera frecuente para tomar decisiones adecuadas?           | 0          | 5         | No hay informes toda gira alrededor de la Gerente. |
| 7            | ¿Se evalúa el cumplimiento de las metas operacionales de la alta Gerencia?                                     | 0          | 5         | No hay metas escritas, solo tareas                 |
| 8            | ¿Existen suficientes empleados con capacidad para cumplir sus competencias?                                    | 4          | 1         | Si los empleados se esfuerzan y cumplen            |
| 9            | ¿La Empresa posee un manual operacional actualizado?   | 0          | 5         | No hay un manual operacional.                      |
| 10           | ¿La Gerencia es responsable de sus decisiones y omisiones?   | 4          | 1         | Si todo tiene que ver con ella.                    |
| <b>TOTAL</b> |  | <b>17</b>  | <b>33</b> | <b>50</b>  |

**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

**CCI 8/12**

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</b></p> $NC = \frac{17}{50} * 100 = 34\%$ | <p><b>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</b></p> $NR = 100\% - 34\% = 66\%$ |
|--|--|

*Grafico 20: Estructura Organizativa*



| NIVEL DE CONFIANZA |                 |                 |
|--------------------|-----------------|-----------------|
| <b>BAJO</b>        | <b>MODERADO</b> | <b>ALTO</b>     |
| <b>15%-50%</b>     | <b>51%-75%</b>  | <b>76%-100%</b> |
| NIVEL DE RIESGO    |                 |                 |
| <b>ALTO</b>        | <b>MODERADO</b> | <b>BAJO</b>     |
| <b>85%-50%</b>     | <b>49%-25%</b>  | <b>24%-5%</b>   |

**COMENTARIO:** Al aplicar los cuestionarios a los Empleados de Almacén de Pinturas Aldaz y al evaluar el control interno con respecto a la estructura organizativa, se determinó un nivel de confianza bajo del 34%, mientras el nivel de riesgo es alto del 66%, resultados que permite determinar que en la Empresa, no se cuenta con una estructura organizativa y operacional bien definida, si bien existen algunas orientaciones básicas, estas no definen bien la estructura y su operación.

|                |           |            |
|----------------|-----------|------------|
|                | INICIALES | FECHA      |
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 25/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 30/06/2016 |

|  |                |
|--|----------------|
| <b>ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ</b><br><b>AUDITORÍA OPERACIONAL</b><br><b>DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b><br><b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> | <b>CI 9/12</b> |
|--|----------------|

**COMPONENTE:** Ambiente de Control  
**ALCANCE:** Integridad y valores éticos  
**MOTIVO DEL EXAMEN:** Determinar si en el Almacén de Pinturas Aldaz se aplican principios de integridad y valores éticos, teniendo un manual escrito.

| No. | PREGUNTAS   | RESPUESTAS |           | OBSERVACIÓN                        |
|-----|---|------------|-----------|------------------------------------|
|     |   | SI         | NO        |                                    |
| 1   | ¿Tiene la Empresa establecido un código de ética?   | 1          | 4         | No hay código de ética.            |
| 2   | ¿Los empleados cuidan de los bienes de la Empresa?  | 1          | 4         | No a veces, hay pérdidas.          |
| 3   | ¿Existen sanciones para quienes actúan inadecuadamente?                                     | 0          | 5         | No hay sanciones se confía mucho.  |
| 4   | ¿Los principios operativos de ética están difundidos entre los empleados?                   | 1          | 4         | No hay principios éticos.          |
| 5   | ¿La alta Gerencia evalúa la aplicación de valores éticos?                                   | 1          | 4         | No se aplican.                     |
| 6   | ¿Se demuestra una actitud leal en todos los niveles de la Empresa?                          | 1          | 4         | No hay lealtad, sin embargo opera. |
| 7   | ¿Mantienen comunicación, fortalecimiento y difusión sobre los valores éticos en la Empresa? | 1          | 4         | No se difunden porque no hay.      |
| 8   | ¿El ambiente laboral es agradable en la Empresa?  | 5          | 0         | Si todos están tranquilos.         |
|     | <b>TOTAL</b>  | <b>11</b>  | <b>29</b> | <b>40</b>                          |

|                |           |            |
|----------------|-----------|------------|
|                | INICIALES | FECHA      |
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 25/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 30/06/2016 |

## INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS

**CCI 10/12**

|  |  |
|--|--|
| <b>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</b><br><br>$NC = \frac{11}{40} * 100 = 28\%$ | <b>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</b><br><br>$NR = 100\% - 28\% = 72\%$ |
|--|--|

*Grafico 21: Integridad y valores éticos*



| <b>NIVEL DE CONFIANZA</b> |                 |                 |
|---------------------------|-----------------|-----------------|
| <b>BAJO</b>               | <b>MODERADO</b> | <b>ALTO</b>     |
| <b>15%-50%</b>            | <b>51%-75%</b>  | <b>76%-100%</b> |
| <b>NIVEL DE RIESGO</b>    |                 |                 |
| <b>ALTO</b>               | <b>MODERADO</b> | <b>BAJO</b>     |
| <b>85%-50%</b>            | <b>49%-25%</b>  | <b>24%-5%</b>   |

**COMENTARIO:** Al aplicar los cuestionarios a los Empleados de Almacén de Pinturas Aldaz y al evaluar el control interno con respecto la integridad y valores éticos, se determinó un nivel de confianza bajo del 28%, mientras el nivel de riesgo es alto del 72%, resultados que permite determinar que en la Empresa, no se tiene un manual para la práctica de valores éticos, no se sancionan en acciones inadecuadas, solo se procura un ambiente laboral adecuado.

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 25/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 30/06/2016 |

**CUADRO RESUMEN**

**CCI 11/12**

| COMPONENTE                            | RESPUESTAS |             | OBSERVACIÓN   |
|---------------------------------------|------------|-------------|---|
|                                       | SI         | NO          |   |
| Control de los sistemas operacionales | 6          | 44          | No se tienen identificados procesos operacionales, la Empresa opera al día según las circunstancias.  |
| Supervisión                           | 8          | 32          | La gerente hace Supervisión visual, no se tiene otro tipo de control que sea documentado, no se cuenta con Reglamentos de control.                        |
| Seguridad Ocupacional                 | 5          | 35          | Se comete una infracción que puede ser objeto de sanción, ya que el Código de trabajo exige que se deba proteger al empleado ante los riesgos de trabajo. |
| Estructura Organizativa               | 17         | 33          | No se tiene definida una estructura organizativa, se elaboró una en base a la información obtenida, que puede ser una propuesta.                          |
| Integridad y valores éticos           | 11         | 29          | Algunos empleados practican por su cuenta, pero no porque se difunden en la Empresa.  |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>47</b>  | <b>173</b>  | <b>220</b>  |
| <b>PROMEDIO</b>                       | <b>9,4</b> | <b>34,6</b> |   |

