



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

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CONTADOR
PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA EMPRESA DISTRIORIENTE
ECUADOR CÍA. LTDA., DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE
PICHINCHA, PERÍODO 2015.

AUTORA:

MIRLEY RODRÍGUEZ MAGÉ

ORELLANA- ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente Trabajo de Titulación, realizado por la señorita estudiante: Mirley Rodríguez Magé, ha sido revisado en su totalidad, por lo tanto se autoriza su presentación.

.....

Dr. Alberto Patricio Robalino

DIRECTOR DEL TRIBUNAL

.....

Ing. Carlos Fernando Veloz Navarrete

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Mirley Rodríguez Magé, 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, () de () del 2017.

Mirley Rodríguez Magé

C.I.: 175482927-1

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación se lo dedico con todo mi amor y cariño a mi amado esposo Cristian Chávez, por ser un apoyo incondicional en toda la trayectoria que ha comprendido el logro de este objetivo, a mi querida hija Carolina Chávez quien me ha regalado momentos de alegría cuando más lo necesitaba siendo mi motivación para luchar por tan anhelado título.

A mis padres Eladio Rodríguez y Anita Magé (+), por haberme apoyado siempre, por sus consejos, sus valores, por la motivación que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su paciencia y amor.

De la misma manera se lo dedico a mis queridos hermanos quienes siempre me motivaron para no decaer en momentos de angustia cuando sentía que se me terminaban las fuerzas, a ustedes Faiber, Alvenis, Johana, Diana y Ricardo, además deseo dedicar este logro a todos mis sobrinos, especialmente a Yulieth Arcos y a mi querida amiga Tatiana Pasos, por último a todos mi familiares, amigos y allegados que de alguna manera pusieron un granito de arena para poder llegar al cumplimiento de este objetivo.

Mirley Rodríguez Magé

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme escoltado y guiado a lo largo de esta carrera por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad.

Deseo del mismo modo expresar mi agradecimiento y gratitud a mi Director del Tribunal Dr. Alberto Patricio Robalino, Miembro del Tribunal Ing. Carlos Fernando Veloz Navarrete, por la confianza, apoyo, dedicación y por haber compartido conmigo sus sabios conocimientos sobre todo su amistad.

A la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., por brindarme la apertura desinteresada de realizar el trabajo de investigación.

Extiendo este agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a sus Autoridades y docentes quienes me permitieron alcanzar uno más de mis objetivos personales.

Mirley Rodríguez Magé

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	x
Índice de figuras.....	xiii
Índice de anexos.....	xiv
Resumen.....	xv
Abstract	xvi
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Formulación del problema	4
1.1.2 Delimitación del problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1 Justificación teórica.....	4
1.2.2 Justificación metodológica.....	5
1.2.3 Justificación práctica.....	5
1.2.4 Justificación académica.....	5
1.3 OBJETIVOS	6
1.3.1 Objetivo general	6
1.3.2 Objetivos específicos	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
2.2.1 Auditoría	9
2.2.1.1 Concepto de auditoría	9
2.2.1.2 Objetivo de la auditoría	9
2.2.1.3 Tipos de auditoría	10

2.2.1.4	Índices de auditoría.....	11
2.2.1.5	Marcas de auditoría	12
2.2.1.6	Gráficos	15
2.2.1.7	Cédulas	17
2.2.1.8	Papeles de trabajo	21
2.2.1.9	Hallazgos de auditoría	22
2.2.1.10	Diagramas de flujo.....	23
2.2.2	Auditoría Operacional.....	24
2.2.2.1	Enfoque moderno de la auditoría operacional.....	25
2.2.2.2	Alcance y campo de aplicación de la Auditoría Operacional.....	26
2.2.2.3	Importancia de la auditoría operacional	26
2.2.2.4	Objetivos de la auditoría operacional	27
2.2.2.5	Clasificación de la auditoría operacional.....	27
2.2.2.6	Parámetros de medición de la auditoría operacional	28
2.2.2.7	Pasos a seguir en una auditoría operacional	29
2.2.2.8	Fases de la auditoría operacional.....	31
2.2.3	COSO III	48
2.2.3.1	Sistema de control interno	49
2.2.3.2	Marco integrado de control interno	50
2.3	IDEA A DEFENDER	53
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		54
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	54
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN	54
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	54
3.3.1	Población.....	54
3.3.2	Muestra.....	55
3.4	MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	55
3.4.1	Métodos.....	55
3.4.2	Técnicas.....	56
3.4.3	Instrumentos	57
3.5	RESULTADOS.....	57
3.5.1	Encuesta aplicada a las diferentes áreas departamentales de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.....	58

3.5.1.1	Análisis general de la encuesta aplicada a la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.	70
3.5.2	Entrevista aplicada al jefe de operaciones de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.....	71
3.5.2.1	Análisis general de la entrevista realizada al jefe de operaciones de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.....	73
CAPÍTULO IV: PROPUESTA		74
4.1	ARCHIVO PERMANENTE.....	75
4.1.1	Fase I – Planificación Preliminar	76
4.1.1.1	Programa de auditoría FASE I.....	77
4.1.1.2	Formalidades de auditoría	78
4.1.1.3	Contrato de trabajo	80
4.1.1.4	Orden de trabajo	83
4.1.1.5	Plan general de auditoría	85
4.1.1.6	Cronograma general de auditoría	97
4.1.1.7	Informe de Planificación Preliminar.....	99
4.2	ARCHIVO CORRIENTE	101
4.2.1	Fase II – Planificación Específica	102
4.2.1.1	Programa de auditoría – FASE II	103
4.2.1.2	Notificación de inicio de auditoría operacional.....	104
4.2.1.3	Visita y reconocimiento y a las instalaciones	106
4.2.1.4	Estructura Organizacional	108
4.2.1.5	Políticas contables y de control de inventarios.....	109
4.2.1.6	Manual de funciones y procedimientos	111
4.2.1.7	Reconocimiento de los procesos.....	116
4.2.1.8	Flujograma de procesos	116
4.2.2	Fase III – Ejecución de la Auditoría	123
4.2.2.1	Programa de auditoría – FASE III	124
4.2.2.2	Entrevista dirigida al gerente de la empresa	125
4.2.2.3	Entrevista dirigida al área contable de la empresa	128
4.2.2.4	Análisis cualitativo de las entrevistas realizadas en la empresa	131
4.2.2.5	Evaluación del Control Interno.....	133
4.2.2.6	Matriz de Ponderación de Resultados – Evaluación al Control Interno.....	167
4.2.2.7	Aplicación de cuestionarios control interno al área de operaciones.....	168

4.2.2.8 Matriz de Ponderación de Resultados – evaluación al control interno al área de operaciones	178
4.2.2.9 Evaluación de las políticas contables en relación a las NIC.....	179
4.2.2.10 Índice de rotación de inventarios.....	183
4.2.2.11 Matriz de Hallazgos de Auditoría.....	192
4.2.3 Fase IV – Informe de resultados	201
4.2.3.1 Programa de auditoría – FASE IV.....	202
4.2.3.2 Notificación de Cierre de Auditoría	203
4.2.3.3 Convocatoria Lectura del Informe.....	204
4.2.3.4 Informe final de auditoría operacional	205
4.2.3.5 Acta de Conferencia Final	218
CONCLUSIONES	219
RECOMENDACIONES.....	220
BIBLIOGRAFÍA	221
ANEXOS	225

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Índices de auditoría.....	12
Tabla 2: Marcas de auditoría	14
Tabla 3: Factores a revisar en la auditoría	34
Tabla 4: Orden de los aspectos de un informe de auditoría.....	42
Tabla 5: Componentes del informe general	43
Tabla 6: Componentes del informe ejecutivo	44
Tabla 7: Resultados de acciones específicas.....	47
Tabla 8: Principios fundamentales del COSO III	52
Tabla 8: Población empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.	55
Tabla 9: Resultados de la Encuesta, Pregunta 1	58
Tabla 10: Resultados de la Encuesta, Pregunta 2	59
Tabla 11: Resultados de la Encuesta, Pregunta 3	60
Tabla 12: Resultados de la Encuesta, Pregunta 4	61
Tabla 13: Resultados de la Encuesta, Pregunta 5	62
Tabla 14: Resultados de la Encuesta, Pregunta 6	63
Tabla 15: Resultados de la Encuesta, Pregunta 7	64
Tabla 16: Resultados de la Encuesta, Pregunta 8	65
Tabla 17: Resultados de la Encuesta, Pregunta 9	66
Tabla 18: Resultados de la Encuesta, Pregunta 10	67
Tabla 20: Resultados de la Encuesta, Pregunta 11	68
Tabla 21: Resultados de la Encuesta, Pregunta 12	69
Tabla 22. Programa de auditoria – planificación preliminar	77
Tabla 23: Marco Integrado de Control Interno COSO III	89
Tabla 24: Matriz de ponderación de resultados – nivel de riesgo y nivel de confianza .	91
Tabla 25: Índice de la auditoría operacional.....	92
Tabla 26: Índice de Marcas.....	94
Tabla 27: Recurso humano	95
Tabla 28: Recursos - equipos.....	95
Tabla 29: Recursos - materiales.....	95
Tabla 30: Recursos – financieros.....	96
Tabla 31: Cronograma general de auditoría	97

Tabla 39: Programa de auditoria – planificación específica.....	103
Tabla 32. Áreas o departamentos de la empresa.....	107
Tabla 33: Proceso de importación	117
Tabla 34: Compras de productos locales	118
Tabla 35: Transferencias de stock a los puntos de servicios	119
Tabla 36: Transferencias a vendedores.....	120
Tabla 37: Preparación o envío de mercaderías y facturas	121
Tabla 38: Transferencias a técnicos - mantenimiento	122
Tabla 77: Programa de auditoria – ejecución de la Auditoría	124
Tabla 40: Entrevista dirigida al gerente de la empresa.....	125
Tabla 41: Entrevista dirigida al área contable de la empresa	128
Tabla 42: Calificación y ponderación – integridad y valores éticos.....	134
Tabla 43: Nivel de riesgo y confianza – integridad y valores éticos.	134
Tabla 44: Calificación y ponderación – independencia de la dirección y ejerce la supervisión	136
Tabla 45: Nivel de riesgo y confianza – independencia de la dirección y ejerce la supervisión	136
Tabla 46: Calificación y ponderación – estructura, líneas de reporte y niveles	138
Tabla 47: Nivel de riesgo y confianza – estructura, líneas de reporte y niveles.....	138
Tabla 48: Calificación y ponderación – desarrollar y retener a profesionales.....	140
Tabla 49: Nivel de riesgo y confianza – desarrollar y retener a profesionales	140
Tabla 50: Calificación y ponderación – responsabilidades a nivel de control interno .	142
Tabla 51: Nivel de riesgo y confianza – responsabilidades a nivel de control interno.	142
Tabla 52: Calificación y ponderación – definición de objetivos.	144
Tabla 53: Nivel de riesgo y confianza – definición de objetivos.....	144
Tabla 54: Calificación y ponderación – identificación y análisis de riesgos.....	146
Tabla 55: Nivel de riesgo y confianza – identificación y análisis de riesgos.	146
Tabla 56: Calificación y ponderación – probabilidad de fraude al evaluar los riesgos	148
Tabla 57: Nivel de riesgo y confianza – probabilidad de fraude al evaluar los riesgos	148
Tabla 58: Calificación y ponderación – identificación y evaluación del riesgo.	150
Tabla 59: Nivel de riesgo y confianza – identificación y evaluación del riesgo.	150
Tabla 60: Calificación y ponderación –desarrollo de actividades de control.	152
Tabla 61: Nivel de riesgo y confianza –desarrollo de actividades de control.	152
Tabla 62: Calificación y ponderación – actividades de control sobre tecnología	154

Tabla 63: Nivel de riesgo y confianza – actividades de control sobre tecnología.....	154
Tabla 64: Calificación y ponderación – actividades de control a través de políticas ...	156
Tabla 65: Nivel de riesgo y confianza – actividades de control a través de políticas ..	156
Tabla 66: Calificación y ponderación – información.	158
Tabla 67: Nivel de Riesgo y confianza – información.	158
Tabla 68: Calificación y ponderación – comunicación.	160
Tabla 69: Nivel de riesgo y confianza – comunicación.....	160
Tabla 70: Calificación y ponderación – comunicación grupos de interés externos.....	162
Tabla 71: Nivel de riesgo y confianza – comunicación grupos de interés externos.....	162
Tabla 72: Calificación y ponderación – actividades de supervisión.....	164
Tabla 73: Nivel de riesgo y confianza – actividades de supervisión.....	164
Tabla 74: Calificación y ponderación – evaluación y comunicación las deficiencias de control interno.....	166
Tabla 75: Nivel de riesgo y confianza – evaluación y comunicación las deficiencias de control interno.....	166
Tabla 76: Matriz de ponderación de control interno.....	167
Tabla 78: Calificación y ponderación – ambiente de control	169
Tabla 79: Nivel de riesgo y confianza – ambiente de control	169
Tabla 80: Calificación y ponderación – evaluación de riesgos	171
Tabla 81: Nivel de riesgo y confianza – probabilidad de fraude al evaluar los riesgos	171
Tabla 82: Calificación y ponderación –actividades de control.....	173
Tabla 83: Nivel de riesgo y confianza –actividades de control.	173
Tabla 84: Calificación y ponderación – información y comunicación.....	175
Tabla 85: Nivel de Riesgo y confianza – información y comunicación.....	175
Tabla 86: Nivel de riesgo y confianza – información y comunicación	175
Tabla 87: Calificación y ponderación – actividades de supervisión.....	177
Tabla 88: Nivel de riesgo y confianza – actividades de supervisión.....	177
Tabla 89: Matriz de ponderación específica de control interno.....	178
Tabla 90: Indicadores de cumplimiento de las políticas contables.....	181
Tabla 91: Indicadores de cumplimiento de las políticas de inventario.....	182
Tabla 92: Hoja de hallazgos – inadecuada comunicación institucional	192
Tabla 93: Hoja de hallazgos – políticas administrativas desactualizadas.....	193
Tabla 94: Programa de auditoria – informe de resultados	202

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ejemplo de gráfico 1	16
Figura 2: Ejemplo de gráfico 2	17
Figura 3: Herramienta operativa	20
Figura 4: Herramienta de diagnóstico.....	20
Figura 5: Herramienta de evaluación.....	21
Figura 6: Simbología diagrama de flujo	24
Figura 7: Etapas o fases de la ejecución de la auditoría	31
Figura 8: Relación directa entre los objetivos de la entidad, los componentes	51
Figura 9: Resultados de la Encuesta, Pregunta 1	58
Figura 10: Resultados de la Encuesta, Pregunta 2	59
Figura 11: Resultados de la Encuesta, Pregunta 3	60
Figura 12: Resultados de la Encuesta, Pregunta 4	61
Figura 13: Resultados de la Encuesta, Pregunta 5	62
Figura 14: Resultados de la Encuesta, Pregunta 6	63
Figura 15: Resultados de la Encuesta, Pregunta 7	64
Figura 16: Resultados de la Encuesta, Pregunta 8	65
Figura 17: Resultados de la Encuesta, Pregunta 9	66
Figura 18: Resultados de la Encuesta, Pregunta 10	67
Figura 19: Resultados de la Encuesta, Pregunta 11	68
Figura 20: Resultados de la Encuesta, Pregunta 12	69
Figura 21: Método de control interno COSO III	88
Figura 22: Estructura Organizacional	108
Figura 23: Sistema de procesos y manejo de inventarios	116
Figura 24: Nivel de riesgo y confianza – integridad y valores éticos.....	134
Figura 25: Nivel de riesgo y confianza – independencia de la dirección y ejerce la supervisión	136
Figura 26: Nivel de riesgo y confianza – estructura, líneas de reporte y niveles de autoridad	138
Figura 27: Nivel de riesgo y confianza – desarrollar y retener a profesionales.....	140
Figura 28: Nivel de riesgo y confianza – responsabilidades a nivel de control interno	142
Figura 29: Nivel de riesgo y confianza – definición de objetivos.	144

Figura 30: Nivel de riesgo y confianza – identificación y análisis de riesgos.....	146
Figura 31: Nivel de riesgo y confianza – probabilidad de fraude al evaluar riesgos...	148
Figura 32: Nivel de riesgo y confianza – identificación y evaluación del riesgo.	150
Figura 33: Nivel de riesgo y confianza – definición y desarrollo de actividades de control.	152
Figura 34: Nivel de riesgo y confianza – actividades de control sobre tecnología.	154
Figura 35: Nivel de riesgo y confianza – control sobre tecnología.	156
Figura 36: Nivel de riesgo y confianza – información.	158
Figura 37: Nivel de riesgo y confianza – comunicación.	160
Figura 38: Nivel de riesgo y confianza – comunicación con los grupos de interés externos.....	162
Figura 39: Nivel de riesgo y confianza – actividades de supervisión.....	164
Figura 40: Nivel de riesgo y confianza – evaluación y comunicación las deficiencias de control interno	166
Figura 41: Nivel de riesgo y confianza – ambiente de control	169
Figura 42: Nivel de riesgo y confianza – evaluación de riesgos	171
Figura 43: Nivel de riesgo y confianza – actividades de control.....	173
Figura 44: Nivel de riesgo y confianza – actividades de supervisión.....	177
Figura 45: Estado financiero empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.	183
Figura 46: Estado de resultados - empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.....	184

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Encuesta aplicada a las diferentes áreas departamentales de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.	226
Anexo B: Entrevista aplicada al Jefe de Operaciones	228
Anexo C: Estado financiero 2015	229
Anexo D: Estado de resultados 2015	230
Anexo E: Registro único de contribuyentes (RUC).....	231
Anexo F: Evidencias fotográficas	233

RESUMEN

La Auditoría Operacional a la empresa Distrioriente Ecuador, cantón Quito, con el propósito de evaluar los procesos administrativos y financieros, y proponer oportunidades de mejora y contrarrestar las deficiencias e irregularidades, para el desarrollo de la investigación se aplicaron técnicas de evaluación mediante el uso de cuestionarios profesionales que permitieron conocer la situación real de la empresa en cuanto al manejo de sus componentes internos y a su vez se identificó los parámetros externos que tienen incidencia en la operación normal de la organización, permitiendo reconocer las debilidades empresariales y a su vez detectar oportunidades de mejora. La propuesta contiene cuatro fases: la primera permitió obtener información general de toda la institución e identificar y comprender hechos, actividades que sirvieron como instrumentos para el planeamiento de la auditoría, la segunda que hace referencia al diagnóstico institucional y control interno mediante el análisis de las funciones, la tercera tiene por objetivo la ejecución de la auditoría, el análisis del sistema de control interno aplicando el COSO III el cual determinó que el nivel de confianza alcanzado es del 78% catalogado como alto y el nivel de riesgo es del 22% considerado como bajo, logrando concluir que la empresa presenta pequeños inconvenientes en sus actividades operacionales y de control., datos a conocer en el informe de auditoría. Se recomienda a la compañía continuar cumpliendo con lo que establece la Norma Internacional Contabilidad NIC 2 Inventarios para un mejor control contable de sus existencias.

Palabras clave: AUDITORÍA OPERACIONAL. COSO III. EFICIENCIA. EFICACIA. ECONOMÍA.

.....
Dr. Alberto Patricio Robalino
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

Hoy en día la auditoría es considerada una herramienta muy importante cuando se trata de evaluar la situación de una organización, ya que ésta permite detectar inconsistencias e irregularidades que presente dicha organización, la auditoría permite la mejor toma de decisiones con el fin de corregir dichas fallas.

El presente trabajo de titulación ha sido realizado en el cantón Quito, provincia de Pichincha, el cual tuvo como objetivo realizar una auditoría operacional a la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., y de esta manera proporcionar una herramienta de evaluación que permita mejorar el nivel de desempeño de la organización.

La auditoría operacional permite evaluar y analizar los procesos internos de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., verificar si dichos procesos cumplen con los parámetros establecidos en la organización, y lo más importante, si estos procesos se están ejecutando con eficiencia, eficacia y economía con las finalidades de apoyar al mejor desempeño de las actividades internas de la organización.

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación, he dividido en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Contrasta aspectos generales de mi investigación, tales como: el problema, la justificación, el objetivo general y los objetivos específicos que se pretende alcanzar con nuestra propuesta.

Capítulo II: Constituye el marco teórico que a su vez se compone de: Antecedentes investigativos los cuales citan trabajos investigativos que se han realizado por otros autores referentes a mi tema de investigación, fundamentación teórica compuesta por toda la información conceptual y literal necesaria para el desarrollo de la investigación, marco conceptual y la idea a defender.

Capítulo III: Siendo un capítulo muy importante en toda clase de investigación ya que trata sobre la metodología a utilizar en el desarrollo de mi trabajo investigativo, el marco metodológico se compone de: modalidad de investigación, los tipos de investigación, la

población y muestra a ser analizada, los métodos y técnicas utilizadas para la recolección de la información referente a nuestro objeto de estudio y los resultados obtenidos mediante las técnicas e instrumentos aplicados en la recopilación de la información.

Capítulo IV: Hallamos el marco propositivo, el cual muestra el desarrollo de la Auditoría Operacional a la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., cantón Quito, provincia de Pichincha, periodo 2015; misma que está dividida en dos apartados, constando en la primera la información del ente auditado, y en la segunda sección se ejecutan una serie de procedimientos específicos que permitieron la elaboración del informe de auditoría, misma que servirá como herramienta para la toma de decisiones tanto al nivel directivo y gerencial de las diferentes áreas.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El agitado y cambiante entorno mundial hace necesario el uso de normas en el desarrollo de la actividad contable y suponen un manual de la forma como es aceptable en el mundo. La auditoría es un proceso de evaluación que determinan insolvencias o falta de control en determinados procesos.

Estas auditorías se han utilizado a nivel mundial como un estándar de calidad en la consecución de metas y objetivos de empresas e instituciones comerciales, educativas, gubernamentales y sociales, las mismas que han ayudado a detectar a tiempo errores que han sido evidentes en los informes arrojados por las mismas.

Para la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., creada el 21 de agosto del 2009 en el cantón Quito, provincia de Pichincha, en la parroquia Cotocollao, calles: Machala 58 - 23 y Vicente Anda Aguirre; dedicada a la venta de productos diversos para el consumidor, las condiciones actuales de operación dificultan el desarrollo operativo y obstaculizan el crecimiento de la misma, constatando falencias en sus procesos que dificultan la mejora en cuanto a su rentabilidad.

La empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., presenta una situación problemática basada en: bajo índice de niveles de eficacia, eficiencia y economía por parte de sus colaboradores, retraso en la legalización de contratos y emisión de actas de finiquito del personal que ingresa o salen de la empresa, demora en la cancelación de sueldos y salarios de sus colaboradores e inexistencia de un Sistema de Control Interno eficiente.

Por estas razones es necesaria la realización de una auditoría operacional en la institución, puesto que su aplicación supone un examen y evaluación de las operaciones de la empresa buscando determinar si estas se realizan de forma eficiente, efectiva y económica; además, permitirá establecer si las políticas, métodos y procedimientos congruentes con el giro de negocios y la misión empresarial, se cumplen según las normas y reglas que han establecidos por la organización.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cómo incide la Auditoría Operacional a la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., cantón Quito, provincia de Pichincha, periodo 2015, con el propósito de optimizar los procesos administrativos y financieros, para la mejora de la eficacia y eficiencia de las operaciones?

1.1.2 Delimitación del problema

- ✓ OBJETO DE ESTUDIO: Auditoría Operacional
- ✓ CAMPO DE ACCIÓN: Proceso Operativo

LÍMITE ESPACIAL: La presente investigación se realizará en la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., del Cantón Quito, Provincia de Pichincha.

LÍMITE TEMPORAL: La presente investigación se llevará al periodo 2015.

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El presente trabajo de investigación tiene importancia ya que se va a comprobar las bases teóricas y conceptuales de la Auditoría Operacional al aplicarlos en la evaluación de los procedimientos que realiza en la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., con la finalidad de determinar el grado de cumplimiento del mismo, ya que por medio de ella se conocerán los problemas que dificultan el desarrollo operativo a la vez que obstaculizan el crecimiento y a través de las recomendaciones proponer soluciones adecuadas e implantarlas.

1.2.1 Justificación teórica

La presente auditoría tiene un Aporte Teórico porque parte con base en las diferentes teorías existentes sobre el tema, y que han sido empleadas por varios autores a través de

los años, tiene como propósito realizar un examen crítico, sistemático y detallado en el manejo de los recursos y el apego de las operaciones.

1.2.2 Justificación metodológica

En el presente trabajo cuenta con un aporte metodológico el cual permite analizar el desarrollo de las operaciones y actividades realizadas dentro de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., enfocando en la auditoría operacional con la finalidad de proponer mejoras en beneficio de la compañía, permitiendo recolectar información a través del contacto directo del investigador con la realidad, con la participación directa de los directivos de la empresa.

1.2.3 Justificación práctica

El desarrollo de la presente investigación tiene como aporte práctico solucionar la serie de inconvenientes evidenciados al interior de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., a fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño organizacional, que corrobore en la mejora de la eficiencia y eficacia de la empresa, esto permite a la gerencia de la entidad tomar las decisiones más adecuadas en la prestación de servicios y venta de productos y por lo tanto satisfacer las múltiples necesidades de sus clientes.

1.2.4 Justificación académica

Desde la perspectiva académica, la investigación posee un Aporte Académico, ya que la ESPOCH, exige la elaboración de un trabajo de investigación, que justifique los conocimientos adquiridos y su relación con la práctica, previa la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría Contador Público Autorizado.

Otra de las motivaciones para efectuar la presente auditoría operacional fue el deseo de incrementar el conocimiento en términos prácticos sobre la ejecución de una Auditoría a una empresa privada, ya que cada empresa de este tipo es una realidad diferente, caracterizada por recursos, objetivos y problemáticas diferentes, lo que les vuelve un tema realmente atractivo de ser estudiado y analizado.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Realizar una Auditoría Operacional a la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., del cantón Quito, provincia de Pichincha, periodo 2015.; con el propósito de optimizar los procesos administrativos y financieros, para la mejora de la eficacia y eficiencia de las operaciones.

1.3.2 Objetivos específicos

- Construir un marco teórico conceptual referente a la Auditoría Operacional para sustentar el desarrollo del trabajo de investigación.
- Ejecutar la metodología de las fases de la Auditoría Operacional, para determinar las áreas críticas de la empresa aplicando el método COSO III.
- Emitir el informe de Auditoría con los resultados finales, que permita mejorar el desarrollo de las actividades operativas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para el desarrollo del proyecto de investigación, auditoría operacional a la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., del cantón Quito, provincia de Pichincha, periodo 2015, es necesario referirnos y citar los distintos trabajos investigativos que se han realizado anteriormente por varios autores, los cuales tengan relación con la presente investigación, por esa razón a continuación citamos cada una de las investigaciones y conclusiones de diferentes autores referentes al tema de investigación.

(Usca, 2012) *“Auditoría Operativa de la red para el Mejoramiento del Sistema de Transmisión de Datos en la Corporación Nacional de Electricidad Regional Bolívar”* Carrera de ingeniería en Electrónica y Comunicaciones, Facultad de Ingeniería en Sistemas Electrónica e Industrial de la Universidad Técnica de Ambato indica:

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar las falencias y por medio de un informe final presentar criterios técnicos que permitan a los directivos de la institución tomar mejores decisiones en la organización. Para lo cual se realizó un estudio de los procesos y normas que se han de utilizar en la auditoría y un análisis del estado actual del sistema de transmisión de datos. Concluyendo que la institución no cuenta con personal técnico encargado de la red de datos y tampoco con un reglamento interno del uso y aplicación de la red de datos.

(Guanga, 2013) *“Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba” Ltda., Oficina Matriz, Período 2012”* Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Facultad de Administración de Empresas Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo menciona:

La presente tesis de grado tiene como objetivo principal la ejecución de una auditoría que permita evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía en las operaciones del departamento de Gestión Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Riobamba” Ltda., para ello se evaluó la situación administrativa y operacional actual, se

desarrollaron procedimientos que permitan mejorar e grado de eficiencia, eficacia y economía, para finalmente redactar el informe final que se entregó a gerencia para la toma de decisiones. Concluyendo que a través de la auditoría operacional se puede conocer los procesos de la entidad con la finalidad de estandarizar y generar una cultura de gestión eficiente, que permita evaluar la capacidad operativa y conocer el desempeño real de la organización, enfocado en la mejora de la misma.

(Asqui, 2015) *“Auditoría Operacional en el Departamento de Servicio Hospitalario en una Clínica Ubicada en la Ciudad de Guayaquil”* Facultad de Ciencias Naturales y Matemáticas de la Escuela Superior Politécnica del Litoral señala en su trabajo de investigación:

La auditoría operacional que se realizó tiene la finalidad de identificar los riesgos más altos para poder mejorar la situación de los mismos y así brindar la optimización de tiempo con la mayor eficiencia, concluyendo que la empresa necesita documentar cada uno de sus procesos, concluyendo que en la auditoría realizada se pudo determinar que el principal problema de la entidad es la asignación errónea de seguro, seguido del deficiente control de riesgo de pacientes.

(Punin, 2015) *“Auditoría Operativa al Departamento de Bodega y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Agrícola Bananera Agripalban S.A. ubicada en el Cantón Valencia, Primer Semestre Del Año 2013”* Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, menciona:

La presente investigación tuvo como objetivo principal realizar la auditoría operativa al departamento de bodega con la finalidad de determinar su incidencia en la liquidez de la empresa, concluyendo que por medio de la auditoría operativa se constató algunas falencias que presentaba la empresa en torno al desarrollo de las actividades operacionales que se ejecutaban en la misma.

Además se encontró que las falencias que se presentaron inciden en varios aspectos de liquidez en la empresa, notando que existía sobre stock de mercadería, significando dinero amortizado, además se encontró escasez en planes de control de enfermedad o cosecha, afectando a la producción.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

2.2.1.1 Concepto de auditoría

Según (De la Peña, 2014, pág. 5) *“Es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos, etc. Hoy en día la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos procesos de revisión o verificación que aunque todos ellos tienen en común el estar de una u otra forma vinculados a la empresa.”*

De manera universal (Sánchez, 2006, pág. 2) cita que auditoría es *“es el examen integral sobre las estructuras, transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados por la administración”*

Según (ACFI, 2015) es *“un proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencia sobre las afirmaciones relativas a los actos y eventos de carácter económico; es decir sobre los balances que estén razonables; para luego informar a los dueños o los socios.”*

En torno a los conceptos mencionados, podemos decir que auditoría es un proceso que examina revisa y comprueba las actividades realizadas que contribuyen a la productividad y desempeño en una organización, obteniendo resultados que permitan la oportuna intervención y toma de decisiones dentro de la empresa.

2.2.1.2 Objetivo de la auditoría

(ACFI, 2015) Nos dice que es *“Determinar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativos contables presentados por la dirección, así como expresar las mejoras o sugerencias de carácter administrativo-contable.”*

De acuerdo a la anterior definición, podemos decir que el objetivo de la auditoría es emitir un diagnóstico sobre la situación de una organización, aumentando la posibilidad de detección de falencias en ella, además que permita la adecuada toma de decisiones frente a las falencias que presente.

2.2.1.3 Tipos de auditoría

La evolución de la auditoría en los últimos tiempos ha dado lugar a la clasificación de la misma, ya sea por el área o sistema de su objeto de estudio, por su lugar de origen, su lugar de aplicación, a continuación detallamos cada una de estas clasificaciones que podemos considerar, tomando el nombre del área específica o sistema de información evaluado.

2.2.1.3.1 Auditoría administrativa

Se encarga de la revisión analítica total o parcial de los aspectos administrativos de una organización, evaluando el correcto cumplimiento de las actividades de la empresa, se hace una revisión sistemática a la actividad administrativa de una organización, con la finalidad de evaluar su desempeño y encontrar la manera de mejorar e innovar para ser una empresa sustentable y competitiva. (Franklin, 2007, pág. 11)

2.2.1.3.2 Auditoría operacional

Es la revisión o evaluación de las actividades de la empresa con la finalidad de determinar la eficacia y eficiencia y correcto desarrollo las actividades de la organización, en fin el objetivo principal de esta auditoría es ayudar a una empresa a que opere con mayor efectividad. (Arens, 2007, p. 776)

2.2.1.3.3 Auditoría financiera

En esta tipo de auditoría se evalúa la situación financiera de una organización, para ello el auditor emite un informe final sobre la situación de la misma, se la realiza por medio de evidencias de auditoría, debido a que la auditoría se la realiza posterior a sus operaciones. (Marin, 2013)

2.2.1.3.4 Auditoría integral

Este tipo de auditoría evalúa la eficiencia y eficacia de las decisiones que se toman en una organización, se basa en un enfoque interdisciplinario de aspectos legales, financieros, administrativos, operacionales, informáticos, etc. (Sotomayor, 2008, pág. 20)

2.2.1.4 Índices de auditoría

Para el fácil ordenamiento y rápida localización de los papeles de trabajo se suele poner claves a cada papel de trabajo, esto se lo hace en un lugar que sea visible. Los índices son claves de tipo alfabético, numérico o compuesto (alfa-numérico), permiten clasificar y ordenar los papeles de trabajo lógicamente, de esta manera facilitan la identificación, localización y consulta. (Carbellido, 2016)

2.2.1.4.1 Tipos de índices de auditoría

Según (Marriaga, 2009) los principales tipos de índices utilizados en auditoría son:

- a) **Índice alfabético:** Se asigna una letra mayúscula a las cuentas del activo y doble letras mayúsculas a las cuentas del pasivo y capital. Y con números arábigos a las cuentas de resultado
- b) **Índice alfabético doble:** Se le asigna una letra mayúscula a las cédulas sumarias y dos letras mayúsculas a las cédulas analíticas.
- c) **Índice alfabético doble numérico:** Este índice es la combinación de numérico alfabético y alfabético doble. Se le asigna una letra mayúscula a las cédulas sumarias de Activo y doble letra mayúscula a las sumarias de pasivo.
- d) **Índice numérico:** Se les asigna números arábigos progresivos a las cédulas sumarias de activo, pasivo, capital y resultados y números fraccionarios a las cédulas analíticas.
- e) **Índice decimal:** Se les asigna números arábigos múltiplos de 1000 a las cédulas sumarias de activo, pasivo, capital y resultados.

- f) **Índice de plan único de cuentas:** Asigna como índice el código que corresponde a las clases, grupos cuentas y subcuentas del plan único de cuentas.

2.2.1.4.2 Propósitos de los índices de auditoría

Según (Hernández, 2001) los índices tiene los siguientes propósitos:

- Facilitar la revisión de los papeles de trabajo
- Impedir la repetición del trabajo
- Interrelacionar dos o más cédulas de auditoría
- Ayudar a la elaboración de informe

A continuación tenemos los índices que más se frecuentan:

Tabla 1: Índices de auditoría

INDICE	CONCEPTO
INF	Informes
OF	Oficios y Actas
D	Documentación
PL	Planeación
EJ	Ejecución
IN	Ingresos
G	Gasto
BC	Balanza de comprobación
BC-P	Pasivo
BC-E	Enlace

Fuente: (Carbellido, 2016)

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

2.2.1.5 Marcas de auditoría

Según (Quevedo, 2001, pág. 20) *“las marcas de auditoría son signos que se ponen a un escrito para reconocerlo, así como completar la información plasmada en las cédulas de auditoría, incluir observaciones o comentarios”*

Según (Sánchez, 2006, pág. 17) *“Una marca de auditoría es un símbolo que equivale a procedimientos de auditoría aplicados sobre el contenido de los papeles de trabajo; constituye una declaración personal, individual e intransferible sobre el autor de la cédula de auditoría, cuyas iniciales aparecen en el encabezado...las marcas deben anotarse invariablemente a lápiz o tinta roja”*

Según (Palomino, 2010) *“Las marcas de auditoría son símbolos convencionales que utiliza el auditor para dejar constancia de las pruebas y técnicas de auditoría que se aplicaron; generalmente se registran con lápiz rojo.”*

De acuerdo a las definiciones citadas, podemos decir que una marca de auditoría vienen siendo símbolos o signos que son utilizados por el auditor al momento de utilizar los papeles de trabajo, para evidenciar o registrar la realización de las pruebas y técnicas que se aplicaron en la ejecución de la auditoría, deben registrarse necesariamente con lápiz o tinta de color rojo.

2.2.1.5.1 Objetivos de las marcas de auditoría

Según (Gerencie.com, 2008) tenemos los siguientes objetivos:

- Dejar evidencia del trabajo desarrollado.
- Facilitar el trabajo y aprovechar de mejor manera el uso de la cédula, evitando la descripción detallada de las actividades realizadas.
- Acelerar el control, ya que permite la inmediata comprensión del trabajo efectuado.
- Identificar y clasificar las técnicas y procedimientos que se han utilizado en la auditoría

2.2.1.5.2 Tipos de marcas de auditoría

Según (Carbellido, 2016) por sus características, las marcas de auditoría se pueden clasificar en:

a) Estándar:

Son usadas en técnicas y procedimientos que se repiten en el desarrollo de las revisiones, son obligatorias para el personal que realicen la auditoría ya sean internos o externos contratados por la organización.

b) Específicas

No es común su aplicación en técnicas y procedimientos de auditoría, debiendo integrarse al índice de marcas que corresponda.

Entre las marcas más comunes tenemos:

Tabla 2: Marcas de auditoría

MARCA	SIGNIFICADO
¥	Confrontado con libros
§	Cotejado con documento
μ	Corrección realizada
¢	Comparado en auxiliar
¶	Sumado verticalmente
©	Confrontado correcto
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos
S	Solicitud de confirmación enviada
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SIA	Solicitud de confirmación recibida inconforme pero aclarada
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme
S	Totalizado
ã	Conciliado
Æ	Circularizado
Y	Inspeccionado

Fuente: (Marriaga, 2009)

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

2.2.1.6 Gráficos

El uso de gráficos en auditoría es fundamental en el manejo de información ya que complementa los registros de las cédulas y cuestionarios, siendo un mecanismo de retroalimentación en el desarrollo de la auditoría.

Los gráficos pueden tomar varios formatos y presentaciones enfocados al objetivo que se pretende en su selección, este debe responder a los requerimientos establecidos en la auditoría. Constituyen una gran fortaleza ya que permiten la posibilidad de administrar la información de manera simplificada y resumida, siendo mucho mejor que tan solo una presentación textual. (Franklin, 2007, p. 462)

2.2.1.6.1 Fases de uso de gráficos

Según (Franklin, 2007, p. 462) la recopilación de información inicia desde el momento mismo en que se decide realizar una auditoría, para dar una relación entre tiempo y lugar a los gráficos, nos basamos en tres etapas del proceso:

- a) Inicio: Durante el acercamiento a la organización el auditor debe integrar la evidencia, llevar un registro de las acciones realizadas, papeles de trabajo, siendo un control estadístico.
- b) Desarrollo: De acuerdo al avance de la auditoría el auditor debe llevar en cuenta las actividades realizadas para alcanzar los objetivos establecidos.
- c) Conclusión: El auditor debe presenta los resultados obtenidos de la auditoría como: hallazgos, evidencias, observaciones y recomendaciones.

