



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

## **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**AUDITORÍA OPERATIVA APLICADA AL ÁREA COMERCIAL Y  
VENTA A LA EMPRESA MERCADEX, PERÍODO 2017.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**TIPO:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**AUTORA:**

**JEANETH DEL ROCIO PEÑAFIEL ANGAMARCA**

**Riobamba - Ecuador**

**2019**



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

## **FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**AUDITORÍA OPERATIVA APLICADA AL ÁREA COMERCIAL Y  
VENTA A LA EMPRESA MERCADEX, PERÍODO 2017.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**TIPO:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**AUTORA:** JEANETH DEL ROCIO PEÑAFIEL ANGAMARCA

**DIRECTORA:** RAQUEL VIRGINIA COLCHA ORTIZ

**Riobamba - Ecuador**

**2019**

**©2019, Jeaneth Del Rocio Peñafiel Angamarca**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **Jeaneth Del Rocio Peñafiel Angamarca**, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría, y que los resultados de este 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. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Riobamba, 30 de septiembre de 2019



Jeaneth del Rocio Peñafiel Angamarca

CI. 060489211-7

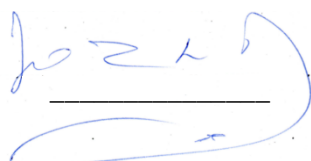
**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**  
**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación: **AUDITORÍA OPERATIVA APLICADA AL ÁREA COMERCIAL Y VENTA A LA EMPRESA MERCADEX, PERÍODO 2017**, realizado por la señorita: **JEANETH DEL ROCIO PEÑAFIEL ANGAMARCA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, El mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

**FIRMA**

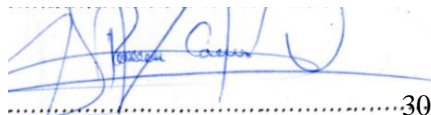
**FECHA**

**Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo**  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**




30 de septiembre 2019

**Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz**  
**DIRECTORA DEL TRABAJO**  
**DE TITULACIÓN**



30 de septiembre 2019

**Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa**  
**MIEMBRO DE TRIBUNAL**



30 de septiembre 2019

## **DEDICATORIA**

Este proyecto de vida estudiantil se la dedico de manera especial a dos personas muy esenciales en mi vida la primera mi querido HIJO IAN SEBASTIAN JIMENES PEÑAFIEL, quien ha sido mi motor para poder concluir con esta meta, hijito quiero que te sientas orgulloso de mí, tu eres la razón por la cual yo cada día de mi vida me esforzare por darte un buen presente y un excelente futuro para que logres todo lo que te propongas siempre con esfuerzo y valentía.

Y la segunda mi Madrecita querida Carmita Angamarca ya que esta etapa que hoy culmino es por Ud, por su gran soporte incondicional, nunca me ha puesto pretextos, mucho menos barreras para brindarme su apoyo, sus esfuerzos han dado fruto mamita, soy ya una profesional.

Por Uds es que estoy aquí ahora, a Uds dedico cada uno de mis triunfos de ahora en adelante, hoy por hoy el triunfo culminar mi carrera Universitaria.

Quiero dedicarles todas mis alegrías, y cada esfuerzo que yo haga, será por brindarles lo mejor de mi vida. LES AMO

## AGRADECIMIENTO

Quiero empezar agradeciendo a Dios que ha sido tan bueno conmigo, al permitirme llegar hasta aquí.

Mi segundo agradecimiento es a mis queridos padres por el apoyo brindado durante toda mi carrera universitaria, Dios fue muy bueno al darme a Uds como Padres y me siento muy feliz de poderles decir gracias por la confianza que me supieron dar, pues en ningún momento tuvieron la duda de que llegaría hasta el final, por el contrario siempre me supieron brindar los mejores consejos, siempre escuchaba sus palabras de aliento en cada caída, en cada tropiezo durante toda esta etapa, ya que cuando sentía que no iba poder estuvieron ahí siempre para ayudarme a levantarme de nuevo y no abandonar mi deseada meta.