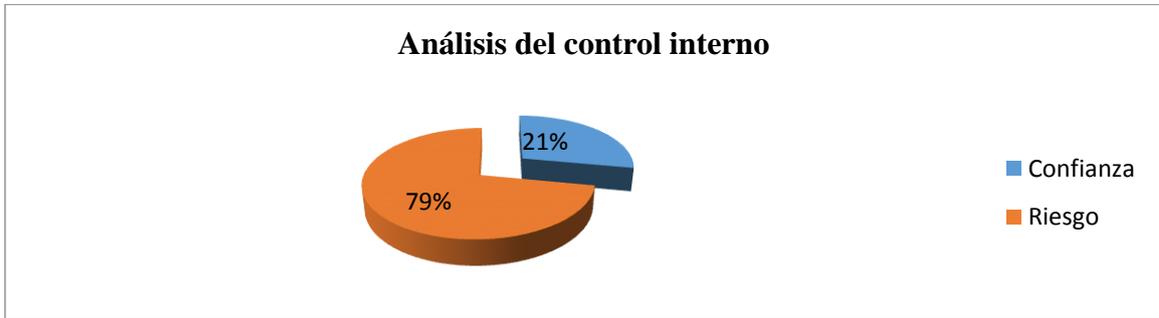
|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 25/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 30/06/2016 |

**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO**

**CCI 12/12**

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Fórmula para determinar el nivel de confianza:</b></p> $NC = \frac{47}{220} * 100 = 21\%$ | <p><b>Fórmula para determinar el nivel de riesgo:</b></p> $NR = 100\% - 21\% = 79\%$ |
|---|--|

*Grafico 22: Análisis del control interno*



| <b>NIVEL DE CONFIANZA</b> |                 |                 |
|---------------------------|-----------------|-----------------|
| <b>BAJO</b>               | <b>MODERADO</b> | <b>ALTO</b>     |
| <b>15%-50%</b>            | <b>51%-75%</b>  | <b>76%-100%</b> |
| <b>NIVEL DE RIESGO</b>    |                 |                 |
| <b>ALTO</b>               | <b>MODERADO</b> | <b>BAJO</b>     |
| <b>85%-50%</b>            | <b>49%-25%</b>  | <b>24%-5%</b>   |

**COMENTARIO:** Al aplicar los cuestionarios a los Empleados de Almacén de Pinturas Aldaz y al evaluar el control interno en general, se determinó un nivel de confianza bajo del 21%, mientras el nivel de riesgo es alto del 79%, resultados que permiten determinar que en general los sistemas de control interno en lo que es: control de los sistemas operacionales, Supervisión de procesos, Seguridad Ocupacional, Estructura Organizativa e Integridad y valores éticos en la Empresa, no están definidos, escritos, codificados y tampoco se aplica nada, todo se hace según las circunstancias y el quehacer diario, es más no se vela por la seguridad de los empleados, lo que es una situación grave.

|                |           |            |
|----------------|-----------|------------|
|                | INICIALES | FECHA      |
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 25/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 30/06/2016 |

**INFORME DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

Tena, 12 de julio del 2016

Sra. Adita Soraya Aldaz Jácome  
GERENTE DE PINTURAS ALDAZ  
Presente.-

De mi Consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, por medio del presente comunico a usted las conclusiones y recomendaciones determinadas de la evaluación del control interno a través de las encuestas aplicados a los Empleados de la Empresa de Pinturas Aldaz.

**1. CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS OPERACIONALES**

**CONCLUSIÓN**

No existe procesos de control internos obre los procesos operacionales, es decir que las operaciones dentro de la Empresa se hacen sin seguir una secuencia que permita definir un flujo-grama de procesos y que facilite medir el desempeño así como hacer mejoras, además puede generar pérdidas en la gestión de procesos operacionales que no se pueden determinar..

**RECOMENDACIÓN – A la Gerente**

Identificar y definir controles sobre los procesos operacionales, de manera que pueda reducir pérdidas e identificar como y donde se generan los cuellos de botella para poder tomar correctivos y procurar la mejora continua.

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 25/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 30/06/2016 |

## 2. SUPERVISIÓN

ICI 2/4

### CONCLUSIÓN

Se ha verificado que en el Almacén de Pinturas Aldaz, no se realiza Supervisión interna, es decir que cada empleado hace lo que mejor crea conveniente, utiliza y maneja los recursos sin ningún control, solo se confía en la buena voluntad y la ética de las personas, pero no siempre todos actúan adecuadamente.

### RECOMENDACIÓN

A la Gerente: Debe definir principios y niveles de Supervisión, para de esta manera precautelar los intereses de la Empresa, además es importante que se supervise los procesos operacionales para codificar e ingresar en procesos de mejora continua.

## 3. PREVENCIÓN DE RIESGOS DE TRABAJO

### CONCLUSIÓN

No lo que se ha investigado mediante encuestas a los empleados en el Almacén de pinturas Aldaz, no existen mecanismos y no se cumple con la normativa laboral sobre la prevención de accidentes de trabajo y que es obligatorio para todas las Empresas del sector privado y también del sector público.

### RECOMENDACIÓN

**A la Gerente:** Es una obligación tener un manual y aplicar las normas para prevenir los accidentes de trabajo de los empleados, además inclusive debe contratarse seguros por accidentes de trabajo, de no dar cumplimiento puede ser objeto de sanciones por el organismo competente.

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 25/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 30/06/2016 |

#### 4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

ICI 3/4

##### CONCLUSIÓN

En el Almacén de pinturas Aldaz, no se tiene definida una estructura organizativa adecuada, que permita identificar niveles operativos y sus competencias que son ejecutadas por los empleados, carece de un orden y jerarquización de los procesos y niveles de mando.

##### RECOMENDACIÓN

**Al Gerente:** Identificar y estructurar los niveles organizativos y operacionales de la Empresa, también definir niveles de Autoridad, secuencia lógicas de procesos que permitan conocer los roles y entregar tareas y responsabilidades a los empleados de la Empresa.

#### 5. INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS

##### CONCLUSIÓN

En el Almacén de Pinturas Aldaz, no se tiene escritos y registrados un Manual Interno de Integridad y valores éticos, que es necesario dentro de una Empresa Privada, ya que permite precautelar la integridad de la Empresa.

##### RECOMENDACIÓN

##### A la Gerente:

Estructurar un Manual Interno de integridad y valores éticos, se puede trabajar con los mismos empleados y colaboradores externos, de manera que sea consensuado y se logre un empoderamiento, debe ser difundido en todos los niveles.

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 25/06/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 30/06/2016 |

Particular que comunico a usted para fines pertinentes.