2.2.1.6.2 Presentación de los gráficos

La estructura de los gráficos es muy similar en todas las presentaciones, variando en el tipo de información, datos y la imagen a generar con estos. La presentación de los gráficos parte de la estadística general. Se puede representar en barras, círculos, cuadros generales, comparativos, etc., teniendo como objetivos captar la atención de una persona o audiencia. (Franklin, 2007, p. 463)

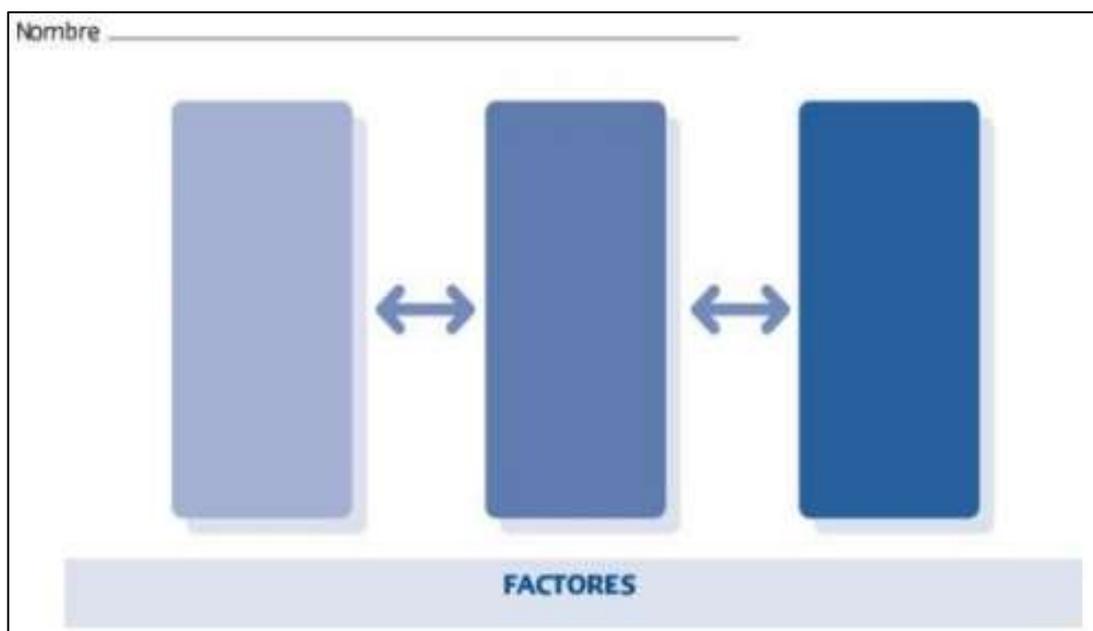
2.2.1.6.3 Ventajas de los gráficos

Según (Franklin, 2007, p. 463), representar la información en un gráfico es más ventajoso, comprensible y accesible, ya que permite integrar grandes cantidades de datos como sugerencias sustantivas en una presentación integrada, por ello tenemos un sinnúmero de ventajas como:

- Integra grandes cantidades de datos de forma sintetizada
- Clasifica variables lógicamente
- Simplifica la comprensión a una persona o audiencia
- Apoya la toma de decisiones
- Asocia áreas y niveles jerárquicos de manera natural
- Comprende una fuente de entendimiento

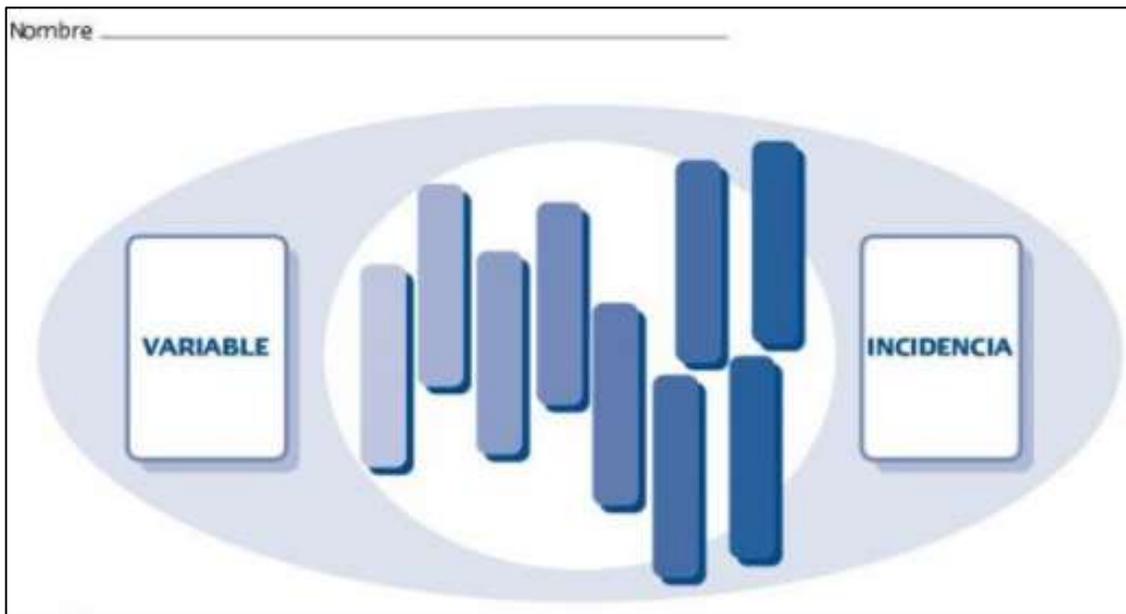
A continuación presentamos unos gráficos para manejar de mejor manera la información de auditoría.

Figura 1: Ejemplo de gráfico 1



Fuente: (Franklin, 2007, p. 464)

Figura 2: Ejemplo de gráfico 2



Fuente: (Franklin, 2007, p. 464)

2.2.1.7 Cédulas

2.2.1.7.1 Estructura general de las cédulas

Según (Franklin, 2007, pág. 440), para la definición de la estructura de una cédula se debe precisar el objetivo a cumplir, el área a cual está dirigida tipo de información a contener, los procedimientos a aplicar y los resultados que se pretende obtener, para ello las cédulas deben tener los siguientes criterios:

- Tipo y nombre de la cédula
- Proveer un espacio en la parte superior para los datos de identificación de la organización, logotipo, título, fecha, número de página área, etapa o elemento de estudio
- Preferentemente dividir la cédula en forma modular a fin de ordenar y estandarizar la información
- Integrar y jerarquizar la información, según su importancia y uso
- Relacionar el diagnóstico con la evaluación

- Simplificar la integración de la información
- Debe tener un buen diseño para no limitar el contenido
- Definir un espacio en la parte inferior para las observaciones de la persona responsable de su aplicación, revisión y autorización

2.2.1.7.2 Clasificación de las cédulas

Se debe tener en claro el objetivo a perseguir para realizar una selección adecuada del tipo de cédula a emplear en la auditoría. De acuerdo a este criterio se pueden clasificar en (Franklin, 2007, pp. 441-442):

a) Herramientas operativas

- Programa de trabajo
- Reporte de avance semanal

b) Herramientas de diagnóstico

- Cédula para análisis documental
- Cédula para la descubrimiento y registro de hallazgos y evidencias
- Cédula para el registro de aspectos relevantes
- Cédula para la captación y tratamiento de causas y efectos
- Cédula para la detección y atención de fallas

c) Herramientas de evaluación

- Cédula para determinar criterios de evaluación
- Cédula para la evaluación el efecto en la resolución de aspectos críticos
- Criterios de evaluación para la evaluación final, proceso administrativo y elementos específicos

- Proceso de diagnóstico y evaluación

2.2.1.7.3 Uso de las cédulas

El uso de cédulas permite obtener información factible ya que abre el rango de respuestas, ordena la información de manera accesible facilitando el análisis de resultados, además permite asociar los indicadores que orientan el proceso de la auditoría de una organización, ya que relaciona los conceptos con los comportamientos y alternativas de tarea con estrategias.

Las cédulas permiten conocer el funcionamiento de una organización, haciendo más profunda la evaluación, considerando las variables bajo análisis y el efecto de estas en otras variables, la cuales forman una cadena de indicadores, registros y factores. (Franklin, 2007, p. 441)

2.2.1.7.4 Ventajas de las cédulas

Permite recopilar información de manera ágil y estudiar la información, por ello posee las siguientes ventajas: (Franklin, 2007, p. 442)

- Lograr una interacción natural entre el entrevistado y el auditor
- Detectar supuestos que no se evidencian de manera clara en la formulación de preguntas
- Manejar con mayor libertad la información
- Simplificar la administración de la información
- Ordenar ideas
- Centrar respuestas en atención a requerimientos
- Permite integrar la información técnica y de desempeño

A continuación tenemos unos ejemplos de cédulas:

Figura 5: Herramienta de evaluación

LOGOTIPO		FECHA:					
		PÁGINA:			DE:		
		SUSTITUYE A:					
		PÁGINA:			DE:		
		FECHA:					
CÉDULA PARA DETERMINAR CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
ÁREA:				ETAPA O ELEMENTO:			
FACTOR	INDICADORES	DOCUMENTO O REGISTRO	ALTERNATIVA DE ATENCIÓN				
Indicar el elemento bajo análisis.	Especificar el o los índices seleccionados para guiar el desempeño de las acciones.	Precisar la evidencia documental que sustenta la evaluación.	Especificar las opciones para evaluar los factores.				
OBSERVACIONES:							
ELABORÓ:				AUTORIZÓ:			

Fuente: (Franklin, 2007, p. 449)

2.2.1.8 Papeles de trabajo

Son registros donde se describen los métodos, técnicas y procedimientos que hemos aplicado, pruebas realizadas, la información que se ha obtenido y las conclusiones a las que llegamos.

Este documento brinda el soporte principal del informe que el auditor emitirá al final de la auditoría, debido a que los papeles de trabajo contienen observaciones, argumentos y hechos que respaldan al informe final de auditoría, además de apoyar al desarrollo y supervisión de la auditoría. (Franklin, 2007, pág. 88)

Son todos los archivos que sustentan la ejecución de la auditoría por parte del auditor, dichos archivos se pueden dividir en:

- Archivos Permanentes: conformado por documentos que poseen permanencia en la empresa, esto quiere decir que dichos documentos no cambiarán logrando ser utilizados nuevamente en futuras auditorías.

- Archivos Corrientes: son documentos que son utilizados por el auditor durante el proceso de ejecución de la auditoría con el fin de emitir el informe al inicio y al final. (Tu Guía Contable, 2012)

Siendo considerados los papeles de trabajo como la principal evidencia de la ejecución de la auditoría, estos sirven para:

- Registrar datos inherentes a la organización
- Documentar las estrategias de auditoría
- Documentar las evaluaciones y revisiones
- Documentar los procedimientos de las pruebas
- Dar a conocer que el trabajo de los auditores fue supervisado
- Registrar recomendaciones (Tu Guía Contable, 2012)

El papel de trabajo debe ser un documento de fácil acceso, debe ser redactado de forma clara y concisa, contener argumentos sólidos, con el fin de que cualquier persona que los lea pueda comprender el proceso del trabajo. Aunque este tipo de documentos es confidencial el auditor debe proporcionarlos si lo ordena la gerencia, por lo cual debe ser guardado para futuras necesidades y aclaraciones. (Franklin, 2007, pág. 88)

2.2.1.9 Hallazgos de auditoría

Son diferencias significativas durante la ejecución de la auditoría en relación a las normas o parámetros establecidos.

Atributos de los hallazgos:

- Condición: realidad encontrada
- Criterio: la norma o ley que debe ser

- Causa: lo que originó la diferencia encontrada
- Efecto: cómo influye la diferencia encontrada

Al momento de finalizar la etapa o fase de ejecución, un documento por parte de la gerencia que avale que se han entregado todos los documentos que fueron solicitados por el o los auditores. (Tu Guía Contable, 2012)

2.2.1.10 Diagramas de flujo

Los diagramas de flujo también conocidos como flujogramas son una representación gráfica mediante la cual se representan las distintas operaciones que compone un procedimiento o parte de él, estableciendo su secuencia cronológica, se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de la operación. (Cepeda, 2002.)

2.2.1.10.1 Ventajas de los Flujogramas

- Muestran de manera global la composición de un proceso o procedimiento por lo que favorecen su comprensión al mostrarlo como un dibujo.
- Facilitan a los funcionarios el análisis de los procedimientos, mostrando gráficamente quién proporciona insumos o recursos y a quién van dirigidos
- Sirven como herramienta para capacitar a los nuevos funcionarios, y de apoyo cuando el titular responsable del procedimiento se ausenta.

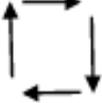
2.2.1.10.2 Tipos de Diagramas

- Diagrama de flujo vertical: También denominado gráfico de análisis del proceso.
- Diagrama de flujo horizontal: En este diagrama de flujo se utilizan los mismos símbolos que en el diagrama de flujo vertical, sin embargo la secuencia de información se presenta de forma horizontal.
- Diagrama de flujo de bloques: Este es un diagrama de flujo que representa la rutina a través de una secuencia de bloques encadenados entre sí

2.2.1.10.3 Simbología

El lenguaje gráfico de los diagramas de flujo está compuesto de símbolos, cada uno de ellos tiene un significado diferente.

Figura 6: Simbología diagrama de flujo

SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Terminal. Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.		Documento. Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Digitación de información.		Archivo. Representa un archivo común y corriente de oficina.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.		Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.		Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Dirección de flujo o línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.		

Fuente: (Cepeda, 2002.)

2.2.2 Auditoría Operacional

Según (Whittington, 2005, pág. 699) *“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 (Arens, 2007, p. 14) *“Una 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.”*

Según (Contraloría General del Estado - Bolivia, 2016) *“La auditoría operacional es la acumulación y examen sistemático y objetivo de evidencia con el propósito de expresar una opinión independiente sobre: i) la eficacia de los sistemas de administración y de los instrumentos de control interno incorporados a ellos, y ii) la eficiencia, eficacia, y economía de las operaciones.”*

De acuerdo a las definiciones antes citadas, podemos decir que la auditoría operacional se encarga de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los procedimientos, métodos de operación de desempeño de la organización. Esta auditoría generalmente es realizada por el auditor interno de la organización.

2.2.2.1 Enfoque moderno de la auditoría operacional

Según (Vásquez, 2005) se debe tener en cuenta:

- **Evaluación de la planeación de la empresa:** permite especificar las falencias administrativas y operativas en la fase de planificación, en los niveles altos, medios y bajos. Se compone de misión, visión, objetivos, metas, estrategias, etc.
- **Evaluación de contabilidad y finanzas:** los recursos financieros son de mucha importancia para que los gerentes den cumplimiento de los objetivos y las metas de la organización, para ello se evalúa los registros contables, balances, etc.
- **Evaluación de la función de mercadotecnia:** para la evaluación de la visión general de mercadotecnia, ventas, investigación, entre otros, se hace uso de cuestionarios.
- **Evaluación de investigación y desarrollo e ingeniería:** son importantes para el crecimiento de la organización
- **Evaluación de la función de producción:** comprende la visión general de producción, esta debe ser planeada, programada y controlada a fin de producir lo planeado.
- **Evaluación de la función de personal:** se evalúa la visión general del personal.

- **Evaluación del ambiente de trabajo y elemento humano:** los cambios en el ambiente laboral, afecta al desempeño de una organización, por ende se evalúa lo adecuado de la estructura de trabajo en relación al momento actual.
- **Evaluación del sistema de información:** se determina el grado de control sobre el sistema de información, se evalúan las entradas, programas y controles.

2.2.2.2 Alcance y campo de aplicación de la Auditoría Operacional

Es limitado el alcance de la Auditoría Operacional, pueden ser auditadas todas las operaciones de la organización sin considerar que estas sean financieras o no, por ello la auditoría operacional cubre aspectos internos y externos en cada hallazgo. Una auditoría operacional específica implicaría la necesidad de contar con profesionales de varias disciplinas, por lo general lo realizan contadores públicos por su profesionalismo

- Examen de la información en función del desempeño de la organización
- Revisión y elaboración del informe sobre la administración de los recursos
- Evaluación de las actividades de la organización.
- Verificar el buen uso de los recursos en relación a la eficiencia, efectividad, eficacia y economía.
- Verificar que se cumplan los objetivos y metas
- Evaluar la gestión

Campo de aplicación: Sector público, privado y social. (Vásquez, 2005)

2.2.2.3 Importancia de la auditoría operacional

La auditoría operacional nos permite conocer las falencias que dificultan el crecimiento y desarrollo de una organización, para ello se valora los problemas de dicha organización y se encuentra las causas y se propone soluciones adecuadas, la evaluación de factores internos y externos se debe hacer de manera sistemática e integral.

Además esta clase de auditoría comprueba la capacidad de la administración en todos sus niveles, determina los puntos donde existe peligro e indica las oportunidades que permita mejorar costos, desperdicio de tiempo, también evalúa la eficacia de los controles. (Vásquez, 2005)

2.2.2.4 Objetivos de la auditoría operacional

La auditoría operacional formula una opinión sobre aspectos administrativos, gerenciales y operativos en torno al grado de eficacia y efectividad

- Identificar las áreas de reducción de costos, mejorar las actividades y métodos operativos con la finalidad de incrementar la rentabilidad.
- Determinar si el objeto de examen puede operar de manera más eficiente, efectiva y económica.
- Diagnosticar si la producción del área está llevando a cabo las especificaciones planteadas.
- Comprobar si ha existido alguna falla de política, procedimientos y actividades contables incorrectas.
- Revisar la financiación de las transacciones con el fin de determinar si esta afecta a la cantidad y calidad de las compras. (Tu guía Contable, 2012)

2.2.2.5 Clasificación de la auditoría operacional

Según (Fuentes, 2012, págs. 49-50), la auditoría operacional se puede clasificar desde tres puntos de vista:

a) Modalidad del nombramiento del autor

Si el servicio de auditoría es realizada por personal externo, está determinada por auditoría externa, y si el servicio es realizado por personal propio de la organización está determinada por auditoría interna.

b) Alcance del trabajo

Si se lo realiza sobre un área específica se determina una auditoría parcial, y si se lo realiza en todas las áreas una auditoría total.

c) Periodicidad

Corresponde a un espacio de tiempo si la auditoría externa se debe a periodos determinados, o un comportamiento continuo si la auditoría interna se la ejecuta sin dificultades de tiempo.

2.2.2.6 Parámetros de medición de la auditoría operacional

Los parámetros más usuales son:

- **La economicidad:** Hace referencia a la gestión estratégica en el proceso administrativo prospectivo en la adquisición de los recursos e insumos necesarios para la producción de bienes y servicios, incluye en el análisis la relación costo beneficio, control de calidad, óptimo manejo del sistema, plazos y descuentos. (Fuentes, 2012, pág. 50)
- **Eficiencia:** Está orientada al rendimiento económico expresado en términos de porcentajes, sin desperdiciar innecesariamente, es la relación entre la productividad y el desempeño. (Fuentes, 2012, pág. 51)

$$Eficiencia = \frac{Productividad \times 100}{Estándar \ de \ desempeño} = x\%$$

- **Productividad:** Es la relación entre la cantidad de los bienes y servicios que se producen y la cantidad de recursos que se utiliza para la producción. (Fuentes, 2012, pág. 51)

$$Productividad = \frac{Producción}{Insumos \ usados \ en \ la \ producción}$$

- **Efectividad:** Se orienta al logro de los objetivos y las metas que se han planificado acorde a la misión de la organización. (Fuentes, 2012, pág. 52)
- **Economía:** Se orienta a la operación en función del costo mínimo, es decir hacer más con menos, por ejemplo cuando adquirimos insumos, debemos hacerlo teniendo en cuenta la cantidad, calidad, los buenos precios. Una herramienta útil referente a la economía puede ser el punto de equilibrio. (Fuentes, 2012, pág. 52)

2.2.2.7 Pasos a seguir en una auditoría operacional

Según (Whittington, 2005, págs. 700-702), al ejecutar la auditoría operacional podemos darnos cuenta que es similar a la auditoría de estados financieros, pero la verdad existen diferencias relevantes. A continuación detallamos los pasos a seguir en una Auditoría Operacional.

a) Definición del propósito

Valora el desempeño de una organización en función a sus actividades, especificando el alcance de la auditoría y la naturaleza del informe, además los auditores deben determinar las políticas y operaciones que se van a evaluar y cuál es la relación con los objetivos específicos que posee la organización.

b) Familiarización

Un auditor antes de realizar la auditoría, debe conocer cuáles son los objetivos, organigrama estructural y operaciones de la organización a auditar, para ello puede iniciar estudiando las actas constitutivas organizacionales, funciones, responsabilidades, políticas, lineamientos y procedimientos operativos de la organización.

Además el auditor también tiene la facultad de visitar las instalaciones de la organización y entrevistar al personal supervisor con el fin de determinar sus objetivos específicos.

En fin el auditor debe familiarizarse con la mayor cantidad de información de la empresa desde un punto de vista de responsabilidad y control administrativo, todo este

conocimiento se documenta en cuestionarios, diagramas de flujo, entre otros documentos escritos.

c) Estudio preliminar

Las conclusiones de los auditores sobre aspectos críticos de la organización podemos resumir en un estudio preliminar del auditor o auditores, sirve de guía para la ejecución de la auditoría.

d) Desarrollo del programa

El programa de la auditoría operacional se la hace conforme al criterio del auditor, se consideran las pruebas y análisis necesario para la evaluación de las operaciones de la organización, basado en el tipo y dificultad del trabajo de auditoría se determinará el personal idóneo y programará dicha actividad.

e) Trabajo de campo

Se ejecuta el programa de trabajo de la auditoría operacional, al igual que una auditoría de estados financieros, el auditor selecciona muestras representativas de las transacciones y las analiza para determinar si se está siguiendo los procedimientos correctos.

También se puede recurrir a la observación directa en cuanto a cumplimiento de su trabajo por parte de los empleados. Acorde se va realizando la auditoría operacional el auditor resume y evalúa la información obtenida. En resumen el o los auditores documentaran, evidencias, planeaciones y análisis de los documentos de trabajo.

f) Informar acerca de los hallazgos

Una vez concluida la auditoría, el auditor debe emitir un informe acerca de los hallazgos obtenidos, dicho informe debe contener mejoramiento en las políticas y operaciones de la organización, el informe está destinado a los administrativos superiores de la empresa.

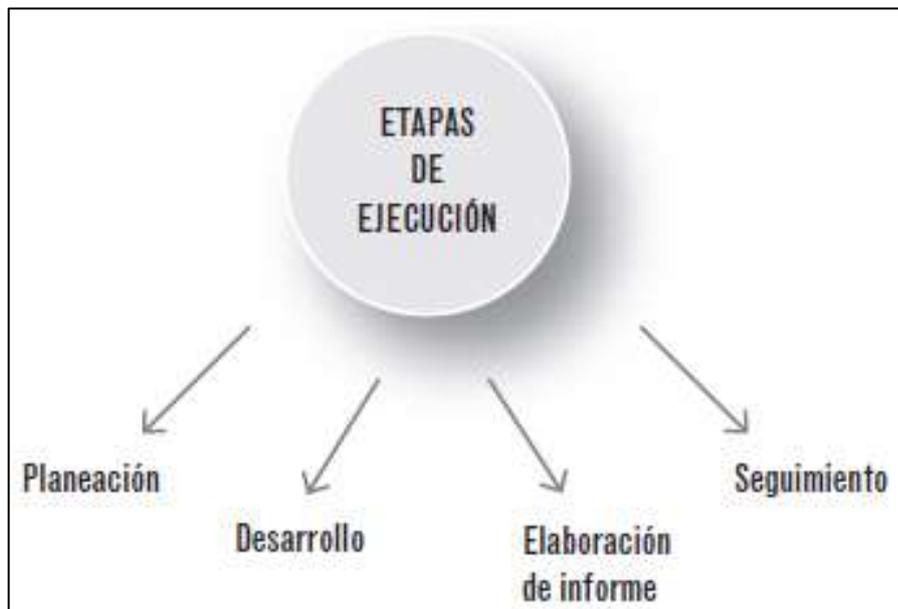
g) Seguimiento

Siendo el paso final de la auditoría operacional, se encarga de asegurar que las falencias que se hayan encontrado en el informe de auditoría se manipulen de manera adecuada, el seguimiento se lo puede asignar a un equipo u organización de línea, por lo general se le asignan al equipo de auditoría.

2.2.2.8 Fases de la auditoría operacional

Actualmente la auditoría puede dividirse en cuatro fases:

Figura 7: Etapas o fases de la ejecución de la auditoría



Fuente: (Sotomayor, 2008, pág. 44)

2.2.2.8.1 Fase I: Planeación

Según (Vázquez, 2000, pág. 87) *“la fase comprende la determinación de objetivos y recursos por parte de los auditores para asegurar el mayor grado de economía, eficiencia y efectividad de la misma; incluye un conocimiento suficiente de la entidad o del proceso a auditar, así como la identificación clara de sus objetivos y actividades claves.”*

Según (Cuellar, 2003, pág. 110) *“ La planeación implica crear el futuro desde el presente con una visión prospectiva, es decir como una prolongación de éste y comprende*

por lo tanto el establecimiento anticipado de objetivos, políticas, estrategias, reglas, procedimientos, programas, presupuestos, pronósticos, etc.”

Según (Arens, 2007, p. 229) *“La planeación es uno de los aspectos más demandantes e importantes de una auditoría. Una auditoría cuidadosamente planeada aumenta la eficiencia del auditor y proporciona una mayor certeza de que el equipo de auditoría va a tratar las cuestiones críticas. Los auditores preparan los documentos de la planeación de auditoría que resumen la información de los antecedentes de la industria y el cliente, y analizan cuestiones contables y de auditoría importantes relacionadas con los estados financieros del cliente.”*

Según (Tu Guía Contable, 2012) *“En esta fase se establecen las relaciones entre auditores y la entidad, para determinar alcance y objetivos. Se hace un bosquejo de la situación de la entidad, acerca de su organización, sistema contable, controles internos, estrategias y demás elementos que le permitan al auditor elaborar el programa de auditoría que se llevará a efecto.”*

De acuerdo a las definiciones anteriores podemos decir que la fase de planeación traza directrices, establece programas, se definen los objetivos, se planifica el inicio, desarrollo y culminación de las actividades a realizar en la auditoría. Es decir se establecen actividades a realizar, estas nos servirán para que la evaluación se la realice de forma ordenada y coherente.

Es necesario planear la ejecución de la auditoría, con la finalidad de obtener suficiente información que sea adecuada además de controlar los costos de su ejecución, dicho plan debe producir una eficaz auditoría a un costo aceptable.

La planeación permite supervisar el personal inmerso en el estudio de la organización ya que brinda los instrumentos que se necesita, para ello existen dos importantes consideraciones: recolectar suficientes datos de fuentes fiables para cumplir con la responsabilidad del auditor y reducir el costo de recolección de datos.

Según (Arens, 2007), la planificación de la auditoría se divide en varias partes, de las cuales enumeraremos dos de ellas.

a) Conocimiento del negocio del cliente, estrategias, proceso y evaluación de riesgos

Se debe entender las estrategias del negocio y sus procesos, al entender dichas estrategias se debe evaluar el riesgo de declaraciones erróneas en los estados financieros.

b) Conocer el control interno y evaluar el riesgo de control

Si el cliente cuenta con controles de las operaciones, se reduce el riesgo de declaraciones erróneas en los estados financieros. Se llama evaluación de riesgo de control a la identificación de controles internos y evaluación de la efectividad por parte del auditor.

a) Objetivo de la planeación

Es establecer las actividades a desarrollarse para la realización de la auditoría, de manera secuencia y ordenada, con el propósito de lograr en tiempo y forma los objetivos propuestos. (Franklin, 2007, pág. 76)

b) Importancia de la planeación

Para obtener resultados satisfactorios de la auditoría, se debe realizar una adecuada planeación, por esa razón unas de las normas de auditoría exige que el trabajo sea planeado técnicamente, esta planeación permite establecer la extensión y alcance de las pruebas a utilizar además de la supervisión a los recursos humanos que participarán en el desarrollo del trabajo de auditoría. (Cuellar, 2003, pág. 111)

c) Factores a revisar

Es necesario determinar los factores que se estima son fundamentales para el estudio en función del proceso administrativo y elementos específicos que permiten el funcionamiento de la organización. (Franklin, 2007, pág. 76)

A continuación tenemos los factores que se deben revisar:

Tabla 3: Factores a revisar en la auditoría

Planeación	Organización
<ul style="list-style-type: none"> • Visión • Misión • Objetivos • Metas • Estrategias • Procesos • Políticas • Procedimientos • Programas • Enfoques • Niveles • Horizonte 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional • División y distribución de funciones • Cultura organizacional • Recursos humanos • Cambio organizacional • Estudios administrativos • Instrumentos técnicos de apoyo
Dirección	Control
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Comunicación • Motivación • Grupos y equipos de trabajo • Manejo del estrés, conflicto y crisis • Tecnología de la información • Toma de decisiones • Creatividad e innovación 	<ul style="list-style-type: none"> • Naturaleza • Sistemas • Niveles • Proceso • Áreas de aplicación • Herramientas • Calidad

Fuente: (Franklin, 2007, págs. 76-77)

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

d) Elementos principales de la planeación

Según (Tu Guía Contable, 2012) la fase de planificación se compone de elementos principales como:

a) Conocimiento y comprensión de la entidad a auditar

Anterior a la elaboración de un plan de auditoría se debe indagar e investigar acerca del objeto u organización a ser auditada, para la elaboración de un plan objetivo. Se debe tomar en cuenta la naturaleza operativa, organigrama estructural, sistema contable, etc. y toda la información del funcionamiento de la empresa.

Para ello se tiene diferentes técnicas que el auditor debe aplicar para la comprensión del funcionamiento de la organización, entre las que tenemos:

- Visitas del lugar
- Entrevistas
- Encuestas
- Análisis FODA
- Árbol de problemas
- Etc.

b) Objetivos y alcance de la auditoría

Determinan el propósito de la auditoría, tiene el objetivo de informar a los gerentes sobre el estado actual de la empresa, también se lo hace a los socios y demás interesado sobre la situación que tiene la empresa, con el fin de que sirvan como fundamento para la toma de decisiones.

c) Análisis preliminar del control interno

De su resultado dependerá el plan de auditoría y la valoración de procesos a ser utilizados durante el desarrollo de la auditoría.

d) Análisis de los riesgos y la materialidad

Representa la posibilidad que el auditor emita un informe erróneo, debido a que la información recopilada sea deficiente o distorsionada, hay tres tipos de riesgo:

- **Riesgo inherente:** es cuando existe la probabilidad de que se den errores en la información auditada, al margen de la efectividad estos son errores que no se pueden predecir.
- **Riesgo de control:** posibilidad que los controles internos no pronostiquen las fallas que se estén suscitando.
- **Riesgo de detección:** relacionado al trabajo del auditor, es la posibilidad que al utilizar los procedimientos de auditoría no se detecte errores en la información suministrada.
- **Materialidad:** también conocida como Importancia relativa, viene siendo el error monetario que se pueda dar en una cuenta de los estados financieros.

e) Planeación específica de la auditoría

Las normas de auditoría dice que para una auditoría se debe elaborar un plan que debe ser técnico y administrativo.

f) Elaboración de programas de auditoría

Cada miembro que participe en el proceso de la auditoría debe tener el programa de los objetivos y procedimientos que se llevaran a cabo ya que son dos aspectos fundamentales.

2.2.2.8.2 Fase II: Ejecución

Según (Vázquez, 2000), dice “la ejecución de la auditoría es del desarrollo mismo del control y durante esta fase se recopila la evidencia suficiente para que sea base de formación de un criterio u opinión sobre el proceso o la función administrativa que se estudia...comprende la evaluación y prueba de sistemas claves administrativos y de control, identificación de efectos, determinación de causa y desarrollo de conclusiones y recomendaciones”

Según (Arter, 2004), menciona “la fase de ejecución de auditoría se llama a menudo trabajo de campo. Es la parte de la auditoría en que se recogen datos y abarca el período

de tiempo comprendido desde la llegada al hasta el lugar de la auditoría, pero sin incluirla, la reunión final.”

En esta fase realizamos variados tipos de pruebas y análisis de los estados financieros con el objetivo de determinar su razonabilidad, detecta errores, evalúan los resultados obtenidos de la pruebas e identifica los hallazgos, las conclusiones y recomendaciones que son realizadas, se las brinda a las autoridades de la organización. (Tu Guía Contable, 2012)

De igual manera, esta fase se compone de varios elementos:

a) Pruebas de Auditoría

Estas son procedimientos que utiliza el auditor para obtener la evidencia comprobatoria, a continuación tenemos tres tipos de ellas:

- Pruebas de control: relacionado con la efectividad del control interno
- Pruebas Analíticas: usada en las comparaciones de dos o más estados financieros o del análisis de las razones financieras de la organización.
- Pruebas Sustantivas: es la que se aplica a cada cuenta con el fin de encontrar evidencias comprobatorias (Tu Guía Contable, 2012)

b) Técnicas de muestreo

Esta técnica consiste en utilizar una parte de los datos, es decir una muestra de una cantidad de información mayor, el muestreo puede ser estadístico o no.

En el muestreo estadístico podemos, se utiliza métodos para la selección de muestras:

- Aleatoria: donde los datos a ser escogidos tiene la misma posibilidad de ser seleccionados.

- Sistemática: se escoge al azar y luego se determina un intervalo para los siguientes datos a ser escogidos.
- Selección por celdas: elaboramos una tabla estadística con los datos, para posteriormente escoger una de las celdas.
- Al azar: se escoge los datos en función del criterio, siendo una selección un poco subjetiva.
- Selección por bloques: son datos seleccionados de transacciones similares dentro de un período específico. (Tu Guía Contable, 2012)

c) Evidencias de Auditoría

La evidencia permita la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el desarrollo de la auditoría, por lo cual al momento de la obtención debemos percatarnos que esta sea confiable, de calidad y utilidad real. (Franklin, 2007, pág. 89)

Cualquier tipo de datos que el auditor utiliza a fin de determinar si la información que se encuentra auditando concuerda con el criterio determinado. (Arens, 2007, p. 5)

Tenemos algunos tipos de evidencias como:

- **Evidencia Física:** se la obtiene mediante observación directa de las actividades o procesos, y se representa por medio de fotografías, cuadros, mapas y muestras de materiales. El auditor visita la planta para tener una idea clara de las instalaciones de la organización
- **Evidencia Documental:** obtenida por medio de análisis de documentos como cartas, contratos, registros, actas e información relacionada al trabajo.
- **Evidencia Testimonial:** se obtiene de personas que pertenezcan a la organización.
- **Evidencia Analítica:** este tipo de evidencia se la obtiene de cálculos, comparaciones y razonamientos y separación de la información por áreas, para

que esta sea válida y útil debe cumplir los siguientes requisitos. (Franklin, 2007, pág. 89)

- Suficiente: que permita sustentar los hallazgos conclusiones y recomendaciones.
- Competente: debe ser consistente y validada
- Relevante: debe ser capaz de demostrar un hecho de manera lógica y convincente.
- Pertinente: deben ser congruentes las observaciones, conclusiones y recomendaciones.

d) Utilización de técnicas de auditoría

Son nada más que el conjunto de recursos que emplea el auditor para la obtención de información en la auditoría. Par obtener información relacionada a un tema en específico, se puede considerar que el examen de auditoría requerirá la utilización de técnicas de auditoría. A continuación tenemos las técnicas más comunes:

- **Entrevista:** Trata en sí de entablar una conversación con el único fin de obtener información, este dialogo se lo hace de forma directa con el personal escogido para tal actividad, por lo general se lo hace con el nivel directivo y administrativo de una organización. Se recomienda el uso de esta técnica, ya que se puede obtener información muy relevante de la organización, además de que esta técnica puede ser utilizada varias veces durante el desarrollo de la auditoría. (Sotomayor, 2008, pág. 91)
- **Observación directa:** Es una técnica muy natural porque tiene la habilidad de percibir hechos suscitados en una organización y q están relacionados con la evaluación. Es muy común debido a que permite percatarnos de forma directa lo que sucede en un medio determinado, en sí de las actividades, procedimientos, etc. Cabe recalcar que el auditor debe concentrarse al momento de la observación directa, su atención debe estar en el objeto de estudio. (Sotomayor, 2008, pág. 92)

- **Cuestionario:** Contempla un formulario diseñado con anterioridad que permite obtener información en cuanto al tema de evaluar y aspectos de la organización. Su contenido debe ser claro de esta manera se asegurará una respuesta precisa, existen dos tipos de cuestionarios, el tipo cerrado que permite la obtención sin preámbulos de la información requerida, y el tipo abierto el cual ofrece una cobertura más amplia en la obtención de la información. (Sotomayor, 2008, pág. 92)
- **Investigación documental:** Radica en obtener información relacionada a la organización por medio de documentos que pertenecen a la misma, estos serán de gran aporte al momento de la evaluación. La documentación puede dividirse en documentación legal que trata de todo lo relacionado a la constitución de la organización como reglamentos, contratos, informes, etc. y documentación administrativa.(Sotomayor, 2008, pág. 92)
- **Análisis administrativo:** Basada en varias técnicas aplicadas dependiendo el tema evaluado, tiempo y disposición de la organización, la misma que puede clasificarse en:
 - Tipo administrativo: Son aquellas que tienen relación con los diagramas, gráficos, organigramas, punto de equilibrio, etc.
 - Carácter operacional: En estas se encuentran la programación lineal, simulación y modelos de inventarios

2.2.2.8.3 Fase III: Elaboración de Informe

Según (Cuellar, 2003, pág. 245) es *“el documento de tipo formal que suscribe el Contador Público una vez finalizado su examen. Este documento se elabora conforme a las normas de la profesión y en él se expresa la opinión sobre la razonabilidad del producto del sistema de información examinado una vez culminado el examen.”*

Según (Arter, 2004, pág. 103) *“el informe de auditoría es su producto final. Todas las cosas vistas, sonidos, olores, observaciones, trozos de papel, tensiones y ansiedades se reducen finalmente a algo que tienen que leer los demás”*

Según (Sotomayor, 2008, pág. 138) concluye que el informe de auditoría *“constituye el medio a través del cual el auditor comunica de manera formal y directa el reporte final de la auditoría, junto con las recomendaciones correspondientes, a la empresa que solicitó los servicios, específicamente a la alta gerencia.”*

De acuerdo a las definiciones mencionadas podemos concluir que informe de auditoría es un documento por el cual el auditor de manera formal presenta los resultados de la evaluación y ejecución de la auditoría, indicando la situación evaluada y las correspondientes recomendaciones de solución.

Según (Franklin, 2007, pág. 116), los resultados, conclusiones y recomendaciones que se presenten en el informe de auditoría deben tener:

- Objetividad
- Oportunidad
- Claridad
- Utilidad
- Calidad
- Lógica

a) Características del informe

El informe debe ser un documento exacto claro y conciso, basado por completo en los hechos e información fundamentada. Debe ser verificables haciendo referencia a objetos i ubicaciones específicas mejoramos la percepción de verificabilidad. (Arter, 2004, pág. 104)

b) Aspectos operativos del Informe de Auditoría

De acuerdo a (Franklin, 2007, pág. 116) , antes de la presentación del informe de auditoría debemos revisar dicho informe en base a los antecedentes acordados con anterioridad

para la orientación de las actividades que se realizaron en forma operativa, para ello debemos considerar y seguir el siguiente orden.