Papitos DIOS LES BENDIGA por no dejarme sola en este largo camino en el que hoy finalmente logro convertirme en una profesional.

Gracias a mi Hermano Stalin que a pesar de las circunstancias siempre he contado con el.

Gracias a mi querido esposo Nitro Jimenez, que ha estado durante todo este proceso apoyándome.

Por último quiero decir Millon de gracias a uds mis amigas más incondicionales Liliana, Geoconda, Viviana, Jessy, Pamela, por estar a mi lado siempre haciendo que mis problemas se vuelvan más pequeños y mis alegrías más grandes. Definitivamente haberlas conocido es lo mejor que me ha podido pasar que Dios les pague por darme su cariño y amistad, GRACIAS AMIGAS.

No puedo terminar este agradecimiento sin antes mencionar a aquellas personas que creyeron en mí, aquellas que siempre estuvieron a mi lado demostrándome un cariño desinteresado, sincero y leal. gracias infinitas.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.1.1 <i>Formulación Del Problema</i> .....	2
1.1.2 <i>Delimitación del Problema</i> .....	3
1.2 Justificación.....	3
1.3 Objetivos.....	4
1.3.1 <i>Objetivo General</i> .....	4
1.3.2 <i>Objetivos Específicos</i> .....	4
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes investigativos.....	5
2.1.1 <i>Antecedentes Históricos</i> .....	5
2.2 Fundamentación teórica.....	5
2.2.1 <i>Auditoría</i> .....	6
2.2.2 <i>Antecedentes de la auditoría</i> .....	6
2.2.3 <i>Características de la auditoría</i> .....	7
2.2.4 <i>Objeto de la auditoría</i> .....	8
2.2.5 <i>Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)</i> .....	8
2.2.5.1 <i>Normas generales o personales</i> .....	9
2.2.5.2 <i>Normas de ejecución del trabajo</i> .....	9
2.2.5.3 <i>Normas de preparación del informe</i> .....	10
2.2.6 <i>Auditoría Operativa</i> .....	10
2.2.7 <i>Objetivos de la auditoría operativa</i> .....	11
2.2.8 <i>Alcance de la auditoría operativa</i> .....	11
2.2.9 <i>Elementos de la auditoría operativa</i> .....	12
2.2.9.1 <i>Diagnóstico de auditoría operacional</i> .....	12
2.2.9.2 <i>Pronóstico de auditoría operacional</i> .....	12