**ICI 4/4**

Atentamente,

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza  
**DIRECTOR DE TESIS**

Laura López Lozano  
**AUTORA DE TESIS**

|                | INICIALES       | FECHA             |
|----------------|-----------------|-------------------|
| Elaborado por: | <b>L.C.L.L.</b> | <b>25/06/2016</b> |
| Revisados por: | <b>J.A.E.</b>   | <b>30/06/2016</b> |

# FASE III

## DESARROLLO DE HALLAZGOS (EXAMEN PROFUNDO DEL ÁREA CRÍTICA)

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>CLIENTE:</b>                | ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ  |
| <b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b> | AUDITORÍA OPERACIONAL.   |
| <b>CAMPO DE ACCIÓN:</b>        | ALMACÉN Y BODEGA   |
| <b>PERÍODO:</b>                | 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015  |
| <b>DIRECCIÓN:</b>              | CALLE CUENCA S/N   |
| <b>LOGOTIPO DE LA EMPRESA</b>  |  <p><b>ALDAZ</b><br/>Ferretería y Pintura<br/>Aldaz Jácome Adita Soraya<br/><b>PROPIETARIA</b></p> |

|   |               |
|---|---------------|
| <b>ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ</b><br><b>AUDITORÍA OPERACIONAL</b><br>Del 01 de Enero al 31 de diciembre del 2015<br><b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b> | <b>PA 1/1</b> |
|---|---------------|

**OBJETIVO GENERAL:**

1. Evaluar los procedimientos específicos de Pinturas Aldaz que permita obtener hallazgo y sustentar con evidencias suficientes y competentes con el propósito de emitir las conclusiones y recomendaciones.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Establecer los hallazgos que no permiten cumplir con el desarrollo normal y adecuado de sus actividades
2. Aplicar los atributos de los hallazgos y permitan sustentar el informe final de Auditoría para que la Gerente pueda tomar decisiones adecuadas en el ámbito operacional.

| Nº | DESCRIPCION  | REF.PT         | ELABORADO POR                    | FECHA             |
|----|--|----------------|----------------------------------|-------------------|
| 1  | Analizar la estructura orgánica Procesos.  | <b>HEP 1/2</b> | L.<br><br>C.<br><br>L.<br><br>L. | <b>4-07-2019</b>  |
| 2  | Analizar los procesos y su secuencia operacional.                                      | <b>HPO 1/2</b> |                                  | <b>5-07-2016</b>  |
| 3  | Evaluar mediante indicadores los procesos operacionales del Almacén de Pinturas Aldaz. | <b>HI0 1/2</b> |                                  | <b>06-07-2016</b> |
| 4  | Elaborar las hojas de los hallazgos con las  | <b>HA 1/7</b>  |                                  | <b>15-07-2016</b> |

|                |           |            |
|----------------|-----------|------------|
|                | INICIALES | FECHA      |
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 4/07/2016  |
| Revisados por: | L.C.L.L.  | 15/07/2016 |

|   |                |
|---|----------------|
| <b>ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ</b><br><b>AUDITORÍA OPERACIONAL</b><br>Del 01 de Enero al 31 de diciembre del 2015<br><b>ANALIZAR LA ESTRUCTURA ORGÁNICA (PROCESOS)</b>  | <b>HEP 1/2</b> |
| <b>OBJETIVO GENERAL:</b><br><br>1. Identificar y Analizar los Procesos que se ejecutan en el Almacén de Pinturas Aldaz.   |                |
| <b>PROCESOS:</b><br><br>Se ha determinado que el Almacén de Pinturas Aldaz, no cuenta con una estructura Orgánica por Procesos, escrita y codificada, durante la Auditoría y en la fase de la visita preliminar con los testimonios de las personas se estructuró un orgánico funcional, referencial para facilitar la continuación del trabajo, sin embargo no está escrito ni codificado nada.<br><br>Así en la fase de requerimiento de la información se determinó, que las actividades más relevantes que se hacen y que pueden identificarse como procesos son:<br><br><b>COMPRAS:</b> La Gerente realiza directamente las compras, con el apoyo de su esposo, que no aparece en el sistema, como tiene un registro de proveedores con sus números de contacto, correos electrónicos y otras referencias, cuando necesita algo que no existe en stock llama para que se lo entreguen directamente en Tena, como los proveedores necesitan vender para obtener sus comisiones se facilitan en hacer la entrega en el lugar requerido.<br><br><b>BODEGA:</b> Con el esposo de la Gerente y el apoyo de los asistentes auxiliares de bodega, verifica la entrega en cantidad y especificaciones técnicas para el ingreso de la mercadería y no existe un orden adecuado en bodega, se ubican como mejor pueda, lo que dificulta la búsqueda de un producto específico en muchas ocasiones.<br><br><b>VENTAS:</b> La Gerente y el esposo reciben el pedido, los asistentes auxiliares de bodega, identifican y trasladan el producto hacia el mostrador o a la parte externa del almacén. |                |

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 4/07/2016  |
| Revisados por: | L.C.L.L.  | 15/07/2016 |

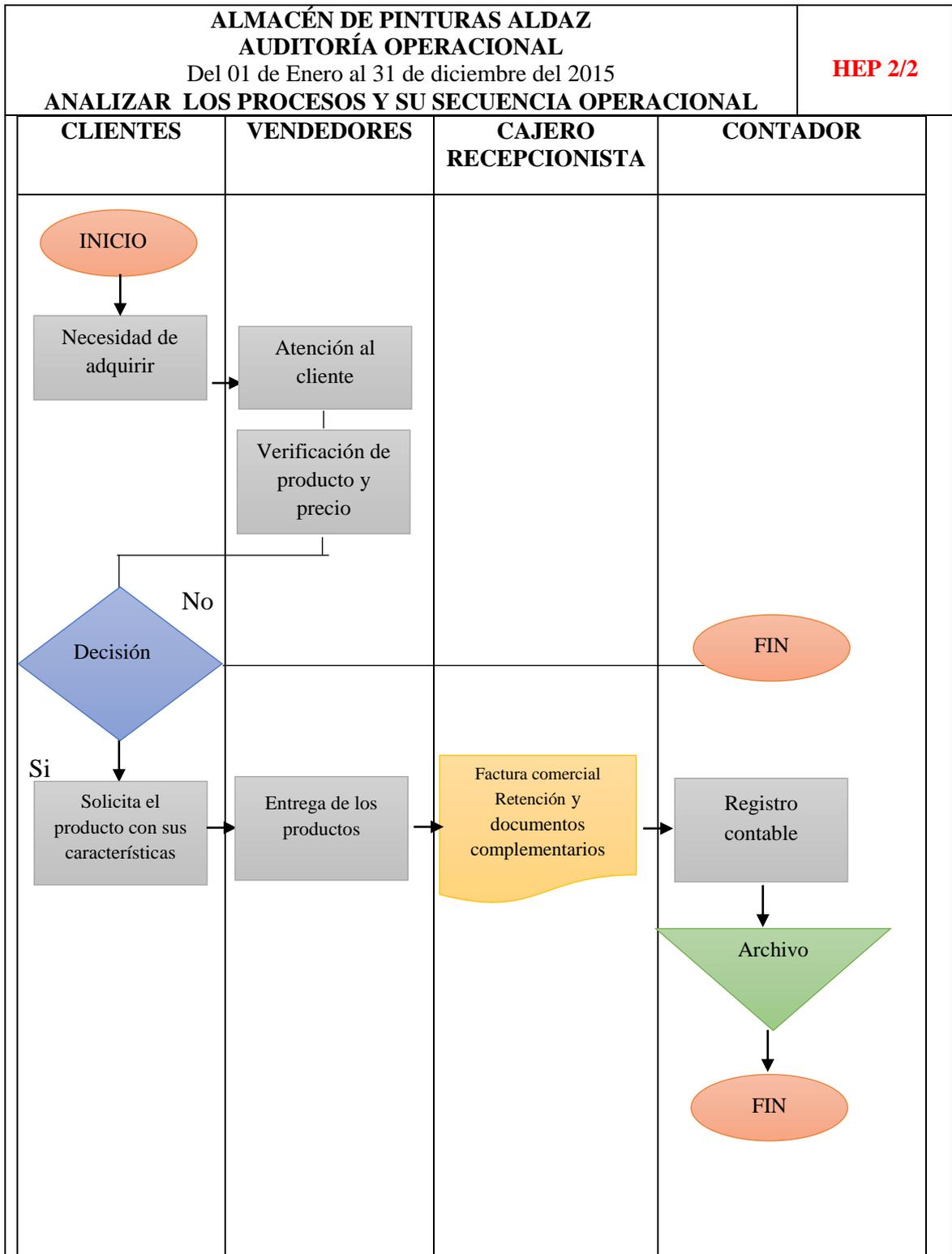
| <p style="text-align: center;"><b>ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ</b><br/> <b>AUDITORÍA OPERACIONAL</b><br/> Del 01 de Enero al 31 de diciembre del 2015<br/> <b>ANALIZAR LA ESTRUCTURA ORGÁNICA (PROCESOS)</b></p>  | <b>HEP 2/2</b> |
|--|----------------|
| <p>Según el caso inclusive embarca en los vehículos de los compradores, antes se realiza un control previo por la Gerente.</p> <p><b>CAJA:</b> Se responsabiliza la Gerente con la Asistente Auxiliar de contabilidad, que hacen los cobros, los arqueos de caja al final del día, depósitos y pagos según los casos, para los depósitos se apoya en los asistentes auxiliar de bodega.</p> <p><b>INVENTARIOS:</b> Lo lleva el esposo con los asistentes auxiliar de bodega, sin embargo no es de manera ordenada, frecuentemente se dan casos que buscan un artículo y ahí se dan cuenta que no existe y al cliente le tiene que decir que venga la próxima semana.</p> <p><b>CONTABILIDAD:</b> Se paga en un servicio de Asesoría Contable Tributaria, para que realice la contabilidad, en el interior de la Empresa, se cuenta con una asistente auxiliar de contabilidad, que con la Gerente, reúne la documentación de sustento para la ejecución de la contabilidad, la presentación de declaraciones y los trámites adicionales en el Sistema de Rentas Internas.</p> <p><b>REGISTROS DE PROVEEDORES:</b> Se tiene un registro de proveedores con direcciones, números de teléfonos, correo electrónico.</p> <p><b>CONVENIOS CON INSTITUCIONES Y EMPRESAS:</b> Este registro lo lleva el esposo de la Gerente, con la ayuda de la Auxiliar contable y el asesoría del Asesor Contable externo.</p> <p><b>CONTRATACIÓN PÚBLICA:</b> También responsabilizado al Esposo de la Gerente, el cual trabaja en el portal, también apoyado por la misma y la asistente auxiliar de contabilidad.</p> <p>Para resumir, todas estas acciones importantes, no están codificadas y se realizan sin un orden pre-establecido, no están catalogados como procesos y no se cuenta con un flujo-grama definido, que permita codificar cada una de estas actividades.</p> |                |