Tabla 4: Orden de los aspectos de un informe de auditoría

Introducción	Criterios que se consideran para la ejecución de la auditoría
Antecedentes	Información de la situación actual de la organización
Justificación	Razones que hicieron necesaria la ejecución de auditoría
Objetivos de la auditoría	Los fines que se pretende conseguir con la auditoría
Estrategia	Acciones que se puedan tomar
Recursos	Requisitos humanos, materiales y tecnológicos
Costo	Recursos monetarios para el desarrollo de la auditoría
Alcance	Ámbito de trabajo
Acciones	Actividades a realizar
Metodología	Técnicas e instrumentos en los que se sustenta la auditoría
Resultados	Hallazgos significativos
Conclusiones	Deducción basado en los resultados
Recomendaciones	Sugerencias para mejorar el desempeño
Alternativas de implantación	Programa y métodos factibles
Desviaciones significativas	Nivel de incumplimiento de las normas de auditoría
Opiniones de responsabilidad	Observaciones en base a los hallazgos
Asuntos especiales	Aspectos que requieran un mayor estudio

Fuente: (Franklin, 2007, pág. 117)

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

c) **Objetivos del informe de auditoría**

Se pueden definir los siguientes objetivos:

- Comunicar los resultados a los entes que corresponden ser entregados, por lo general a alta gerencia, con la finalidad de que se tomen decisiones sobre los resultados que implique realizar tal acción.

- Ayudar en la toma de decisiones, siendo un documento de respaldo.
- Avalar la causa y efecto de los hallazgos
- Realizar recomendaciones apropiadas

d) Clases de informes de auditoría

Según (Franklin, 2007, pág. 118), de acuerdo a los criterios de destino y propósito del informe, podemos dividirlos en:

a) Informe general

Tabla 5: Componentes del informe general

Responsable	Área encargada del informe
Antecedentes	Descripción de la necesidad de aplicar la auditoría
Técnicas empleadas	Instrumentos y métodos aplicados para la obtención de los resultados
Diagnóstico	Definir causas y efectos de la auditoría
Propuesta	Presentar opciones de acción
Estrategia de implementación	Explicar los pasos para obtener los resultados
Seguimiento	Determinar mecanismos de información, control y evaluación para cumplir con los requerimientos propuestos
Conclusiones y recomendaciones	Resumen de los resultados obtenidos, problemas detectados y las soluciones propuestas para su respectiva corrección.
Apéndices o anexos	Gráficos, tablas, etc., que aporten a la presentación y fundamentación de la auditoría

Fuente: (Franklin, 2007, pág. 118)

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

b) Informe ejecutivo

También debe tener los siguientes componentes:

Tabla 6: Componentes del informe ejecutivo

Responsable	Área encargada del informe
Período de revisión	Tiempo en que se realizó la auditoría
Objetivos	Fines a obtener con la auditoría
Alcance	Trascendencia de la auditoría
Metodología	Técnicas utilizadas para obtener y analizar la evidencia ya alcanzar los objetivos
Síntesis	Relación de los resultados y logros
Conclusiones	Resumen de los resultados y propuestas

Fuente: (Franklin, 2007, pág. 118)

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

c) Informe de aspectos relevantes

Según (Franklin, 2007, pág. 119), es el documento que basado en criterio de selectividad, considera los aspectos de obstáculos, deficiencias o desviaciones que aparecen durante la auditoría de la organización, por medio de el podemos analizar y evaluar lo siguiente:

- Si realizo todo el proceso de auditoría
- Si existieron observaciones importantes
- Si la auditoría se reprogramó
- Las horas hombres que se usaron
- Causas y efectos de las observaciones
- Consecuencias que puedan suscitar de las observaciones

Dichas observación son consideradas relevantes cuanto cumplen con las siguientes características

- Inconsistencia de valor de la empresa
- Inobservancia de la norma a aplicar
- Incumplimiento ante las expectativas de los clientes
- Pérdida de oportunidades de negocio
- Baja rentabilidad
- Necesidad de actualizar los sistemas
- Potencial de innovación
- Necesidad de replantear el enfoque estratégico

e) Presentación del informe

Al finalizar el informe, el auditor debe reunirse con el grupo auditor, con el fin de revisar el contenido del mismo, si se detecta aspectos que necesitan ser clarificados, pues se debe hacer los justos necesarios para su depuración. (Franklin, 2007, pág. 121)

El informe final aprobado deben tener conocimiento el:

- Gerente de la organización
- Órganos de gobiernos
- Órgano de control interno
- Directivos
- Nivel operativo

De acuerdo a las normas de funcionamiento de la organización, el informe se lo puede extender a las demás organización con las que interactúa la organización auditada. (Franklin, 2007, pág. 121)

2.2.2.8.4 Fase IV: Seguimiento

Según (Franklin, 2007, pág. 121) *“en esta etapa las observaciones que se producen como resultado de la auditoría deben sujetarse a un estricto seguimiento, ya que no solo se orientan a corregir las fallas detectadas, sino también a evitar su recurrencia”*

Según (Sotomayor, 2008, pág. 48) *“La etapa de seguimiento representa una actividad cuya función esencial es verificar que se cumpla con las recomendaciones presentadas en el informe derivado”*

En base a las definiciones anteriores podemos decir que la etapa de seguimiento es la cual se encarga de verificar el cumplimiento de recomendaciones que se presentan en el informe de auditoría, aportando con observaciones que permitan el crecimiento de la organización.

a) Objetivo general

Establecer directrices que garanticen la ejecución de la auditoría, además de controlar que las observaciones realizadas por el auditor se las desarrollen de manera puntual. (Franklin, 2007, pág. 122)

b) Lineamientos generales

Para que esta etapa cumpla con los requisitos establecidos, se deben considerar las siguientes directrices:

- Definir área donde se comprobará la implementación de las recomendaciones realizadas por el auditor tomando en cuenta en el informe de auditoría y propuestas del gerente de la organización.
- Considerar la participación de especialistas
- Realizar las pruebas necesarias para la obtención de la evidencia que fundamenten las recomendaciones del auditor.

- Establecer mecanismos que permitan el control del cumplimiento de las recomendaciones

c) Acciones específicas

El auditor debe verificar el comportamiento de las recomendaciones, para ello debe examinar el avance de adopción de las recomendaciones y debe establecer bases para la implementación de la auditoría de seguimiento, a continuación tenemos los resultados que se pueden generar. (Franklin, 2007, pág. 123)

Tabla 7: Resultados de acciones específicas

Recomendaciones programadas	Recomendaciones fuera de programa
<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia • Responsabilidad • Áreas de aplicación • Tiempo de ejecución • Porcentaje de avance • Costo • Apoyo y soporte utilizado • Resultados obtenidos • Impacto obtenido 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias • Desviaciones • Causas • Efectos • Alternativas de solución • Acciones correctivas • Cronograma de aplicación

Fuente: (Franklin, 2007, pág. 123)

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

d) Criterios para la ejecución de la etapa de seguimiento

Según (Franklin, 2007, pág. 124), al no llevarse a cabo la implementación de las recomendaciones y observaciones de acuerdo a las directrices que se presentan en el informe, es necesaria la aplicación de la auditoría de seguimiento, para ello establecemos los siguientes criterios:

- Debemos considerar las propuestas y acotaciones de la gerencia de las organizaciones en lo que se refiere a las recomendaciones que contiene el informe de auditoría.

- Tener un diálogo con los responsables de las áreas involucradas antes de la ejecución de la auditoría, con la finalidad de tener una percepción del avance de implementación de las recomendaciones.
- Establecer el número de semas que llevara la revisión y la supervisión en la ejecución de la auditoría.
- Dar cumplimiento a los términos que se han establecido en la ejecución de la auditoría.
- Si se han detectado problemas e irregularidades en la auditoría de seguimiento se debe ampliar el alcance de los procedimientos de auditoría, a fin de sugerir al responsable del área las recomendaciones para contrarrestar dichas falencias.

2.2.3 COSO III

La complejidad de las operación en las empresa y organizaciones fue necesidad para que adoptaran procesos administrativos, por lo cual las empresa empezaron implementar sus propias políticas para el control interno, esta situación creo la necesidad de contar con un marco conceptual que estandarizara las buenas practicas respeto al control interno. Por tal motivo, el comité COSO ha sido quien ha emitido un modelo de control interno que provee una guía para la creación y mejoramiento de la estructura de control interno de las instituciones, dicho modelo es utilizado a nivel mundial. (Auditool.org, 2014, p. 4)

En mayo del 2013 el comité COSO lanzo su última actualización del Marco integrado de control interno, que tiene por objetivo: aclarar los requerimientos y actualizar el contexto de la aplicación de control interno, ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y emisión de informes, se puede decir que el nuevo arco integrado proporciona mayor cobertura de los riesgos a los que están expuestas las organizaciones en la actualidad. (Auditool.org, 2014, p. 5)

El enfoque de COSO III es hacia el mejoramiento de control interno y del gobierno corporativo, respondiendo a la presión pública para el manejo de los recursos públicos o privados en cualquier organización como consecuencia de los escándalos, crisis y fraudes financieros. (Auditool.org, 2014, p. 2)

2.2.3.1 Sistema de control interno

Ha sido diseñado con la finalidad de proporcionar un grado de seguridad en la consecución de los objetivos relacionados con la eficacia y eficiencia de las operaciones confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y normas que son aplicadas. (Auditoool.org, 2014, p. 2)

El sistema de control interno se lo debe ver como un proceso integrado y dinámico caracterizado por las siguientes propiedades:

- Permite la aplicación de control interno a cualquier institución de acuerdo a sus necesidades.
- Brinda un enfoque flexible que puede ser aplicado a nivel de entidad, operativo y funcional.
- Implanta los requisitos para que un sistema de control interno funcione efectivamente.
- Provee un método que identifica y analiza los riesgos, además de desarrollar y gestionar soluciones para dichos riesgos.
- Permite tener una oportunidad para ampliar el alcance de control interno de una organización más allá de la información financiera.
- Brinda la oportunidad de eliminación de controles deficientes, redundantes o inefectivos.
- Proporciona mayor confianza en la supervisión sobre los sistemas de control
- Brinda mayor confianza con respecto al cumplimiento de los objetivos.
- Genera mayor confianza en la organización para identificar, analizar y responder a los riesgos y cambios que se susciten en el entorno de negocios.
- Da lugar a lograr mayor comprensión de la necesidad de un sistema de control interno efectivo.

- Proporciona el entendimiento que mediante criterio profesional, la dirección puede eliminar controles ineficientes.

2.2.3.2 Marco integrado de control interno

Envuelve cada una de las áreas de una organización y engloba cinco componentes que se relacionan entre sí: entorno de control, evaluación del riesgo, sistema de información y comunicación, actividades de control y supervisión del sistema de control. (Auditool.org, 2014)

El marco integrado de control interno está diseñado para controlar los riesgos que impidan o afecten al cumplimiento de los objetivos, reduciendo estos riesgos a un nivel aceptable, además proporciona razonables garantías para que las empresas logren sus objetivos, mantengan y mejoren su rendimiento. (Auditool.org, 2014, p. 8)

2.2.3.2.1 Objetivos

El marco integrado de control interno establece tres categorías de objetivos que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno, los cuales son:

- **Objetivos operativos:** se relacionan con el cumplimiento de la misión y visión de la entidad, haciendo referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones, los objetivos de rendimiento financiero y operacional, y protección de los activos frente a posibles pérdidas. Estos objetivos deben reflejar el entorno empresarial, industrial y económico en el que se desenvuelve la institución.
- **Objetivos de información/reporting:** representan la preparación de reportes que usa la organización y accionistas, tomando en cuenta la veracidad y transparencia, relacionando información financiera y no financiera interna y externa, que abarcan aspectos establecidos por los reguladores o políticas de la entidad..
- **Objetivos de cumplimiento:** referentes al cumplimiento de leyes y regulaciones a la que se sujeta la organización, desarrollando actividades en función de las leyes y normas específicas. (Auditool.org, 2014, pp. 11-13)

2.2.3.2.2 Componentes del sistema de control interno

El sistema de control interno está dividido en cinco componentes relacionados con los objetivos de la empresa, un adecuado control, metodología de evaluación de riesgos, sistema de elaboración y difusión de información oportuna y fiable de la organización apoyados en actividades de control, constituyen poderosas herramientas gerenciales. La relación directa de los objetivos de la institución componentes y estructura organizacional es representada en forma de cubo, de la siguiente manera (Auditool.org, 2014):

Figura 8: Relación directa entre los objetivos de la entidad, los componentes



Fuente: (Auditool.org, 2014, pp. 13-14)

Los cinco componentes debe funcionar de forma integrada para la reducción de un nivel aceptable de riesgo de no alcanzar un objetivo, los componentes son interdependientes, de la misma forma dentro de cada componente, el marco de control establece 17 principios que representan los conceptos fundamentales

2.2.3.2.3 Principios fundamentales del COSO III

Según (PricewaterhouseCoopers, 2014) se tiene los siguientes principios que están asociados al control interno.

Tabla 8: Principios fundamentales del COSO III

Principios Fundamentales	
No	DETALLE
	Ambiente de control
Principio 1	Demostrar compromiso con la integridad y valores éticos.
Principio 2	El consejo de administración ejerce su responsabilidad de supervisión del control interno.
Principio 3	Establecimiento de estructuras, asignación de autoridades y responsabilidades
Principio 4	Demuestra su compromiso de reclutar, capacitar y retener personas competentes.
Principio 5	Retiene a personal comprometido con las responsabilidades de control interno
	Evaluación de riesgos
Principio 6	Se especifican objetivos claros para identificar y evaluar riesgos para el logro de los objetivos
Principio 7	Identificación y análisis de riesgos para determinar cómo se deben mitigar.
Principio 8	Considerar la posibilidad del fraude en la evaluación de riesgos
Principio 9	Identificar y evaluar cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.
	Actividades de control
Principio 10	Selección y desarrollo de actividades de control que contribuyan a mitigar los riesgos a niveles aceptables.
Principio 11	La organización selecciona y desarrolla actividades de controles generales de tecnología para apoyar el logro de los objetivos.
Principio 12	La organización implementa las actividades de control a través de políticas y procedimientos
	Información y Comunicación
Principio 13	Se genera y utiliza información de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno
Principio 14	Se comunica internamente los objetivos y las responsabilidades de control interno.
Principio 15	Se comunica externamente los asuntos que afectan el funcionamiento de los controles internos.
	Actividades de monitoreo
Principio 16	Se lleva a cabo evaluaciones sobre la marcha para determinar si los componentes del control interno están presentes y funcionando.
Principio 17	Se evalúa y comunica oportunamente las deficiencias del control interno a los responsables de tomar acciones correctivas, incluyendo la alta administración y el consejo de administración.

Fuente: (PricewaterhouseCoopers, 2014, p. 4)

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

2.2.3.2.4 Entorno de control

Corresponde al ambiente donde se desarrollan las actividades de la organización, este entorno es influenciado por factores externos e internos. Además de comprender normas, procesos y estructuras que son fundamentales para el desarrollo del control interno de la empresa. (Auditoool.org, 2014)

2.3 IDEA A DEFENDER

La realización de una Auditoría Operacional a la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., Cantón Quito, Provincia de Pichincha, período 2015, permite optimizar los procesos administrativos y financieros, para la mejora de la eficacia y eficiencia de las operaciones.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se basó en la investigación de campo, se aplicó de manera directa en la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., en donde se realizara la auditoría operacional con la finalidad de obtener información de la misma en el área operacional de la organización; además se contextualizara en la modalidad cuantitativa ya que utilizaremos técnicas que permitan obtener datos que fueron valores numéricos que concurren tabulados y analizados; cualitativa ya que se observara los eventos y actividades que se realizan en la organización.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

- **Investigación bibliográfica:** La investigación bibliográfica permite la recopilación y análisis de información textual de diferentes autores, la cual permite tener una base para el desarrollo de nuestra investigación.
- **Investigación de campo:** Mediante este tipo de investigación se realizó un diagnóstico relacionado a la realidad actual de los procesos que se desarrolla dentro de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., es decir se visitó a la institución con el propósito de descubrir e interpretar los problemas existentes.
- **Investigación descriptiva:** se utilizó este tipo de investigación la cual permitió definir el objeto de estudio, además de permitir identificar y detallar las actividades que se desarrollan en el área objeto de estudio. En este tipo de investigación se aplicó el método de observación, para la obtención resultados cuantitativos y cualitativos.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población de estudio asciende a 15 unidades de observación, las mismas que se detalló a continuación:

Tabla 9: Población empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

PERSONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Gerencia General	1	7
Departamento Administrativo	3	20
Departamento de Ventas	5	33
Departamento de Atención al cliente	6	40
TOTAL	15	100%

Fuente: Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

3.3.2 Muestra

Debido al número de unidades de la población no es necesaria la muestra estadística, además por no cumplir con los requisitos para el uso de muestra, por tal motivo se procedió a trabajar con la totalidad de la población.

3.4 MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se procedió a utilizar varios métodos y técnicas de que permitió la ejecución del presente trabajo de investigación, a continuación se detalla cada uno de estos métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.4.1 Métodos

Según (Ibáñez, 2015, p. 90) nos dice que método *“es el proceso objetivo a través del cual se encuentran soluciones a los problemas planteados de diferentes campos científicos o tecnológicos.”*

- **Método inductivo.-** permitió alcanzar conclusiones generales partiendo de la observación de casos particulares, para la utilización de este método se puede resumir en cuatro pasos: observación de los hechos, elaboración de una hipótesis, clasificación de los fundamentos y el experimento.
- **Método deductivo.-** este método se caracteriza porque parte del conocimiento general hasta llegar a una conclusión particular, este método se lo utilizo a la ejecución de la investigación de campo.

- **Método analítico.-** el método analítico permitió observar las causas del fenómeno, permitiendo analizar cada uno de ellos de manera individual, eso sí de manera ordenada, de esta manera nos permitiremos conocer más acerca del objeto de estudio, de éste modo podremos realizar analogías y comprender de mejor manera el comportamiento de nuestro objeto de estudio.
- **Método sintético.-** después del método analítico, fue necesario aplicar el método sintético, ya que este método permitió analizar las operaciones y áreas críticas de la organización de forma unificada e integrada, para ello se unificara cada una de las áreas y actividades que se llevan a cabo en los departamentos del objeto de estudio.

3.4.2 Técnicas

Según (Ibáñez, 2015, p. 90)menciona que: *“es el conjunto de habilidades y conocimientos que sirven para resolver problemas prácticos. Para la RAE, es el conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte”*.

Las técnicas que se utilizaran para la recopilación de la información son:

- **Observación Directa.-** este tipo de técnica permitió al investigador ponerse en contacto personal con el objeto de estudio, de esta manera el investigador tiene la ventaja de recopilar información de forma directa y detallada de la realidad, para ello se puede realizar un monitoreo de las actividades operacionales de la organización.
- **La Entrevista.-** técnica muy importante al momento de obtener información con veracidad acerca de la organización, consisten en un diálogo entre dos personas, por lo general se lo hace a una persona entendida en el tema del objeto de estudio en la investigación.
- **Encuesta.-** para la utilización de esta técnica procederemos a la utilización de un cuestionario que estará conformado por preguntas cerradas acerca de las

operaciones de la organización, dicha técnica será aplicada al personal de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., con el fin de obtener información que avale la investigación y nos permita conocer cuál es la situación actual de dicha organización.

3.4.3 Instrumentos

- Paquetes utilitarios para la elaboración del informe y procesamiento de datos.
- Se utilizó un cuestionario de preguntas cerradas que se aplicara al personal de la empresa.
- Acceso a Internet, para la búsqueda de información referencial.
- Recursos de oficina, como lápices, bolígrafos y papel para el registro de la información durante las entrevistas y el proceso de observación directa.

3.5 RESULTADOS

Los resultados corresponden a la encuesta aplicada al personal de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., en su totalidad fueron 15 los encuestados, los cuales brindaron toda la colaboración al momento de contestar el cuestionario formulado, proporcionando información referente al estado actual de la organización, para la interpretación y análisis de los resultados, se tabuló la información y su interpretación fu estadística para la obtención de datos concretos y fiables.

3.5.1 Encuesta aplicada a las diferentes áreas departamentales de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

1. ¿La empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., cuenta con un organigrama estructural?

Tabla 10: Resultados de la Encuesta, Pregunta 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	40%
NO	9	60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Figura 9: Resultados de la Encuesta, Pregunta 1



Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Análisis

Según los resultados obtenidos podemos observar el 40% de encuestados es decir 6 de ellos manifestaron que la empresa cuenta con una organigrama estructural, y el 60% de los encuestados correspondiente a 9 de ellos mencionaron que la empresa no cuenta con dicha organigrama estructural, deduciendo que la empresa necesita realizar un rediseño en su organigrama estructural para una mejor conocimiento de la misma y una buena asignación de responsabilidades a los empleados de la organización.

2. ¿Cuenta la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., con manuales actualizados de los procesos operacionales de cada área?

Tabla 11: Resultados de la Encuesta, Pregunta 2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	40%
NO	9	60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Figura 10: Resultados de la Encuesta, Pregunta 2



Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Análisis

Observamos que el 40% del total de encuestados afirmó que la empresa cuenta con manuales actualizados de los procesos operacionales de la empresa, mientras que el 60% restante dijo no tener conocimiento de manuales actualizados, por lo que podemos concluir que la empresa tiene manuales de los procesos operacionales pero no están establecidos en cada una de las áreas, necesitando así un mejoramiento en los lineamientos de los procesos de la organización, de esta manera observamos el efecto de no tener una correcta organigrama estructural.

3. ¿El personal de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., está capacitado para el desarrollo de sus actividades laborales de manera eficiente y eficaz?

Tabla 12: Resultados de la Encuesta, Pregunta 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Figura 11: Resultados de la Encuesta, Pregunta 3



Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Análisis

De un total de 15 encuestados, el 100% de ellos afirmaron que la empresa de DISTRORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA posee personal capacitado para el desarrollo eficaz y eficiente de cada una de las actividades laborales, por lo que podemos decir que la empresa no tiene problemas al momento del desarrollo de sus actividades laborales ya que el personal que pertenece a esta, tiene los conocimientos necesarios para las labores encomendadas por parte de la empresa.

4. ¿La empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda. brinda los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades operacionales laborales?

Tabla 13: Resultados de la Encuesta, Pregunta 4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	93%
NO	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Figura 12: Resultados de la Encuesta, Pregunta 4



Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Análisis

El 93% de los encuestados afirmaron que la empresa si brinda los recursos necesarios para sus labores diarias, mientras que tan solo el 7% de los encuestados expresaron que la empresa no brinda los recursos necesarios, de estos resultados podemos concluir que la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., se preocupa de proporcionar los recursos necesarios a los empleados para de esta manera obtener un buen desempeño laboral.

5. ¿La empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., incentiva al trabajador en la realización de sus actividades laborales?

Tabla 14: Resultados de la Encuesta, Pregunta 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	73%
NO	4	27%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Figura 13: Resultados de la Encuesta, Pregunta 5



Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Análisis

De un total de 15 encuestados, el 73% es decir 11 de ellos respondieron que la empresa se preocupa de motivar a los empleados que laboran en la misma, mientras que el 27% correspondiente a 4 de los encuestados afirmaron no recibir incentivos por parte de la empresa, por lo que podemos intuir que los encuestados que respondieron negativamente podrían ser personal nuevo que contrató la empresa y que aún no han recibido ningún tipo de incentivo.

6. ¿El entorno laboral es favorable para el desarrollo de sus actividades dentro de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.?

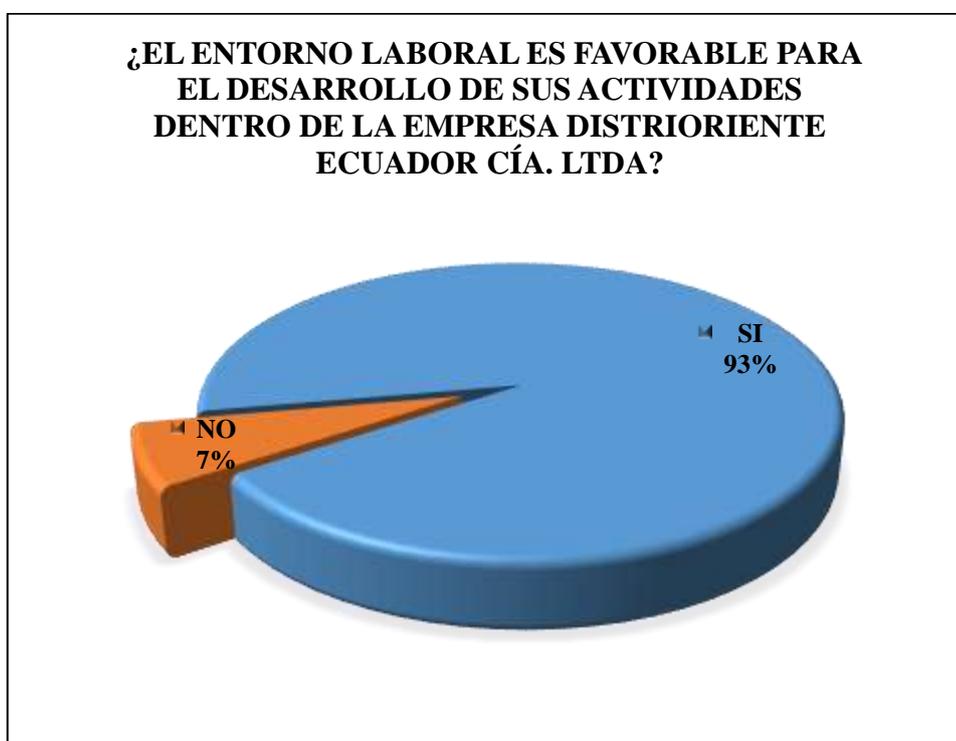
Tabla 15: Resultados de la Encuesta, Pregunta 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	93%
NO	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Figura 14: Resultados de la Encuesta, Pregunta 6



Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Análisis

Se obtuvieron los siguientes resultados: el 93% del personal encuestado dijo tener un entorno laboral favorable para el desarrollo de sus actividades diarias, mientras que el 7% restante afirmó no tener un ambiente laboral favorable, por lo que podemos deducir que es un empleado que ha sido recién contratado y aun no se adapta al entorno laboral de la organización.

7. ¿Cree Ud. que el uso de indicadores ayudan a la evaluación de la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.?

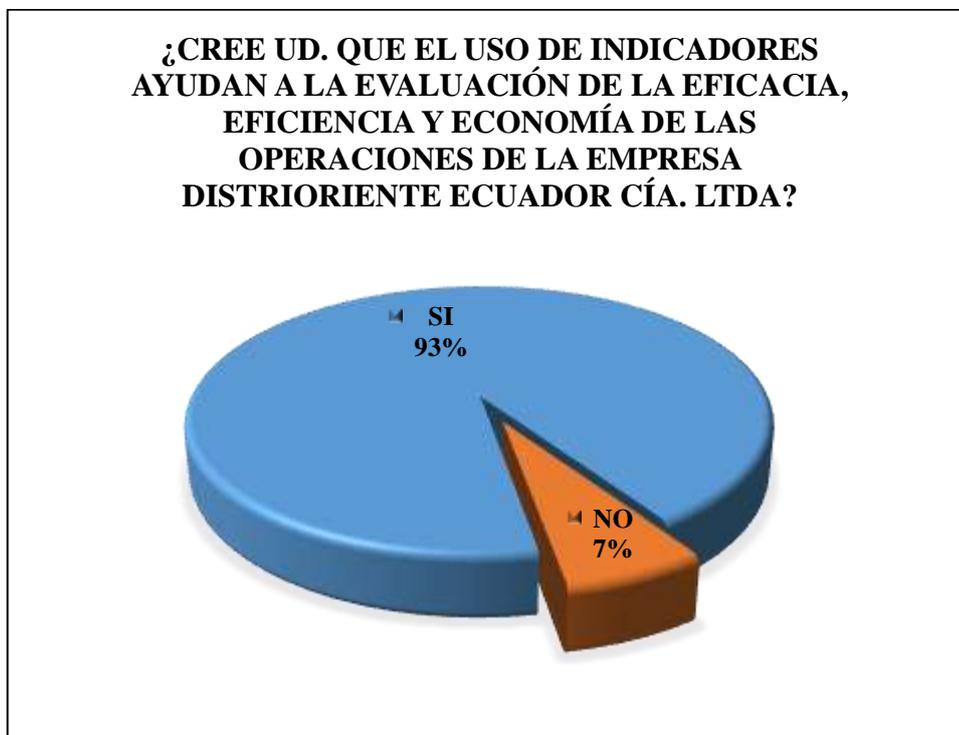
Tabla 16: Resultados de la Encuesta, Pregunta 7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	93%
NO	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Figura 15: Resultados de la Encuesta, Pregunta 7



Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Análisis

Podemos observar que el 93% de los encuestados indicaron que el uso de indicadores ayudaría a la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones de la empresa, por otro lado tan solo el 7% dijeron que no, deduciendo que la mayoría de los encuestados tiene conocimiento acerca de los indicadores y para qué sirve.

8. ¿Sabe Ud. de qué trata la Auditoría Operacional?

Tabla 17: Resultados de la Encuesta, Pregunta 8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	40%
NO	9	60%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Figura 16: Resultados de la Encuesta, Pregunta 8



Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Análisis

Observamos que de un total de 15 encuestados; 6 de ellos correspondiente al 40% manifestaron conocer sobre auditoría operacional, mientras que 9 de los encuestados correspondientes al 60% dijeron no conocer sobre auditoría operacional, denotando que los encuestados que respondieron positivamente corresponderían al área operacional y administrativa de la empresa, que por deber están familiarizados con el término auditoría.

9. ¿Conoce Ud. si la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., planifica la Auditoría Operacional?

Tabla 18: Resultados de la Encuesta, Pregunta 9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	33%
NO	10	67%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Figura 17: Resultados de la Encuesta, Pregunta 9



Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Análisis

De los resultados obtenidos podemos observar que la mayoría de los encuestados es decir el 67% afirmaron no conocer sobre la planificación de una auditoría operacional en la empresa, mientras que tan solo el 33% del personal encuestado dijeron tener conocimiento sobre la planificación de dicha auditoría, por lo que podemos decir que el personal que tiene conocimiento sobre auditoría operacional corresponde al área operacional y administrativa de la empresa.

10. ¿Cree Ud. que es necesaria la aplicación de una Auditoría operacional en la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.?

Tabla 19: Resultados de la Encuesta, Pregunta 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	80%
NO	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Figura 18: Resultados de la Encuesta, Pregunta 10



Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Análisis

Observamos que el 80% del total de personal encuestado dijeron que sería necesaria una auditoría operacional en la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., por otro lado el 20% de los encuestados dijeron que no sería necesaria la aplicación de una auditoría operacional a la empresa, de esto podemos decir que el personal que dijo no ser necesaria una auditoría operacional tiene desconocimiento del tema o se siente conforme con los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización.

11. ¿Ud. considera que la realización de una auditoría operacional, permitirá mejorar los procesos operacionales de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.?

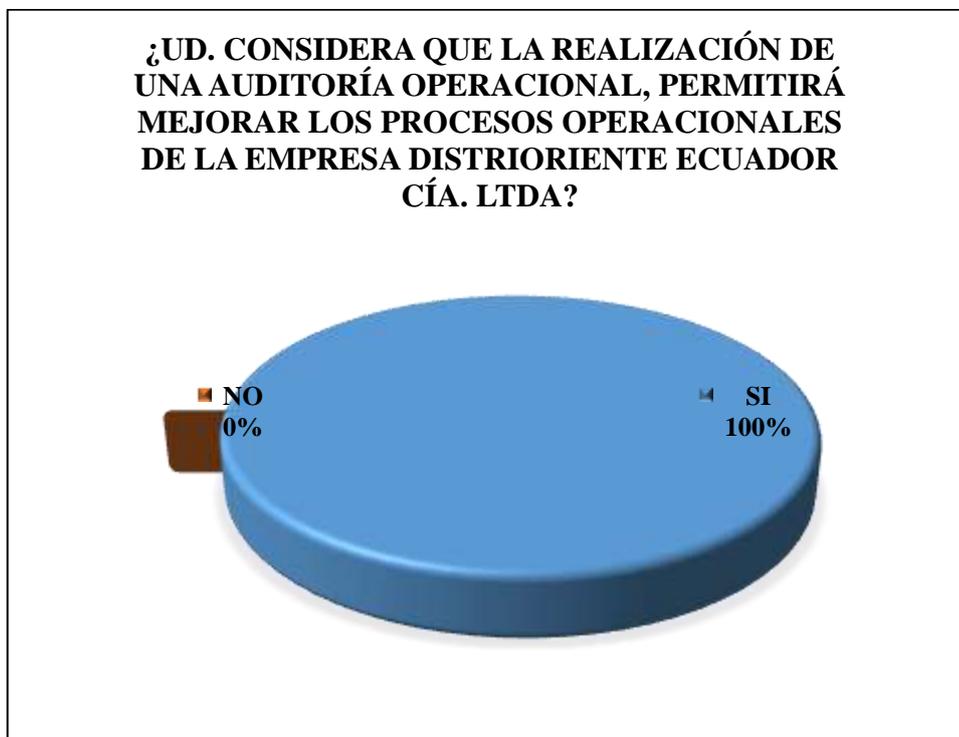
Tabla 20: Resultados de la Encuesta, Pregunta 11

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	100%
NO	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Figura 19: Resultados de la Encuesta, Pregunta 11



Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Análisis

De los resultados obtenidos el 100% de los encuestados estuvieron de acuerdo que la realización de una auditoría operacional permitirá mejorar los procesos operacionales en la empresa, estos resultados motivan la realización de nuestro proyecto de investigación correspondiente a la aplicación de una auditoría operacional a la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

12. ¿Conoce Ud. si se ha realizado una auditoría operacional en la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., en el período 2015?

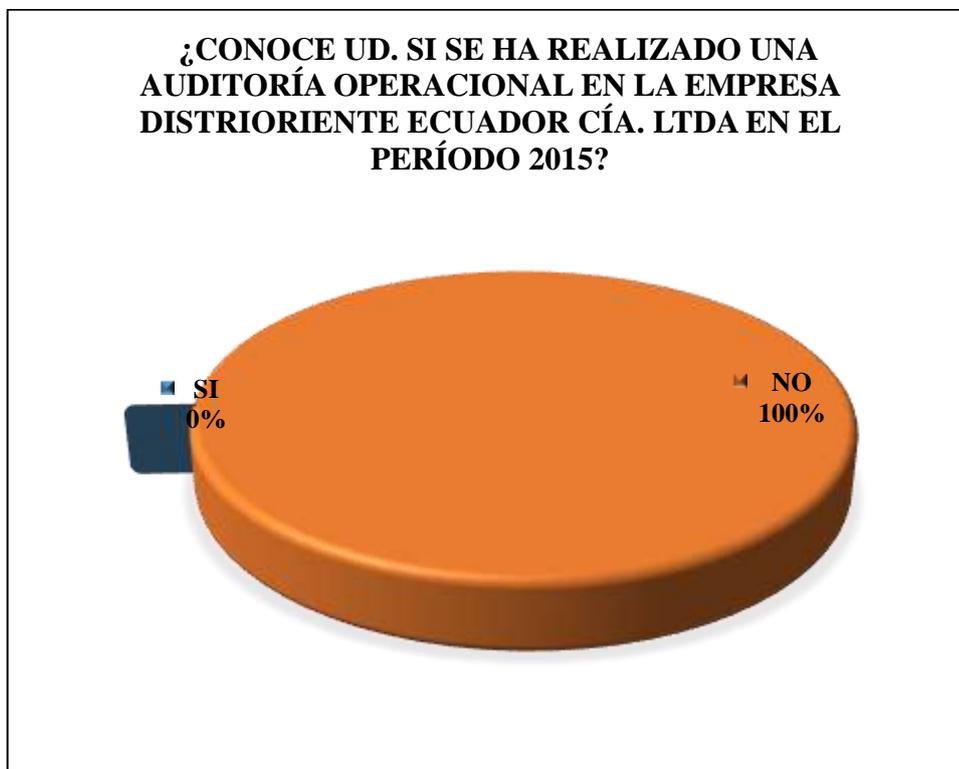
Tabla 21: Resultados de la Encuesta, Pregunta 12

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	15	100%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Figura 20: Resultados de la Encuesta, Pregunta 12



Fuente: Encuesta aplicada al personal de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Análisis

Observamos que el 100% correspondiente al total de los encuestados respondieron que desconocen si se ha realizado una auditoría operacional en la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., por lo que apoya al desarrollo de nuestro tema de investigación referente a la realización de una auditoría operacional.

3.5.1.1 Análisis general de la encuesta aplicada a la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Basándonos en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda. determinamos que:

En cuanto a si el personal de la empresa está capacitado para el desarrollo de sus actividades laborales de manera eficiente y eficaz, la totalidad de los encuestados es decir el 100% manifestaron que sí, evidenciando el interés por parte de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda. al momento de contratar personal idóneo y brindar un buen servicio a los clientes, con igual valor correspondiente al 100% manifestaron que la aplicación de la auditoría operacional ayudara a mejorar los procesos operacionales de la empresa. Y con el mismo valor del 100% los encuestados dijeron desconocer si se ha realizado una auditoría operacional en la empresa en el período 2015, con estos resultados positivos a la vista, reforzamos nuestra propuesta que es la aplicación de una auditoría operacional a la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., ubicada en el cantón Quito de la provincia de Pichincha.

Por otro lado se observó que la mayoría de los encuestados es decir el 93% respondieron positivamente al preguntar si la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., brindaba los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades laborales de sus empleados, corroborando los resultados de la pregunta, referente al interés por parte de la empresa para con sus empleados, de igual manera el 93% respondieron que si es necesario la utilización de indicadores en la evaluación de la eficacia, eficiencia y economía en las operaciones de la empresa, así mismo con un alto porcentaje del 93% manifestaron que la empresa ofrece un entorno favorable para el desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

El 80% de los encuestados respondieron que si, al preguntarles si es necesaria la aplicación de una auditoría operacional en la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda. En cuanto a si la empresa incentiva a sus trabajadores en la realización de sus actividades laborales, el 73% dijeron que si se los incentiva y referente a la planificación de la auditoría operacional en la empresa, la mayoría correspondiente al 67% dijeron desconocer y un porcentaje del 60% de los encuestados afirmaron desconocer sobre

auditoría operacional, de esto deducimos que el personal que conoce sobre el tema corresponde al área operacional y administrativa de la organización,

El 40% de los encuestados dijeron que la empresa DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA cuenta con una organigrama estructural, siendo esto un resultado de nivel medio ya que se puede evidenciar que la organización necesita un rediseño de su organigrama estructural, de la misma manera se obtuvieron resultados medios al preguntar al personal de la empresa, si contaban con manuales actualizados de los proceso operacionales, obteniendo un 40% de respuestas positivas que afirmaron que la empresa si cuenta con dichos manuales.