2.2.9.3	<i>Grado de dificultad</i> .....	12
2.2.9.4	<i>Frecuencia</i> .....	13
<b>2.2.10</b>	<b><i>Utilidad o beneficio de la auditoría operacional</i></b> .....	13
2.2.10.1	<i>Beneficios de la auditoría operacional de eficiencia o efectividad</i> .....	13
2.2.10.2	<i>Beneficios de la auditoría operacional de economía o economicidad</i> .....	14
2.2.10.3	<i>Beneficios de la auditoría operacional de eficiencia</i> .....	14
<b>2.2.11</b>	<b><i>La metodología de auditoría operacional y el proceso de auditoría</i></b> .....	14
<b>2.2.12</b>	<b><i>Técnicas y procedimientos de auditoría operacional</i></b> .....	14
2.2.12.1	<i>Técnicas de auditoría operacional</i> .....	14
2.2.12.2	<i>Procedimientos de auditoría operacional</i> .....	15
<b>2.2.13</b>	<b><i>Control Interno</i></b> .....	15
2.2.13.1	<i>Métodos para evaluar el control interno</i> .....	16
<b>2.2.14</b>	<b><i>COSO</i></b> .....	17
2.2.14.1	<i>Motivos para el desarrollo del informe C.O.S.O.</i> .....	18
2.2.14.2	<i>Modelos del sistema COSO:</i> .....	18
<b>2.2.15</b>	<b><i>Técnicas de auditoría</i></b> .....	19
2.2.15.1	<i>Clasificación de las técnicas de auditoría</i> .....	19
<b>2.2.16</b>	<b><i>Índices y marcas de auditoría</i></b> .....	22
2.2.16.1	<i>Índices en los papeles de trabajo</i> .....	22
2.2.16.2	<i>Marcas de auditoría</i> .....	24
<b>2.2.17</b>	<b><i>Evidencia en la auditoría</i></b> .....	24
2.2.17.1	<i>Elementos de la evidencia</i> .....	25
2.2.17.2	<i>Clases de evidencia</i> .....	25
2.2.17.3	<i>Confiabilidad de la evidencia</i> .....	25
<b>2.2.18</b>	<b><i>Papeles de trabajo</i></b> .....	26
2.2.18.1	<i>Objetivos de los papeles de trabajo</i> .....	26
2.2.18.2	<i>Papeles de trabajo más utilizados</i> .....	26
2.2.18.3	<i>Características y Contenido de los papeles de trabajo</i> .....	27
2.2.18.4	<i>Propiedad y custodia de los papeles de trabajo</i> .....	29
2.2.18.5	<i>Organización y archivo de los papeles de trabajo</i> .....	29
<b>2.2.19</b>	<b><i>Fases de la auditoría</i></b> .....	32
<b>2.2.20</b>	<b><i>Riesgo de auditoría</i></b> .....	34
2.2.20.1	<i>Factores cualitativos</i> .....	35
2.2.20.2	<i>Factores cuantitativos</i> .....	35
2.2.20.3	<i>Composición del riesgo de auditoría</i> .....	35
<b>2.2.21</b>	<b><i>Hallazgo de auditoría</i></b> .....	36
2.2.21.1	<i>Atributos del hallazgo de auditoría</i> .....	36

2.2.22	<i>Informe de auditoría</i> .....	37
2.2.22.1	<i>Características del informe de auditoría</i> .....	37
2.3	<b>Idea a defender</b> .....	38

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

3.1	<b>Modalidad de la investigación</b> .....	39
3.2	<b>Tipos de investigación</b> .....	39
3.3	<b>Métodos, técnicas e instrumentos</b> .....	39
3.3.1	<i>Métodos</i> .....	39
3.3.2	<i>Técnicas</i> .....	39
3.3.3	<i>Instrumentos</i> .....	40
3.4	<b>Población y muestra</b> .....	40
3.4.1	<i>Población</i> .....	40
3.4.2	<i>Muestra</i> .....	40
3.5	<b>Resultados</b> .....	41

### **CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO**

4.1	<b>Título</b> .....	52
4.2	<b>Contenido de la propuesta</b> .....	52
4.2.1	<i>Archivo Permanente</i> .....	53
4.2.2	<i>Archivo corriente</i> .....	60

<b>CONCLUSIONES</b> .....	141
---------------------------	-----

<b>RECOMENDACIONES</b> .....	142
------------------------------	-----

### **BIBLIOGRAFÍA**

### **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-2:</b>	Marcas de Auditoría .....	24
<b>Tabla 2-2:</b>	Confiabilidad de la evidencia .....	25
<b>Tabla 1-3:</b>	Población empresa Mercadex .....	40
<b>Tabla 2-3:</b>	Auditoría Operacional en años anteriores .....	41
<b>Tabla 3-3:</b>	Estructura orgánica definida .....	42
<b>Tabla 4-3:</b>	Procesos operativos .....	43
<b>Tabla 5-3:</b>	Utilización de indicadores para evaluar procesos .....	44
<b>Tabla 6-3:</b>	Capacitación del personal .....	45
<b>Tabla 7-3:</b>	Identificación de nudos críticos .....	46
<b>Tabla 8-3:</b>	Supervisión al área de producción .....	47
<b>Tabla 9-3:</b>	Existe de problemas entre el personal .....	48
<b>Tabla 10-3:</b>	Manual de procesos en áreas de trabajo .....	49
<b>Tabla 11-3:</b>	Actividades en función de metas y objetivos empresariales .....	50
<b>Tabla 12-3:</b>	Mejoramiento del desempeño de las áreas de trabajo y la optimización de recursos.....	51