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 4/07/2016  |
| Revisados por: | L.C.L.L.  | 15/07/2016 |

Se estructura el Flujo- grama, de atención al cliente, no porque la Empresa lo tenga diseñado, y codificado, sino que se analiza la secuencia en base a la observación y análisis, además de la información obtenida, tanto de la Gerente como de los servidores, que son insumos para proponer este flujo-grama que en la práctica es operativo en el Almacén de Pinturas Aldaz.

En este flujo-grama, se puede notar que el proceso inicia con el pedido del cliente o la necesidad de adquirir un producto, existe alguien que le atiende y averigua sobre la necesidad del producto, verifica su existencia en perchas como se denomina, Si existe continúa el proceso de compra y NO, se paraliza y agradece; Si continua se define las características del producto, se establece la negociación, pasa al cajero o auxiliar de contabilidad cobra haciendo las retenciones y cobro del Impuesto al valor agregado, hace un registro contables entrega la factura y el producto con referencia a las especificaciones técnicas finalizando el proceso.

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 5/07/2016  |
| Revisados por: | L.C.L.L.  | 15/07/2016 |



|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 5/07/2016  |
| Revisados por: | L.C.L.L.  | 15/07/2016 |

| ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ<br>AUDITORÍA OPERACIONAL<br>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015<br>INDICADORES DE LOS PROCESOS OPERACIONALES |   |                          |   | HIO 1/2  |
|---|---|--------------------------|---|--|
| TIPO  | OBJETIVO DEL INDICADOR                                  | FUENTE DE INFORMACIÓN    | RELACIÓN  | RESULTADOS   |
| EFICACIA  | Determinar el Número de horas que laboran semanalmente. | Auxiliar de Contabilidad | $\frac{\text{Número de horas laboradas semanales}}{\text{Total horas laborables}} = \frac{55,5}{40} = 138,75\%$ | Existe una eficacia del 135,75%, es decir se trabaja más de lo propuesto por la Ley, se indica que se pagan horas extra. |
| EFICACIA  | Determinar el número de días laborados en la semana.    | Gerencia                 | $\frac{\text{Número de días laborados en la semana}}{\text{Total días laborables}} = \frac{6}{5} = 120\%$       | La eficacia es del 120%, se trabaja más de lo que se debe, existen 1 día extra.  |
| EFICACIA  | Determinar el sueldo promedio de empleados.             | Gerencia                 | $\frac{\text{Sueldo promedio}}{\text{salario mínimo basico}} = \frac{376}{366} = 103\%$                         | Los sueldos promedios son del 103%, se incluyen horas extras.  |
| EFICIENCIA  | Porcentaje de ventas por empleado.                      | Registros                | Contabilidad directa promedio = 25% del total de ventas.  | Cada asistente auxiliar de bodega vende en promedio un 25%, individualmente los montos no son iguales.                   |
| EFICIENCIA  | Número de operaciones por hora.                         | Registros                | $\frac{\text{Número de operaciones}}{\text{Número de horas laborables}} = \frac{160}{8} = 20$                   | Un promedio de 20 operaciones por hora.  |
| EFICIENCIA  | Relación beneficio/costo en porcentaje.                 | Registros                | 30%, en promedio  | 30% relación beneficio/costo.  |
| EFICIECNIA  | Relación ingreso/egreso de productos                    | Registros                | $\frac{\text{Total egreso (ventas)}}{\text{Total ingreso}} * 100 = \frac{5290}{6500} = 81\%$                    | 81% de salida de ventas, en relación a las compras.  |