De acuerdo a los resultados que se han obtenido, procedemos a la aplicación de la auditoría operacional en la empresa DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA, ya que los resultados refuerzan nuestra propuesta y evidencian la necesaria aplicación de la auditoría operacional, la cual permitirá mejorar los procesos operacionales y por ende la eficacia, eficiencia y economía de los mismos.

3.5.2 Entrevista aplicada al jefe de operaciones de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Además se realizó la entrevista al Jefe de Operaciones quien está encargado de todas las actividades operacionales de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Pregunta 1: ¿La empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., cuenta con personal capacitado para realizar sus actividades laborales dentro de la organización?

Respuesta: Por supuesto que la empresa cuenta con personal capacitado, ya que al momento de la contratación del personal, se hace una rigurosa selección, para la cual se toma muy en cuenta sus conocimientos y capacidades que posee el trabajador para la realización de sus actividades laborales en un área específica de la organización.

Pregunta 2: ¿Hace uso la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., de una organigrama estructural?

Respuesta: Como en toda organización la empresa si cuenta con un organigrama estructural, pero a decir verdad hemos tenido ciertos inconvenientes en cuanto al conocimiento y aplicación del mismo, ya que dicho organigrama estructural no se encuentra actualizada a las actividades actuales de cada área específica.

Pregunta 3: ¿La empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., cuenta con manuales de las actividades operacionales actualizados?

Respuesta: Tengo conocimiento sobre manuales que norman las actividades laborales de los trabajadores de la empresa, pero me parece que no se encuentran actualizados a la fecha.

Pregunta 4: ¿Se brinda todo el apoyo a los empleados de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., para la realización de sus actividades laborales?

Respuesta: Nuestra empresa tiene objetivos y metas propuestas, y para alcanzarlas se necesita obtener un buen desempeño por parte de nuestros trabajadores, pospuesto que entregamos todo lo necesario para que cada uno de nuestros empleados realicen de mejor manera cada una de sus actividades laborales, con el fin de obtener los resultados esperados.

Pregunta 5: ¿Existe un incentivo por parte de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., hacia los trabajadores?

Respuesta: Claro que si, como cualquier empresa, necesitamos que nuestros trabajadores entreguen todo su potencial, para ello muchas veces es necesario incentivar de alguna forma a nuestros empleados.

Pregunta 6: ¿Se ha realizado una auditoría operacional a la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., al periodo 2015?

Respuesta: Tengo conocimiento que no se ha realizado dicha auditoría al período mencionado.

3.5.2.1 Análisis general de la entrevista realizada al jefe de operaciones de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Los resultados que se obtuvieron de la entrevista realizada al Jefe de Operaciones de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., podemos decir que:

La empresa cuenta con personal capacitado para cada una de sus actividades laborales en su área específica, en cuanto a su organigrama estructural, podemos notar que la empresa cuenta con una, pero esta se encuentra desactualizado a las actividades que se llevan a cabo en la empresa hoy en día, de la misma manera en cuanto a manuales actualizados de las actividades operacionales de la organización, obtuvimos información que la empresa cuenta con manuales que norman sus actividades laborales, pero obviamente estos no se encuentran actualizados al igual que su organigrama estructural.

En cuanto a si la empresa brinda los recursos necesarios a los empleados para la ejecución de sus actividades diarias, pudimos verificar que la empresa si se preocupa en este sentido, ya que como cualquier empresa, necesita un buen desempeño por parte de sus empleados, además corroboramos resultados de la encuesta en cuanto a si la empresa incentiva a su trabajadores en sus actividades laborales.

Finalmente una pregunta clave que fortalece nuestro trabajo de investigación, si se ha realizado una auditoría operacional en la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., en el periodo 2015, constatamos que no se ha realizado dicha auditoría, por lo cual reforzamos nuestra propuesta la cual es: “AUDITORÍA OPERACIONAL A LA EMPRESA DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA., DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERIODO 2015.”

CAPÍTULO IV: PROPUESTA

AUDITORÍA OPERACIONAL A LA EMPRESA DISTRORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA., DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERÍODO 2015.



AUTORA:

MIRLEY RODRÍGUEZ MAGÉ

ORELLANA- ECUADOR

2017

ARCHIVO PERMANENTE



ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE

SIGLAS	REPRESENTACIÓN
AP	Archivo Permanente – Portada
PT-1	Programa de Auditoría – Planificación Preliminar
FAO	Formalidades de Auditoría Operacional
PT-2	Elaboración del contrato de trabajo.
PT-3	Recepte la Orden de Trabajo.
PT-4	Elaboración del Plan General de Auditoría
PT-5	Elaboración del cronograma de auditoría.
IVP	Informe de Planificación Preliminar



4.1.1 Fase I – Planificación Preliminar



FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Objetivo: Establecer las formalidades respectivas con la entidad auditada, a fin de evidenciar los convenios legales pertinentes, obteniendo un conocimiento integral sobre la actividad principal de la organización.

Entidad Auditada: Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Tipo de Auditoría: Auditoría Operacional

Área: Proceso Operativo

Periodo: 2015



4.1.1.1 Programa de auditoria FASE I

Tabla 22. Programa de auditoria – planificación preliminar

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P-T	RESPONSABLE	FECHA:
1	Programa de Auditoría – Planificación Preliminar	PT-1	MRM	23/01/2017
2	Formalidades de Auditoría Operacional.	FAO	MRM	23/01/2017
3	Elaboración del contrato de trabajo.	PT-2	MRM	23/01/2017
4	Recepte la Orden de Trabajo.	PT-3	MRM	24/01/2017
5	Elaboración del Plan General de Auditoria	PT-4	MRM	25/01/2017
6	Elaboración del cronograma de auditoria.	PT-5	MRM	25/01/2017
7	Informe de Planificación Preliminar	IVP	MRM	30/01/2017

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

✂ = Conciliado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 23/01/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



4.1.1.2 Formalidades de auditoría

OFICIO N°: 001-MRM-DO-2017

SECCIÓN: Auditoría Externa

ASUNTO: Carta de Presentación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Quito, 23 de Enero del 2017.

Señor

Besantes Badillo Oswaldo Abel

GERENTE - DISTRORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.

Presente.-

Saludos cordiales,

Por medio del presente documento Yo Mirley Rodríguez Magé, expreso mi más alto sentido de gratitud por el interés y colaboración en mi trabajo de titulación bajo el tema: **AUDITORÍA OPERACIONAL A LA EMPRESA DISTRORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA., DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERÍODO 2015.**

Labor que se llevará a cabo en coordinación con un equipo de trabajo conformado por profesionales expertos en el área, que a su vez cumplen el rol de tutores guía en la investigación propuesta, seremos constituidos como **“MR – AUDITORES INDEPENDIENTES”** para los procedimientos a ejecutarse en cada una de las fases de Auditoría Operacional.

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 23/01/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



A continuación se enlista los profesionales participantes como Equipo de Trabajo:

	ESPOCH	MR – AUDITORES INDEPENDIENTES
Nombres y Apellidos	Función en el Trabajo de Titulación	Función en la Auditoría de Gestión
Dr. Alberto Patricio Robalino	Director del Trabajo de Titulación.	Auditor Supervisor
Ing. Carlos Fernando Veloz Navarrete	Miembro del Trabajo de Titulación.	Auditor Senior
Egda. Mirley Rodríguez Magé	Autora del trabajo de Titulación	Auditora

Cabe mencionar que el trabajo antes indicado se realizará bajo la más estricta confidencialidad sobre la información proporcionada, expresando conclusiones y recomendaciones acerca de las inconsistencias, debilidades e insuficiencias detectadas durante el trabajo de auditoría, teniendo en cuenta criterios evaluativos de eficiencia, eficacia y economía.

Sin más que indicar, auguramos éxitos en las labores a usted encomendadas.

Atentamente,

Egda. Mirley Rodríguez Magé.
AUDITORA / AUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
MR – AUDITORES INDEPENDIENTES

✓ = Socializado

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 23/01/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017



4.1.1.3 Contrato de trabajo

CONTRATO DE TRABAJO

PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORÍA OPERACIONAL

PRIMERA: COMPARECIENTES.- En el cantón Quito provincia de Pichincha, a los diecisiete días del mes de enero del dos mil diecisiete, comparecen en forma libre y voluntaria, por una parte **Señor Besantes Badillo Oswaldo Abel** portador de la Cédula de Identidad N° **179220935-8** en nombre y representación de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., a quien en adelante y para efectos del presente contrato, se le denominará “**EL CONTRATANTE**”, y de otra parte **Sra. Mirley Rodríguez Magé**, portadora de la Cédula de Identidad N° **175482927-1** y egresada de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, en calidad de Auditora perteneciente a la firma **MR – AUDITORES INDEPENDIENTES** que en adelante se conocerán como “**LOS AUDITORES**”; convienen en celebrar el presente Contrato de Servicios Profesionales al tenor de las siguientes cláusulas:

SEGUNDA: OBJETO.- LOS AUDITORES se obligan a cumplir la labor de una Auditoría Operacional a la Empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., del cantón Quito, provincia de Pichincha, período 2015. Al finalizar el trabajo de auditoría, se emitirá un informe que contendrá la opinión de LOS AUDITORES acerca de las áreas examinadas y sobre la información relevante que será contemplada en la emisión del informe final de auditoría.

Adicionalmente, LOS AUDITORES informarán su progreso en cada fase realizada durante la ejecución de la auditoría de gestión, para tener al tanto a los Administradores sobre los sucesos significativos encontrados durante la evaluación.

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 23/01/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



TERCERA: ALCANCE.- LOS AUDITORES realizarán su trabajo de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, así como las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA´s). En consecuencia, en bases selectivas, obtendrán la evidencia justificativa de la información incluida en la evaluación del desempeño, evaluarán los criterios de eficiencia eficacia y economía, las estimaciones significativas realizadas por los Administradores y la presentación global de los citados informes de gestión que han llevado a cabo las actividades.

CUARTA: CONDICIONES.-

- A.** LOS AUDITORES, desarrollarán el trabajo de forma personal y con la experiencia en las labores de Auditoría, comprometiéndose EL CONTRATANTE a brindar facilidades inherentes al trabajo, para la ejecución de los procedimientos de auditoría respectivos.
- B.** El proceso de Auditoría Operacional se basará en la documentación que EL CONTRATANTE disponga para su estudio y análisis; por lo tanto, LOS AUDITORES, no se comprometen a localizar u obtener documentos que procedan de personas naturales o jurídicas y que correspondan o sean de responsabilidad del CONTRATANTE.

QUINTA: DURACIÓN DEL CONTRATO.- El trabajo de Auditoría de Gestión se iniciará luego de la suscripción del presente instrumento legal, con una duración total de sesenta días plazo (60 d/p), a partir de la fecha emitida en la respectiva Orden de Trabajo.

SEXTA: VALOR.- el presente contrato NO EXPRESA NINGÚN VALOR MONETARIO, ya que es tomado como un trabajo investigativo y de vinculación entre el CONTRATANTE y LOS AUDITORES.

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 23/01/2017</i>
<i>Revisado por: AR/CV</i>	<i>Fecha: 24/03/2017</i>



SÉPTIMA: FORMA DE PAGO.- (...)

OCTAVA: CONTROVERSIAS.- En caso de controversias, las partes se someten en forma expresa a los jueces Civiles de la ciudad de Quito y al trámite verbal sumario correspondiente.

NOVENA: ACEPTACIÓN DEL CONTRATO.- Las partes contratantes declaran estar de acuerdo con las cláusulas estipuladas en el presente contrato y para constancia suscriben en un original y dos copias del mismo tenor y contenido, en el cantón Quito provincia de Pichincha, a los diecisiete días del mes de enero del dos mil diecisiete.

f,

Sr. Oswaldo Abel Besantes Badillo
C.I.: 150053236-9
Gerente – Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Sra. Mirley Rodríguez Magé.
C.I.: 175482927-1
**Egresada – Escuela Superior
Politécnica de Chimborazo**

✓ = Socializado

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 23/01/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017



4.1.1.4 Orden de trabajo

ORDEN DE TRABAJO No. 001-MRM-DO-AO-2017

SECCIÓN: Auditoría Externa

ASUNTO: Orden de Trabajo

Quito, 24 de enero del 2017.

Egresada

Mirley Rodríguez Magé.

AUDITORA DE MR – AUDITORES INDEPENDIENTES

Presente.-

Saludos cordiales,

Mediante el presente documento, expreso legalmente la **ORDEN DE TRABAJO** respectiva para la realización de: **AUDITORÍA OPERACIONAL A LA EMPRESA DISTRIORENTE ECUADOR CÍA. LTDA., DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERÍODO 2015.**, con respaldo en el Contrato celebrado el diecisiete de enero del año en curso.

El tiempo estipulado para su realización es de 60 días plazo, contados a partir de la presente fecha, teniendo en cuenta el alcance de los siguientes objetivos previo a la emisión del informe respectivo:

GENERAL:

- Evaluar los procesos operacionales de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., del cantón Quito, provincia de Pichincha, periodo 2015.; con el propósito de optimizar los procesos administrativos y financieros, para la mejora de la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones.

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 24/01/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



ESPECÍFICOS:

- Identificar los procesos y procedimientos con altos índices de riesgo, a través de técnicas y métodos evaluativos que permitan revelar los factores que han ocasionado debilidades en ciertas áreas de la entidad.
- Emitir un informe de Auditoría de Operacional donde se revelen las debilidades, falencias, insuficiencias y demás sucesos de la entidad que obstaculicen el desarrollo de la misma e impiden la consecución de los objetivos organizacionales.

Cabe señalar que la realización del trabajo así como la información proporcionada por la entidad, se encuentran bajo su total responsabilidad dentro del tiempo en que se realice el trabajo en mención.

Esperando se cumplan con los objetivos mencionados, auguro éxitos en el trabajo a usted encomendado.

f.

Dr. Alberto Patricio Robalino
Auditor Supervisor
MR – AUDITORES INDEPENDIENTES

✓ = Socializado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 24/01/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



4.1.1.5 Plan general de auditoría

1. MOTIVOS DE EXAMEN:

La auditoría operativa realizada a la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., corresponde a la ejecución de una investigación previo a la obtención de Título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría; la misma que se efectuará cumpliendo con los parámetros establecidos y normas legales vigentes relacionadas al proceso de auditoría operativa, con el fin de emitir un dictamen e informe de los hallazgos encontrados.

2. OBJETIVOS:

General:

Establecer los procedimientos iniciales de la Auditoría Operacional, a fin de dirigir su alcance y evaluación hacia las áreas de mayor importancia dentro de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., periodo 2015, para optimizar los procesos administrativos y financieros, para la mejora de la eficacia y eficiencia de las operaciones.

Específicos:

- Identificar los procesos que se utilizan para el control de inventarios, mediante la aplicación de flujogramas a fin de detectar los niveles de no conformidad.
- Conocer el método específico de control interno COSO III, para detectar las debilidades dentro de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.
- Aplicar indicadores financieros relacionados a los inventarios.
- Aplicar indicadores de gestión.
- Emitir un informe de Auditoría de Operacional.

✕ = Conciliado

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 25/01/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017



3. ANTECEDENTES:

Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., inició sus actividades el 21 de agosto del 2009 en el cantón Quito, provincia de Pichincha, en la parroquia Cotocollao, calles: Machala 58 - 23 y Vicente Anda Aguirre; dedicada a la venta de productos diversos para el consumidor, al principio funcionaba como una bodega con un total de 2 empleados y su Gerente Propietaria. A los 3 años expandió sus instalaciones empezando con la comercialización de 550 productos distribuidos en segmentos de hogar, belleza y aseo.

Actualmente la Empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., cuenta con un total de 15 empleados y los productos que ofrece se han diversificado, llegando a abarcar no sólo los productos de primera necesidad, sino también la comercialización de productos de aseo y limpieza.

4. ALCANCE:

La auditoría operativa al área de inventarios en la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., comprenderá el período que empieza desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2015. Teniendo como tiempo estimado una duración de 60 días.

✂ = Conciliado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 25/01/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



5. BASE LEGAL:

Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., conforme a sus actividades operativas que desarrollan de acuerdo a su estructura y funcionamiento está regida por las siguientes leyes:

- **Leyes**

- Ley de Compañías
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley de Gestión Ambiental
- Ley y Ordenanza Municipal.
- Código Laboral

- **Organismos**

- Superintendencia de Compañías
- Servicio de Rentas Internas
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- Ministerio de Relaciones Laborales

- **Normas**

- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
- Normas Internacionales de Contabilidad
- Normas Internacionales de Información Financiera.

✕ = Conciliado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 25/01/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017

6. MÉTODOS Y TÉCNICAS EMPLEADAS:

Para el desarrollo de la auditoría operativa se empleara el método de control interno COSO III, el cual permitirá evaluar los principales componentes de control en la empresa.

Considerando que en mayo de 2013 el Comité COSO publicó la actualización del Marco Integrado de Control Interno, cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos, y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones.

A partir de los cinco componentes se puede abordar y analizar la realidad de la organización obteniendo un diagnóstico organizacional en cuanto a estructura, procesos, sistemas, procedimientos y recursos humanos. Existe una relación directa entre los objetivos de la entidad, los componentes y la estructura organizacional que es representada en forma de cubo de la siguiente manera:

Figura 21: Método de control interno COSO III



Fuete: http://www.cicinacional.com/Guia_Marco_Integrado_de_Control_Interno_COSO_III.pdf

✂ = Conciliado

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 25/01/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017



Los cinco componentes deben funcionar de manera integrada para reducir a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo. Los componentes son interdependientes, existe una gran cantidad de interrelaciones y vínculos entre ellos.

Así mismo, dentro de cada componente el marco establece 17 principios que representan los conceptos fundamentales y son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Los principios permiten evaluar la efectividad del sistema de control interno.

Tabla 23: Marco Integrado de Control Interno COSO III

COMPONENTE	PRINCIPIO
Entorno de control	1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
	2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno
	3. La dirección establece con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
	4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización
	5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.
Evaluación de riesgos	6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados
	7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar.
	8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos
	9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

✂ = Conciliado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 25/01/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



Actividades de control	<p>10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.</p> <p>11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos</p> <p>12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas.</p>
Información y comunicación	<p>13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno</p> <p>14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.</p> <p>15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno</p>
Actividades de supervisión y monitoreo	<p>16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento</p> <p>17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda</p>

Fuete: http://www.cicinacional.com/Guia_Marco_Integrado_de_Control_Interno_COSO_III.pdf

✕ = Conciliado

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 25/01/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017

7. MEDICIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Durante la evaluación al sistema de control interno y con el objetivo de determinar los niveles de confianza y de riesgo que posee la entidad en cada componente intervenido, se empleará la fórmula descrita a continuación:

$$NC = \frac{CT}{PT} * 100$$

$$NR = NC - 100$$

Donde:

NC = Nivel de Confianza

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

NR = Nivel de Riesgo

La ponderación de resultados obtenidos en la evaluación aplicada mediante cuestionarios profesionales, se la realizará en consideración de la clasificación demostrada en la siguiente matriz:

Tabla 24: Matriz de ponderación de resultados – nivel de riesgo y nivel de confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

✂ = Conciliado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 25/01/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



8. ÍNDICE DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

Tabla 25: Índice de la auditoría operacional

SIGLAS	REPRESENTACIÓN
AP	<u>ARCHIVO PERMANENTE</u>
PP	<u>PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</u>
PT-1	Programa de Auditoría – Planificación Preliminar
FAO	Formalidades de Auditoría Operacional
PT-2	Elaboración del contrato de trabajo.
PT-3	Recepte la Orden de Trabajo.
PT-4	Elaboración del Plan General de Auditoria
PT-5	Elaboración del cronograma de auditoria.
IVP	Informe de Planificación Preliminar
AC	<u>ARCHIVO CORRIENTE</u>
PE	<u>PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u>
PT-6	Programa de Auditoría – Planificación Específica
NIA	Notificación de inicio de auditoria operacional
PT-7	Visita a las instalaciones de la empresa, y reconocimientos de áreas o departamentos
PT-8	Examinar la estructura organizacional de la empresa.
PT-9	Revisar la políticas contables aplicadas por la empresa
PT-10	Revisar el manual de funciones del personal encargado a las áreas relacionadas.
PT-11	Reconocimiento de los procesos realizados dentro de la empresa.
PT-12	Realizar flujograma de procesos de la empresa.
EA	<u>EJECUCIÓN DE AUDITORÍA</u>
PT-13	Entrevista con el gerente de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.
PT-14	Entrevista dirigida al área contable de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.
PT-15	Análisis cualitativo de las entrevistas realizadas en la empresa
PT-16	Evalúe el Control Interno de la entidad – Método COSO III.
PT-17	Matriz de Ponderación de Resultados – Evaluación al Control Interno.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

✂ = Conciliado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 25/01/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERIODO 2015

PT-4
9/11

PT-18	Aplicación de cuestionarios control interno COSO III al área de operaciones.
PT-19	Matriz de Ponderación de Resultados – Evaluación al Control Interno al área de operaciones.
PT-20	Evaluar el cumplimiento de políticas contables, en relación a las NIC.
PT-21	Calcular el índice de rotación de inventarios.
MHA	Realice Matriz de Hallazgos de Auditoría
IR	<u>INFORME DE RESULTADOS</u>
PT-22	Realice el programa de auditoría operacional – informe de resultados.
NCA	Notifique el cierre de auditoría operacional.
CLI	Realice la convocatoria a la lectura del informe final de auditoría.
IFA	Elabore el informe final de auditoría operacional.
ACF	Realice el acta de conferencia final de auditoría.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

✂ = Conciliado

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 25/01/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017



9. ÍNDICE DE MARCAS

Tabla 26: Índice de Marcas

AUDITORÍA OPERACIONAL	
DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.	
Simbología	Significado
Σ	Totalizado
\checkmark	Valor verificado
Ж	Conciliado
D	Debilidad
Ж	Hallazgo
A	Documento analizado
f	Documento con firmas de autorización
f	Documento sin firmas de autorización
$=$	Cifras Consistentes
\neq	Cifras Inconsistentes
c	Coincide con el Sistema
Y	Comparado
¢	No Coincide con el Sistema
§	Realizado
£	Resultados
T	Revisión de Documentos
\checkmark	Socializado
S	Solicitud de confirmación enviada
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme
Θ	Verificado

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

\checkmark = Socializado

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 25/01/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017



10. RECURSOS:

- **Humanos**

El Recurso Humano a emplear en la presente investigación es el siguiente:

Tabla 27: Recurso humano

NOMBRES	CARGO	IN-AO
Egda. Mirley Rodríguez Magé.	Auditora / Autora del Trabajo de Titulación	MRM

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

- **Materiales y Equipos**

Para el desarrollo se requieren los siguientes equipos y materiales:

Tabla 28: Recursos - equipos

MATERIALES	CANTIDAD
Hojas A4	500
Esferos	3
Carpetas	3
Cartuchos de tinta	4

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Tabla 29: Recursos - materiales

EQUIPO	CANTIDAD
Computador Portátil	1
Impresora - Scanner	1
Memory flash	1
Cámara digital	1

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

✓ = Socializado

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 25/01/2017</i>
<i>Revisado por: AR/CV</i>	<i>Fecha: 24/03/2017</i>



- **Financieros**

Los gastos financieros que se necesitan para el desarrollo de la auditoría operativa son:

Tabla 30: Recursos – financieros

EQUIPO	VALOR
Honorarios por Servicios Profesionales	\$ 800,00
Transporte y movilización	\$ 200,00
Alimentación	\$ 100,00
Otros	\$ 50,00
TOTAL	\$ 1.150,00

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

Atentamente,

Egda. Mirley Rodríguez Magé.
AUDITORA / AUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
MR – AUDITORES INDEPENDIENTES

✓ = Socializado

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 25/01/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017



4.1.1.6 Cronograma general de auditoría

Tabla 31: Cronograma general de auditoría

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				OBSERVACIONES
	1s	2s	3s	4s	1s	2s	3s	4s	1s	2s	3s	4s	
FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR													
Programa de Auditoría – Planificación Preliminar			■										
Formalidades de Auditoría Operacional.			■										
Elaboración del contrato de trabajo.			■										
Recepte la Orden de Trabajo.			■										
Elaboración del Plan General de Auditoria			■										
Elaboración del cronograma de auditoria.			■										
Informe de Visita Preliminar				■									
FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA													
Programa de Auditoría – Planificación Específica					■								
Notificación de inicio de auditoria operacional					■								
Visita a las instalaciones de la empresa, y reconocimientos de áreas o departamentos					■								
Examinar la estructura organizacional de la empresa.						■							
Revisar la políticas contables aplicadas por la empresa						■							

✂ = Conciliado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 26/01/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



DISTRORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERIODO 2015

PT-2
1/1

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				OBSERVACIONES
	1s	2s	3s	4s	1s	2s	3s	4s	1s	2s	3s	4s	
Revisar el manual de funciones del personal encargado a las áreas relacionadas.						■							
Reconocimiento de los procesos realizados dentro de la empresa.						■							
Realizar flujograma de procesos de la empresa.						■							
FASE III: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA													
Realizar entrevista al gerente y personal contable de la empresa							■						
Aplicar encuesta a personal de ventas y técnico.							■						
Análisis cualitativo y cuantitativo de encuesta y entrevista							■						
Aplicación del cuestionario de control interno COSO III							■						
Resultados, evaluación y análisis del nivel de riesgo y confianza obtenido							■						
Aplicar índice de rotación de inventarios e indicadores de gestión							■	■					
Revisar cumplimiento de políticas contables en relación a las NIC.								■					Feriado Carnaval
FASE IV: INFORME DE RESULTADOS													
Realice el programa de auditoría operacional - informe de resultados.										■			
Notifique el cierre de auditoría operacional.										■			
Realice la convocatoria a la lectura del informe final de auditoría.										■			
Elabore el informe final de auditoría operacional.											■		
Realice el acta de conferencia final de auditoría.											■	■	

✂ = Conciliado

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 26/01/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017



4.1.1.7 Informe de Planificación Preliminar

OFICIO N°: 002-MRM-DO-2017
SECCIÓN: Auditoría Externa
ASUNTO: Carta de Presentación

INFORME DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Quito, 27 de Enero del 2017.

Señor
Besantes Badillo Oswaldo Abel
GERENTE - DISTRIORENTE ECUADOR CÍA. LTDA.
Presente.-

De mi consideración.-

En el presente documento informamos los pormenores en la aplicación del procedimiento de Auditoría Operacional correspondiente a la planificación preliminar, misma que se llevó a cabo con el objetivo de familiarizarnos con la empresa.

Para la planificación preliminar se partió con el programa de auditoría en el cual contiene las formalidades de la auditoría, el contrato de trabajo, orden de trabajo, plan general de auditoría y el cronograma de actividades a cumplir, se inició con una visita previa a las instalaciones a las 09h30 del día jueves 26 de enero del año en curso, a primera instancia se pudo observar que la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., cuenta con infraestructura moderna y adecuada para sus procesos de comercialización de productos, personal de seguridad dotado de los accesorios correspondientes y videocámaras. La señalética se encuentra ubicada correctamente cumpliendo con los estándares de calidad que norman a la empresa, cada uno de los trabajadores posee el uniforme respectivo.

En cuanto a las instalaciones de bodega los trabajadores manipulan los equipos y maquinaria con mucho cuidado y profesionalismo, a su vez que poseen todos los equipos de seguridad laboral.

✓ = Socializado

Realizado por: MRM	Fecha: 27/01/2017
Revisado por: AR/CV	Fecha: 24/03/2017



En las oficinas administrativas se conserva un ambiente de orden y limpieza, adecuado espacio de trabajo y almacenamiento de archivos. Se accedió a cada uno de los departamentos para interactuar con los representantes y responsables, dándoles a conocer el trabajo a ejecutarse en la empresa, el recibimiento fue amable.

Se conoció las instalaciones para capacitaciones del personal y las instalaciones principales de la compañía; observando que en cada proceso existe una planificación minuciosa y un excelente trabajo por parte del capital humano.

Seguidamente se asignó una oficina con los recursos necesarios para que se lleve a cabo la presente investigación. La visita preliminar a las instalaciones culminó a las 10:25 recopilando información generalizada de la empresa que nos permita encaminar la auditoría propuesta.

Sin más que informar, me remito expresándole mis alta sentido de agradecimiento por la oportunidad laboral asignada bajo mi responsabilidad.

Atentamente,

Egda. Mirley Rodríguez Magé.
AUDITORA / AUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
MR – AUDITORES INDEPENDIENTES

⊖ = Verificado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 27/01/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 10/03/2017

ARCHIVO CORRIENTE



ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE	
SIGLAS	REPRESENTACIÓN
PT-6	Programa de Auditoría – Planificación Específica
NIA	Notificación de inicio de auditoria operacional
PT-7	Visita a las instalaciones de la empresa, y reconocimientos de áreas o departamentos
PT-8	Examinar la estructura organizacional de la empresa.
PT-9	Revisar la políticas contables aplicadas por la empresa
PT-10	Revisar el manual de funciones del personal encargado a las áreas relacionadas.
PT-11	Reconocimiento de los procesos realizados dentro de la empresa.
PT-12	Realizar flujograma de procesos de la empresa.



4.2.1 Fase II – Planificación Específica



FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Objetivo: Establecer procedimientos correctamente programados, apuntando a la consecución de información relevante para dar un enfoque preciso a la investigación sobre las operaciones de la entidad.

Entidad Auditada: Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Tipo de Auditoría: Auditoría Operacional

Área: Proceso Operativo

Periodo: 2015



4.2.1.1 Programa de auditoría – FASE II

Tabla 32: Programa de auditoria – planificación específica

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P-T	RESPONSABLE	FECHA:
1	Programa de Auditoría – Planificación Específica	PT-6	MRM	01/02/2017
2	Notificación de inicio de auditoria operacional	NIA	MRM	02/02/2017
3	Visita a las instalaciones de la empresa, y reconocimientos de áreas o departamentos	PT-7	MRM	03/02/2017
4	Examinar la estructura organizacional de la empresa.	PT-8	MRM	06/02/2017
5	Revisar la políticas contables aplicadas por la empresa	PT-9	MRM	07/02/2017
6	Revisar el manual de funciones del personal encargado a las áreas relacionadas.	PT-10	MRM	08/02/2017
7	Reconocimiento de los procesos realizados dentro de la empresa.	PT-11	MRM	09/02/2017
8	Realizar flujograma de procesos de la empresa.	PT-12	MRM	09/02/2017

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

✂ = Conciliado

Realizado por: MRM	Fecha: 01/02/2017
Revisado por:	Fecha: 24/03/2017



4.2.1.2 Notificación de inicio de auditoría operacional

OFICIO N°: 002-MRM-DO-2017

SECCIÓN: Auditoría Externa

ASUNTO: Notificación de inicio de auditoría operacional

Quito, 02 de Febrero del 2017.

Señor.

Besantes Badillo Oswaldo Abel

GERENTE - DISTRORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.

Presente.-

Saludos Cordiales,

De acuerdo a lo señalado en el asunto del presente documento, expreso la respectiva **NOTIFICACIÓN DE INICIO AUDITORÍA OPERACIONAL** como procedimiento acorde a la programación planificada en el Examen Especial autorizado por la **Orden de Trabajo No. 001-MRM-DO-AO-2017**.

El Equipo de Trabajo para realizar el Examen Especial autorizado estará conformado por las siguientes personas:

	ESPOCH	MR – AUDITORES INDEPENDIENTES
Nombres y Apellidos	Función en el Trabajo de Titulación	Función en la Auditoría de Gestión
Dr. Alberto Patricio Robalino	Director del Trabajo de Titulación.	Auditor Supervisor
Ing. Carlos Fernando Veloz Navarrete	Miembro del Trabajo de Titulación.	Auditor Senior
Egda. Mirley Rodríguez Magé	Autora del trabajo de Titulación	Auditora

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 02/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017



Quienes coordinarán labores respectivas de la información proporcionada, para cumplir con los objetivos requeridos en la orden de trabajo y a su vez con los objetivos de la investigación del trabajo de titulación.

Sin más que comunicar, expreso mi alto sentido de gratitud por la oportunidad brindada y a la vez auguro éxitos en las actividades a usted encomendadas.

Atentamente,

Egda. Mirley Rodríguez Magé.
AUDITORA / AUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
MR – AUDITORES INDEPENDIENTES

✓ = Socializado

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 02/02/2017</i>
<i>Revisado por: AR/CV</i>	<i>Fecha: 24/03/2017</i>



4.2.1.3 Visita y reconocimiento y a las instalaciones

❖ CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

Permite conocer los datos de identificación más relevante de la entidad donde se ejecutó la investigación propuesta.

• Datos de Identificación

Razón Social: DISTRORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA
Actividad / Giro: VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DIVERSOS PARA EL CONSUMIDOR.
Ruc: 1792209358001
Provincia: Pichincha
Cantón: Quito
Parroquia: Cotocollao
Dirección: Calles: Machala 58 - 23 y Vicente Anda Aguirre
Teléfono: Fijo _ (02) 2 297-370
Móvil _ 0985614900
Web: distrioriente@hotmail.com

• Misión

Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., es una compañía comercializadora al por mayor y menor de productos diversos para el consumidor con calidad certificada, brindamos un excelente servicio a la comunidad, cumpliendo responsablemente con los tiempos de entrega y disponibilidad de productos en cantidad y variedad; garantizando la satisfacción de nuestros clientes.

⊖ = Verificado

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 03/02/2017</i>
<i>Revisado por: AR/CV</i>	<i>Fecha: 24/03/2017</i>



- **Visión**

Ser una empresa líder en el mercado regional para el 2020, ofertando mercancías de alta calidad y precios competitivos, en la venta y distribución de productos diversos para el consumidor, extendiendo la capacidad de la compañía a través de la creación, apoyo y fortalecimiento de nuestros canales de distribución.

- **Áreas o departamentos de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.**

Previa la aplicación del cuestionario de control interno es importante conocer las áreas o departamentos existentes en la organización, con el fin de identificar aquellas que tienen relación directa con el inventario de la Empresa:

Tabla 33. Áreas o departamentos de la empresa

NÚMERO	ÁREAS O DEPARTAMENTOS
1	Gerencia General
2	Secretaría – Recepción
3	Gerencia Técnica
4	Gerencia de Ventas
5	Jefatura de Operaciones
6	Contabilidad
7	Control de calidad
8	Marketing
9	Bodega
10	Sistemas
11	Área Técnica
12	Punto de Venta - Matriz
13	Punto de Venta – Orellana
14	Almacén
15	Mensajería y Limpieza

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

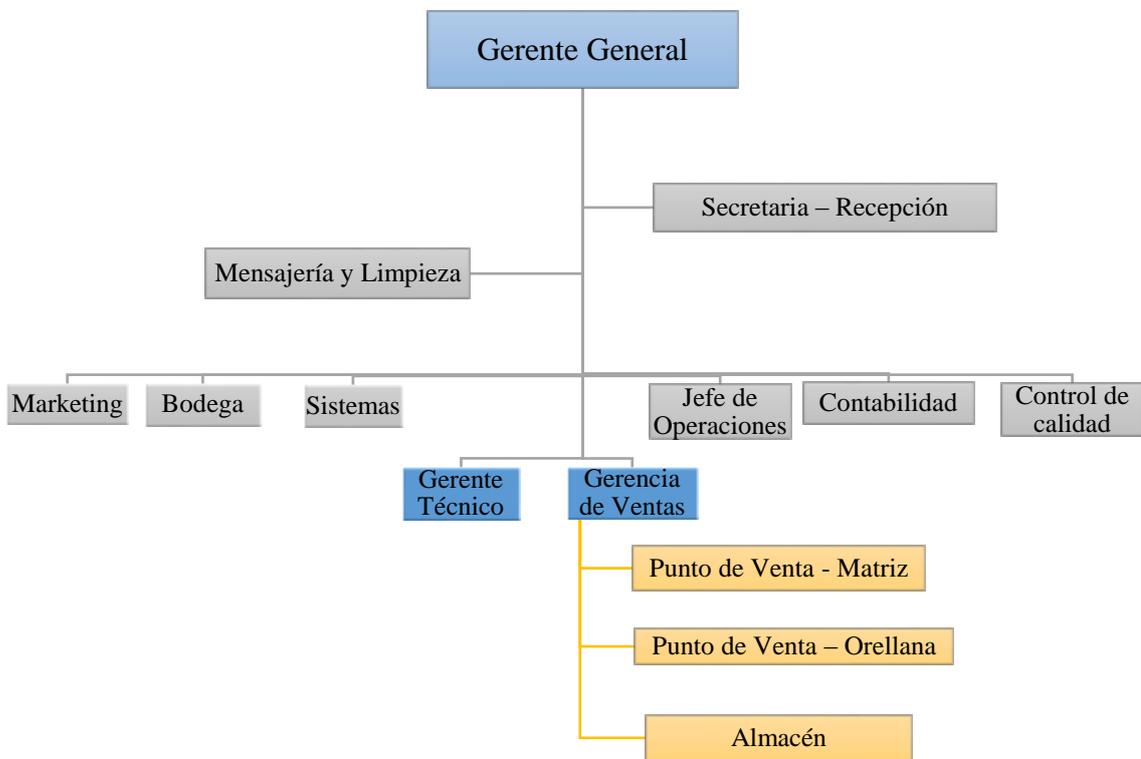
⊖ = Verificado

Realizado por: MRM	Fecha: 03/02/2017
Revisado por: AR/CV	Fecha: 24/03/2017

4.2.1.4 Estructura Organizacional

La estructura orgánica de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., se encuentra constituida bajo el siguiente orden:

Figura 22: Estructura Organizacional



Fuente: Empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

⊖ = Verificado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 06/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



4.2.1.5 Políticas contables y de control de inventarios

❖ POLÍTICAS CONTABLES:

- Costo de Adquisición de Inventarios.- El costo de adquisición comprende el valor de la mercadería más el factor de importación, transporte, almacenamiento y algún otro tipo de costo en el que se incurra en la adquisición de la mercadería.
- Método para calcular el costo de Inventarios.- La fórmula del costo debe corresponder al método promedio ponderado mensual. La entidad utiliza la misma fórmula de costo para todos sus inventarios.
- Medición de Inventarios.- La empresa hace la medición de sus inventarios al costo, es decir al importe que la entidad espera tener al momento de vender su mercadería durante su periodo normal de operaciones.
- Perdidas por deterioro de Inventario.- La entidad considera como pérdida en sus inventarios por aquellos artículos deteriorados que se tienen ya sea por daños de fábrica o por garantías.

❖ POLÍTICAS DE INVENTARIOS:

- El personal encargado del manejo y control de inventarios deberá cumplir con las siguientes políticas establecidas:
- Emitir informes de aquellas unidades de inventarios que presenten daño de fábrica o por garantías.
- Aplicar índices de rotación de inventarios.

⊖ = Verificado

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 07/02/2017</i>
<i>Revisado por: AR/CV</i>	<i>Fecha: 24/03/2017</i>



- Fijación de existencias máximas y mínimas.
- Toma y conteo físico de inventarios.
- Ajustes de faltantes y sobrantes de unidades de inventario.
- Dar de baja en el sistema las unidades utilizadas en los kits de reparación y mantenimiento.
- Liquidar requisiciones del área técnica.

⊖ = Verificado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 06/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



4.2.1.6 Manual de funciones y procedimientos

En el presente estudio se consideró pertinente conocer el manual de funciones y procedimientos establecidos por la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., pero únicamente del personal que tiene acceso y manejo del inventario.