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-3:</b>	Auditoría Operacional en años anteriores .....	41
<b>Gráfico 2-3:</b>	Estructura Orgánica definida .....	42
<b>Gráfico 3-3:</b>	Procesos operativos .....	43
<b>Gráfico 4-3:</b>	Utilización de indicadores para evaluar procesos .....	44
<b>Gráfico 5-3:</b>	Capacitación del personal .....	45
<b>Gráfico 6-3:</b>	Identificación de nudos críticos .....	46
<b>Gráfico 7-3:</b>	Supervisión al área de producción .....	47
<b>Gráfico 8-3:</b>	Existencia de problemas entre el personal .....	48
<b>Gráfico 9-3:</b>	Manual de procesos en áreas de trabajo.....	49
<b>Gráfico 10-3:</b>	Actividades en función de metas y objetivos empresariales .....	50
<b>Gráfico 11-3:</b>	Mejoramiento del desempeño de las áreas de trabajo y la optimización de recursos .....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-4:</b> Metodología de la auditoría .....	52
<b>Figura 2-4:</b> Organigrama Funcional .....	57
<b>Figura 3-4:</b> Organigrama.....	134

## ÍNDICE DE ANEXOS

- Anexo A:** Registro Único de Contribuyentes
- Anexo B:** Certificado de Establecimientos
- Anexo C:** Certificado de cumplimiento Tributario

## RESUMEN

La presente investigación Auditoría Operacional aplicada al área comercial y venta de la empresa Mercadex, período 2017, tiene como objetivo verificar y evaluar los procesos que realiza las áreas administrativas, financieras, contable y ventas, para conocer el cumplimiento de leyes y normas vigentes. En el desarrollo de la Auditoría las herramientas utilizadas fueron: encuestas, entrevistas a los empleados y hoja de hallazgos, se verifico el cumplimiento de las leyes, se analizó el grado de eficiencia eficacia y control mediante indicadores operativos, se realizó la evaluación de control interno mediante cuestionarios aplicando el método COSO II, obteniendo como resultado que no existe un código de ética, inexistencia de un mecanismo de identificación, evaluación y respuesta a los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de metas y objetivos, no se aplican indicadores operativos, ausencia de un sistema de evaluación de desempeño al personal, falta de capacitaciones al personal. Mediante el Informe Final de Auditoría se estableció conclusiones y recomendaciones emitidas a la administración de la empresa, con el propósito de establecer posibles soluciones que ayudará a cumplir con las políticas de selección y contratación del personal de acuerdo al área donde se vayan a desempeñar, también que sean aplicados indicadores operativos que ayudarán a mejorar los procesos operativos y al cumplimiento de metas y objetivos en la empresa.

**Palabras claves:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS ><AUDITORÍA OPERACIONAL><INDICADORES DE OPERACIÓN><CONTROL INTERNO><COSO II><RIOBAMBA (CANTÓN)>



## ABSTRACT

The present Operational Audit investigation applied to the commercial and sales area of the Mercadex company, period 2017, has the objective of verifying and evaluating the processes that the administrative, financial, accounting and sales areas perform, in order to know the compliance with current laws and regulations. In the development of the Audit the tools used were: surveys, employee interviews and findings sheet, compliance with the laws was verified, the degree of efficiency and control efficiency was analyzed through operational indicators, the internal control evaluation was performed through questionnaires applying the COSO II method, obtaining as a result that there is no code of ethics, non-existence of a mechanism for identification, evaluation and response to risks that may affect the fulfillment of goals and objectives, no operational indicators are applied, absence of a system for evaluating staff performance, lack of staff training. Through the Final Audit Report, conclusions and recommendations issued to the administration of the company were established, with the purpose of establishing possible solutions that will help to comply with the personnel selection and hiring policies according to the area where they will be performed, also that operational indicators are applied that will help improve operational processes and the fulfillment of goals and objectives in the company.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <OPERATIONAL AUDIT> <OPERATION INDICATORS> <INTERNAL CONTROL> <COSO II> <RIOBAMBA>





## INTRODUCCIÓN

Mediante la presente investigación se trata de explicar la conceptualización del proceso operativo de la empresa MERCADEX, ya que es necesario evaluar los procesos operativos en pequeñas, medianas y grandes empresas, razón por la cual es necesario mantener un control interno de los recursos económicos para hacer frente a la competitividad existente.