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 05/07/2016 |
| Revisados por: | L.C.L.L.  | 15/07/2016 |

|   |               |
|---|---------------|
| <b>ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ<br/> AUDITORÍA OPERACIONAL<br/> AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015<br/> HOJAS DE HALLAZGOS</b>  | <b>HH 1/7</b> |
| <b>HALLAZGO N° 1</b>  |               |
| <b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>  |               |
| <b>CONDICIÓN:</b> No existe en la empresa una estructura Organizacional ni funcional que le ayude en el manejo de su gestión operacional.   |               |
| <b>CRITERIO:</b> De acuerdo a las Normas Técnicas y a la Planificación, es necesario que una Empresa obtenga una Estructura Organizacional y Funcional, que defina los Departamentos para brindar un mejor servicio a cada uno de ellos.    |               |
| <b>CAUSA:</b> El desinterés de la gerencia en crear una estructura organizacional adecuada para la empresa, mediante la cual se obtendrá resultados satisfactorios en las ventas de los diferentes artículos a la sociedad que lo requiere. |               |
| <b>EFECTO:</b> No está en capacidad de competir con otras Empresas locales y nacionales, que cuentan con Certificaciones y orden Organizacional y funcional, incumpliendo los principios de las Normas de las Empresas Privadas.            |               |
| <b>CONCLUSIÓN:</b> La empresa Pinturas Aldaz, no posee una Estructura Orgánica Funcional definida, que identifique los departamentos y que facilite la operatividad y la atención al cliente, que es la razón de ser de la entidad.         |               |
| <b>RECOMENDACIÓN: A la Gerente:</b><br>Crear una Estructura Orgánica Funcional definida, que identifique los departamentos y que facilite la operatividad y la atención al cliente, que es la razón de ser de la entidad.                   |               |

|                |           |            |
|----------------|-----------|------------|
|                | INICIALES | FECHA      |
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/07/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 19/07/2016 |

|  |               |
|--|---------------|
| <b>ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ<br/> AUDITORÍA OPERACIONAL<br/> AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015<br/> HOJAS DE HALLAZGOS</b>   | <b>HH 2/7</b> |
| <b>HALLAZGO N° 2</b>   |               |
| <b>OBJETIVOS, POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS</b>  |               |
| <b>CONDICIÓN:</b> La Empresa requiere de un manual de gestión operacional, que defina objetivos, políticas empresariales y estrategias para cumplir las metas propuestas.  |               |
| <b>CRITERIO:</b> En Planificación Estratégica, es importante trabajar con Objetivos, Políticas internas y externas que faciliten su crecimiento mediante la eficiencia y eficacia de su personal, las mismas que deben encontrarse escritas en un manual para un mejor conocimiento. |               |
| <b>CAUSA:</b> La alta Gerencia, no da importancia en elaborar un manual que identifique objetivos, políticas y estrategias para mejorar la situación operacional de la Empresa.  |               |
| <b>EFFECTO:</b> no existe competitividad en el mercado.  |               |
| <b>CONCLUSIÓN:</b> La empresa Pinturas Aldaz, no posee objetivos, políticas ni estrategias, que permitan medir el crecimiento y desenvolvimiento de la misma.  |               |
| <b>RECOMENDACIÓN: A la Gerente:</b><br>Crear objetivos, políticas ni estrategias, que permitan medir el crecimiento y desenvolvimiento de la misma.  |               |

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/07/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 19/07/2016 |

|  |               |
|--|---------------|
| <b>ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ<br/> AUDITORÍA OPERACIONAL<br/> AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015<br/> HOJAS DE HALLAZGOS</b>   | <b>HH 3/7</b> |
| <b>HALLAZGO N° 3</b>   |               |
| <b>FLUJOGRAMAS OPERACIONALES</b>   |               |
| <b>CONDICIÓN:</b> En la empresa Pinturas Aldaz, no se identifican flujogramas operacionales, para compras, entregas, atención al cliente y otros procesos operacionales que se ejecutan permanentemente en la entidad. |               |
| <b>CRITERIO:</b> En los procesos de gestión es importante definir Flujogramas, esto ayudará que los empleados tengan secuencias definidas en cada una de las operaciones que son inherentes a una Empresa.             |               |
| <b>CAUSA:</b> el desconocimiento del Gerente en la elaboración de un flujograma que defina los procesos operacionales mediante el cual facilitará el desempeño y el orden de la entidad.                               |               |
| <b>EFECTO:</b> Todos los procesos que se realizan son desordenados, se genera confusión, pérdida de tiempo y recursos, en el proceso de ventas.  |               |
| <b>CONCLUSIÓN:</b> En empresa Pinturas Aldaz, no se identifican flujogramas de proceso que faciliten el manejo de los recursos dentro de la misma.   |               |
| <b>RECOMENDACIÓN: A la Gerente:</b><br>Elaborar flujogramas de proceso que faciliten el manejo de los recursos dentro de la misma.   |               |

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/07/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 19/07/2016 |

|  |               |
|--|---------------|
| <b>ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ<br/> AUDITORÍA OPERACIONAL<br/> AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015<br/> HOJAS DE HALLAZGOS</b>   | <b>HH 4/7</b> |
| <b>HALLAZGO N° 4</b>   |               |
| <b>INDICES FINANCIEROS</b>   |               |
| <b>CONDICIÓN:</b> En la empresa Pinturas Aldaz, no existen objetivos de gestión e índices financieros para evaluar la situación de la Empresa.   |               |
| <b>CRITERIO:</b> Son condiciones propias de la actividad comercial, en un mercado competitivo, la identificación de índices financieros y evaluación en base a los principios de Contabilidad y gestión Empresarial. |               |
| <b>CAUSA:</b> No existen índices financieros para evaluar el estado de la Empresa, que nos permita medir el alcance económico dentro de un periodo.  |               |
| <b>EFEECTO:</b> Se desconoce el estado económico real de la Empresa, perdiendo competitividad en el mercado.   |               |
| <b>CONCLUSIÓN:</b> En la empresa Pinturas Aldaz, no se identifican índices financieros dentro de un periodo económico.   |               |
| <b>RECOMENDACIÓN: A la Gerente y Contador/a</b><br><br>Realizar índices financieros dentro de un periodo económico de la empresa.  |               |

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/07/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 19/07/2016 |

|  |               |
|--|---------------|
| <b>ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ<br/> AUDITORÍA OPERACIONAL<br/> AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015<br/> HOJAS DE HALLAZGOS</b>   | <b>HH 5/7</b> |
| <b>HALLAZGO N° 5</b>   |               |
| <b>CONTROL INTERNO</b>   |               |
| <b>CONDICIÓN:</b> En la empresa Pinturas Aldaz, no provee un sistema de control interno que esté Reglamentado.   |               |
| <b>CRITERIO:</b> Las normas de Auditoría y los principios de Administración, determinan que una de las herramientas importantes para la gestión operacional es la existencia de un Manual de control interno.          |               |
| <b>CAUSA:</b> Desconocimiento de poseer de un Reglamento de Control Interno que defina responsabilidades a cada uno de los Empleados y departamentos vinculados a la Empresa.  |               |
| <b>EFECTO:</b> Al presentarse irregularidades en la empresa y al no tener un sistema de control interno definido, no se podrá responsabilizar ni sancionar a los empleados en diferentes situaciones que se produzcan. |               |
| <b>CONCLUSIÓN:</b> La empresa no cuenta con un Reglamento de Control Interno, que facilite el desenvolvimiento en la actividad que realiza, para satisfacer las necesidades de la sociedad.                            |               |
| <b>RECOMENDACIÓN: A la Gerente</b><br>Elaborar un Reglamento de Control Interno, que facilite el desenvolvimiento en la actividad que realiza, para satisfacer las necesidades de la sociedad.                         |               |