❖ **ÁREA DE GERENCIA**

✓ **Datos de Identificación**

Nombre del cargo: Gerente General

Área: Gerencia

Reporta a: Ninguno

✓ **Funciones**

- Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa
- Dirigir y coordinar la marcha administrativa de la empresa, nombrando, removiendo y señalando las remuneraciones al personal administrativo
- Girar cheques, aceptar, ceder, endosar, descontar y transferir a nombre de la empresa toda clase de documentos.
- Abrir y cerrar cuentas bancarias, retirar fondos mediante cheques, libranzas, órdenes de pago o cualquier otra forma, siempre en relación con los negocios de la compañía.
- Dirigir el archivo contabilidad y correspondencia de la empresa

⊖ = Verificado

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 08/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017



- Presentar a la Junta General dentro de los sesenta días de concluido el ejercicio económico respectivo, el balance anual, la cuenta de pérdidas y ganancias y la propuesta de distribución de los beneficios.
- Llevar el libro de actas de las Juntas Generales y actuar como secretario de ese organismo.
- Enviar el respectivo correo para la cotización de compras a los proveedores extranjeros.
- Pedido de las Compras locales.

❖ **ÁREA CONTABLE**

✓ **Datos de Identificación**

Nombre del cargo: Asistente de Contabilidad

Área: Contabilidad

Reporta a: Gerente General

✓ **Funciones**

- Recibe, examina, clasifica, codifica y efectúa el registro contable de documentos.
- Revisa y compara lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas.
- Archiva documentos contables para uso y control interno.
- Elabora y verifica relaciones de gastos e ingresos.
- Revisa y verifica planillas de retención de impuestos.

⊖ = Verificado

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 08/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017



- Totaliza las cuentas de ingreso y egresos y emite un informe de los resultados.
- Participa en la elaboración de inventarios.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada

❖ **ÁREA DE VENTAS**

✓ **Datos de Identificación**

Nombre del cargo: Jefe de Ventas

Área: Ventas

Reporta a: Gerente General

✓ **Funciones**

- Realizar cronograma de visitas a clientes durante la semana, asignando un vendedor por cada sector
- Capacitar a los vendedores para que cumplan con el perfil requerido por la empresa en la atención personalizada a los clientes.
- Enviar correo con aprobación de gerencia a bodega sobre materiales para consignación de las bodegas de vendedores.

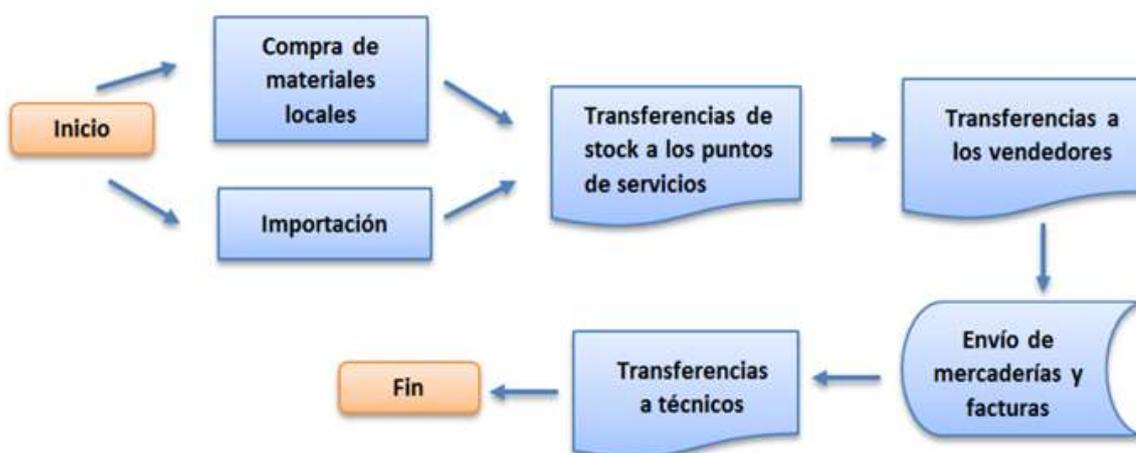
⊖ = Verificado

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 08/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017

- Transferencias a vendedores.
- Preparación o envío mercadería y facturas.
- Transferencias a técnicos – área de mantenimiento.

4.2.1.7 Reconocimiento de los procesos

Figura 23: Sistema de procesos y manejo de inventarios



Fuente: Empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.
Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

4.2.1.8 Flujograma de procesos

❖ PROCESO 1: IMPORTACIÓN

Tal como se explicó en el sistema de procesos anteriormente descrito, el flujograma de procesos de manejo de inventarios se inicia con el proceso de importación, el cual contiene los siguientes pasos:

⊖ = Verificado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 09/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017

Tabla 34: Proceso de importación

Actividad	Descripción				
	1.- Sistemas estipula el mínimo y máximo de compra para pasar a gerencia				
	2.- Gerencia pide a Jefe de sistemas correr en el sistema el reporte de mínimos y máximos.				
	3.- Gerencia revisa y modifica, si es necesario el reporte de mínimos y máximos y lo aprueba				
	4.- El Jefe de Operaciones pasa el correo con el reporte de compra al proveedor y genera los pagos				
	5.- Llega la mercadería a la aduana y el Agente Aduanero notifica al Jefe de Operaciones fecha y hora de salida del contenedor.				
	6.- El Jefe de Operaciones notifica a Jefe de Bodega por correo para coordinar la recepción en la bodega				
	7.- Recepción del contenedor de mercadería en la bodega bajo la supervisión del Agente de Seguros para verificar que esté perfectamente sellado.				
	8.- Bodeguero hace el conteo de pallet y cajas de mercadería, y revisión de la misma de acuerdo con el paking list.				
	9.- Bodeguero entrega al jefe de operaciones el listado de la mercadería recibida con novedades si las hay.				
	10.- El jefe de operaciones hace el ingreso de la mercadería al sistema.				
	11.- Bodeguero revisa el ingreso de la mercadería en el sistema.				
	12. Bodeguero hace la redistribución de la mercadería entre la bodega, almacén, y mostrador.				
<p>⊖ = Verificar</p>	<table border="1"> <tr> <td><i>Realizado por:</i> MRM</td> <td><i>Fecha:</i> 10/02/2017</td> </tr> <tr> <td><i>Revisado por:</i> AR/CV</td> <td><i>Fecha:</i> 24/03/2017</td> </tr> </table>	<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 10/02/2017	<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017
<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 10/02/2017				
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017				

❖ **PROCESO 2: COMPRAS DE PRODUCTOS LOCALES**

Tabla 35: Compras de productos locales

Actividad	Descripción
	<p>1.- Bodega estipula un listado de requisición de productos para que departamento encargado efectúe la compra.</p> <p>2.- Bodega envía por correo el listado de requisición al departamento encargado.</p> <p>3.- Bodeguero recibe productos.</p> <p>4.- Jefe de Operaciones realiza el ingreso de la compra al sistema.</p> <p>5.- Bodeguero verifica el ingreso de materiales en el sistema</p> <p>6. Bodeguero hace la redistribución de la mercadería entre la bodega, almacén, y mostrador.</p>

⊖ = Verificado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 10/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017

❖ **PROCESO 3: TRANSFERENCIAS DE STOCK A LOS PUNTOS DE SERVICIOS**

Tabla 36: Transferencias de stock a los puntos de servicios

Actividad	Descripción
	<p>1.- Sistemas genera reporte de mínimos y máximos por bodegas.</p>
	2.- Bodeguero elabora listado y chequeo de inventario para envíos
	3.- Se envía reporte de envíos de mercaderías a jefe de bodega para que apruebe.
	4.- Bodeguero realiza transferencias en el sistema a las bodegas de los Puntos de Servicios
	5.- Bodeguero hace el envío de la mercadería física a los puntos de servicios por medio de transporte
	6. Encargados de los puntos de servicios confirman a la matriz la recepción de la mercadería

⊖ = Verificado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 10/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017

❖ **PROCESO 4: TRANSFERENCIAS A VENDEDORES**

Tabla 37: Transferencias a vendedores

Actividad	Descripción
	<p>1.- Ventas envía correo a bodeguero con aprobación de gerente de ventas el reporte para préstamos o consignas de mercadería para sus bodegas.</p>
	2.- Bodeguero realiza transferencias de mercaderías a bodegas de vendedores.
	3.- Bodeguero entrega la mercadería física a vendedores en puntos de servicios más cercanos, dado así el caso
	4.- Los vendedores confirman a los puntos de servicios, dado así el caso la recepción de la mercadería.

⊖ = Verificado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 10/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017

❖ **PROCESO 5: PREPARACIÓN O ENVÍO DE MERCADERÍAS Y FACTURAS**

Tabla 38: Preparación o envío de mercaderías y facturas

Actividad	Descripción
	<p>1.- Bodeguero recibe correo con el listado de los productos vendidos por parte de vendedores.</p> <p>2.- Ayudante de bodega prepara el pedido de mercadería.</p> <p>3.- Facturación prepara la factura de la mercadería.</p> <p>4.- Ayudante de bodega empaca la mercadería.</p> <p>5.- Ayudante de bodega envía la mercadería por transporte</p>

⊖ = Verificado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 10/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017

❖ **PROCESO 6: TRANSFERENCIAS A TÉCNICOS - MANTENIMIENTO**

Tabla 39: Transferencias a técnicos - mantenimiento

Actividad	Descripción
	1.- Jefe de técnicos elabora la planificación de visitas a clientes por sector en la semana.
	2.- Jefe de técnicos realiza la planificación de asignación de técnicos visitantes por sector
	3.- Técnicos elaboran cotizaciones y ordenes de productos para sus visitas a los clientes
	4.- Técnicos entregan órdenes a bodega para levantar los productos.
	5.- Bodeguero transfiere los productos a las bodegas de los técnicos encargados de las visitas a los clientes (sistema informático)
	6.- Bodeguero efectúa la entrega de los materiales físicos.
	7.- Técnicos entregan orden de trabajo con materiales ocupados a jefe de bodega para facturar.
	8.- Técnicos entregan a bodeguero productos sobrantes de visitas a clientes, adjunto una hoja de devolución.
	9.- Bodeguero revisa productos según el listado.
	10.- Bodeguero descarga del sistema los productos sobrantes de la bodega del técnico y genera guía para hacerla revisar del técnico.

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 10/01/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017

⊖ = Verificado

4.2.2 Fase III – Ejecución de la Auditoría



FASE III: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA – DETECCIÓN Y ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS

Objetivo: Identificar las áreas de mayor impacto en riesgos dentro de la entidad, a través de metodologías estratégicas que permitan revelar su causa.

Entidad Auditada: Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Tipo de Auditoría: Auditoría Operacional

Área: Proceso Operativo

Periodo: 2015



4.2.2.1 Programa de auditoría – FASE III

Tabla 40: Programa de auditoría – ejecución de la Auditoría

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P-T	RESPONSABLE	FECHA:
1	Entrevista con el gerente de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.	PT-13	MRM	13/02/2017
2	Entrevista dirigida al área contable de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.	PT-14	MRM	14/02/2017
3	Análisis cualitativo de las entrevistas realizadas en la empresa	PT-15	MRM	15/02/2017
4	Evalúe el Control Interno de la entidad – Método COSO III.	PT-16	MRM	16/02/2017
5	Matriz de Ponderación de Resultados – Evaluación al Control Interno.	PT-17	MRM	20/02/2017
6	Aplicación de cuestionarios control interno COSO III al área de operaciones.	PT-18	MRM	21/02/2017
7	Matriz de Ponderación de Resultados – Evaluación al Control Interno al área de operaciones.	PT-19	MRM	21/02/2017
8	Evaluar el cumplimiento de políticas contables, en relación a las NIC.	PT-20	MRM	22/02/2017
9	Calcular el índice de rotación de inventarios e indicadores de gestión.	PT-21	MRM	23/02/2017
10	Realice Matriz de Hallazgos de Auditoría	MHA	MRM	24/02/2017

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

✂ = Conciliado

Realizado por: MRM	Fecha: 13/02/2017
Revisado por:	Fecha: 24/03/2017

4.2.2.2 Entrevista dirigida al gerente de la empresa

Tabla 41: Entrevista dirigida al gerente de la empresa

PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS
1. ¿Cómo nace la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.?	Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., nace con el afán de satisfacer las necesidades de los consumidores, desarrollando el sector, optimizando sus recursos con mercadería de calidad.	La entrevista realizada al gerente de la Empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., permitió obtener información primaria relacionada a políticas, reglamentos y manejo del inventario. La Empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., cuenta con una amplia trayectoria a nivel nacional, teniendo como principal objetivo satisfacer las necesidades del consumidor, mediante la optimización de sus recursos. La compañía cuenta con estatutos y reglamentos debidamente establecidos para cada área de trabajo.
2. ¿Cuenta con estatutos y reglamentos para su normal funcionamiento?	La compañía si tiene reglamentos para cada área y estatutos.	
3. ¿La empresa posee un manual de funciones y procedimientos?	Cada área de trabajo tiene un manual de funciones y procedimientos específico.	
4. ¿Cómo se realiza la adquisición de los inventarios en la empresa?	La adquisición de los inventarios se lo realiza en base a los valores del mínimo y máximo que arroja el sistema. Luego se establece las cantidades del producto a adquirir ya sea por importación o compra local.	
5. ¿La gerencia de la empresa se preocupa por hacer cumplir las políticas para el manejo del inventario?	Si por supuesto, siempre estamos monitoreando las distintas actividades que realiza el personal.	

§ = Realizado

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 13/02/2017</i>
<i>Revisado por:</i>	<i>Fecha: 24/03/2017</i>



PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS
6. ¿Es de total conocimiento del personal las políticas establecidas para el manejo del inventario?	Las políticas establecidas para el manejo de inventarios, está clara para todo el personal que tiene contacto o maneja la mercadería (bodegueros, jefes, técnicos, vendedores entre otros.)	Las políticas contables, de control y manejo del inventario están debidamente establecidas y son difundidas al personal del área contable. El método de control de inventarios que utiliza la empresa es el promedio ponderado, el cual se obtiene de acuerdo al promedio de costos entre las existencias y las nuevas unidades.
7. ¿La empresa tiene determinado algún método de control específico para el manejo de las entradas y salidas de mercadería?	Nosotros en el sistema Microsoft Dynamics AX, utilizamos el promedio ponderado, en el cual se suman las cantidades ingresadas independientemente de la fecha y se costean de acuerdo al promedio de costos entre las existencias y las nuevas unidades ingresadas.	
8. ¿Se ha definido frecuencia para el control y toma física de las unidades?	Las tomas físicas son aleatorias y de los productos que más rotación tienen, estos inventarios se los hace sin previo aviso y se revisa las cantidades físicas que cada bodega tiene en el momento de la toma del inventario.	

§ = Realizado

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 13/02/2017
Revisado por:	Fecha: 24/03/2017



<p>9. De acuerdo a su apreciación, ¿El actual sistema de control de inventarios presenta inconvenientes?</p>	<p>Poco a poco hemos tratado de mejorar y creo que ahora estamos mucho mejor, todavía tenemos que hacer algunos ajustes de acuerdo a lo que se vaya presentando, pero en lo general estamos bien.</p>	<p>Con relación a la toma física éstas se realizan de forma aleatoria y sólo de aquellos productos de mayor rotación, esto se lo hace sin previo aviso constatando las unidades físicas con relación a los valores que registra el sistema.</p>
<p>10. ¿La empresa utiliza indicadores financieros para los inventarios?</p>	<p>Cada fin de mes se revisa la rotación de ítem y el costo versus el costo de venta para determinar el margen mensual, a fin de realizar las correcciones respectivas.</p>	<p>La alta gerencia aplica indicadores financieros para medir la rotación de sus inventarios, esto le permite saber el número de veces que rota su mercadería al año.</p>
<p>11. ¿Son medidos los resultados del rubro de inventarios al término de un ejercicio económico?</p>	<p>Siempre se mide este resultado, ya que sin esta medición no podríamos tomar decisiones sobre la compra, rotación, y venta de los ítems.</p>	

§ = Realizado

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 13/02/2017
Revisado por:	Fecha: 24/03/2017

4.2.2.3 Entrevista dirigida al área contable de la empresa

Tabla 42: Entrevista dirigida al área contable de la empresa

PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS
1. ¿Las operaciones en las diferentes áreas de la empresa se encuentran gestionadas en formas sistemáticas y ordenadas para facilitar la planificación, organización, dirección y control?	Evidentemente las operaciones están encaminadas y basadas en el inventario y/o existencias de tal carácter que permita una gestión eficiente y eficaz.	Las operaciones están gestionadas y encaminadas en función de sus inventarios en las diferentes áreas la cual permite eficiencia y eficacia de las mismas.
2. ¿Los inventarios se encuentran almacenados en formas sistemáticas y ordenadas para facilitar su manejo, localización y control?	Efectivamente los inventarios se encuentran almacenados de tal forma que permita el ordenamiento, manejo y control.	Los inventarios se encuentran almacenados y ordenados de manera que contribuyen en el manejo adecuado, localización y control.
3. ¿Al hacer los recuentos físicos, la compañía considera los artículos que deben ser dados de baja?	Este es el principal error que se comete a diario en la empresa, porque no se da de baja en el sistema ciertos artículos que han sido asignados a los técnicos cuando efectúan demostraciones.	Los técnicos constantemente se olvidan de pasar el reporte de las piezas que utilizan demostraciones.
4. ¿Se hace una investigación de las diferencias importantes entre la existencia física y contable?	Bueno no se hace el seguimiento respectivo únicamente de existir faltantes se hace un ajuste en el sistema	

§ = Realizado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 14/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS
5. ¿Estos ajustes son aprobados por algún funcionario autorizado de la empresa?	Estos ajustes son aprobados por la gerencia.	<p>No se hace seguimiento de los faltantes que se generan, únicamente se realiza en el sistema un ajuste con el artículo de similares característica.</p> <p>La empresa tiene determinados máximos y mínimos pero éstos no se logran ejecutar debido a factores externos que están fuera del alcance de la empresa, como por ejemplo: políticas arancelarias, inflación, retraso en la entrega de los pedidos, entre otros.</p>
6. ¿Se tiene un proceso para costos controlado debidamente por el área contable?	Existen procesos contables y este es manejado por el personal que está relacionado con el manejo del inventario que en este caso es: bodega, ventas, técnico y área contable.	
7. ¿Es de su total conocimiento las políticas contables para el inventario?	Obviamente que sí, cualquier acción que deba realizar debo consultar en forma previa el manual de políticas establecidas por la gerencia de la empresa.	
8. ¿La empresa tiene determinado máximos y mínimos para cada adquisición de sus inventarios?	Si los tiene determinado, pero debido a muchos factores que se encuentran fuera del alcance de la empresa, ocasiona que en momentos se genere un déficit en el stock de aquellos productos que más venden.	

§ = Realizado

Realizado por: MRM	Fecha: 14/02/2017
Revisado por: AR/CV	Fecha: 24/03/2017



PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS
9. ¿Cómo se realiza el proceso de compras locales?	El proceso de compras locales se lo hace cada vez que se requiera el abastecimiento, el encargado de realizarlo es el gerente, mediante el stock de mínimos y máximos que arroja el sistema.	Y por último contablemente no se ha creado una cuenta por concepto de provisión de cuentas incobrables
10. ¿Cómo es el cálculo para el costo de los valores de inventarios?	Se la hace al costo sumando el valor de la mercadería más el factor de importación, en este factor se suman todos los gastos que se ocasionaron en la importación este es el costo de la mercadería.	

§ = Realizado

Realizado por: MRM	Fecha: 14/02/2017
Revisado por: AR/CV	Fecha: 24/03/2017



4.2.2.4 Análisis cualitativo de las entrevistas realizadas en la empresa

❖ ANALISIS CUALITATIVO DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA

De la entrevista realizada al gerente se logran destacar los siguientes aspectos:

La compañía Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., nace con el afán de satisfacer las necesidades del cliente con productos diversos para el consumidor, mediante la optimización de los recursos con mercaderías de calidad. La compañía cuenta con estatutos legalmente establecidos, aunque estos documentos no me fueron mostrados por la alta gerencia.

Cada área de trabajo cuenta con un manual de funciones y procedimientos específicos para el desarrollo de sus actividades. Por su parte la gerencia manifiesta que siempre están monitoreando y supervisando el cumplimiento de las actividades y tareas asignadas al personal.

Las políticas establecidas para el manejo del inventario son sumamente claras y fáciles de entender, teniendo a simple vista que el personal no las cumple en su totalidad.

El método de control de inventario que utiliza es el promedio ponderado cuyo cálculo lo efectúa el sistema Microsoft Dynamics AX de forma automática.

Las tomas físicas se consideran importante, por lo que se conoce en la empresa si se efectúa este tipo de procedimiento pero de forma aleatoria y sin previo aviso.

Y por último la aplicación de indicadores financieros es fundamental dentro de la empresa, ya que este le permite medir el nivel de rotación de las unidades para saber cuántas veces al año rota la mercadería y determinar su margen de utilidad.

£ = Resultados

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 15/02/2017</i>
<i>Revisado por: AR/CV</i>	<i>Fecha: 24/03/2017</i>



❖ ANALISIS CUALITATIVO DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL CONTABLE DE LA EMPRESA

El análisis cualitativo de la entrevista al personal del área contable permite establecer las siguientes conclusiones:

El responsable manifiesta que los inventarios se encuentran almacenados de tal forma que permite un mejor ordenamiento, manejo y control del mismo.

Sin embargo existe un procedimiento que afecta el desempeño de las actividades del personal y éste es la no oportuna dada de baja en las unidades de inventario, por lo que dicha situación afecta enormemente el control óptimo del inventario.

Nos indica que se generan faltantes por no dar de baja en el sistema AX los materiales que se le asigna a los técnicos porque estos no entregan el reporte correspondiente a tiempo donde se estipula los materiales que se ocupó en el servicio de demostración, y para esto se hace el seguimiento adecuado para saber el motivo de tal acontecimiento.

El personal del área contable si tiene absoluto conocimiento respecto a las políticas establecidas por la gerencia de la empresa.

Con relación al reporte de mínimos y máximos si se tienen determinados, pero no se cumplen con los montos asignados puesto que existen desajustes debido a circunstancias que no están al alcance de la empresa ocasionando que se genere déficit en el stock.

£ = Resultados

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 15/02/2017</i>
<i>Revisado por: AR/CV</i>	<i>Fecha: 10/03/2017</i>



4.2.2.5 Evaluación del Control Interno

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	ENTORNO DE CONTROL			
SUBCOMPONENTE:	Integridad y Valores Éticos			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Cuenta la empresa con un código de conducta que regule el comportamiento de todos sus trabajadores?	X		
2	¿Existe pronunciamientos relativos a los valores éticos, que contribuyan al desempeño eficiente de la empresa?	X		
3	¿Se conserva parámetros de comunicación y fortalecimiento sobre temas éticos y de conducta?		X	D1.- solamente se explican de manera empírica. ✖
4	¿Se destacan los directivos en su integridad y valores, de manera que se los considere como personas a imitar?	X		
5	¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos?	X		
6	¿El ambiente laboral es armónico dentro de las áreas de trabajo?	X		
TOTAL Σ		5	1	✓

Σ = Sumatoria.

D = Debilidad.

✖ = Hallazgo.

✓ = Valor Verificado.

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 16/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017

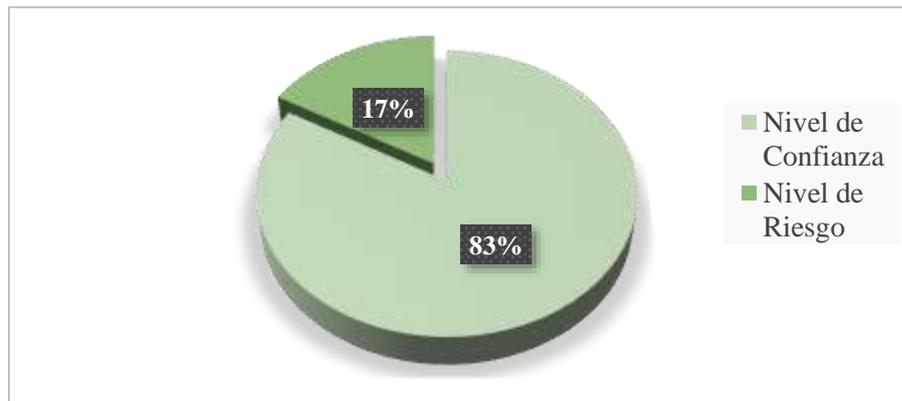
Tabla 43: Calificación y ponderación – integridad y valores éticos.

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	$(5/6)*100 =$	83,33%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI = 100% - NC%	$100% - 83,33% =$	16,67%

Tabla 44: Nivel de riesgo y confianza – integridad y valores éticos.

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Figura 24: Nivel de riesgo y confianza – integridad y valores éticos.



Análisis:

Al demostrar compromiso con el componente de Integridad y Valores Éticos la empresa cuenta con un nivel de confianza Alto del 83,33% demostrando que se labora objetivamente teniendo presente los valores corporativos, por tal motivo el nivel de riesgo se ve reflejado con una participación del 16,67%, sin mayor incidencia en las actividades del subcomponente en estudio.

§ = Realizado

Realizado por: MRM	Fecha: 16/02/2017
Revisado por: AR/CV	Fecha: 24/03/2017



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	ENTORNO DE CONTROL			
SUBCOMPONENTE:	Independencia de la dirección y ejerce la supervisión			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿La dirección es íntegra en todos los niveles de la empresa?	X		
2	¿Las políticas administrativas son estructuradas acorde a la evolución de la organización?		X	D2.- las políticas administrativas se han mantenido estables. ✖
3	¿La toma de decisiones en cualquiera de los ámbitos empresariales se las realiza en base a estudios de hechos económicos históricos o futuros?	X		
4	¿Posee la gerencia las actitudes correctas para la administración de todos los procesos y procedimientos que conforman a la empresa?	X		
5	¿Las actividades que se realizan en cada área de la empresa se encuentran en total sincronización con los objetivos organizacionales?	X		
6	¿Las operaciones de la empresa se rigen a un modelo flexible de trabajo?		X	D3.- el modelo de trabajo es rígido.
TOTAL Σ		4	2	✓

Σ = Sumatoria

D = Debilidad

✖ = Hallazgo.

✓ = Valor Verificado.

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 16/02/2017</i>
<i>Revisado por: AR/CV</i>	<i>Fecha: 24/03/2017</i>

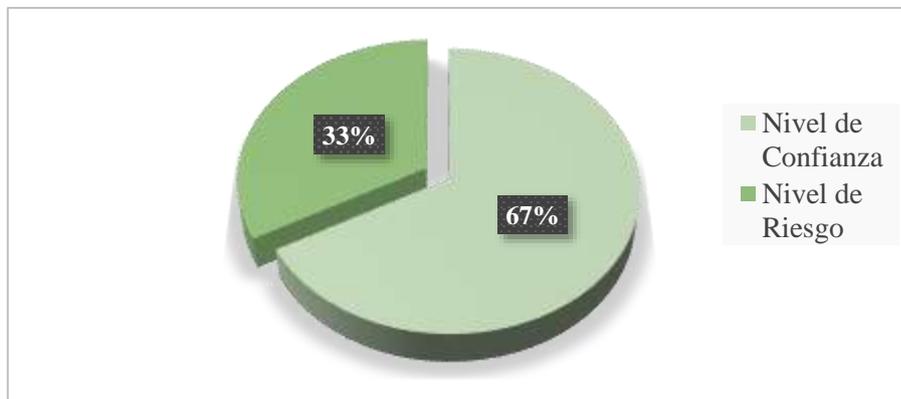
Tabla 45: Calificación y ponderación – independencia de la dirección y ejerce la supervisión

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		4
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(4/6)*100 =$	66,67%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 66,67\% =$	33,33%

Tabla 46: Nivel de riesgo y confianza – independencia de la dirección y ejerce la supervisión

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Figura 25: Nivel de riesgo y confianza – independencia de la dirección y ejerce la supervisión



Análisis

La evaluación a la independencia de la dirección y ejerce la supervisión tuvo como resultado un Nivel de Confianza Moderado del 66,67% con tendencia Alta, haciendo notar de esta manera que la gestión administrativa es eficiente en todos los niveles de la organización, pero a su vez posee ciertas fragilidades haciendo aparecer al Nivel de Riesgo con un 33,33%, es así que sería recomendable que las gestiones operacionales sean aplicadas de forma flexible acorde a la evolución de la organización y su ritmo operativo.

§ = Realizado

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 16/02/2017</i>
<i>Revisado por: AR/CV</i>	<i>Fecha: 24/03/2017</i>



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	ENTORNO DE CONTROL			
SUBCOMPONENTE:	Estructura, líneas de reporte y niveles de autoridad			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿La estructura organizacional es apropiada acorde al tamaño de la empresa?	X		
2	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	X		
3	¿La definición de responsabilidades es acorde a lugar función que desempeña cada trabajador?	X		
4	¿Los miembros del nivel administrativo poseen los conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades?	X		
5	¿Todos los trabajadores poseen las competencias requeridas para ocupar sus puestos de trabajo?	X		
6	¿Los miembros de la organización desarrollan capacidades de dirección y supervisión independientemente de su función?		X	D4.- se cumple solamente con las funciones encomendadas.
TOTAL Σ		5	1	√

Σ = Sumatoria.

D = Debilidad.

√ = Valor Verificado.

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 16/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017

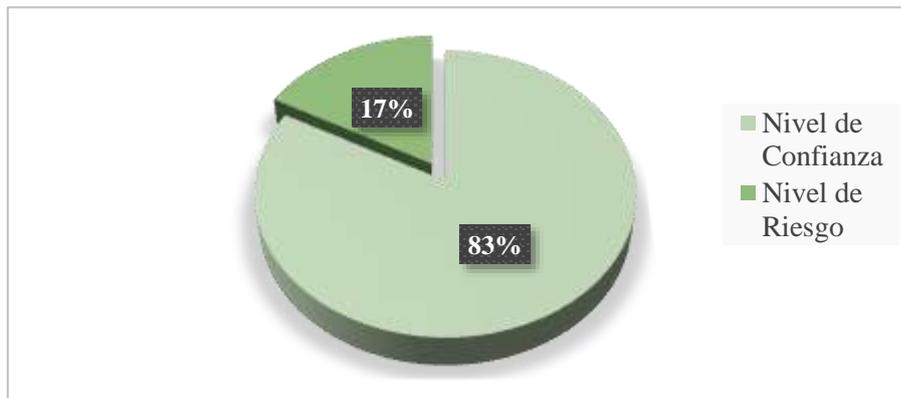
Tabla 47: Calificación y ponderación – estructura, líneas de reporte y niveles de autoridad

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(5/6)*100 =$	83,33%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 83,33\% =$	16,67%

Tabla 48: Nivel de riesgo y confianza – estructura, líneas de reporte y niveles de autoridad

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Figura 26: Nivel de riesgo y confianza – estructura, líneas de reporte y niveles de autoridad



Análisis:

El desempeño de la estructura, líneas de reporte y niveles de autoridad acorde a la evaluación realizada posee un Nivel de Confianza Alto representado con un 83,33% lo que demuestra eficiencia en la organización producto de una planificación minuciosa, complementándola con el buen manejo de sus componentes internos, por lo tanto el Nivel de Riesgo es bajo participando con un 16,67%.

§ = Realizado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 16/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	ENTORNO DE CONTROL			
SUBCOMPONENTE:	Desarrollar y retener a profesionales			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿El proceso de selección de personal se lo realiza con una convocatoria a concurso de capacidades?	X		
2	¿La empresa posee políticas y procedimientos que regulen los métodos de contratación de personal?	X		
3	¿Se procede con la entrevista previa y pruebas de conocimiento a todos los postulantes presentados?		X	D5.- La entrevista se realiza con los postulantes más idóneos.
4	¿Se incluye el procedimiento de referencias personales, en los requisitos previos a la contratación?	X		
5	¿Se incentiva a los empleados constantemente a su preparación y actualización de conocimientos?	X		
TOTAL Σ		4	1	√

Σ = Sumatoria.

D = Debilidad.

√ = Valor Verificado.

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 16/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017

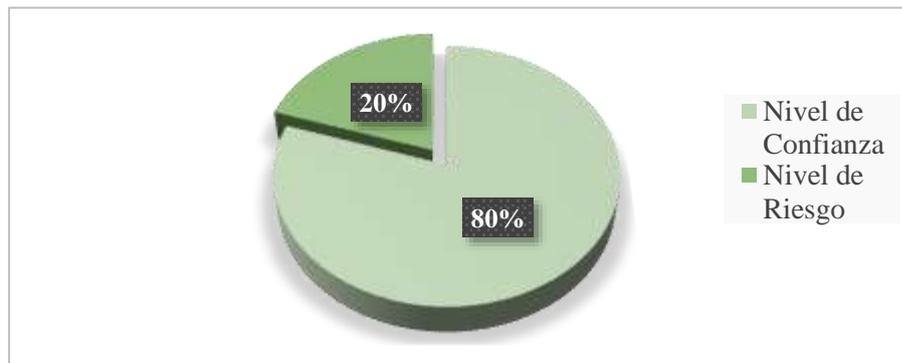
Tabla 49: Calificación y ponderación – desarrollar y retener a profesionales

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		4
PONDERACIÓN TOTAL = PT		5
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(4/5) \times 100 =$	80,00%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 80,00\% =$	20,00%

Tabla 50: Nivel de riesgo y confianza – desarrollar y retener a profesionales

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Figura 27: Nivel de riesgo y confianza – desarrollar y retener a profesionales



Análisis:

Las Políticas y Prácticas en Materia de Recursos Humanos se encuentran correctamente establecidas reflejando un Nivel de Confianza Alto del 80,00%, de esta manera se comprueba que los procedimientos que participan dentro de esta área son ejecutados con eficacia permitiéndole a la empresa garantizar su capital humano y sus funciones a desempeñar, sin embargo el Nivel de Riesgo es del 20,00% indicando que posiblemente se debe mejorar en las entrevistas previo a la participación de los postulantes.

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 16/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	ENTORNO DE CONTROL			
SUBCOMPONENTE:	Responsabilidades a nivel de control interno			
N°	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para las actividades que desarrolla la empresa?	X		
2	¿Se delegan autoridad para la consecución de los objetivos de la empresa?	X		
3	¿Se fija responsables que supervisen si los trabajadores cumplen con sus funciones designadas?	X		
4	¿Se realizan delegaciones de autoridad en base al desempeño de cada empleado?		X	D6.- la autoridad es designada acorde a la formación y experiencia. Ж
5	¿Las autoridades toman decisiones en actividades financieras, administrativas y operativas de acuerdo a nivel de autoridad?	X		
TOTAL Σ		4	1	√

Σ = Sumatoria.

D = Debilidad.

Ж = Hallazgo.

√ = Valor Verificado.

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 16/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017

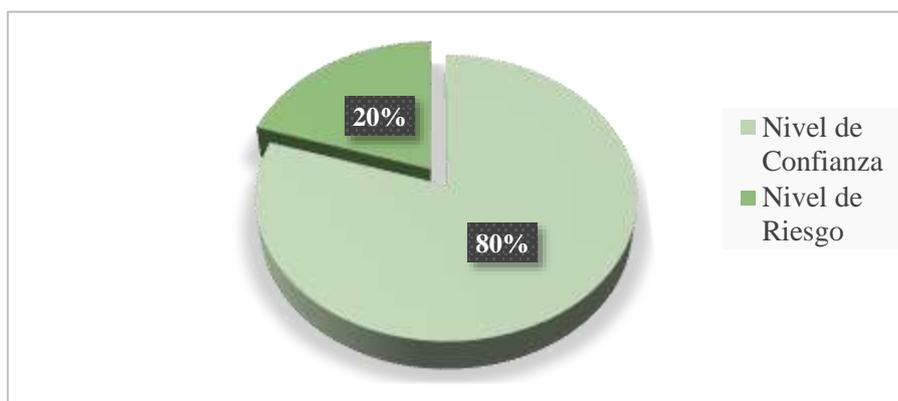
Tabla 51: Calificación y ponderación – responsabilidades a nivel de control interno

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		4
PONDERACIÓN TOTAL = PT		5
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(4/5) \times 100 =$	80,00%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 80,00\% =$	20,00%

Tabla 52: Nivel de riesgo y confianza – responsabilidades a nivel de control interno

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Figura 28: Nivel de riesgo y confianza – responsabilidades a nivel de control interno



Análisis:

El Nivel de Confianza de la responsabilidades a nivel de control interno de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., posterior a su evaluación tuvo una participación del 80,00% demostrando que posee un nivel alto de organización para delegar autoridad y responsabilidad de forma asertiva dentro de la empresa, por lo que el nivel de riesgo participa con un Nivel Bajo del 20,00%, teniendo en cuenta que se debe mejorar en ciertos procedimientos para la asignación de atribuciones en la organización.

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 16/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	DISTRORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	EVALUACIÓN DE RIESGOS			
SUBCOMPONENTE:	Definición de objetivos.			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Los objetivos de la empresa son claros y conducen al establecimiento de metas periódicas?	X		
2	¿Los objetivos se han definido en función de áreas estratégicas?	X		
3	¿La administración evalúa el desempeño de cada área con relación a los objetivos institucionales?		X	D7.- Mide el cumplimiento de objetivos en general. ✖
4	¿Los objetivos son establecidos acorde al alcance de la capacidad y desempeño organizacional?		X	D8.- Son establecidos acorde al nivel de la demanda. ✖
5	¿Cumple la empresa con la normativa legal que la rige en todos los ámbitos pertinentes?	X		
6	¿Existen medidas de precaución preventivas en caso de no cumplirse los objetivos propuestos?	X		
TOTAL Σ		4	2	✓

Σ = Sumatoria.

D = Debilidad.

✖ = Hallazgo.

✓ = Valor Verificado.

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 16/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017

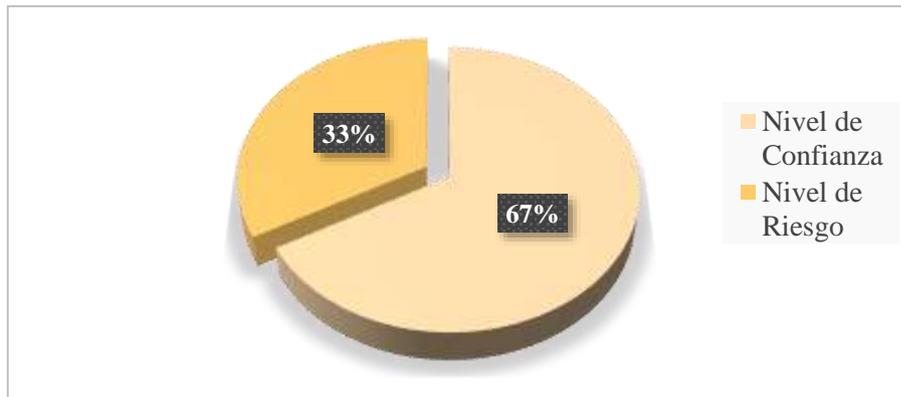
Tabla 53: Calificación y ponderación – definición de objetivos.