Se realiza una Auditoría Operacional con la finalidad de verificar y evaluar los procesos operativos que realiza las áreas administrativas, financieras, contable y ventas, para identificar las deficiencias de control interno, con el fin de proteger, disminuir y contrarrestar el riesgo existente en la empresa.

El trabajo de titulación fue desarrollado en cuatro capítulos de la siguiente manera:

El primer Capítulo trata sobre el problema investigativo, en el cual se detalla el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación y la justificación de la misma.

En el segundo Capítulo se construye el marco teórico en el cual se detallan toda la materia del área de Auditoría Operacional que sirvió como línea base para el desarrollo de la investigación.

El tercer Capítulo detalla la metodología a utilizar, en cuanto a métodos, técnicas y procedimientos a aplicar, también se detalló la población de estudio y la muestra, aplicando encuestas a los empleados de la entidad.

En el cuarto Capítulo se desarrolla la auditoría administrativa, aplicando las fases establecidas, iniciando con el archivo permanente y el archivo corriente.

Finalmente se elabora el Informe de Auditoría dando a conocer los hallazgos encontrados y las medidas correctivas a través de las recomendaciones presentadas en el informe para mejorar el desarrollo empresarial.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

La empresa MERCADEX, es una empresa privada, con ruc personal, ésta se dedica a la venta de telas, la misma que es traída de otro país, otra de sus actividades es la fabricación de uniformes y toda clase de ropa en serie.

Todos los productos que vende esta empresa son de calidad, para el año 2017 la empresa incremento su maquinaria y controles de calidad para entregar productos de primera.

Entre los principales problemas encontrados a la fecha son los siguientes:

- Presenta inconvenientes en el área de cobro en otras ciudades del país en lo que se refiere a venta de telas.
- Falta de mecanismos para controlar la estabilidad de los clientes en sus locales generando pérdida de tiempo y un costo operativo innecesario en la empresa.
- Falta de innovación tecnológica.
- Incumplimiento de parte de los proveedores en la entrega de materia prima.
- No cuenta con un sistema de control interno para un mejor control en sus procesos.
- No se aplican indicadores operativos.

Todos los problemas antes mencionados demuestran que la empresa MERCADEX, debe implementar procesos adecuados en todas sus áreas ya que estos permitirán valorara y así se podrá determinar resultados que permita evaluar sus procedimientos.

Mercadex contara por primera vez con un trabajo de auditoría, la misma que ayudara con sus conclusiones y recomendaciones para medir el grado de confiabilidad y efectividad de la misma.

#### **1.1.1 *Formulación Del Problema***

¿Cómo la Auditoría Operacional aplicada al área comercial y venta de la empresa Mercadex, período 2017, contribuirá al mejoramiento de los procesos de la gestión administrativa y operacional de la empresa?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

**Temporal:** La Auditoría Operativa se desarrollará con la obtención de información de los procesos que la empresa realiza, tanto en los departamentos financiero, comercial, ventas y contable, sus operaciones operativas y de cumplimiento legal, pertinente al período 2017.

#### **Espacial**

**Entidad:** MERCADEX

**Área:** Administrativa, Financiera, Contable, Producción, Ventas.

**Aspecto:** Auditoría Operacional

**Provincia:** Chimborazo

**Cantón:** Riobamba

**Dirección:** España entre Alvarado y Olmedo

### **1.2 Justificación**

Dado el incremento de actividades que realiza la empresa MERCADEX en estos últimos años, ve la necesidad de revisar todos sus procesos para poder ser competitivos con las nuevas necesidades de los mercados a donde entregamos nuestros productos, al ingresar nuestra empresa con nuevos productos en todo el Ecuador fue un reto de los años 2015-2016, el mismo que causó inconvenientes entre clientes y personal de la misma por aplicación de políticas de cobro en base a la competencia esto referente a plazos de crédito.