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/07/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 19/07/2016 |

|  |               |
|--|---------------|
| <b>ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ<br/> AUDITORÍA OPERACIONAL<br/> AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015<br/> HOJAS DE HALLAZGOS</b>   | <b>HH 6/7</b> |
| <b>HALLAZGO N° 6</b>   |               |
| <b>REGISTRO DE CLIENTES</b>  |               |
| <b>CONDICIÓN:</b> En la empresa Pinturas Aldaz, no posee un registro de clientes como uno de los principios de mejora.   |               |
| <b>CRITERIO:</b> La mejora continua, propone que el cliente sea la persona principal en un negocio, por lo que es importante crear un registro de clientes permanentes.                        |               |
| <b>CAUSA:</b> La empresa conoce a los clientes permanentes, sin embargo no elabora un registro de volúmenes de compra.   |               |
| <b>EFECTO:</b> Existe el riesgo de perder a los clientes permanentes de la Empresa, por la falta de un registro mediante un sistema que se denote el volumen de ventas en un periodo contable. |               |
| <b>CONCLUSIÓN:</b> No existe un registro de clientes permanentes, en las ventas de los diferentes artículos que promociona la empresa.   |               |
| <b>RECOMENDACIÓN: A la Gerente y Contadora</b><br><br>Elaborar registro de clientes permanentes, en las ventas de los diferentes artículos que promociona la empresa.                          |               |

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| Elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/07/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 19/07/2016 |

|   |               |
|---|---------------|
| <b>ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ<br/> AUDITORÍA OPERACIONAL<br/> AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015<br/> HOJAS DE HALLAZGOS</b>  | <b>HH 7/7</b> |
| <b>HALLAZGO N° 7</b>  |               |
| <b>FACTURACIÓN ELECTRÓNICA</b>  |               |
| <b>CONDICIÓN:</b> En la empresa Pinturas Aldaz, se incumple la disposición del Servicio de Rentas Internas, de generar la facturación electrónica.  |               |
| <b>CRITERIO:</b> A partir del 2015, todos los contribuyentes Obligados a Llevar Contabilidad y a los contribuyentes especiales, deberán adoptar la facturación electrónica, emitiendo sus facturas, notas de crédito, comprobantes de retención, entre otros, por medios electrónicos que ha propuesto el SRI, la disposición es obligatoria. |               |
| <b>CAUSA:</b> El desconocimiento de la utilización de un paquete informático para emitir la facturación electrónica, incumple con la normativa del Servicio de Rentas Internas.   |               |
| <b>EFEECTO:</b> Puede ser sancionado e inclusive ser clausurado temporalmente por el incumplimiento de la norma del SRI, causando incomodidad a los clientes en la emisión de sus comprobantes.   |               |
| <b>CONCLUSIÓN:</b> No realiza la facturación electrónica, disposición emitida por el Servicio de Rentas Internas en el año 2015.  |               |
| <b>RECOMENDACIÓN: A la Gerente y Contadora.</b><br><br>Adoptar un sistema que emita la facturación electrónica, disposición emitida por el Servicio de Rentas Internas en el año 2015.  |               |

|                | INICIALES | FECHA      |
|----------------|-----------|------------|
| elaborado por: | L.C.L.L.  | 15/07/2016 |
| Revisados por: | J.A.E.    | 19/07/2016 |

# FASE IV

## COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>CLIENTE:</b>                | ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ  |
| <b>NATURALEZA DEL TRABAJO:</b> | AUDITORÍA OPERACIONAL  |
| <b>CAMPO DE ACCIÓN:</b>        | BODEGA. ALMACÉN Y GERENCIA   |
| <b>PERÍODO:</b>                | 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015  |
| <b>DIRECCIÓN:</b>              | CALLE CUECA S/N  |
| <b>LOGOTIPO DE LA EMPRESA</b>  |  <p>ALDAZ<br/>Ferretería y Pintura<br/>Aldaz Jácome Adita Soraya<br/>PROPIETARIA</p> |

|  |               |
|--|---------------|
| <b>ALMACÉN DE PINTURAS ALDAZ</b><br><b>AUDITORÍA OPERACIONAL</b><br><b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015</b><br><b>INFORME DE RESULTADOS</b> | <b>PA 1/1</b> |
|--|---------------|

**OBJETIVO GENERAL:**

- ✓ Emitir el informe final de los resultados obtenidos de los hallazgos para mejorar la operatividad en la Empresa.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- ✓ Emitir el informe final con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

| Nº | DESCRIPCIÓN                                    | REF.PT | ELABORADO POR   | FECHA      |
|----|--|--------|-----------------|------------|
| 1  | Carta de notificación de lectura del borrador. | 1/     | <b>L.C.L.L.</b> | 15-07-2016 |
| 2  | Informe final de Auditoría.                    | 1/     |                 | 19-07-2016 |

|                | INICIALES       | FECHA      |
|----------------|-----------------|------------|
| Elaborado por: | <b>L.C.L.L.</b> | 15/07/2016 |
| Revisados por: | <b>J.A.E.</b>   | 19/07/2016 |

## **CARTA DE NOTIFICACIÓN DE LECTURA DEL BORRADOR**

Tena, 19 de julio del 2016

Sra. Adita Soraya Aldaz Jácome

**GERENTE DE PINTURAS ALDAZ**

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, al tiempo que tengo a bien informar que se ha concluido la Auditoría Operacional al Almacén de Pinturas Aldaz, por el período 1 de enero hasta el 31 de diciembre del 2015.

La Auditoría de Gestión en referencia se efectuó en base a las Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas (NAGA) y a las Normas vigentes para el sector Empresarial privado, en estas circunstancias, es necesario hacer la Lectura del Borrador, que se pondrá en consideración de la Gerencia y su equipo Asesor a fin de que responda adecuadamente a las observaciones y hallazgos encontrados.

La lectura del borrador se realizará en las oficinas de la Contadora Particular que apoya con el registro contable el día 20 de julio del 2016, a partir de las 15 horas, esperando su puntual asistencia.

Con sentimientos de consideración y estima me suscribo de Usted.

Atentamente;

Laura Carmela López Lozano  
**AUDITORA**

## **CAPÍTULO I**

### **INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

#### **ANTECEDENTES**

En la ciudad de Tena, Capital de la Provincia de Napo, un 22 de Julio de 2002, se realizó el registro en el Servicio de Rentas Internas de la Empresa bajo la denominación de PINTURAS ALDAZ. Por los siguientes la propietaria: Adita Soraya Aldaz Jácome, en la misma queda en constancia que la empresa se dedicará a la compra venta, materiales para la industria de la construcción y pintura en general. La empresa inicia sus actividades comerciales desde el año 2002, de acuerdo al Registro Único de Contribuyentes, en la ciudad de Tena, lugar denominado como matriz de la empresa.

Desde entonces la empresa ha tenido gran acogida en el Cantón ya que fue una de las primeras empresas en proveer a los clientes material y herramientas de ferretería y pintura, llegando así a distribuir diferentes marcas como pinturas Pintuco, pinturas América, pinturas Unidas, Plastigama, Tigre, Plastidor, entre otros, además la empresa es proveedora a Instituciones Públicas y Privadas.

En la actualidad la empresa PINTURAS ALDAZ se mantiene en el margen de la competencia, ofreciendo mercaderías de calidad y a un buen costo, además en pedidos especiales de los clientes la entrega se lo realiza en el menor tiempo posible, es lo que le hace diferente a las otras ferreterías pero con la misma necesidad de determinar las falencias dentro del control interno.

#### **MOTIVO DE LA AUDITORÍA**

Con oficio dirigido a la Sra. Adita Soraya Aldaz Gerente de Pinturas Aldaz, se solicitó la autorización para efectuar la Auditoría Operacional, por el período enero a diciembre 2015.