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		4
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(4/6) \times 100 =$	66,67%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 66,67\% =$	33,33%

Tabla 54: Nivel de riesgo y confianza – definición de objetivos.

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Figura 29: Nivel de riesgo y confianza – definición de objetivos.



Análisis:

La evaluación de los riesgos nos permite identificar las debilidades en cuanto a la administración de ciertos procesos, procedimientos y/o actividades que impidan la consecución de su propósito empresarial, por tal motivo se ha evaluado el subcomponente definición de objetivos teniendo un Nivel de Confianza del 66,67% lo cual demuestra que se maneja de forma efectiva el direccionamiento de los objetivos acorde al horizonte institucional, pero se debe tener en cuenta que el Nivel de Riesgo abarca un 33,33% de participación, haciendo notar que la medición de objetivos no se lo realiza por área y son establecidos acorde al nivel de la demanda, mas no en función de su capacidad.

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 16/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	EVALUACIÓN DE RIESGOS			
SUBCOMPONENTE:	Identificación y Análisis de Riesgos.			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Existen políticas de identificación, administración y manejo de riesgos?	X		
2	¿Los riesgos identificados se discuten abiertamente en la Empresa?	X		
3	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?		X	D9.- todos los riesgos tienen el mismo nivel de importancia.
4	¿En el proceso de identificación de riesgos se determinan si los factores que los provocan son internos o externos?	X		
5	¿Se comunica oportunamente estrategias que contrarresten el efecto de los posibles riesgos detectados?	X		
6	¿Existen métodos de prevención de riesgos en todas las áreas de la Empresa?	X		
TOTAL Σ		5	1	√

Σ = Sumatoria.

D = Debilidad.

√ = Valor Verificado.

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 16/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	EVALUACIÓN DE RIESGOS			
SUBCOMPONENTE:	Probabilidad de fraude al evaluar los riesgos			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Existen procesos para evitar probabilidad de fraude al evaluar los riesgos?	X		
2	¿Los riesgos identificados se sustentan en documentos para evitar alguna probabilidad de fraude al evaluar los riesgos?	X		
3	¿Se valora los riesgos según el nivel de importancia para evitar alguna probabilidad de fraude al evaluar los riesgos?		X	D10.- todos los riesgos tienen el mismo nivel de importancia.
4	¿En el proceso de identificación de riesgos contempla un método de verificación de la evaluación?	X		
5	¿Se comunica oportunamente estrategias que contrarresten el efecto de los posibles riesgos detectados para la consecución de los objetivos?	X		
6	¿Existen métodos de prevención de fraude al evaluar los riesgos todas las áreas de la Empresa?	X		
TOTAL Σ		5	1	✓

Σ = Sumatoria.

D = Debilidad.

✓ = Valor Verificado.

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 16/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017

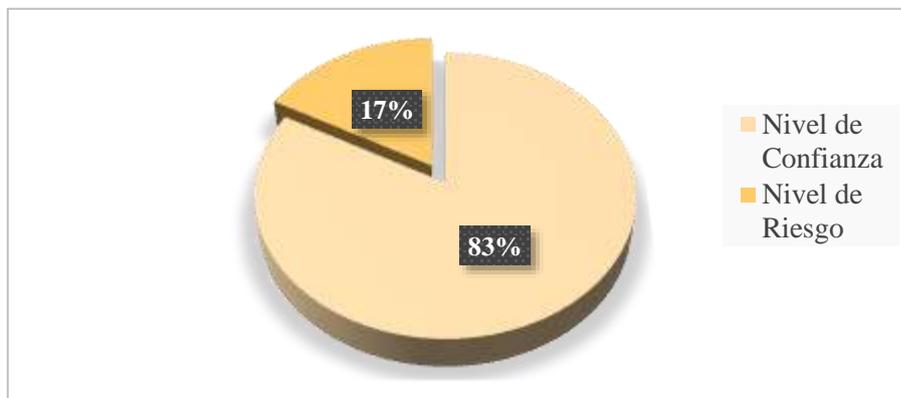
Tabla 57: Calificación y ponderación – probabilidad de fraude al evaluar los riesgos

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(5/6)*100 =$	83,33%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 83,33\% =$	16,67%

Tabla 58: Nivel de riesgo y confianza – probabilidad de fraude al evaluar los riesgos

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Figura 31: Nivel de riesgo y confianza – probabilidad de fraude al evaluar los riesgos



Análisis:

La probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos en la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., se encuentran controlados eficientemente mediante políticas de prevención de riesgos y estrategias de manejo, por lo que su Nivel de Confianza en este aspecto posee un 83,33%. El riesgo de su administración participa con un 16,67% ubicándolo como un nivel bajo de intervención, tomando en cuenta que los riesgos deben categorizarse acorde al orden de su importancia y no manejarse bajo un mismo criterio.

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 16/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	DISTRORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	EVALUACIÓN DE RIESGOS			
SUBCOMPONENTE:	Identificación y Evaluación del Riesgo.			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Se realizan controles periódicos de identificación y evaluación de riesgos?	X		
2	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	X		
3	¿La empresa cuenta con acciones determinantes para mitigar riesgos en caso de pérdida de bienes?	X		
4	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?		X	D11.- se trabaja en base a hechos.
5	¿Para la interpretación del efecto de un riesgo, existe un proceso de valoración?	X		
6	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para administrarlo?	X		
7	¿La empresa está en la capacidad de enfrentar riesgos de grave naturaleza, siendo los causantes factores internos o externos?	X		
TOTAL Σ		6	1	√

Ж

Σ = Sumatoria.

D = Debilidad.

Ж = Hallazgo.

√ = Valor Verificado.

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 16/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017

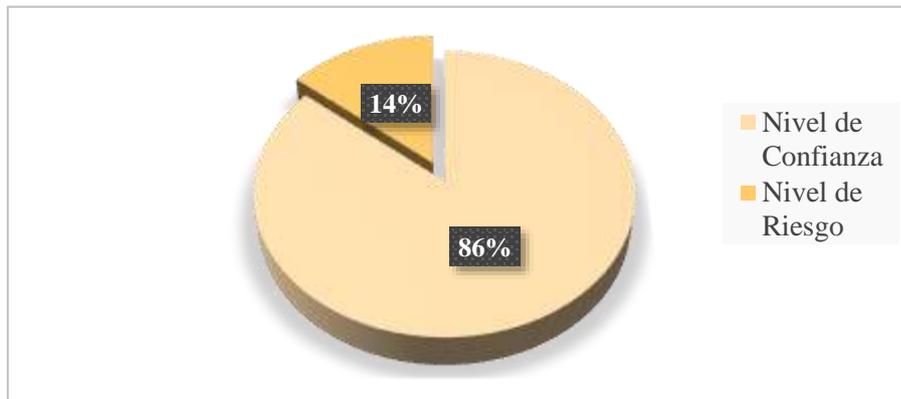
Tabla 59: Calificación y ponderación – identificación y evaluación del riesgo.

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		6
PONDERACIÓN TOTAL = PT		7
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(6/7) \times 100 =$	85,71%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 85,71\% =$	14,29%

Tabla 60: Nivel de riesgo y confianza – identificación y evaluación del riesgo.

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Figura 32: Nivel de riesgo y confianza – identificación y evaluación del riesgo.



Análisis:

El prestigio que muestra Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., en cuanto a la identificación y evaluación del riesgo demuestra un Nivel de Confianza Alto con un 85,71%, haciendo conocer su correcto manejo de prevención y estrategias para mitigar los mismos, por tal motivo el 14,29% hace referencia a un Nivel Bajo de Riesgo, tomando en cuenta que este porcentaje es ubicado debido a que la empresa no presta atención a probabilidades menores sino más bien labora en base a hechos significativos, en tiempo real.

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 16/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE CONTROL			
SUBCOMPONENTE:	Definición y Desarrollo de Actividades de Control.			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas diferentes?	X		
2	¿Cada área opera de forma coordinada y sincronizada con las demás áreas de la empresa, velando por el desempeño unánime entre las mismas?		X	D12.- cada área es responsable de su desempeño. Ж
3	¿La documentación que soporta las actividades de la empresa es completa y exacta?	X		
4	¿Para las diversas transacciones de la empresa se delega responsables para el manejo del dinero?	X		
5	¿Las transacciones o hechos se registran en el momento de su ocurrencia y se procesan de manera inmediata?	X		
6	¿El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, está protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas?	X		
7	¿Se aplica indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera de manera permanente?		X	D13.- Se aplican de forma periódica.
TOTAL Σ		5	2	✓

Σ = Sumatoria.

D = Debilidad.

Ж = Hallazgo.

✓ = Valor Verificado.

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 17/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017

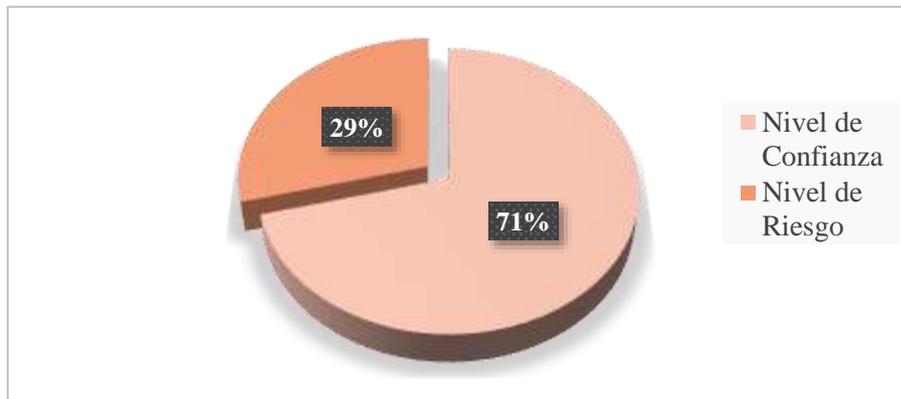
Tabla 61: Calificación y ponderación – definición y desarrollo de actividades de control.

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		7
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(5/7)*100 =$	71,43%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 71,43\% =$	28,57%

Tabla 62: Nivel de riesgo y confianza – definición y desarrollo de actividades de control.

Nivel de Confianza		
Bajo	<i>Moderado</i>	Alto
15% - 50%	<i>51% - 75%</i>	76% - 95%
85% - 50%	<i>49% - 25%</i>	24% - 5%
Alto	<i>Moderado</i>	Bajo
Nivel de Riesgo		

Figura 33: Nivel de riesgo y confianza – definición y desarrollo de actividades de control.



Análisis:

El manejo de definir y desarrollar actividades de control acorde a su forma y tiempo de aplicación en las áreas de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., son polifacéticos ya que cada una de ellas cumplen su función en específico, demostrando un Nivel de Confianza Moderado del 71,43%. En cuanto al Nivel de Riesgo tenemos una participación del 28,57 clasificándolo como moderado, dado que las diversas áreas se preocupan por su desempeño eficiente independientemente una de otra, y éste es medido de forma periódica.

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 17/02/2017</i>
<i>Revisado por: AR/CV</i>	<i>Fecha: 24/03/2017</i>



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE CONTROL			
SUBCOMPONENTE:	Actividades de Control sobre Tecnología			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar y controlar, acciones o eventos en el momento que ocurren?	X		
2	¿El software permite identificar errores de entrada y manipulación del sistema?	X		
3	¿El encargado monitorea de forma sorpresiva los lineamientos respectivos que deben realizarse previo a las actividades laborales?		X	D14.- los controles son rutinarios.
4	¿El personal que maneja el sistema comprende su aplicación y manejo acorde al área donde se desempeña?	X		
5	¿El acceso a los módulos y utilización del sistema es limitado solo a personas autorizadas?	X		
6	¿El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta, colaborando en la toma de decisiones?	X		
7	¿El Software de la empresa es compacto, de manera que pueda proporcionar información integral, acorde a los resultados del desempeño de cada área de la empresa?	X		
TOTAL Σ		6	1	✓

Ж

Σ = Sumatoria.

D = Debilidad.

Ж = Hallazgo.

✓ = Valor Verificado.

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 17/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017

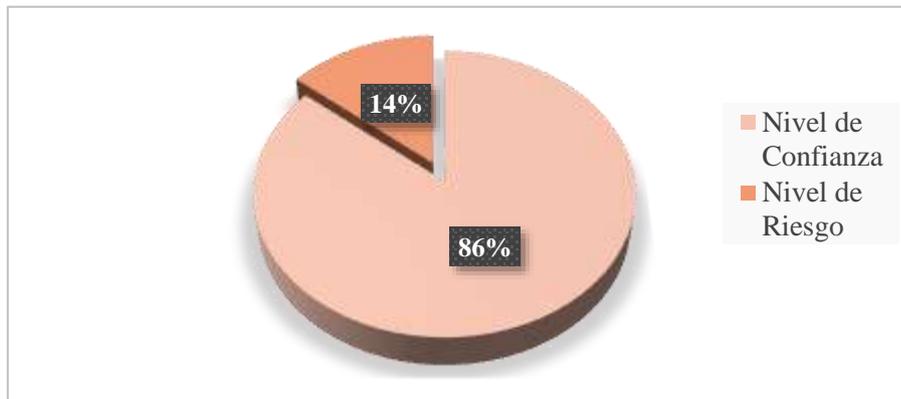
Tabla 63: Calificación y ponderación – actividades de control sobre tecnología

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		6
PONDERACIÓN TOTAL = PT		7
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(6/7)*100 =$	85,71%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 85,71\% =$	14,29%

Tabla 64: Nivel de riesgo y confianza – actividades de control sobre tecnología

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	<i>Alto</i>
15% - 50%	51% - 75%	<i>76% - 95%</i>
85% - 50%	49% - 25%	<i>24% - 5%</i>
<i>Alto</i>	Moderado	<i>Bajo</i>
Nivel de Riesgo		

Figura 34: Nivel de riesgo y confianza – actividades de control sobre tecnología.



Análisis:

El control sobre tecnología es riguroso debido a su importancia para las operaciones de la empresa, ubicándose con un Nivel Alto de Confianza del 85,71% mismo que garantiza la responsabilidad destacada sobre quienes se encuentran a cargo de su administración, tomando en cuenta que se tiene un 14,29% de participación en el Nivel de Riesgo a causa de que muchas veces se posiciona inconscientemente la rutina del control.

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 17/02/2017</i>
<i>Revisado por: AR/CV</i>	<i>Fecha: 24/03/2017</i>



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE CONTROL			
SUBCOMPONENTE:	Actividades de control a través de políticas			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿La organización despliega las actividades de control a través de políticas?	X		
2	¿Las actividades de control permiten identificar errores de entrada y manipulación del sistema?	X		
3	¿Se establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas?		X	D15.- Los procedimientos son rutinarios. Ж
4	¿El personal comprende la política y su aplicación y acorde al área donde se desempeña?	X		
5	¿Se comunica y se controlan las políticas diseñadas para las actividades de control dentro de la empresa?	X		
6	¿La política despliega una actividad de control, colaborando en la toma de decisiones?	X		
7	¿El cumplimiento de la política permite una actividad de control integral, acorde a los resultados del desempeño de cada área de la empresa?	X		
TOTAL Σ		6	1	✓

Σ = Sumatoria.

D = Debilidad.

Ж = Hallazgo.

✓ = Valor Verificado.

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 17/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017

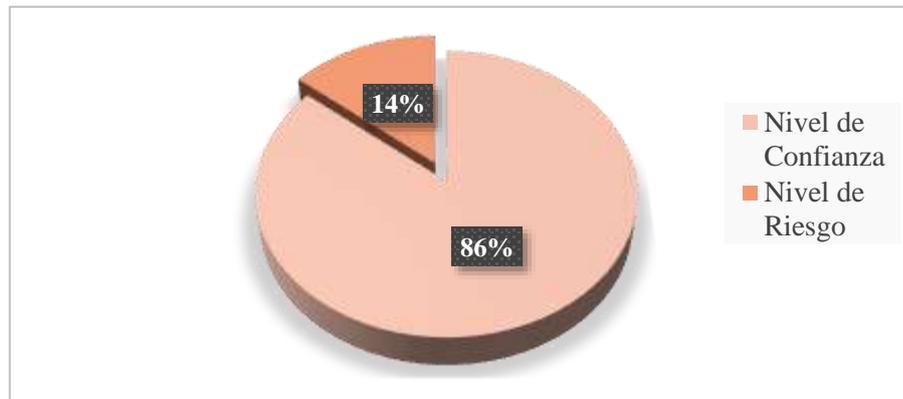
Tabla 65: Calificación y ponderación – actividades de control a través de políticas

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		6
PONDERACIÓN TOTAL = PT		7
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(6/7)*100 =$	85,71%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 85,71\% =$	14,29%

Tabla 66: Nivel de riesgo y confianza – actividades de control a través de políticas

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	<i>Alto</i>
15% - 50%	51% - 75%	<i>76% - 95%</i>
85% - 50%	49% - 25%	<i>24% - 5%</i>
<i>Alto</i>	Moderado	<i>Bajo</i>
Nivel de Riesgo		

Figura 35: Nivel de riesgo y confianza – control sobre tecnología.



Análisis:

El control actividades de control a través de políticas es riguroso debido a su importancia para las operaciones de la empresa, ubicándose con un Nivel Alto de Confianza del 85,71% mismo que garantiza la responsabilidad destacada sobre quienes se encuentran a cargo de su administración, tomando en cuenta que se tiene un 14,29% de participación en el Nivel de Riesgo a causa de que muchas veces se posiciona instintivamente la procedimiento de control rutinarios.

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 17/02/2017</i>
<i>Revisado por: AR/CV</i>	<i>Fecha: 24/03/2017</i>



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
SUBCOMPONENTE:	Información.			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿En todos los procesos de la empresa se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente y actualizada?	X		
2	¿La información es recopilada mediante sistemas de información estratégicos?	X		
3	¿Se complementa a los sistemas de información interna con la obtención de información externa?	X		
4	¿Se utilizan reportes para brindar información acerca del desenvolvimiento de cada área de la empresa?	X		
5	¿La empresa posee un lugar distinto a la misma para guardar sus archivos e información física en caso de alguna eventualidad?		X	D16.- se conserva toda la información dentro de la empresa.
6	¿El flujo informativo circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente?	X		
TOTAL Σ		5	1	✓

Σ = Sumatoria.

D = Debilidad.

✓ = Valor Verificado.

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 17/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017

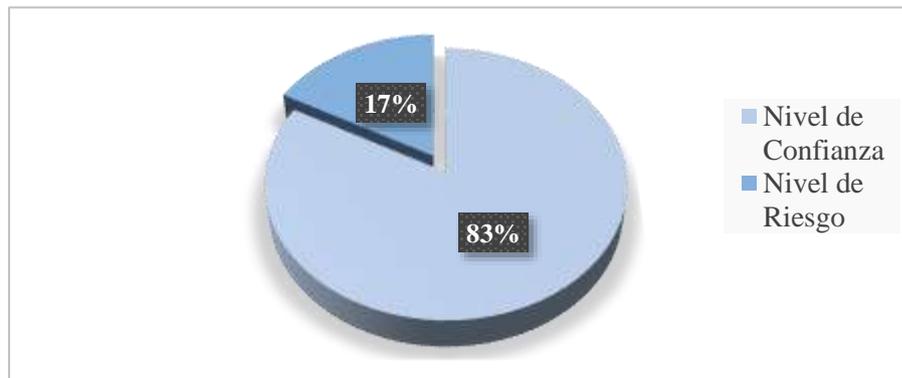
Tabla 67: Calificación y ponderación – información.

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(5/6) * 100 =$	83,33%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 83,33\% =$	16,67%

Tabla 68: Nivel de Riesgo y confianza – información.

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Figura 36: Nivel de riesgo y confianza – información.



Análisis:

La Información que maneja la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., se encuentra en constante actualización, manteniéndose a la vanguardia en cuanto a la tendencia de sus factores internos o externos, y aportando a la empresa con un Nivel de Confianza Alto del 83,33% en la conducción de información veraz y oportuna; sin embargo, se debe tener en cuenta que el Nivel de Riesgo participa con un 16,67% considerado Bajo, puede mitigarse por completo atendiendo a la necesidad de proteger la información física en un lugar distinto a las instalaciones de la empresa.

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 17/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
SUBCOMPONENTE:	Comunicación.			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿La información que recibe el personal son comunicados con claridad y efectividad?	X		
2	¿Existen canales abiertos de comunicación en todas las direcciones de la empresa?	X		
3	¿Se comunica permanentemente los resultados del desempeño laboral a los trabajadores de la empresa?		X	D17.- solo se comunica los resultados al finalizar cada periodo.
4	¿Existe comunicación abierta con el personal externo de la empresa (clientes, proveedores, etc.)?	X		
5	¿Los medios de comunicación utilizados son efectivos para mantener a los trabajadores informados sobre la perspectiva empresarial de la organización?		X	D18.- no se tiene claramente informado a los trabajadores las situaciones que se presentan en la empresa.
TOTAL Σ		3	2	√

Σ = Sumatoria.

D = Debilidad.

√ = Valor Verificado.

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 17/02/2017</i>
<i>Revisado por: AR/CV</i>	<i>Fecha: 24/03/2017</i>

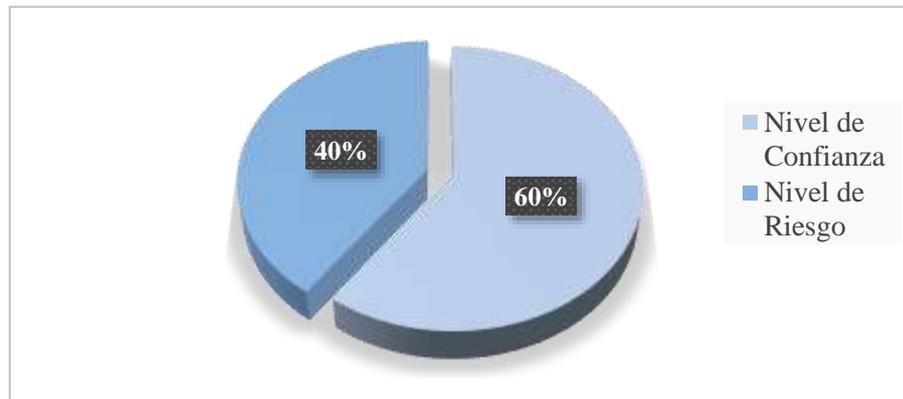
Tabla 69: Calificación y ponderación – comunicación.

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		3
PONDERACIÓN TOTAL = PT		5
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(3/5) * 100 =$	60,00%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 60,00\% =$	40,00%

Tabla 70: Nivel de riesgo y confianza – comunicación.

Nivel de Confianza		
Bajo	<i>Moderado</i>	Alto
15% - 50%	<i>51% - 75%</i>	76% - 95%
85% - 50%	<i>49% - 25%</i>	24% - 5%
Alto	<i>Moderado</i>	Bajo
Nivel de Riesgo		

Figura 37: Nivel de riesgo y confianza – comunicación.



Análisis:

La empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., en cuanto a los medios de comunicación promueve un Nivel de Confianza Moderado con el 60,00%, demostrando que los canales de comunicación no son tan efectivos para mantener informados a sus trabajadores, produciendo que el Nivel de Riesgo tome un rango Moderado de participación con el 40,00%, por lo que debería la empresa respaldarse sobre medios efectivos de comunicación que permitan conocer de manera eficiente y oportuna la situación organizacional.

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 17/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	DISTRORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
SUBCOMPONENTE:	Comunicación con los grupos de interés externos			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿La organización se comunica con los grupos de interés externos?	X		
2	¿Existen canales abiertos con los grupos de interés externos?	X		
3	¿Se comunica a los grupos de interés externos los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno?		X	D19.- solo se comunica los resultados al finalizar cada periodo.
4	¿La comunicación existente en la empresa es abierta con el personal externo de la empresa (clientes, proveedores, etc.)?	X		
5	¿Los medios de comunicación utilizados son efectivos con los grupos de interés externos?		X	D20.- no se tiene un medio de codificación efectivo con los grupos de interés externos.
TOTAL Σ		3	2	√

Σ = Sumatoria.

D = Debilidad.

√ = Valor Verificado.

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 17/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017

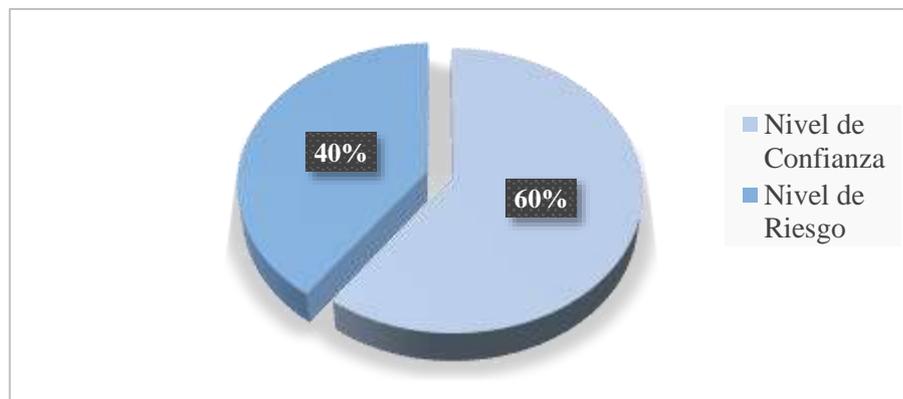
Tabla 71: Calificación y ponderación – comunicación con los grupos de interés externos

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		3
PONDERACIÓN TOTAL = PT		5
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(3/5) \times 100 =$	60,00%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 60,00\% =$	40,00%

Tabla 72: Nivel de riesgo y confianza – comunicación con los grupos de interés externos

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Figura 38: Nivel de riesgo y confianza – comunicación con los grupos de interés externos



Análisis:

La empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., en cuanto a los medios de comunicación con los grupos de interés externos promueve un Nivel de Confianza Moderado con el 60,00%, demostrando que los canales de comunicación no son tan efectivos para mantener informados a sus trabajadores, produciendo que el Nivel de Riesgo tome un rango Moderado de participación con el 40,00%, por lo que debería la empresa respaldarse sobre medios efectivos de comunicación externa que permitan conocer de manera eficiente y oportuna la situación existente en la empresa.

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 17/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
SUBCOMPONENTE:	Actividades de Supervisión.			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Es constante la supervisión al personal durante sus actividades regulares de trabajo?	X		
2	¿Se realiza verificaciones de registros con la existencia física de los recursos?	X		
3	¿Se atienden de manera inmediata las deficiencias encontradas en controles de supervisión anteriores?	X		
4	¿La administración realiza evaluaciones continuas para verificar la situación de la empresa?	X		
5	¿Se compara el desempeño actual de la empresa frente a periodos anteriores?	X		
6	¿Se aplica indicadores que midan el nivel de desempeño de la organización frente a la competencia directa?		X	D21.- la empresa solo mide su propio nivel de desempeño.
TOTAL Σ		5	1	√

Σ = Sumatoria.

D = Debilidad.

√ = Valor Verificado.

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 17/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017

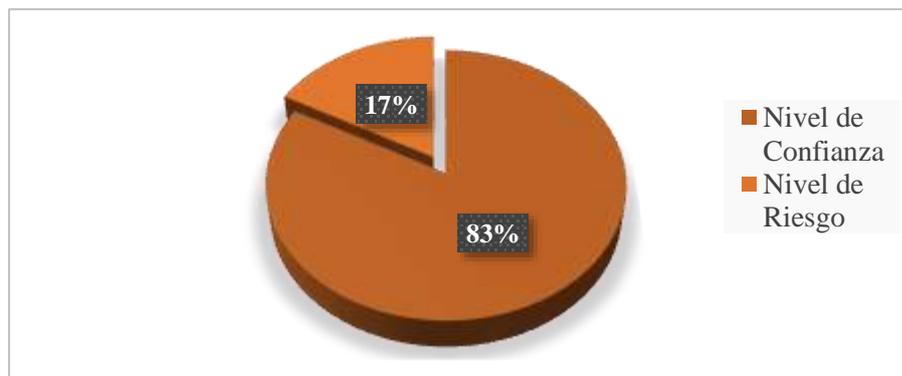
Tabla 73: Calificación y ponderación – actividades de supervisión.

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(5/6)*100 =$	83,33%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 83,33\% =$	16,67%

Tabla 74: Nivel de riesgo y confianza – actividades de supervisión.

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Figura 39: Nivel de riesgo y confianza – actividades de supervisión.



Análisis:

Al realizar la evaluación respectiva de las Actividades de Supervisión que se llevan a cabo en la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., se obtuvo como resultado un Nivel de Confianza Alto con el 83,33% dando a entender que la supervisión es permanente en todas las áreas y procesos que la integran, manteniendo estándares eficientes de control y manejo de las actividades que realizan sus trabajadores; pero sin embargo se debe hacer mención que el Nivel de Riesgo posee una participación baja del 16,67% debido a que la empresa no compara sus resultados periódicos frente a los resultados de su competencia directa.

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 17/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
SUBCOMPONENTE:	Evaluación y comunicación las deficiencias de control interno			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Se considera recomendaciones de fuentes externas para valorar el sistema de control interno?		X	D22.- Se maneja mediante los criterios de las evaluaciones internas.
2	¿Se comunica los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos y a los responsables de la función o actividad implicada?	X		
3	¿La Administración atiende de manera pronta, eficiente y oportuna a las debilidades que se detectan durante evaluaciones internas?	X		
4	¿Los encargados de cada área, departamento o responsables de procesos, reportan de forma inmediata cualquier clase de inconveniente detectado?	X		
TOTAL Σ		3	1	\checkmark

Σ = Sumatoria.

D = Debilidad.

Ж = Hallazgo.

\checkmark = Valor Verificado.

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 17/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017

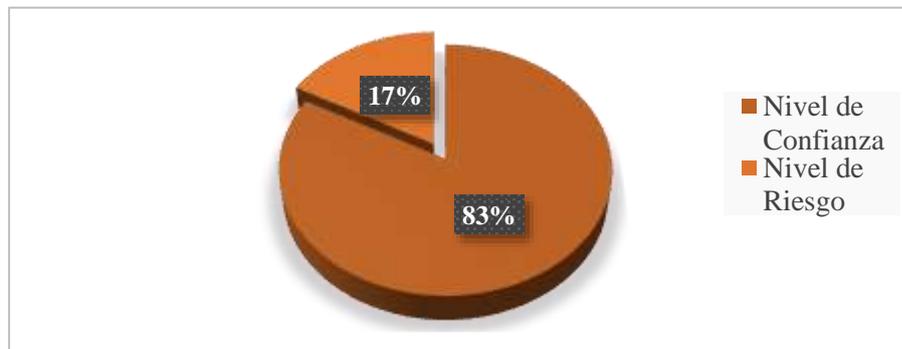
Tabla 75: Calificación y ponderación – evaluación y comunicación las deficiencias de control interno

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		3
PONDERACIÓN TOTAL = PT		4
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	$(3/4)*100 =$	75,00%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI = 100% - NC%	$100% - 75,00% =$	25,00%

Tabla 76: Nivel de riesgo y confianza – evaluación y comunicación las deficiencias de control interno

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Figura 40: Nivel de riesgo y confianza – evaluación y comunicación las deficiencias de control interno



Análisis:

Los resultados emitidos por la evaluación del subcomponente evaluación y comunicación las deficiencias de control interno en la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., evidencian que posee un Nivel de Confianza Moderado con tendencia Alta del 75%, lo que significa que sus procedimientos para atender a las debilidades o insuficiencias detectadas en cualquiera de sus áreas, procesos, departamentos o unidades son manejados con efectividad permitiendo de esta forma que el Nivel de Riesgo sea Moderado con tendencia baja al participar con el 25,00%, tomando en cuenta que la empresa no solo debe manejarse bajo criterios de evaluación internos sino también con opiniones independientes que le permitan conocer desde otra perspectiva sus posibles falencias.

Realizado por: MRM	Fecha: 17/02/2017
Revisado por: AR/CV	Fecha: 24/03/2017



4.2.2.6 Matriz de Ponderación de Resultados – Evaluación al Control Interno

**MATRIZ DE PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

Tabla 77: Matriz de ponderación de control interno.

ELEMENTOS	NIVEL	
	CONFIANZA	RIESGO
ENTORNO DE CONTROL	3,93	1,07
Integridad y Valores Éticos	0,83	0,17
Independencia de la dirección y ejerce la supervisión	0,67	0,33
Estructura, líneas de reporte y niveles de autoridad	0,83	0,17
Desarrollar y retener a profesionales	0,80	0,20
Responsabilidades a nivel de control interno	0,80	0,20
EVALUACIÓN DEL RIESGO	3,19	0,81
Definición de objetivos.	0,67	0,33
Identificación y Análisis de Riesgos	0,83	0,17
Probabilidad de fraude al evaluar los riesgos	0,83	0,17
Identificación y Evaluación del Riesgo	0,86	0,14
ACTIVIDADES DE CONTROL	2,43	0,47
Definición y Desarrollo de Actividades de Control.	0,71	0,19
Actividades de Control sobre Tecnología	0,86	0,14
Actividades de control a través de políticas	0,86	0,14
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	2,03	0,97
Información	0,83	0,17
Comunicación	0,60	0,40
Comunicación con los grupos de interés externos	0,60	0,40
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN – MONITOREO	1,58	0,42
Actividades de Supervisión.	0,83	0,17
Evaluación y comunicación las deficiencias de control interno	0,75	0,25
TOTAL Σ=	13,16	3,74
PORCENTAJE	78	22
	ALTO	BAJO

Σ = Sumatoria

√ = Valor Verificado

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 20/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017



4.2.2.7 Aplicación de cuestionarios control interno al área de operaciones

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	ENTORNO DE CONTROL			
CARGO: Jefe de Operaciones	ÁREA: Operaciones			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos?	X		
2	¿El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno?		X	D23.- las políticas administrativas se han mantenido estables.
3	¿La dirección estable con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos?	X		
4	¿La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en concordancia con los objetivos de la organización?	X		
5	¿La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos?	X		
TOTAL Σ		4	1	✓

Σ = Sumatoria

D = Debilidad

✂ = Hallazgo.

✓ = Valor Verificado.

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 21/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017

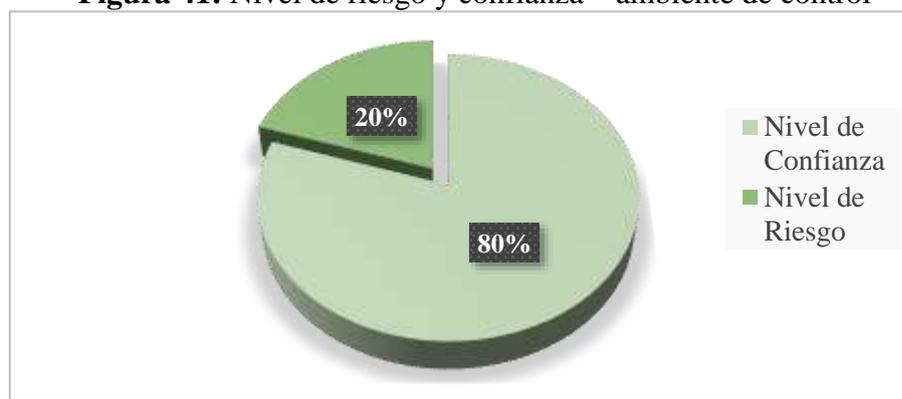
Tabla 78: Calificación y ponderación – ambiente de control

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		4
PONDERACIÓN TOTAL = PT		1
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(4/5) \times 100 =$	80%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 80\% =$	20%

Tabla 79: Nivel de riesgo y confianza – ambiente de control

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Figura 41: Nivel de riesgo y confianza – ambiente de control



Análisis

La evaluación al entorno de control se analizan aspectos importantes tales como: compromiso con la integridad y los valores éticos, independencia de la dirección, y todos aquellos principios básicos que están muy ligados al funcionamiento de ser de la empresa y que se asume que el personal debe conocerlos en su totalidad, para lo cual se evidencia como resultado un Nivel de Confianza Alto del 80%, haciendo notar de esta manera que la gestión administrativa es eficiente en todos los niveles de la organización, pero a su vez posee ciertas fragilidades haciendo aparecer al Nivel de Riesgo con un 20%, es así que sería recomendable que las gestiones operacionales sean aplicadas de forma flexible acorde a la evolución de la organización y su ritmo operativo.

§ = Realizado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 21/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	DISTRIORENTE ECUADOR CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	EVALUACIÓN DE RIESGOS			
CARGO: Jefe de Operaciones	ÁREA: Operaciones			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados?	X		
2	¿La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar?		X	D24.- todos los riesgos tienen el mismo nivel de importancia.
3	¿La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos?	X		
4	¿Se comunica oportunamente estrategias que contrarresten el efecto de los posibles riesgos detectados para la consecución de los objetivos?	X		
5	¿La organización idéntica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno?	X		
TOTAL Σ		4	1	✓

Σ = Sumatoria.

D = Debilidad.

✓ = Valor Verificado.

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 21/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017

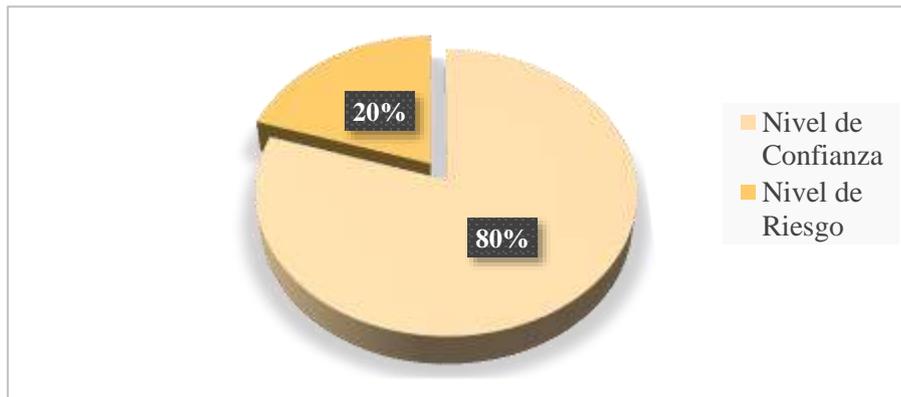
Tabla 80: Calificación y ponderación – evaluación de riesgos

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		4
PONDERACIÓN TOTAL = PT		5
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(4/5) \times 100 =$	80%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 80\% =$	20%

Tabla 81: Nivel de riesgo y confianza – probabilidad de fraude al evaluar los riesgos

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Figura 42: Nivel de riesgo y confianza – evaluación de riesgos



Análisis:

La evaluación de riesgos en la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., se analizan aspectos importantes tales como: definición y consecución de los objetivos y probabilidad de fraude al evaluar los riesgos y la evaluación de los cambios, se encuentran controlados eficientemente mediante políticas de prevención de riesgos y estrategias de manejo, por lo que su Nivel de Confianza en este aspecto posee un 80%. El riesgo de su administración participa con un 20% ubicándolo como un nivel bajo de intervención, tomando en cuenta que los riesgos deben categorizarse acorde al orden de su importancia y no manejarse bajo un mismo criterio.