Para tener un mejor desarrollo de la justificación de la misma se considera lo siguiente:

**JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.** - Referente a lo teórico se justifica el presente trabajo investigativo, por revisar información bibliográfica que será el material de aplicación dentro del desarrollo en lo que se refiere a la elaboración y sustentación del marco teórico del tema de investigación.

**JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.** - Concerniente a lo referente a metodológico se justifica el presente trabajo de investigación, ya que se aplicó a diferentes: métodos, técnicas e instrumentos, que permitan poseer información acertada y efectiva para el desarrollo de la auditoría operativa.

**JUSTIFICACIÓN ACADEMICA.** - En lo referente al área académicamente se justifica el presente trabajo de investigación, ya que se pondrá en práctica los conocimientos obtenidos durante la carrera Universitaria en sus distintas áreas, aplicar los conocimientos teóricos a la práctica permitirá desenvolverse en el área profesional de manera correcta y competitiva.

**JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.-** Al considerar la practica dentro de este trabajo, podemos justificar que se va a desarrollar cada una de las etapas del presente trabajo investigativo, el mismo que contara con investigación, valoración, recolección de información hasta llegar a la elaboración de la auditoría correspondiente la misma que arrojará resultados que serán el aporte para el informe final de este trabajo, el cual permitirá entregar conclusiones y recomendaciones que será de ayuda para la toma de decisiones de los directivos de la empresa.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 *Objetivo General***

Realizar una Auditoría Operativa a la empresa MERCADEX aplicada al área comercial y venta a la empresa Mercadex, período 2017, permitirá contribuir al mejoramiento de los procesos de la gestión administrativa y operacional de la empresa.

#### **1.3.2 *Objetivos Específicos***

- Desarrollar el Marco Teórico de la investigación en base a la bibliografía especializada de varios autores de Auditoría Operacional.
- Estructurar el Marco Metodológico mediante el uso de métodos, técnicas y herramientas de investigación, que permita la recopilación de información consistente, permanente y relevante que contribuya a la detección de las debilidades existentes en la empresa.
- Realizar la Auditoría Operativa en cada una de sus fases hasta la emisión del informe final que contenga conclusiones y recomendaciones, con el fin de proponer acciones correctivas que ayuden al mejoramiento de la gestión administrativa y operacional.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes investigativos

#### 2.1.1 *Antecedentes Históricos*

Con el objeto de realizar un mejor desarrollo de la investigación sobre la auditoría operativa en las áreas comercial y de ventas se tomó como referencia los siguientes trabajos de investigación:

**Tesis 1:** “Auditoría operativa como herramienta de control en el área de ventas y su presentación en los Estados Financieros ”, Realizada por María de los Ángeles Acuña Solís Castro Cabrera Carmen, en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil ( 2018 ), donde consta como resumen lo siguiente La empresa tiene un inadecuado registro y control de las ventas, hay problemas en el cobro a los clientes, esto es debido a que desconocen los procesos que deben emplear, otro factor es la falta de supervisión del personal. El objetivo de la presente investigación es analizar como la Auditoría Operativa aporta como herramienta de control en el área de ventas, de tal modo permita determinar las operaciones, políticas y procedimientos que se llevan a cabo y si se están cumpliendo a cabalidad en la empresa.

**Tesis 2:** “Auditoría de Control Interno de los Procesos de Ventas y Distribución de THE Tesalia Springs Company S.A. ” realizada por Yadira Araceli Herrera Martínez, Escuela Politécnica del Ejército, (2007), con el tema auditoría al área de Ventas de la empresa The Tesalia Springs Compañía S.A. es fundamental para el crecimiento de la misma, de esta área depende que los productos estén en el mercado, sin embargo para dicha ventas no mantiene controles en los procedimientos efectuados por los funcionarios.