## **OBJETIVO GENERAL**

Efectuar una Auditoría Operacional al Almacén de pinturas Aldaz, Cantón Tena, período 2015, para determinar el grado de economía, eficiencia y eficacia, en los procesos operacionales y de control.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar mediante el desarrollo de las fases y técnicas de Auditoría la situación Operacional del Almacén de pinturas Aldaz.
- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, que rigen para las Empresas Privadas.
- Establecer hallazgos relevantes con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.
- Elaborar el informe final para que la alta Gerencia, pueda tomar decisiones acertadas en beneficio del crecimiento Empresarial.

## **ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

Auditoría de Operacional al Almacén de pinturas Aldaz, cantón Tena, período 2015.

## **BASE LEGAL**

El Almacén de Pinturas Aldaz, cuenta con las siguientes disposiciones legales y reglamentarias:

- Constitución de la República
- Ley de facturación.
- Código Laboral y de trabajo.
- Registro de importaciones y exportaciones.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.
- Reglamento de Comprobantes de Venta y Retenciones.
- Ley del Sistema Nacional de Contratación Pública.
- Código de ética y transparencia.

- Ley de Participación ciudadana.

### **OBJETIVOS DE LA EMPRESA**

1. Comercializar productos relacionados a: pinturas, material de construcción, máquinas y herramientas con precios adecuados y con buena calidad.
2. Mejorar el lucro de la alta Gerencia y su familia.
3. Generar puestos de trabajo en el Cantón Tena.

## **CAPÍTULO II**

### **INFORME FINAL**

#### **1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

En el Almacén de Pinturas Aldaz, no posee una Estructura Orgánica Funcional definida, que identifique unidades o departamentos y que facilite la operatividad y la atención al cliente que es la razón de ser de la Empresa.

#### **RECOMENDACIÓN:**

Trabajar con Asesoría externa, para estructurar los departamentos operacionales, estructurando un organigrama funcional que defina productos y servicios para cada uno de ellos, generando responsabilidades específicas.

#### **2. OBJETIVOS, POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS**

En el Almacén de Pinturas Aldaz, no se tienen definidos objetivos, políticas y estrategias claras, que permitan medir el crecimiento de la Empresa tanto internamente como en el mercado y que a su vez genere competitividad.

#### **RECOMENDACIÓN**

Internamente con su equipo debe trabajar para definir objetivos, políticas y estrategias o de pronto lo que hace necesario una guía externa, para que las ideas que tiene en el pensamiento se plasmen en un documento escrito de manera ordenada y que se difunda en el interior y fuera de la Empresa.

#### **3. FLUJOGRAMAS OPERACIONALES**

En el Almacén de Pinturas Aldaz, no se identifican procesos operacionales y por lo tanto no se generan flujogramas de proceso que faciliten un orden dentro de la misma.

## **RECOMENDACIÓN**

Con Asesoría identificar procesos operacionales, estructurar una secuencia ordenada de actividades y plasmar en un flujo grama de proceso, que facilite el desarrollo de actividades dentro y fuera de la Empresa.

### **4. INDICES FINANCIEROS**

En el Almacén de Pinturas Aldaz, no se identifican y aplicar índices de gestión financiera, partiendo del Balance o Estados Financieros, por lo que no puede establecer comparaciones con otras de la misma índole en el mercado que se desenvuelve.

## **RECOMENDACIONES**

Contando con los Estados Financieros completas, el trabajo del Contador/a, debe complementar no solo con hacer declaraciones, sino que calcular los índices financieros y comparar con los que se consideran óptimos en el ámbito Empresarial para renquear al Almacén dentro de estos.

### **5. CONTROL INTERNO**

En el Almacén de Pinturas Aldaz, no se cuenta con un Reglamento Interno, que facilite el control interno y que se pueda definir claramente acciones de incentivos o sancionadoras, que identifiquen productos y servicios de cada unidad o empleado individual y se pueda medir su desempeño.

## **RECOMENDACIONES**

Tener escrito un Reglamento Interno, que defina productos, servicios, responsabilidades, incentivos, sanciones a quienes perjudiquen de alguna manera a la Empresa, no necesariamente debe tener varios Documentos en uno puede acoger todas las recomendaciones que se hacen en relación a otros hallazgos.

## **6. REGISTRO DE CLIENTES**

En el Almacén de Pinturas Aldaz, no se lleva un registro de clientes, se corre el riesgo de perder a los clientes que son permanentes, ya que uno de las estrategias propuestas en lo que son las normas de calidad y mejora continua ISO 9001, es la atención al cliente, procurando incentivar para incrementar el número de los mismos.

### **RECOMENDACIÓN**

Llevar un registro de clientes, calificar la satisfacción de los clientes mediante un buzón de sugerencias y aportes, generar sistemas de incentivos para los clientes que son fieles y trabajar en mejora continua, si es posible aplicando las normas ISO 9001 de gestión de calidad.

## **7. FACTURACIÓN ELECTRÓNICA**

En el Almacén de Pinturas Aldaz, no se aplica la norma técnica de facturación electrónica, emitida por el Servicio de Rentas Internas; en estas circunstancias puede ser objeto de sanciones y clausura temporal del local comercial, con consecuencias de pérdida de clientes.

### **RECOMENDACIÓN**

Aplicar la norma técnica de facturación electrónica, para evitar ser observado por el Servicio de Rentas Internas (SRI).

Atentamente,

Laura Carmela López Lozano

**AUDITORA**

## CONCLUSIONES

- Mediante la ejecución de la Auditoría Operacional se pudo evaluar y analizar la eficiencia, eficacia y economía de los diferentes procesos y controles operativos en la empresa pinturas Aldaz.
- Fueron determinados los hallazgos, una vez cumplidos los programas de Auditoría, cuestionarios de control interno, además se elaboró indicadores de gestión los cuales permitieron determinar las falencias de los procedimientos y debilidades existentes en la empresa pinturas Aldaz.
- El informe final de Auditoría servirá como herramienta para facilitar la toma de decisiones por parte de la gerencia en el cumplimiento de los objetivos y metas en términos de eficiencia, eficacia y economía logrando un mejor desempeño al ejecutar las operaciones.

## **RECOMENDACIONES**

- Evaluar y analizar de forma periódica la eficiencia, eficacia y economía de los procesos operacionales de la empresa pinturas Aldaz.
- Analizar los niveles de riesgo y confianza obtenidos por medio de los cuestionarios de control interno y cumplir las recomendaciones formuladas en cada componente del COSO I
- Para dar a conocer el Informe Final de Auditoría Operacional, se deberá realizar una reunión con todas las personas involucradas, para de esta manera comprometerlas al cumplimiento de las recomendaciones emitidas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, J. (2005). *Auditoría y Control Interno*. Madrid : Cultural.
- Arens, A., Randal, E., & Mark, B. (2007). *Auditoría: Un Enfoque Integral*. México: Pearson Educación.
- Cardoso , H. (2006). *Auditoría del Sector Solidario* . Bogotá: Ecoe Ediciones .
- De la Peña , A. (2003). *Auditoría* . Madrid: Paraninfo.
- Estupiñan Gaitán , R. (2006). *Control Interno y Fraudes* . Bogotá: Ecoe Ediciones .
- Madariaga, J. (2004). *Manual Práctico de Auditoría* . Madrid:Deusto .
- Maldonado , M. (2001). *Auditoría de Gestión*. Quito: Luz de América .
- Mantilla , S. (2007). *Control Interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Whittington, O., & Pany, K. (2005). *Principios de Auditoría*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Robbins, S., & Coulter , M. (2010). *Administración* . México: Pearson Educación .
- Santillana, J. (2002). *Auditoría Interna Integral*. México : Thomson.
- Whittington , O., & Pany , K. (2000). *Auditoría un Enfoque Integral* . Bogotá: McGraw-Hill.