§ = Realizado

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 21/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 10/03/2017



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	ACTIVIDADES DE CONTROL			
CARGO: Jefe de Operaciones	ÁREA: Operaciones			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos?	X		
2	¿Cada área opera de forma coordinada y sincronizada con las demás áreas de la empresa, velando por el desempeño unánime entre las mismas?		X	D25.- cada área es responsable de su desempeño.
3	¿La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos?	X		
4	¿El encargado monitorea de forma sorpresiva los lineamientos respectivos que deben realizarse previo a las actividades laborales?		X	D26.- los controles son rutinarios.
5	¿La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas?	X		
6	¿Se establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas?		X	D27.- Los procedimientos son rutinarios.
7	¿El cumplimiento de la política permite una actividad de control integral, acorde a los resultados del desempeño de cada área de la empresa?	X		
TOTAL Σ		4	3	√

Σ = Sumatoria.

D = Debilidad.

Ж = Hallazgo.

√ = Valor Verificado.

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 21/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017

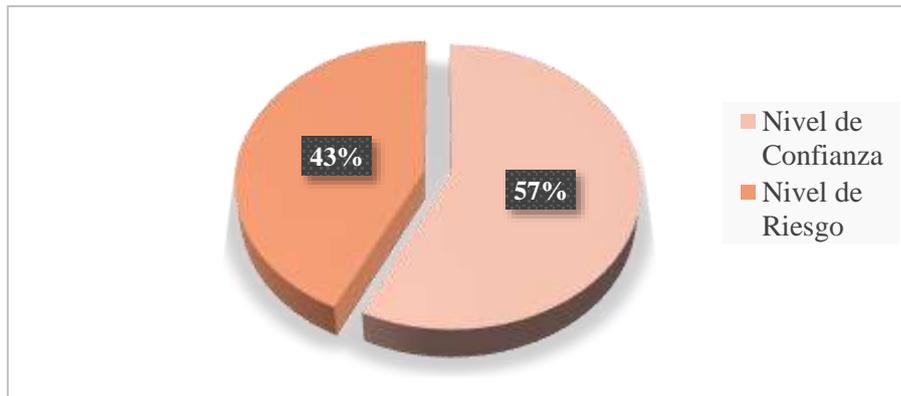
Tabla 82: Calificación y ponderación –actividades de control.

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		4
PONDERACIÓN TOTAL = PT		7
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(4/7)*100 =$	57,14%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 57,14\% =$	42,86%

Tabla 83: Nivel de riesgo y confianza –actividades de control.

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Figura 43: Nivel de riesgo y confianza –actividades de control.



Análisis:

La evaluación hacia las actividades de control acorde a su forma y tiempo de aplicación en las áreas de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., son polifacéticos ya que cada una de ellas cumplen su función en específico, demostrando un Nivel de Confianza Moderado del 57,14%. En cuanto al Nivel de Riesgo tenemos una participación del 42,86% clasificándolo como moderado, dado que las diversas áreas se preocupan por su desempeño eficiente independientemente una de otra, y éste es medido de forma periódica.

§ = Realizado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 21/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
CARGO: Jefe de Operaciones	ÁREA: Operaciones			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno?	X		
2	¿La empresa posee un lugar distinto a la misma para guardar sus archivos e información física en caso de alguna eventualidad?		X	D28.- se conserva toda la información dentro de la empresa.
3	¿La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno?	X		
4	¿Se comunica permanentemente los resultados del desempeño laboral a los trabajadores de la empresa?		X	D28.- solo se comunica los resultados al finalizar cada periodo.
5	¿La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno?	X		
6	¿La comunicación existente en la empresa es abierta con el personal externo de la empresa (clientes, proveedores, etc.)?	X		
	¿Los medios de comunicación utilizados son efectivos con los grupos de interés externos?		X	D29.- no se tiene un medio de codificación efectivo con los grupos de interés externos.
TOTAL Σ		4	3	✓

Σ = Sumatoria.

D = Debilidad.

✓ = Valor Verificado.

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 21/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017

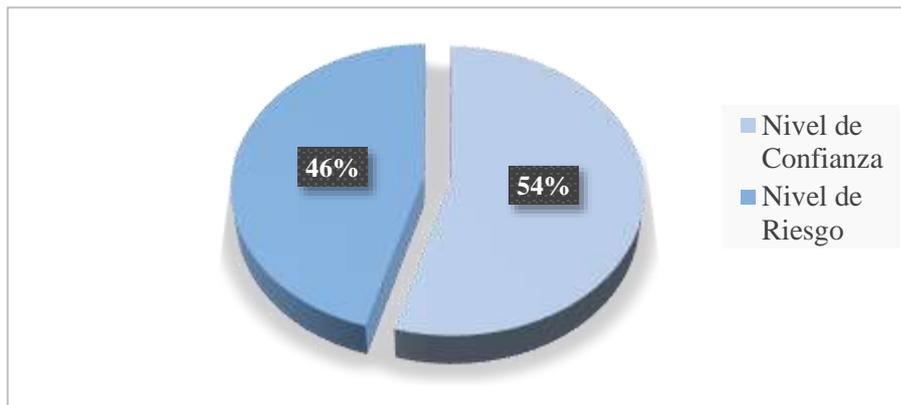
Tabla 84: Calificación y ponderación – información y comunicación

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		4
PONDERACIÓN TOTAL = PT		7
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(4/7) \times 100 =$	51,14%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 51,14\% =$	48,86%

Tabla 85: Nivel de Riesgo y confianza – información y comunicación

Nivel de Confianza		
Bajo	<i>Moderado</i>	Alto
15% - 50%	<i>51% - 75%</i>	76% - 95%
85% - 50%	<i>49% - 25%</i>	24% - 5%
Alto	<i>Moderado</i>	Bajo
Nivel de Riesgo		

Tabla 86: Nivel de riesgo y confianza – información y comunicación



Análisis:

La Información y Comunicación que maneja la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., se encuentra en constante actualización, manteniéndose a la vanguardia en cuanto a la tendencia de sus factores internos o externos, y aportando a la empresa con un Nivel de Confianza Moderado del 51,14% en la conducción de información y comunicación veraz y oportuna; sin embargo, cuenta que el Nivel de Riesgo participa con un 48,86% considerado Moderado, puede mitigarse por completo atendiendo a la necesidad de proteger la información física en un lugar distinto a las instalaciones de la empresa y respaldarse sobre medios efectivos de comunicación externa que permitan conocer de manera eficiente y oportuna la situación existente en la entidad.

§ = Realizado

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 21/02/2017</i>
<i>Revisado por: AR/CV</i>	<i>Fecha: 24/03/2017</i>



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
ENTIDAD:	DISTRORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.			
COMPONENTE:	SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
SUBCOMPONENTE:	Actividades de Supervisión.			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento?	X		
2	¿Se aplica indicadores que midan el nivel de desempeño de la organización frente a la competencia directa?		X	D30.- la empresa solo mide su propio nivel de desempeño.
3	¿La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda?	X		
4	¿Se considera recomendaciones de fuentes externas para valorar el sistema de control interno?		X	D31.- Se maneja mediante los criterios de las evaluaciones internas.
5	¿La Dirección atiende de manera pronta, eficiente y oportuna a las debilidades que se detectan durante evaluaciones internas?	X		
6	¿Los encargados de cada área, departamento o responsables de procesos, reportan de forma inmediata cualquier clase de inconveniente detectado?	X		
TOTAL Σ		4	2	✓

Σ = Sumatoria.

D = Debilidad.

✓ = Valor Verificado.

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 21/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017

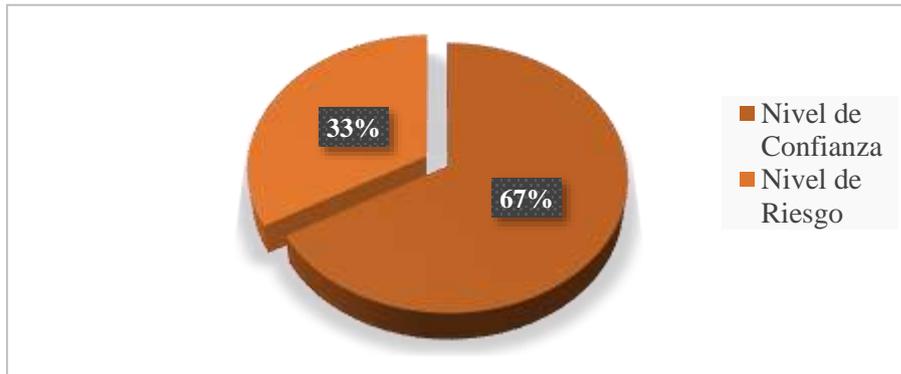
Tabla 87: Calificación y ponderación – actividades de supervisión.

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		4
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(4/6) \times 100 =$	66,66%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 33,33\% =$	33,34%

Tabla 88: Nivel de riesgo y confianza – actividades de supervisión.

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Figura 44: Nivel de riesgo y confianza – actividades de supervisión.



Análisis:

Al realizar la evaluación respectiva de las Actividades de Supervisión y Monitoreo que se llevan a cabo en la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., se obtuvo como resultado un Nivel de Confianza Moderado con el 66,66% dando a entender que la supervisión y comunicación es medianamente realizada en todas las áreas y procesos que la integran, manteniendo estándares eficientes de control y manejo de las actividades que realizan sus trabajadores; pero sin embargo se debe hacer mención que el Nivel de Riesgo posee una participación baja del 33,34% debido a que la empresa no compara sus resultados periódicos frente a los resultados de su competencia directa, tomando en cuenta que la empresa no solo debe manejarse bajo criterios de evaluación internos sino también con opiniones independientes que le permitan conocer desde otra perspectiva sus posibles falencias.

§ = Realizado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 21/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017

4.2.2.8 Matriz de Ponderación de Resultados – evaluación al control interno al área de operaciones

**MATRIZ DE PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015
Aplicado al Jefe de Operaciones**

Tabla 89: Matriz de ponderación específica de control interno.

ELEMENTOS	NIVEL	
	CONFIANZA	RIESGO
ENTORNO DE CONTROL	80,00	20,00
EVALUACIÓN DEL RIESGO	80,00	20,00
ACTIVIDADES DE CONTROL	57,14	42,86
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	51,14	48,86
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN – MONITOREO	66,66	33,34
TOTAL Σ=	334,94	165,06
PORCENTAJE	<u>67</u>	<u>33</u>
	MODERADO	MODERADO

Análisis:

Una vez evaluados cada uno de los componentes del sistema de control interno, de manera específica al Jefe de Operaciones se obtuvo los siguientes resultados, Nivel de Confianza Moderado con el 67%; sin embargo se debe hacer mención que el Nivel de Riesgo posee una participación baja del 33% debido a que la empresa mantiene la información física en las instalaciones de la empresa y no se respalda sobre medios efectivos de comunicación externa que permitan conocer de manera eficiente y oportuna la situación existente en la entidad, adicionalmente no compara sus resultados periódicos frente a los resultados de su competencia directa, tomando en cuenta que la empresa no solo debe manejarse bajo criterios de evaluación internos sino también con opiniones independientes que le permitan conocer desde otra perspectiva sus posibles falencias.

Σ = Sumatoria.

§ = Realizado

√ = Valor Verificado.

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 21/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



4.2.2.9 Evaluación de las políticas contables en relación a las NIC

❖ CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS CONTABLES

- **Costo de adquisición de inventarios:**

Conforme a lo establecido por la NIC - 2. El costo de adquisición total de compra o costes de adquisición se establece: sumando el precio de las compras brutas, gastos de compra, aranceles y otros impuestos no recuperables posteriormente, otros costes directamente atribuibles a las existencias menos los descuentos de compras, rappels sobre compras y devoluciones en compras, a esta diferencia se le suma el costo de función de aprovisionamiento.

Análisis de aplicación: Por su parte la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., ratifica que el costo de adquisición de sus inventarios comprende el valor de la mercadería más el factor de importación, transporte, almacenamiento y algún otro tipo de costo en el que se incurra en la adquisición de su mercadería.

- **Método para el cálculo de inventarios:**

El coste de los inventarios o existencias representa el costo de los inventarios de productos que no son habitualmente intercambiables entre sí, así como de los bienes y servicios producidos y segregados para proyectos específicos, se determinará a través de la identificación específica de sus costos individuales.

Análisis de aplicación: Tomando en consideración lo que manifiesta este apartado se tiene que la empresa si aplica la fórmula del costo promedio ponderado por medio del sistema de inventarios Microsoft Dynamics AX, a todas aquellos productos o artículos de la misma naturaleza.

Y = Comprobado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 22/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



- **Medición de inventarios**

Este concepto abarca tanto el coste adquisición, como el de producción. El coste de adquisición comprenderá el consignado en factura más todos los gastos adicionales que se produzcan hasta que los bienes se hallen en el almacén.

Análisis de aplicación: Cumpliendo con lo que dice la normativa la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., hace la medición de sus inventarios al costo, es decir al importe que la entidad espera tener al momento de vender su mercadería durante su periodo normal de operaciones.

- **Perdidas por deterioro**

La NIIF C-4, en su párrafo 30.1, inciso j determina que la pérdida por deterioro puede deberse a obsolescencia, daños a los artículos y bajas en el valor de mercado de estos. Es por esto que los inventarios deben reconocerse a su costo o valor neto de realización, el menor.

Análisis de aplicación: La Empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., considera como pérdida en sus inventarios por aquellos artículos deteriorados que se tienen ya sea por daños de fábrica o por garantías. Lo que indica que si está cumpliendo con la normativa.

Y = Comprobado

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 22/02/2017</i>
<i>Revisado por: AR/CV</i>	<i>Fecha: 24/03/2017</i>



❖ **INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS CONTABLES**

Tabla 90: Indicadores de cumplimiento de las políticas contables

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS CONTABLES		
N°	Políticas de control contables de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.	Checklist
1	Costo de adquisición de inventarios	✓
2	Método para el cálculo de inventarios	✓
3	Medición de inventarios	✓
4	Pérdidas por deterioro	✓

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

$$\text{Políticas de control contables} = \frac{\text{Políticas cumplidas}}{\text{Total de políticas establecidas}}$$

$$\text{Políticas de control contables} = \frac{4}{4}$$

$$\text{Políticas de control contables} = 1 * 100 = 100\%$$

Análisis:

Observamos que la Empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., Así cumple con todas sus políticas de inventarios conforme a la normativa.

Y = Comprobado

Realizado por: MRM	Fecha: 22/02/2017
Revisado por: AR/CV	Fecha: 24/03/2017



Tabla 91: Indicadores de cumplimiento de las políticas de inventario

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE INVENTARIO		
N°	Políticas de control de inventarios de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.	Checklist
1	Emitir informes de aquellas unidades de inventarios que presenten daño de fábrica o por garantías	✓
2	Aplicar índices de rotación de inventario.	✓
3	Fijación de existencias máximas y mínimas.	✓
4	Toma y conteo físico de inventarios.	✓
5	Ajustes de faltantes y sobrantes de unidades de inventario.	✓
6	Dar de baja en el sistema las unidades utilizadas en los kits de muestras.	X
7	Liquidar requisiciones del área técnica.	X

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

$$\text{Políticas de control de inventarios} = \frac{\text{Políticas cumplidas}}{\text{Total de políticas establecidas}}$$

$$\text{Políticas de control de inventarios} = \frac{5}{7}$$

$$\text{Políticas de control de inventarios} = 0,7143 * 100 = 71,43\%$$

Análisis:

Observamos que la Empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., solo cumple con un 71.43% de sus políticas de inventario lo que nos da a entender que el control de sus inventarios si presenta inconvenientes.

Y = Comprobado

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 22/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017



4.2.2.10 Índice de rotación de inventarios e indicadores de gestión

❖ ESTADO FINANCIERO EMPRESA DISTRIORENTE ECUADOR CÍA. LTDA.

Figura 45: Estado financiero empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

DISTRIORENTE ECUADOR CÍA. LTDA. ESTADO FINANCIERO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2015		
ACTIVOS CORRIENTE	ACTIVOS	
CAJA		\$ 86.553,57
BANCOS	86.553,57	
REALIZABLES		\$ 425.645,23
INVENTARIOS	\$ 425.645,23	
EXIGIBLES		\$ 373.087,29
CUENTAS POR COBRAR	\$ 340.811,65	
CREDITO TRIBUTARIO (IVA)	\$ 1.008,79	
CREDITO TRIBUTARIO	\$ 31.266,85	
FIJOS		\$ 5.251,71
EQUIPO DE COMPUTO	\$ 156,74	
VEHICULOS	\$ 10.000,00	
DEP.ACUMULADA ACT.FIJOS	\$ 4.905,03	
TOTAL ACTIVOS		\$ 890.537,80
	PASIVOS	
CORRIENTES		\$ 748.189,66
CUENTAS POR PAGAR	\$ 613.802,78	
PRESTAMOS DE ACCIONISTAS	\$ 109.233,45	
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	\$ 25.153,43	
TOTAL PASIVOS		\$ 748.189,66
	PATRIMONIO Y	
CAPITAL		\$ 142.348,14
CAPITAL SOCIAL	\$ 8.314,16	
RESERVA LEGAL	\$ 3.882,99	
UTILIDADES RETENIDAS	\$ 31.466,37	
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 98.684,62	
TOTAL PASIVOS MAS CAPITAL		\$ 890.537,80
_____ GERENTE GENERAL		_____ CONTADOR

† = Revisión de Documentos

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 23/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



❖ **ESTADO DE RESULTADOS - DISTRIORENTE ECUADOR CÍA. LTDA.**

Figura 46: Estado de resultados - empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

DISTRIORENTE ECUADOR CÍA. LTDA. ESTADO DE RESULTADOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2015				
VENTAS		\$ 3.779.755,56		
VENTAS DE MERCADERIA 12%	2.695.255,97			
VENTAS DE MERCADERIA 0%	<u>1.084.499,59</u>			
COSTOS DE VENTAS		\$ 3.462.391,96		
INVENTARIO INICIAL	\$ 342.147,17			
COMPRAS	\$ 3.545.890,02			
INVENTARIO FINAL	<u>\$ 425.645,23</u>			
UTILIDAD BRUTA		\$ 317.363,60		
GASTOS DE VENTAS		\$ 218.678,98		
SUELDOS Y SALARIOS	\$ 61.065,40			
BENEFICIO SOCIALES	\$ 9.249,21			
APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL	\$ 11.596,23			
HONORARIOS PROFESIONALES	\$ 2.050,00			
ARRIENDO DE BIENES INMUEBLES	\$ 8.800,00			
MANTENIMIENTO Y REPARACION	\$ 4.988,63			
COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES	\$ 5.588,00			
PROMOCION Y PUBLICIDAD	\$ 3.934,52			
SUMINISTROS Y MATERIALES	\$ 5.429,46			
TRANSPORTE	\$ 15.172,71			
SEGUROS Y REASEGUROS	\$ 3.137,23			
GASTOS VARIOS	\$ 6.919,64			
PAGOS OTROS BIENES	\$ 28.309,78			
DEPRECIACION DE ACTIVOS FIJOS	\$ 1.635,01			
SERVICIOS PUBLICOS	\$ 2.431,75			
PAGO OTROS SERVICIOS	<u>\$ 48.371,41</u>			
UTILIDAD DEL EJERCICIO		<u><u>98.684,62</u></u>		
<hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">GERENTE GENERAL</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">CONTADOR</td> </tr> </table>			GERENTE GENERAL	CONTADOR
GERENTE GENERAL	CONTADOR			

T = Revisión de Documentos

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 23/02/2017</i>
<i>Revisado por: AR/CV</i>	<i>Fecha: 24/03/2017</i>



❖ CÁLCULO DEL ÍNDICE DE ROTACIÓN DE INVENTARIO

- **Período de inmovilización de inventarios:**

$$\text{Rotación de inventarios} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Peomedio de inventarios}}$$

$$\text{Rotación de inventarios} = \frac{\$ 3'462.392,96}{\$ 383.896,2}$$

$$\text{Rotación de inventarios} = 9,01 \text{ veces}$$

Análisis:

Esto nos indica que la rotación del inventario de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., durante el año 2015, fue de nueve veces, o dicho de otra manera: los inventarios se vendieron o rotaron cada mes (12/9)

- **Rotación anual:**

$$\text{Rotación de inventario anual} = \frac{360}{9,01}$$

$$\text{Rotación de inventario anual} = 39,95 \text{ veces al año}$$

Análisis:

El resultado obtenido indica que la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., tiene un índice de rotación de inventarios de 39 veces al año. Lo cual incide positivamente en desarrollo económico de la empresa.

£ = Resultados

Realizado por: MRM	Fecha: 23/02/2017
Revisado por: AR/CV	Fecha: 24/03/2017



❖ **CÁLCULO DE INDICADORES DE GESTIÓN**

TIPO	OBJETIVO DE INDICADOR	NOMBRE DE INDICADOR	FÓRMULA
EFICACIA	Establecer el grado de conocimiento de la misión, visión y objetivos de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.	Conocimiento de la misión, visión y objetivos.	$\frac{\text{\# de empleados enterados año 2015}}{\text{\#Total de empleados}} * 100$
	Verificar el porcentaje de empleados que han recibido capacitaciones.	Empleados capacitados.	$\frac{\text{\# de empleados capacitados año 2015}}{\text{\# Total de empleados capacitados año 2015}} * 100$
	Establecer el grado de orientación de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., en propósitos concretos.	Cumplimiento de actividades planificadas.	$\frac{\text{\# de actividades ejecutadas año 2015}}{\text{\#Total de Actividades Propuestas año 2015}} * 100$
	Establecer el grado de empleados con experiencia dentro de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.	Experiencia de los empleados.	$\frac{\text{\# de empleados con experiencia año 2015}}{\text{\#Total de empleados con experiencia año 2015}} * 100$

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 23/02/2017</i>
<i>Revisado por: AR/CV</i>	<i>Fecha: 24/03/2017</i>



**DISTRIORENTE ECUADOR CÍA. LTDA.
AUDITORÍA OPERACIONAL – PERIODO 2015**

**PT-21
5/9**

EFICIENCIA	Determinar la utilización de los equipos informáticos para saber si son utilizados en un 100%.	Utilización de equipos informáticos.	$\frac{\text{\# de unidades utilizadas año 2015}}{\text{\#Total Unidades Instaladas año 2015}} * 100$
	Determinar si los directivos de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., realizaron el proceso de reclutamiento de personal.	Cumplimiento de los procedimientos de reclutamiento de personal.	$\frac{\text{\# de directivos que cumplen los procedimientos año 2015}}{\text{\#Total de directivos año 2015}} * 100$
ECONOMÍA	Conocer el porcentaje de capacitación al personal en relación a la atención al cliente.	Capacitación del personal con relación a la atención al cliente.	$\frac{\text{\# de empleados capacitados año 2015}}{\text{\# Total empleados capacitados año 2015}} * 100$
	Conocer si la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., ha realizado las planificaciones anuales.	Planificaciones anuales.	$\frac{\text{\# de planificaciones alcanzadas año 2015}}{\text{Total planificaciones}} * 100$

Realizado por: MRM	Fecha: 23/02/2017
Revisado por: AR/CV	Fecha: 24/03/2017



➤ EFICACIA

Conocimiento de la misión, visión y objetivos

$$\frac{\# \text{ de empleados que han conocido año 2015}}{\# \text{ Total de empleados año 2015}} * 100$$
$$= \frac{10}{15} * 100 = 66,66\%$$

Conclusión:

Por medio del indicador de conocimiento, se determina que el 6.66% de los empleados conocen la misión, visión y objetivos mientras que el 33,34% que viene siendo una minoría lo desconocen por una adecuada forma de difusión.

Recomendación:

Al Gerente General, Gerencia Técnica y Gerencia de Ventas, publicar e indicarles a los empleados de la empresa la misión, visión y objetivos establecidos realizando para su efecto capacitaciones, entregando propaganda visual como afiches, trípticos.

Empleados capacitados

$$\frac{\# \text{ de empleados capacitados año 2015}}{\# \text{ Total de empleados capacitados año 2015}} * 100$$
$$= \frac{11}{15} * 100 = 73,33\%$$

Conclusión:

Se determinó que el 73,33% se ha capacitado mientras el 26,67% de los empleados no han recibido capacitaciones lo que indica que el desarrollo de sus funciones no es eficaz.

Recomendación:

Al Gerente General, Gerencia Técnica y Gerencia de Ventas, diseñar un plan de capacitación, actualizando sus conocimientos y obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.

£ = Resultados

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 23/02/2017</i>
<i>Revisado por: AR/CV</i>	<i>Fecha: 24/03/2017</i>



Cumplimiento de actividades planificadas

$$\frac{\# \text{ de actividades ejecutadas año 2015}}{\# \text{ Total de Actividades Propuestas año 2015}} * 100$$
$$= \frac{10}{12} * 100 = 83,33\%$$

Conclusión:

Existe un 83,33% de eficacia en el cumplimiento de las actividades planificadas, por lo tanto se nota un 16,67% sin concluir debido a la falta de seguimiento al plan.

Recomendación:

Al Gerente General de la Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., hacer cumplir con todas las actividades planificadas para el desarrollo eficaz de la empresa.

Experiencia de los empleados

$$\frac{\# \text{ de empleados con experiencia año 2015}}{\# \text{ Total de empleados con experiencia}} * 100$$
$$= \frac{12}{15} * 100 = 80\%$$

Conclusión:

De la totalidad de empleados solo el 80% tiene experiencia y están en la capacidad de asumir nuevos puestos de trabajo mientras que el 20% restante no la tienen.

Recomendación:

Al Gerente General, hacer cumplir el reglamento, contratando al personal de acuerdo a los conocimientos, experiencias y destrezas para el desarrollo de las actividades en el puesto de trabajo que este vacante.

£ = Resultados

Realizado por: MRM	Fecha: 23/02/2017
Revisado por: AR/CV	Fecha: 24/03/2017



➤ EFICIENCIA

Utilización de equipos informáticos

$$\frac{\# \text{ de unidades utilizadas año 2015}}{\# \text{ Total Unidades Instaladas}} * 100$$
$$= \frac{4}{4} * 100 = 100\%$$

Conclusión:

Existe un 100% de eficiencia en el uso oportuno de los equipos informáticos.

Recomendación:

Al Gerente, Mantener la eficiente utilización de los equipos electrónicos e informáticos para no caer en errores informáticos en un futuro.

Cumplimiento de los procedimientos de reclutamiento de personal.

$$\frac{\# \text{ de Directivos que cumplen procedimientos año 2015}}{\# \text{ Total de directivos}} * 100$$
$$= \frac{3}{3} * 100 = 100\%$$

Conclusión:

Se determinó que el 100% cumple con el proceso de reclutamiento del personal, para la eficiente contratación del personal.

Recomendación:

Al Gerente General, Gerencia Técnica y Gerencia de Ventas, mantener el cumplimiento de las políticas y procedimientos ya establecidos en la empresa, para la contratación del personal y de esta manera evitar los fraudes por personal nuevo.

£ = Resultados

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 23/02/2017</i>
<i>Revisado por: AR/CV</i>	<i>Fecha: 24/03/2017</i>



➤ **ECONOMÍA**

Capacitación del personal con relación a la atención al cliente

$$\frac{\# \text{ de empleados capacitados año 2015}}{\# \text{ Total empleados capacitados}} * 100$$
$$= \frac{13}{15} * 100 = 86,67\%$$

Conclusión:

La empresa proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimiento y habilidades en un 86,67%, para así desempeñarse con éxito en su función, por tanto es necesaria la capacitación al personal.

Recomendación:

Al Gerente General, Gerencia Técnica y Gerencia de Ventas, mantener y mejorar el plan de capacitación, actualizando sus conocimientos y obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.

Planificaciones anuales

$$\frac{\# \text{ de planificaciones alcanzadas año 2015}}{\text{Total planificaciones}} * 100$$
$$= \frac{10}{12} * 100 = 83,33\%$$

Conclusión:

Se alcanzó un 83,33% de planificaciones propuestas en el 2015, lo que permite a la administración obtener un resultado favorable con el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Recomendación:

Al Gerente General, Gerencia Técnica y Gerencia de Ventas, permanecer al pendiente de los controles para verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

£ = Resultados

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 23/02/2017</i>
<i>Revisado por: AR/CV</i>	<i>Fecha: 24/03/2017</i>



4.2.2.11 Matriz de Hallazgos de Auditoría

Tabla 92: Hoja de hallazgos – inadecuada comunicación institucional



REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
» PT-16 1/34	La empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., presenta del total de políticas de control de inventario existe incumplimiento de dos de ellas.	Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., tiene un incumplimiento respecto a políticas de control de inventarios, debido a que no se han cumplido en su totalidad por parte del personal de la empresa, especialmente por la omisión en las tareas asignadas al personal del área técnica.	No se está supervisando los procesos constantemente al personal de que esté cumpliendo con las políticas de inventario.	Ocasiona que la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., no esté cumpliendo al cien por ciento con sus actividades de control y esto puede influir negativamente en su desarrollo productivo	Se comunica de forma muy común factores internos que no intervienen en la actividad principal de la empresa, de manera que se los trata con poca importancia, pero pueden tener gran incidencia si no se los trata con constancia y delicadeza.	Al Gerente General.- Se recomienda supervisar, monitorear y evaluar el cumplimiento de las políticas establecidas, ya que éstas le van a permitir aumentar la eficiencia y efectividad de sus operaciones.

Elaborado Por: Mirley Rodríguez Magé

» = Extraído desde.

© = Analizado.

Realizado por: MRM	Fecha: 24/02/2017
Revisado por: AR/CV	Fecha: 24/03/2017



Tabla 93: Hoja de hallazgos – políticas administrativas desactualizadas.

REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
» PT-16 3/34	Las políticas administrativas de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., no han sido actualizadas.	Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., en su política de “ <i>Mantenimiento, Difusión y Actualización de Políticas</i> ” menciona:la actualización de políticas internas no solo supone la revisión de su contenido, sino también establecer los medios para su adecuada difusión y control; procesos que se encontrarán bajo la responsabilidad de la máxima autoridad de la empresa o un delegado bajo un documento escrito.	Los buenos resultados de las políticas administrativas han provocado que las mismas se posesionen con gran rigurosidad de manera que no puedan ser reestructuradas, sino se planteen como un todo dentro de la empresa.	El manejo bajo los mismos lineamientos o parámetros establecidos en las políticas administrativas en todos los periodos pueden desencadenar en resistencia al cambio o generar bajos niveles de innovación.	La empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., se maneja con un estilo administrativo riguroso y desactualizado, por lo que se corre el riesgo de desarrollar procedimientos estáticos que no permitan la evolución de la organización.	Al Gerente General, evaluar el impacto y eficiencia de las políticas administrativas para establecer parámetros de mejora dentro de las mismas, enmarcando a la empresa a un cambio en sus procesos internos y brindando flexibilidad administrativa para los demás niveles de la organización.

Elaborado Por: Mirley Rodríguez Magé

© = Analizado.

» = Extraído desde.

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 24/02/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017



Tabla 1. Hoja de hallazgos – incorrecta asignación responsabilidades a nivel de control interno

REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
» PT-16 9/34	La empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., no delega autoridad a sus trabajadores acorde a su nivel de desempeño en sus funciones.	Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., en su norma interna 3.3.2 “ <i>Principios de la Organización</i> ” establece: <ul style="list-style-type: none"> • Delegación de Autoridad y Responsabilidad: delegar autoridad consiste en asignar una tarea a un empleado que posea los conocimientos y experiencia apropiados con el perfil del cargo, entiendo que conjuntamente con la autoridad conlleva la total responsabilidad del cargo asignado. 	Los trabajadores de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., se sienten completamente responsables y conformes con las asignaciones de autoridad establecidas por la empresa ya que obedece a parámetros justos de evaluación.	La satisfacción de los trabajadores en su lugar de trabajo puede recaer en el conformismo laboral, lo que impediría el desarrollo de una cultura progresista dentro de la empresa.	En la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., existe conformidad de los trabajadores en su lugar de trabajo, de manera que su desempeño en niveles altos o bajos no recae sobre la iniciativa de asignación de responsabilidades a nivel de control interno dentro de la compañía.	Al Jefe de Operaciones.- incentivar el desempeño y operaciones de los trabajadores en base a delegaciones de autoridad y responsabilidad a nivel de control interno adecuadas, para lograr una cultura de trabajo en base a incentivos de mando en las distintas áreas de la empresa.

Elaborado Por: Mirley Rodríguez Magé

© = Analizado

» = Extraído desde.

<i>Realizado por:</i> MJM	<i>Fecha:</i> 24/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



Tabla 2. Hoja de hallazgos – inadecuada definición de objetivos

REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
» PT-16 11/34	Los objetivos de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., no se rigen acorde a lo indicado en el reglamento interno de la compañía.	El reglamento interno de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., en el <i>Art. 48 OBJETIVOS</i> establece.- el planteamiento de objetivos es una responsabilidad conjunta entre el trabajador y su superior. Tales objetivos se ceñirán a lo indicado en el reglamento y tendrá como propósito coadyuvar con la compañía en el logro de sus objetivos...	La empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., se rige mediante la consecución de objetivos en mira de la satisfacción del cliente, por lo que sus factores internos se adaptan acorde a su exigibilidad.	El enfoque en el cliente y la satisfacción de sus necesidades pueden tener efectos negativos en cuanto a la capacidad productiva de la empresa o la administración correcta de sus recursos.	La satisfacción del cliente es muy necesaria para obtener prestigio en el mercado, pero se debe considerar la capacidad de la organización para no descuidar los aspectos internos de la empresa, evitando caer en ambiciones perjudiciales para el correcto funcionamiento de la entidad.	A Gerencia General, adecuar los objetivos en base a la capacidad y alcance de la organización, apuntando hacia la mayor satisfacción de la demanda pero dentro de niveles uniformes, que no interrumpen el crecimiento paulatino de la empresa.

Elaborado Por: Mirley Rodríguez Magé

© = Analizado.

» = Extraído desde.

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 24/02/2017</i>
<i>Revisado por: AR/CV</i>	<i>Fecha: 24/03/2017</i>



Tabla 3. Hoja de hallazgos – incumplimiento sobre la identificación y evaluación del riesgo.

REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
» PT-16 17/34	Los riesgos detectados en Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., no se jerarquizan acorde al nivel de su importancia, son tomados en base a hechos retrospectivos.	El plan de mitigación de riesgos de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., precisa en su literal ii): Definir a través de una evaluación de históricos las áreas de mayor y menor exposición a los riesgos inherentes a sus actividades, en consecuencia de establecer el riesgo máximo aceptable así como el área no aceptable.	El manejo de los riesgos en forma integral durante varios periodos dentro de la empresa ha causado que todos tengan igual trato y significancia dentro de la compañía.	Si todos los riesgos son considerados bajo los mismos criterios e importancia en la empresa se incurrirá quizás en gastos innecesarios atendiendo riesgos sin menor impacto como si fuesen de gran magnitud.	La empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., ha manejado sus riesgos de forma integral durante varios periodos teniendo resultados positivos, sin embargo se debe considerar la jerarquización de los mismos para tratarlos acorde a la importancia, impacto e incidencia dentro de la organización.	A la Gerencia General.- jerarquizar los riesgos detectados de mejor manera para mitigarlos acorde a su importancia. El generalizar los riesgos puede inmiscuir en mayores costos para su remisión.

Elaborado Por: Mirley Rodríguez Magé

© = Analizado.

» = Extraído desde.

Realizado por: MRM	Fecha: 24/02/2017
Revisado por: AR/CV	Fecha: 24/03/2017



Tabla 4. Hoja de hallazgos – deficiente coordinación en la definición y desarrollo de actividades de control.

REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
» PT-16 19/34	El desempeño de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., no es sincronizado en todas las áreas que la integran.	El reglamento interno de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., en su artículo 88 menciona.- Las jefaturas internas deben coordinar las actividades de desarrollo y desempeño organizacional para generar un íntegro progreso de la compañía y la consecución de objetivos de forma unánime.	El desarrollo acelerado de la empresa durante las últimas décadas ha ocasionado que el progreso se vea evaluado a nivel general, dejando ciertas incertidumbres en diferentes áreas de la empresa.	La empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., podría incurrir sobre el progreso autónomo de cada una de las áreas que la integra, causando gran realce en ciertos aspectos y deficiencias otros.	El buen manejo de los productos y servicios que ofrece Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., ha descuidado la evolución integra de todas las áreas de la organización causando una cultura de desempeño independiente entre áreas, lo que podría afectar en el desarrollo unánime de la empresa.	A Gerencia General, promover políticas de desempeño que integren el trabajo de cada área que compone la organización, fomentando el crecimiento equitativo de cada área y por ende un desarrollo integral y equilibrado de la organización.

Elaborado Por: Mirley Rodríguez Magé

© = Analizado.

» = Extraído desde.

Realizado por: MRM	Fecha: 24/02/2017
Revisado por: AR/CV	Fecha: 24/03/2017



Tabla 5. Hoja de hallazgos – comunes actividades de control en seguridad laboral

REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
» PT-16 21/34	No se controla de manera sorpresiva los lineamientos respectivos que deben realizarse previo a las actividades laborales del personal.	Según el Principio N° 2 del Plan de Seguridad Laboral en Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., establece: Evaluar riesgos laborales por puestos de trabajo, agrupando aquellos que tienen similar perfil, mediante técnicas de control sorpresivas que permitan identificar claramente los factores de riesgo que rodean a los trabajadores.	Procedimientos rutinarios de seguridad industrial proporcionando una cultura de prevención de riesgos regularmente normalizada en todos los aspectos.	La empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., podría tener complicaciones en cuanto a la contraer multas por el organismo de control, amas de indemnizaciones a trabajadores por no proteger la salud de los empleados con programas de seguridad en el lugar de trabajo que sean efectivos.	El bajo índice de riesgos y accidentes en la empresa, ha producido que Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., asuma controles rutinarios de prevención de riesgos laborales y que las actividades de los trabajadores sean tomados como un proceso normal de trabajo, prevenciones renovadas.	Al Jefe de Operaciones, implementar estrategias de control que identifiquen procedimientos o actividades irregulares antes, durante y después de las actividades laborales del personal.

Elaborado Por: Mirley Rodríguez Magé

© = Analizado.

» = Extraído desde.

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 24/02/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



Tabla 6. Hoja de hallazgos – ausencia de indicadores de evaluación y comunicación



REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
» PT-16 33/34	No se toma en cuenta la implementación de estrategias en base a indicadores de desempeño de la competencia.	En el plan de mitigación de riesgos de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., se menciona: <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de competitividad Se deben establecer comparaciones del desempeño en base al desarrollo y evolución de la competencia, a fin de emitir estrategias de posicionamiento en el mercado. 	Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., es considerada como una empresa sólida en el mercado donde ofrece sus productos y servicios por lo que no se fija en el progreso o decaimiento de sus competidores.	Es posible que se v Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., sea afectada en su demanda si la competencia desarrollase mejores estrategias de influencia en el mercado, afectando a su demanda en periodos posteriores.	Por el buen funcionamiento de la organización y los resultados alcanzados Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., no se inmiscuye en el mundo de la competencia, considerándolo como un factor externo de poca incidencia, basándose en criterios internos de mejora continua.	A Gerencia General, exigir a las Jefaturas el monitoreo, la evaluación y comunicación permanente de su desempeño frente a parámetros de la competencia directa, teniendo en cuenta que se debe apreciar criterios de evaluación distintos a los establecidos por la misma empresa, para verificar desde otra perspectiva su correcto funcionamiento.