## LINKOGRAFÍA

- Contraloría General del Estado. (2 de Diciembre de 2011). *Guía Metodológica para Auditoría de Gestión* . Obtenido de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047-CG-2011guiametodoligicaparaauditoriadegestion.pdf>

# ANEXOS

## Anexo 1: RUC de la empresa

| REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  |  | PERSONAS NATURALES  |            |  |  |
|---|--|---|------------|---|--|
| NUMERO RUC:   | 1600364325001  |   |            |   |  |
| APELLIDOS Y NOMBRES:  | ALDAZ JACOME ADITA SORAYA  |   |            |   |  |
| NOMBRE COMERCIAL:   |  |   |            |   |  |
| CLASE CONTRIBUYENTE:  | OTROS  | OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:   | SI         |   |  |
| CALIFICACIÓN ARTESANAL:   | NUMERO:  |   |            |   |  |
| FEC. NACIMIENTO:  | 06/10/1978   | FEC. ACTUALIZACIÓN:   | 23/07/2014 |   |  |
| FEC. INICIO ACTIVIDADES:  | 22/07/2002   | FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:   |            |   |  |
| FEC. INSCRIPCIÓN:   | 22/07/2002   | FEC. REINICIO ACTIVIDADES:  |            |   |  |
| ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:  | VENTA AL POR MENOR ESPECIALIZADA DE PINTURAS, BARNICES Y LACAS.  |   |            |   |  |
| DOMICILIO TRIBUTARIO:   | Provincia: NAPO Cantón: TENA Parroquia: TENA Calle: CUENCA Número: SN Referencia: JUNTO A LA MECANICA AGUAYSA Teléfono: 082646330 Email: zdtasoraya@hotmail.com  |   |            |   |  |
| DOMICILIO ESPECIAL:   |  |   |            |   |  |
| OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:   | <ul style="list-style-type: none"><li>* ANEXO RELACION DEPENDENCIA</li><li>* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO</li><li>* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE</li><li>* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA</li></ul> |   |            |   |  |
| # DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:  | del 001 al 005   | ABIERTOS:   | 3          |   |  |
| JURISDICCION:   | 1 REGIONAL NORTE/NAPO  | CERRADOS:   | 0          |   |  |
| FIRMA DEL CONTRIBUYENTE   |  |  |            |   |  |
| Diciendo que los datos contenidos en este documento son exactos y verídicos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ellos se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 8 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC) |  | SERVICIO DE RENTAS INTERNAS   |            |   |  |
| Usuario: JAGR170907   |  | Lugar de emisión: QUITO/PAEZ N22-57 Y   |            | Fecha y hora: 23/07/2014 14:36:36   |  |

## Anexo 2: RUP de la empresa

14/11/2015

Habilitación del RUP



REPÚBLICA DEL ECUADOR



Ecuador  
**Compras**  
públicas

SISTEMA NACIONAL DE CONTRATACIÓN  
PÚBLICA

### REGISTRO ÚNICO DE PROVEEDORES

Una vez revisado los documentos presentados, certifico, que **ALDAZ JACOME ADITA SORAYA** con RUC número **1600364325001**, ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos, por lo tanto queda **HABILITADO** en el Registro Único de Proveedores, RUP.

**Nombre Comercial:**

#### Datos de la Persona

Nombre Completo ADITA SORAYA ALDAZ JACOME

RUC 1600364325001

CATEGORIA: Proveedor con mediano ingreso

**Dirección Principal:**

Provincia: NAPO Cantón: TENA Parroquia: TENA, CABECERA CANTONAL Y CAPITAL PROVINCIAL Transversal:  
Calle: CUENCA Numero: S/N Edificio: Página Web: Correo Electrónico: pinturasaldaz@hotmail.com Teléfono(s):

**Bienes, Obras o Servicios Suministrados**

| Código | Producto  |
|--------|---|
| 18320  | DIAMANTES INDUSTRIALES, SIN LABRAR O SIMPLEMENTE ASERRADOS, HENDIDOS O DESBASTADOS; PIEDRA POMEZ, ESMERIL; CORINDÓN NATURAL, GRANATE NATURAL Y OTROS ABRASIVOS NATURALES  |
| 28250  | PRENDAS DE VESTIR CONFECCIONADAS CON FIELTRO O CON TEXTILES NO TEJIDOS; PRENDAS DE VESTIR CONFECCIONADAS CON TEJIDOS IMPREGNADOS O BANADOS CON PLÁSTICOS, CAUCHO U OTROS MATERIALES   |
| 31911  | HERRAMIENTAS, MONTURAS Y MANGOS DE HERRAMIENTAS, MONTURAS Y MANGOS DE CEPILLOS O ESCOBAS Y HORMAS Y ENSANCHADORES PARA BOTAS Y ZAPATOS, DE MADERA   |
| 32113  | PASTA MECÁNICA DE MADERA; PASTA SEMIQUÍMICA DE MADERA; PASTAS DE MATERIAS CELULOSICAS DISTINTAS DE LA MADERA  |
| 33380  | ACEITES LUBRICANTES DE PETRÓLEO Y ACEITES OBTENIDOS DE MINERALES BITUMINOSOS, OTROS ACEITES PESADOS DE PETRÓLEO, ACEITES PESADOS OBTENIDOS DE MINERALES BITUMINOSOS (EXCEPTO CRUDOS) Y PREPARADOS PESADOS N.C.P. QUE CONTENGAN POR LO MENOS EL 70 por ciento DE SUPESO DE |
| 33500  | VASELINA; CERA DE PARAFINA, CERA DE PETRÓLEO MICROCRISTALINA, CERA CRUDA, OZOCERITA, CERA DE LIGNITO, CERA DE TURBA, OTRAS CERAS MINERALES Y PRODUCTOS ANALOGOS; COQUE DE PETRÓLEO, BETUN DE PETRÓLEO Y OTROS RESIDUOS DE ACEITES DE PETRÓLEO O DE ACEITES OBTEN          |
| 35110  | PINTURAS Y BARNICES (INCLUSO ESMALTES Y LACAS); PIGMENTOS PREPARADOS, OPACIFICANTES PREPARADOS Y COLORES PREPARADOS, ESMALTES Y BARNICES VITRIFICABLES, ENLUCIDOS, LUSTRES LIQUIDOS Y PREPARADOS SIMILARES DEL TIPO UTILIZADO EN LAS INDUSTRIAS DE LACERAMICA.            |

<https://www.compraspublicas.gub.ec/ProcesoContratacion/compra/reportes/compranteRup.php>

1/4

Anexo 3: Empresa pinturas Aldaz