Elaborado Por: Mirley Rodríguez Magé

© = Analizado.

» = Extraído desde.

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 24/02/2017</i>
<i>Revisado por: AR/CV</i>	<i>Fecha: 24/03/2017</i>



Tabla 7. Hoja de hallazgos – ausencia de indicadores de evaluación y comunicación



REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
» PT-20 4/4	No se toma en cuenta la implementación de estrategias en base a indicadores de desempeño de la competencia.	En el plan de mitigación de riesgos de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., se menciona: <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de competitividad Se deben establecer comparaciones del desempeño en base al desarrollo y evolución de la competencia, a fin de emitir estrategias de posicionamiento en el mercado. 	Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., es considerada como una empresa sólida en el mercado donde ofrece sus productos y servicios por lo que no se fija en el progreso o decaimiento de sus competidores.	Es posible que se v Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., sea afectada en su demanda si la competencia desarrollase mejores estrategias de influencia en el mercado, afectando a su demanda en periodos posteriores.	Por el buen funcionamiento de la organización y los resultados alcanzados Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., no se inmiscuye en el mundo de la competencia, considerándolo como un factor externo de poca incidencia, basándose en criterios internos de mejora continua.	A Gerencia General, exigir a las Jefaturas el monitoreo, la evaluación y comunicación permanente de su desempeño frente a parámetros de la competencia directa, teniendo en cuenta que se debe apreciar criterios de evaluación distintos a los establecidos por la misma empresa, para verificar desde otra perspectiva su correcto funcionamiento.

Elaborado Por: Mirley Rodríguez Magé

© = Analizado.

» = Extraído desde.

<i>Realizado por: MRM</i>	<i>Fecha: 24/02/2017</i>
<i>Revisado por: AR/CV</i>	<i>Fecha: 24/03/2017</i>



4.2.3 Fase IV – Informe de resultados



FASE IV: INFORME DE RESULTADOS

Objetivo: Informar sobre los aspectos de mayor relevancia encontrados en el proceso evaluativo, para el funcionamiento eficiente, eficaz y efectivo de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Entidad Auditada: Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Tipo de Auditoría: Auditoría Operacional

Área: Proceso Operativo

Periodo: 2015



4.2.3.1 Programa de auditoría – FASE IV

Tabla 94: Programa de auditoría – informe de resultados

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P-T	RESPONSABLE	FECHA:
1	Realice el programa de auditoría operacional – informe de resultados.	PT-22	MRM	06/03/2017
2	Notifique el cierre de auditoría operacional.	NCA	MRM	08/03/2017
3	Realice la convocatoria a la lectura del informe final de auditoría.	CLI	MRM	10/03/2017
4	Elabore el informe final de auditoría operacional.	IFA	MRM	13/03/2017
5	Realice el acta de conferencia final de auditoría.	ACF	MRM	20/03/2017

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

OBSERVACIONES:

✕ = Conciliado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 06/03/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



4.2.3.2 Notificación de Cierre de Auditoría

OFICIO N°: 003-MRM-DO-2017

SECCIÓN: Auditoría Externa

ASUNTO: Notificación de Cierre de Auditoría Operacional

NOTIFICACIÓN

Quito, 08 de marzo del 2017.

Señor

Besantes Badillo Oswaldo Abel

GERENTE - DISTRIORENTE ECUADOR CÍA. LTDA.

Presente.-

De nuestras consideraciones.-

Mediante el presente documento NOTIFICO el **CIERRE DE AUDITORÍA**, con fecha 06 de marzo del año en curso, consientes que la información manejada durante la ejecución de la presente Auditoría Operacional es de total reserva de la organización, justificamos que la misma fue analizada y devuelta con total integridad, aclarando que su manejo a partir de la presente fecha es de total responsabilidad de la Administración de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Agradecemos la colaboración demostrada durante todo el proceso de Auditoría, a su vez que rogamos se tome en cuenta el presente documento.

Atentamente,

Egda. Mirley Rodríguez Magé.

AUDITORA / AUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

MR – AUDITORES INDEPENDIENTES

✓ = Socializado

Realizado por: MRM	Fecha: 08/03/2017
Revisado por: AR/CV	Fecha: 24/03/2017



4.2.3.3 Convocatoria Lectura del Informe

OFICIO N°: 004-MRM-DO-2017

SECCIÓN: Auditoría Externa

ASUNTO: Notificación de Cierre de Auditoría Operacional

CONVOCATORIA

Quito, 10 de Marzo del 2017.

Señor

Besantes Badillo Oswaldo Abel

GERENTE - DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.

Presente.-

De nuestras consideraciones.-

Por medio de la presente, convoco a usted y a todo el personal que crea conveniente la Administración, a la Conferencia Final de Comunicación de Resultados, correspondiente a la realización de Auditoría Operacional, periodo 2015.

Conferencia que se llevará a cabo el día viernes 10 de marzo del año en curso, a las 09h00 am, en la sala de capacitaciones de la empresa.

Por su atención y asistencia que brinde a la presente convocatoria, expreso mi más alto sentido de gratitud.

Atentamente,

Egda. Mirley Rodríguez Magé.

AUDITORA / AUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

MR – AUDITORES INDEPENDIENTES

✓ = Socializado

Realizado por: MRM	Fecha: 10/03/2017
Revisado por: AR/CV	Fecha: 24/03/2017



4.2.3.4 Informe final de auditoría operacional

OFICIO N°: 004-MRM-DO-2017

SECCIÓN: Auditoría Externa

ASUNTO: Informe Final de Auditoría Operacional

CARTA DE PRESENTACIÓN

Quito, 13 de marzo del 2017.

Señor

Besantes Badillo Oswaldo Abel

GERENTE - DISTRIORENTE ECUADOR CÍA. LTDA.

Presente.-

De nuestras consideraciones.-

Hemos realizado la Auditoría Operacional a la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., cantón Quito, provincia de Pichincha, periodo 2015, con el propósito de optimizar los procesos administrativos y financieros, para la mejora de la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones.

El análisis se realizó de acuerdo a las normas de auditoría generalmente aceptadas y demás procedimientos considerados necesarios, para la evaluación en base de criterios de eficiencia, eficacia y efectividad.

Debido a la naturaleza especial del examen los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe, mismos que sugerimos deberían ser aplicadas a fin de mejorar ciertas inconsistencias.

Atentamente,

Egda. Mirley Rodríguez Magé.

AUDITORA / AUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

MR – AUDITORES INDEPENDIENTES

✓ = Socializado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 13/03/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



CAPITULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

1. MOTIVOS DE EXAMEN:

La auditoría operativa realizada a la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., corresponde a la ejecución de una investigación previo a la obtención de Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría; la misma que se efectuará cumpliendo con los parámetros establecidos y normas legales vigentes relacionadas al proceso de auditoría operativa, con el fin de emitir un dictamen e informe de los hallazgos encontrados.

2. OBJETIVOS:

General:

Establecer los procedimientos iniciales de la Auditoría Operacional, a fin de dirigir su alcance y evaluación hacia las áreas de mayor importancia dentro de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., periodo 2015, para optimizar los procesos administrativos y financieros, para la mejora de la eficacia y eficiencia de las operaciones.

Específicos:

- Identificar los procesos que se utilizan para el control de inventarios, mediante la aplicación de flujogramas a fin de detectar los niveles de no conformidad.
- Conocer el método específico de control interno COSO III, para detectar las debilidades dentro de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.
- Aplicar indicadores financieros relacionados a los inventarios.
- Aplicar indicadores de gestión.
- Emitir un informe de Auditoría de Operacional

✓ = Socializado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 13/03/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



3. ANTECEDENTES:

Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., inició sus actividades el 21 de agosto del 2009 en el cantón Quito, provincia de Pichincha, en la parroquia Cotocollao, calles: Machala 58 - 23 y Vicente Anda Aguirre; dedicada a la venta de productos diversos para el consumidor, al principio funcionaba como una bodega con un total de 2 empleados y su Gerente Propietaria. A los 3 años expandió sus instalaciones empezando con la comercialización de 550 productos distribuidos en segmentos de hogar, belleza y aseo.

Actualmente la Empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., cuenta con un total de 15 empleados y los productos que ofrece se han diversificado, llegando a abarcar no sólo los productos de semillas e insumos, sino también la venta, instalación y asistencia técnica.

4. ALCANCE:

La auditoría operativa al área de inventarios en la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., comprenderá el período que empieza desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2015. Teniendo como tiempo estimado una duración de 60 días.

5. BASE LEGAL:

Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., conforme a sus actividades operativas que desarrollan de acuerdo a su estructura y funcionamiento está regida por las siguientes leyes:

- **Leyes**
 - Ley de Compañías
 - Ley de Régimen Tributario Interno
 - Ley de Gestión Ambiental
 - Ley y Ordenanza Municipal.
 - Código Laboral

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 13/03/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



- **Organismos**

- Superintendencia de Compañías
- Servicio de Rentas Internas
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- Ministerio de Relaciones Laborales

- **Normas**

- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas
- Normas Internacionales de Contabilidad
- Normas Internacionales de Información Financiera.

✓ = Socializado

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 13/03/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017



CAPÍTULO II: INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

1. VISITA Y RECONOCIMIENTO Y A LAS INSTALACIONES

❖ CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

Permite conocer los datos de identificación más relevante de la entidad donde se ejecutó la investigación propuesta.

• Datos de Identificación

Razón Social:	DISTRIORENTE ECUADOR CÍA. LTDA
Actividad / Giro:	VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DIVERSOS PARA EL CONSUMIDOR.
Ruc:	1792209358001
Provincia:	Pichincha
Cantón:	Quito
Parroquia:	Cotocollao
Dirección:	Calles: Machala 58 - 23 y Vicente Anda Aguirre
Teléfono:	Fijo _ (02) 2 949-141 Móvil _ 0985614900
Web:	distrioriente@hotmail.com

• Misión

Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., es una compañía comercializadora al por mayor y menor de productos diversos para el consumidor con calidad certificada, brindamos un excelente servicio a la comunidad, cumpliendo responsablemente con los tiempos de entrega y disponibilidad de productos en cantidad y variedad; garantizando la satisfacción de nuestros clientes.

✓ = Socializado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 13/03/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



- **Visión**

Ser una empresa líder en el mercado regional para el 2020, ofertando mercancías de alta calidad y precios competitivos, en la venta y distribución de productos diversos para el consumidor, extendiendo la capacidad de la compañía a través de la creación, apoyo y fortalecimiento de nuestros canales de distribución.

- **Áreas o departamentos de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.**

Previa la aplicación del cuestionario de control interno es importante conocer las áreas o departamentos existentes en la organización, con el fin de identificar aquellas que tienen relación directa con el inventario de la Empresa:

Tabla 3. Áreas o departamentos de la empresa

NÚMERO	ÁREAS O DEPARTAMENTOS
1	Gerencia General
2	Secretaría – Recepción
3	Gerencia Técnica
4	Gerencia de Ventas
5	Jefatura de Operaciones
6	Contabilidad
7	Control de calidad
8	Marketing
9	Bodega
10	Sistemas
11	Área Técnica
12	Punto de Venta - Matriz
13	Punto de Venta – Orellana
14	Almacén
15	Mensajería y Limpieza

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

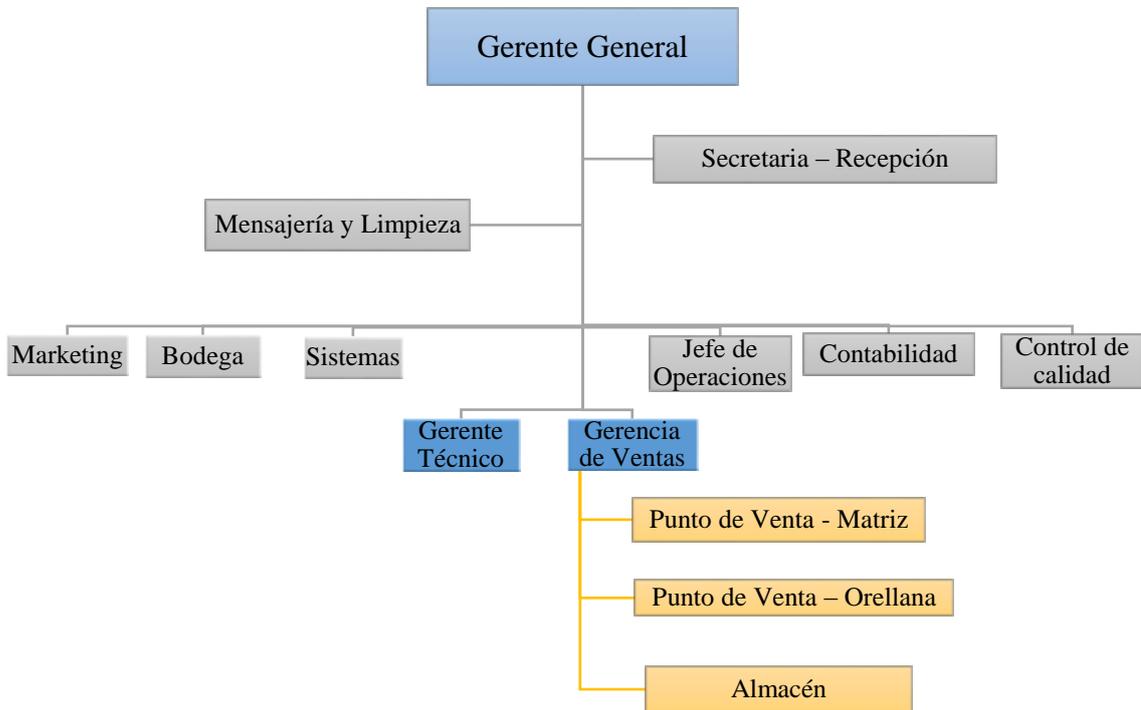
✓ = Socializado

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 13/03/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017

2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura orgánica de la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., se encuentra constituida bajo el siguiente orden:

Figura 2. Estructura Organizacional



Fuente: Empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

3. POLÍTICAS CONTABLES Y DE CONTROL DE INVENTARIOS

❖ POLÍTICAS CONTABLES:

- Costo de Adquisición de Inventarios.- El costo de adquisición comprende el valor de la mercadería más el factor de importación, transporte, almacenamiento y algún otro tipo de costo en el que se incurra en la adquisición de la mercadería.

✓ = Socializado

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 13/03/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017



- Método para calcular el costo de Inventarios.- La fórmula del costo debe corresponder al método promedio ponderado mensual. La entidad utiliza la misma fórmula de costo para todos sus inventarios.
- Medición de Inventarios.- La empresa hace la medición de sus inventarios al costo, es decir al importe que la entidad espera tener al momento de vender su mercadería durante su periodo normal de operaciones.
- Perdidas por deterioro de Inventario.- La entidad considera como pérdida en sus inventarios por aquellos artículos deteriorados que se tienen ya sea por daños de fábrica o por garantías.

❖ **POLÍTICAS DE INVENTARIOS:**

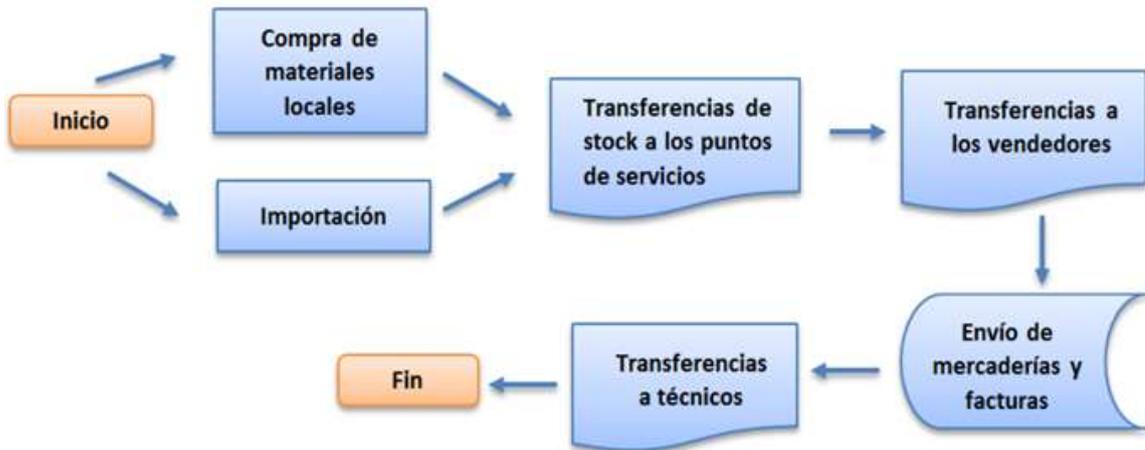
- El personal encargado del manejo y control de inventarios deberá cumplir con las siguientes políticas establecidas:
- Emitir informes de aquellas unidades de inventarios que presenten daño de fábrica o por garantías.
- Aplicar índices de rotación de inventarios.
- Fijación de existencias máximas y mínimas.
- Toma y conteo físico de inventarios.
- Ajustes de faltantes y sobrantes de unidades de inventario.
- Dar de baja en el sistema las unidades utilizadas en los kits de reparación y mantenimiento.
- Liquidar requisiciones del área técnica.

✓ = Socializado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 13/03/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017

4. RECONOCIMIENTO DE LOS PROCESOS

Figura 3. Sistema de procesos y manejo de inventarios



Fuente: Empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.

Elaborado por: Mirley Rodríguez Magé

✓ = Socializado

Realizado por: MRM	Fecha: 13/03/2017
Revisado por: AR/CV	Fecha: 24/03/2017



CAPITULO III: RESULTADOS DE AUDITORÍA

Una vez concluido el examen de Auditoria Operacional se puede identificar que la Empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., presenta los siguientes puntos atendidos:

❖ INADECUADA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Conclusión:

Se comunica de forma muy común factores internos que no intervienen en la actividad principal de la empresa, de manera que se los trata con poca importancia, pero pueden tener gran incidencia si no se los trata con constancia y delicadeza.

Recomendación:

Al Gerente General.- Se recomienda supervisar, monitorear y evaluar el cumplimiento de las políticas establecidas, ya que éstas le van a permitir aumentar la eficiencia y efectividad de sus operaciones.

❖ POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS DESACTUALIZADAS.

Conclusión:

La empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., se maneja con un estilo administrativo riguroso y desactualizado, por lo que se corre el riesgo de desarrollar procedimientos estáticos que no permitan la evolución de la organización.

Recomendación:

Al Gerente General, evaluar el impacto y eficiencia de las políticas administrativas para establecer parámetros de mejora dentro de las mismas, enmarcando a la empresa a un cambio en sus procesos internos y brindando flexibilidad administrativa para los demás niveles de la organización.

✓ = Socializado

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 13/03/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017



❖ **INCORRECTA ASIGNACIÓN RESPONSABILIDADES A NIVEL DE CONTROL INTERNO**

Conclusión:

En la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., existe conformidad de los trabajadores en su lugar de trabajo, de manera que su desempeño en niveles altos o bajos no recaerá sobre la iniciativa de asignación de responsabilidades a nivel de control interno dentro de la compañía.

Recomendación:

Al Jefe de Operaciones.- incentivar el desempeño y operaciones de los trabajadores en base a delegaciones de autoridad y responsabilidad a nivel de control interno adecuadas, para lograr una cultura de trabajo en base a incentivos de mando en las distintas áreas de la empresa.

❖ **INADECUADA DEFINICIÓN DE OBJETIVOS**

Conclusión:

La satisfacción del cliente es muy necesaria para obtener prestigio en el mercado, pero se debe considerar la capacidad de la organización para no descuidar los aspectos internos de la empresa, evitando caer en ambiciones perjudiciales para el correcto funcionamiento de la entidad.

Recomendación:

A Gerencia General, adecuar los objetivos en base a la capacidad y alcance de la organización, apuntando hacia la mayor satisfacción de la demanda pero dentro de niveles uniformes, que no interrumpan el crecimiento paulatino de la empresa.

✓ = Socializado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 13/03/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



❖ **INCUMPLIMIENTO SOBRE LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIESGO.**

Conclusión:

La empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., ha manejado sus riesgos de forma integral durante varios periodos teniendo resultados positivos, sin embargo se debe considerar la jerarquización de los mismos para tratarlos acorde a la importancia, impacto e incidencia dentro de la organización.

Recomendación:

A la Gerencia General.- jerarquizar los riesgos detectados de mejor manera para mitigarlos acorde a su importancia. El generalizar los riesgos puede inmiscuir en mayores costos para su remisión.

❖ **DEFICIENTE COORDINACIÓN EN LA DEFINICIÓN Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE CONTROL.**

Conclusión:

El buen manejo de los productos y servicios que ofrece Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., ha descuidado la evolución integra de todas las áreas de la organización causando una cultura de desempeño independiente entre áreas, lo que podría afectar en el desarrollo unánime de la empresa.

Recomendación:

A Gerencia General, promover políticas de desempeño que integren el trabajo de cada área que compone la organización, fomentando el crecimiento equitativo de cada área y por ende un desarrollo integral y equilibrado de la organización.

✓ = Socializado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 13/03/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



❖ COMUNES ACTIVIDADES DE CONTROL EN SEGURIDAD LABORAL

Conclusión:

El bajo índice de riesgos y accidentes en la empresa, ha producido que Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., asuma controles rutinarios de prevención de riesgos laborales y que las actividades de los trabajadores sean tomados como un proceso normal de trabajo, prevenciones renovadas.

Recomendación:

Al Jefe de Operaciones, implementar estrategias de control que identifiquen procedimientos o actividades irregulares antes, durante y después de las actividades laborales del personal.

❖ AUSENCIA DE INDICADORES DE EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN

Conclusión:

Por el buen funcionamiento de la organización y los resultados alcanzados Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., no se inmiscuye en el mundo de la competencia, considerándolo como un factor externo de poca incidencia, basándose en criterios internos de mejora continua.

Recomendación:

A Gerencia General, exigir a las Jefaturas el monitoreo, la evaluación y comunicación permanente de su desempeño frente a parámetros de la competencia directa, teniendo en cuenta que se debe apreciar criterios de evaluación distintos a los establecidos por la misma empresa, para verificar desde otra perspectiva su correcto funcionamiento.

✓ = Socializado

<i>Realizado por:</i> MRM	<i>Fecha:</i> 13/03/2017
<i>Revisado por:</i> AR/CV	<i>Fecha:</i> 24/03/2017



4.2.3.5 Acta de Conferencia Final

ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS CONTENIDOS EN EL INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL A LA EMPRESA DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA., DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERÍODO 2015.

En el cantón Quito, provincia de Pichincha, a los veinte días del mes de marzo del dos mil diecisiete, a las nueve horas los suscritos (as): Dr. Alberto Patricio Robalino Auditor Supervisor / Director del Trabajo de Titulación.; Ing. Carlos Fernando Veloz Navarrete Auditor Supervisor / Miembro del Trabajo de Titulación.; y, Egda. Mirley Rodríguez Magé Auditora / Autora del trabajo de Titulación, se constituyen en la gerencia de la institución, con el objeto de dejar constancia de la Comunicación de Resultados de la Auditoría Operacional a la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., del cantón Quito, provincia de Pichincha, período 2015, que fue realizado de conformidad a la orden de trabajo No. 001-MRM-DO-AO-2017.

Al efecto, en presencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del borrador del informe, se analizaron y discutieron los resultados del examen constantes en los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Para constancia de lo actuado, las personas asistentes suscriben la presente acta en dos ejemplares de igual tenor.

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CÉDULA DE CIUDADANÍA	FIRMA
Sr. Besantes Badillo Oswaldo Abel	Gerente General		
Ing. José Armando Bastidas Proaño	Gerencia Técnica		
Ing. Merly Alejandra Lapo Sacón	Gerencia de Ventas		
Ing. Juan Pablo Ríos Mora	Jefe de Operaciones		

✓ = Socializado

Realizado por: <i>MRM</i>	Fecha: 20/03/2017
Revisado por: <i>AR/CV</i>	Fecha: 24/03/2017

CONCLUSIONES

- La empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., utiliza el sistema de control de inventarios Microsoft Dynamics AX, presenta problemas en el manejo de su inventario, ya que no existe un oportuno control respecto a las unidades que se asignan al personal del área técnica, lo que ocasiona que generen desajustes en las unidades y déficit en el stock de mercadería, pudiendo dar lugar a riesgos inherentes de gran incidencia.
- El grado de cumplimiento con relación al método de control interno COSO III determinó que el nivel de confianza alcanzado es del 78% catalogado como alto y el nivel de riesgo es del 22% considerado como bajo, logrando concluir que la empresa presenta pequeños inconvenientes en sus actividades operacionales y de control.
- En el análisis efectuado a las políticas contables establecidas por las NIC nos dio como resultado que la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., si está cumpliendo con lo que dice la Norma Internacional de Contabilidad NIC 2 Inventarios.
- La razonabilidad financiera permitió conocer el valor de rotación de los inventarios de la empresa, determinando que existe una rotación adecuada y constante de la mercadería, cada 39,95 días tarda la mercadería en hacerse efectivo, dicho de otra de forma los productos rotan 9 veces al año.

RECOMENDACIONES

- Es importante que la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., continúe cumpliendo con lo que establece la Norma Internacional Contabilidad NIC 2 Inventarios para un mejor control contable de sus existencias.
- Es aconsejable monitorear constantemente las actividades que realiza el personal en la empresa, ya que un oportuno control permite detectar el error generado y corregir problemas a tiempo.
- Analizar los resultados económicos alcanzados al término de un período, pues esto permiten evaluar el nivel de eficiencia financiera obtenido, especialmente con los valores referentes a la mercadería, logrando medir la rotación que ésta tiene en un ciclo contable.
- Aplicar mecanismos de control interno para la consecución de los objetivos institucionales, logrando sustentar información de las operaciones siendo esta confiable, eficiente y eficaz, dando cumplimiento a las leyes y disposiciones vigentes
- Considerar las recomendaciones que se emiten en el informe final de auditoría operacional de empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., misma que coadyuvara a mejorar las actividades de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

Arens, A. (2007). *Auditoría. Un enfoque integral* (11 a ed.). México: Pearson Educación.

Arter, D. (2004). *Auditorías de la Calidad para mejorar su comportamiento* (3ra ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Asqui, A. (2015). *Auditoría Operacional en el Departamento de Servicio Hospitalario en una Clínica Ubicada en la Ciudad de Guayaquil*. Guayaquil.

Cebrián, D. (2015). *Elaboración de la documentación técnica. IFCT0410*. Málaga: IC Editorial.

De la Peña, A. (2014). *Auditoría un enfoque práctico*. Madrid: Paraninfo.

Duchi, B. (2013). *Auditoría Operacional Aplicada al Departamento de Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guamote, Provincia Chimborazo, Período 2012*". Riobamba.

Franklin, E. (2007). *Auditoría administrativa. gestion estratégica del cambio* (2 ed.). México.

Fuentes, A. (2012). *Aplicación Gerencial: Sistema Empresarial Prospectivo*. Colombia: Lulu.com.

Guanga, E. (2013). *Auditoría Operacional a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Riobamba" Ltda, Oficina Matriz, Período 2012*. Riobamba.

Ibáñez, J. (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. Madrid: Dikynson.

Madariaga, J. (2004). *Manual práctico de auditoría*. Barcelona: Gripo Planeta.

Pérez, J. (2009). *Festión de procesos* (3ra ed.). Madrid: ESIC.

Punin, I. (2015). *Auditoría Operativa al Departamento de Bodega y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Agrícola Bananera Agripalban S.A. ubicada en el Cantón Valencia, Primer Semestre Del Año 2013*. Quevedo.

Quevedo, J. (2001). *Caso práctico sobre la Auditoría de estados financieros*. México: Ediciones Fiscales ISEF.

Sánchez, G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros*. México: Pearson Educación.

Santillana, J. R. (2013). *Auditoría interna* (3 ed.). Mexico: Pearson Eduacación.

Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa. Proceso y Aplicación*. México: Mc Graw-Hill.

Soy Aumatell, C. (2003). *Auditoría de la información: análisis de la información generada en la empresa*. Barcelona: Editorial UOC.

Tamayo, A. (2001). *AUDITORÍA DE SISTEMAS una vision practica*. Manizales: Univ. Nacional de Colombia.

Usca, R. (2012). *Auditoría Operativa de la red para el Mejoramiento del Sistema de Transmisión de Datos en la Corporación Nacional de Electricidad Regional Bolívar*. Ambato.

Vázquez, W. (2000). *Control fiscal y Auditoría de Estado en Colombia*. Bogotá: U. Jorge Tadeo Lozano.

Whittington, O. R. (2005). *Principios de Auditoría* (14 ed.). México: Mc-Graw -Hill.

INTERNET

ACFI. (2015). *Audidores, Contadores y Concusltores Fianancieros*. Recuperado de <http://www.audidoresycontadores.com/auditorías/33-concepto-de-auditoría>

Carbellido, S. (2016). Catálogo de Marcas de Auditoría . Recuperado de https://www.academia.edu/7327086/CAT%C3%81LOGO_DE_MARCAS_DE_AUDITOR%C3%8DA_Silvestre_Carbellido

Contraloría General del Estado - Bolivia. (2016). *Auditoría Operacional*. Recuperado de <http://www.contraloria.gob.bo/portal/Auditor%C3%ADa/Auditor%C3%ADaOperacional.aspx>

Cuellar, G. (2003). *Teoría General de la Auditoría y Revisoría Fiscal*. Recuperado de <http://fcea.unicauca.edu.co/old/tgarf/>

Gerencie.com. (2008). Marcas de auditoría. Obtenido de <http://www.gerencie.com/marcas-de-auditoria.html>

Hernández, V. (2001). Obtenido de https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=13&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiSv7Ga1JTPAhVG6yYKHRXoBqQQFghVMAw&url=http%3A%2F%2Fwww.asezac.gob.mx%2Fpages%2Ftransparencia%2Ffracc_i%2FManualGeneralDeAuditoria.pdf&usg=AFQjCNHs4c2bOf-yTgnE1Kz

Marin, H. (2013). *Auditoría financiera*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/auditoria-financiera.html>

Marriaga, A. (2009). Índices y Marcas de los Papeles de Trabajo del Auditor. Recibido de <http://misanotacionescontables.blogspot.com/2009/03/indices-y-marcas-de-los-papeles-de.html>

Palomino, J. (2010). Auditoría. Recuperado de <http://juliaenauditoria.blogspot.com/p/marcas-de-auditoria.html>

Tu guía Contable. (2012). *Auditoría Operacional*. Recuperado de http://www.tuguiacontable.com/2012/04/auditoria-operacional_07.html

Vásquez, I. (2005). *Auditoría operacional y control interno*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/auditoría-operacional-y-control-interno/>

ANEXOS

Anexo A: Encuesta aplicada a las diferentes áreas departamentales de Distrioriente Ecuador Cía. Ltda.



ENCUESTA AL PERSONAL DE DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA

Objetivo: Realizar una Auditoría Operacional a la empresa DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA., del cantón Quito, provincia de Pichincha, periodo 2015.; con el propósito de optimizar los métodos operativos para la mejora de la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones.

Sírvase contestar las siguientes preguntas, según sea su criterio

1. ¿La empresa DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA cuenta con un organigrama estructural?

SI NO

2. ¿Cuenta la empresa DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA con manuales actualizados de los procesos operacionales de cada área?

SI NO

3. ¿El personal de la empresa DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA está capacitado para el desarrollo de sus actividades laborales de manera eficiente y eficaz?

SI NO

4. ¿La empresa DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA brinda los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades operacionales laborales?

SI NO

5. ¿La empresa DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA incentiva al trabajador en la realización de sus actividades laborales?

SI NO

6. ¿El entorno laboral es favorable para el desarrollo de sus actividades dentro de la empresa DISTRORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA?

SI NO

7. ¿Cree Ud. que el uso de indicadores ayudan a la evaluación de la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones de la empresa DISTRORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA?

SI NO

8. ¿Sabe Ud. de qué trata la Auditoría Operacional?

SI NO

9. ¿Conoce Ud. si la empresa DISTRORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA planifica la Auditoría Operacional?

SI NO

10. ¿Cree Ud. que es necesaria la aplicación de una Auditoría operacional en la empresa DISTRORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA?

SI NO

11. ¿Ud. considera que la realización de una auditoría operacional, permitirá mejorar los procesos operacionales de la empresa DISTRORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA?

SI NO

12. ¿Conoce Ud. si se ha realizado una auditoría operacional en la empresa DISTRORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA en el período 2015?

SI NO

GRACIAS POR SU COLABORACION

Anexo B: Entrevista aplicada al Jefe de Operaciones



Pregunta 1: ¿La empresa DISTRORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA cuenta con personal capacitado para realizar sus actividades laborales dentro de la organización?

.....
.....

Pregunta 2: ¿Hace uso la empresa DISTRORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA de una organigrama estructural?

.....
.....

Pregunta 3: ¿La empresa DISTRORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA cuenta con manuales de las actividades operacionales actualizados?

.....
.....

Pregunta 4: ¿Se brinda todo el apoyo a los empleados de la empresa DISTRORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA para la realización de sus actividades laborales?

.....
.....

Pregunta 5: ¿Existe un incentivo por parte de la empresa DISTRORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA hacia los trabajadores?

.....
.....

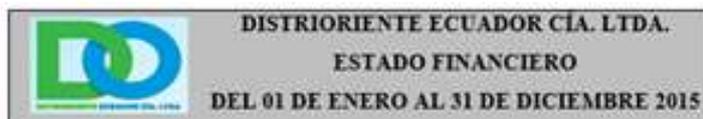
Pregunta 6: ¿Se ha realizado una auditoría operacional a la empresa DISTRORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA., al periodo 2015?

.....
.....

Firma de la encuestadora:

Lugar y fecha:.....

Anexo C: Estado financiero 2015



		ACTIVOS	
ACTIVOS CORRIENTE			\$ 86.553,57
CAJA			
BANCOS	86.553,57		
REALIZABLES			\$ 425.645,23
INVENTARIOS	\$ 425.645,23		
EXIGIBLES			\$ 373.087,29
CUENTAS POR COBRAR	\$ 340.811,65		
CREDITO TRIBUTARIO (IVA)	\$ 1.008,79		
CREDITO TRIBUTARIO	\$ 31.266,85		
FIJOS			\$ 5.251,71
EQUIPO DE COMPUTO	\$ 156,74		
VEHICULOS	\$ 10.000,00		
DEP.ACUMULADA ACT.FIJOS	\$ 4.905,03		
TOTAL ACTIVOS			\$ 890.537,80
PASIVOS			
CORRIENTES			\$ 748.189,66
CUENTAS POR PAGAR	\$ 613.802,78		
PRESTAMOS DE ACCIONISTAS	\$ 109.233,45		
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	\$ 25.153,43		
TOTAL PASIVOS			\$ 748.189,66
PATRIMONIO Y CAPITAL			\$ 142.348,14
CAPITAL SOCIAL	\$ 8.314,16		
RESERVA LEGAL	\$ 3.882,99		
UTILIDADES RETENIDAS	\$ 31.466,37		
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 98.684,62		
TOTAL PASIVOS MAS CAPITAL			\$ 890.537,80
GERENTE GENERAL		CONTADOR	

Anexo D: Estado de resultados 2015

	DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.
	ESTADO DE RESULTADOS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2015

VENTAS		\$ 3,779,755,56
VENTAS DE MERCADERIA 12%	2.695.255,97	
VENTAS DE MERCADERIA 0%	<u>1.084.499,59</u>	
COSTOS DE VENTAS		\$ 3.462.391,96
INVENTARIO INICIAL	\$ 342.147,17	
COMPRAS	\$ 3.545.890,02	
INVENTARIO FINAL	<u>\$ 425.645,23</u>	
UTILIDAD BRUTA		\$ 317.363,60
GASTOS DE VENTAS		\$ 218.678,98
SUELDOS Y SALARIOS	\$ 61.065,40	
BENEFICIO SOCIALES	\$ 9.249,21	
APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL	\$ 11.596,23	
HONORARIOS PROFESIONALES	\$ 2.050,00	
ARRIENDO DE BIENES INMUEBLES	\$ 8.800,00	
MANTENIMIENTO Y REPARACION	\$ 4.988,63	
COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES	\$ 5.588,00	
PROMOCION Y PUBLICIDAD	\$ 3.934,52	
SUMINISTROS Y MATERIALES	\$ 5.429,46	
TRANSPORTE	\$ 15.172,71	
SEGUROS Y REASEGUROS	\$ 3.137,23	
GASTOS VARIOS	\$ 6.919,64	
PAGOS OTROS BIENES	\$ 28.309,78	
DEPRECIACION DE ACTIVOS FIJOS	\$ 1.635,01	
SERVICIOS PUBLICOS	\$ 2.431,75	
PAGO OTROS SERVICIOS	<u>\$ 48.371,41</u>	
UTILIDAD DEL EJERCICIO		<u>98.684,62</u>

GERENTE GENERAL

CONTADOR

Anexo E: Registro único de contribuyentes (RUC)



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NÚMERO RUC: 1792209358001
RAZÓN SOCIAL: DISTRIORIENTE ECUADOR CIA. LTDA.

NOMBRE COMERCIAL:
REPRESENTANTE LEGAL: BASANTES BADILLO OSWALDO ABEL
CONTADOR: BETANCOURT LUZON JHON FERNANDO
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL: SIN **NÚMERO:** SIN

REC. NACIMIENTO:
REC. INSCRIPCIÓN: 25/05/2009 **REC. INICIO ACTIVIDADES:** 21/08/2009
REC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA: **REC. ACTUALIZACIÓN:** 22/09/2015
REC. RESCISO ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL
 VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DIVERSOS PARA EL CONSUMIDOR.

DOMICILIO TRIBUTARIO
 Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: COTACOLLAO Calle: MACHALA Número: N59-23 Intersección: VICENTE ANDA AGUIRRE Referencia ubicación:
 JUNTO A LA FARMACIA CRUZ AZUL, Telefono Trabajo: 022877370 Email: distrioriente@hotmail.es

DOMICILIO ESPECIAL
 SIN

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS		ABIERTOS	
1		1	
JURISDICCIÓN	ZONA SI PICHINCHA	CERRADOS	0



Código: RIMRUC2016000847407
 Fecha: 08/08/2016 17:38:16 PM



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NÚMERO RUC:
RAZÓN SOCIAL:

1792209358001
DISTRIORIENTE ECUADOR CIA. LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

Nº. ESTABLECIMIENTO:	001	Estado:	ABIERTO - MATRIZ	FEC. INICIO ACT.:	21/06/2009
NOMBRE COMERCIAL:		FEC. CIERRE:		FEC. REINICIO:	

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DIVERSOS PARA EL CONSUMIDOR.
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE EQUIPOS ELÉCTRICOS Y ELECTROMECÁNICOS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: COTACALLAO Calle: MACHALA Número: N59-23 Intersección: VICENTE ANDA AGUIRRE Referencia: JUNTO A LA FARMACIA CRUZ AZUL. Teléfono Trabajo: 022297370 Email: dlistoriente@hotmail.es



Código: RIMRUC2016000847407

Fecha: 08/08/2016 17:38:16 PM

Anexo F: Evidencias fotográficas

PERSONAL DE LA EMPRESA DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.



AUDITORÍA OPERACIONAL DISTRIORIENTE ECUADOR CÍA. LTDA.