Con la lectura de estos trabajos de investigación hemos podido darnos cuenta lo importante que es la auditoría operativa ya que de ella depende el funcionamiento de procedimientos de una empresa.

### 2.2 Fundamentación teórica

Antes de enfocarnos en el tema respectivo, debemos conocer y tener claro el concepto de Auditoría, ya que a partir de esta temática surge esta investigación.

### **2.2.1 Auditoría**

Significados.com (2016) menciona que:

Auditoría es la revisión de cuentas de una empresa o entidad con el objetivo de investigar se están de acuerdo con las disposiciones establecidas previamente y, de esta manera reparar si fueron implementadas con eficacia (p.12).

### **2.2.2 Antecedentes de la auditoría**

Morales (2012) afirma que:

El origen de la auditoría surge con el advenimiento de la actividad comercial y por la incapacidad de intervenir en los procesos tanto productivos como comerciales de una empresa.

Por estas razones surge la necesidad de buscar personas capacitadas, de preferencia externas (imparciales), para que se desarrollen mecanismos de supervisión, vigilancia y control de los empleados que integran y desempeñan las funciones relativas a la actividad operacional de la empresa.

Con el transcurso del tiempo, las relaciones comerciales y operaciones de negocios empezaron a crecer rápidamente, sobre todo a partir de la Revolución Industrial, en ese momento el comerciante tuvo la necesidad de crear un nuevo sistema de supervisión mediante el cual el dueño, o en su caso, el administrador extendiera su control y vigilancia.

Este tipo de servicios era provisto por una o más personas de la misma organización a quienes se les otorgaba la facultad de revisión en relación a los procedimientos establecidos, el enfoque que se le daba a este tipo de auditorías en su inicio era de carácter contable, debido a que se basaba principalmente en el resguardo de los activos, la finalidad era verificar que los ingresos se administraban correctamente por los responsables en cuestión. Las primeras auditorías se enfocaban básicamente en la verificación de registros contables, protección de activos y, por tanto, en el descubrimiento y prevención de fraudes, el auditor era considerado como un “Revisor de Cuentas” (...) (p.10).

### 2.2.3 Características de la auditoría

Empresarios (2010) señala que:

- a) **Es sistemática**, Los resultados de la auditoría, no se basan en el azar, son debidos a un análisis minucioso, ordenado y planificado por parte del auditor, que permiten un grado de fiabilidad muy elevado.
- b) En este sentido, hay que destacar que uno de los aspectos que más definen la calidad y cualidad de un auditor, es la metodología que utiliza en la realización de la auditoría, siendo, por tanto, un claro “elemento diferenciador” entre auditores.
- c) **Es independiente**, Sería muy difícil que alguien involucrado en el cumplimiento de la totalidad o parte del sistema, se pueda evaluar a sí mismo de forma objetiva, de ahí la importancia del factor de independencia del auditor.
- d) **Analiza resultados**, La auditoría no es un simple examen de cómo se llevan a cabo las actividades, analiza los resultados, evaluando, basando en éstos la efectividad de las actuaciones preventivas realizadas, como consecuencia de la evaluación de riesgos. Dicho de otra forma, evalúa si las acciones preventivas tendentes al control de los riesgos detectados en la empresa, su sistema de implantación y de gestión son eficaces o no, en función de los resultados obtenidos.
- e) **Es objetiva**, El resultado de la auditoría se basa en las denominadas “evidencias objetivas”, a través de las cuales el auditor avala sus conclusiones, no pudiendo basarlas, en ningún caso, en apreciaciones subjetivas, suposiciones, etc., siendo necesario, por tanto, realizar las verificaciones de los procesos que sean pertinentes.
- f) **Es periódica**, Cualquier sistema de gestión se implanta para una organización y unas necesidades empresariales de un determinado momento. Los cambios en los objetivos, en la organización, en los procesos, en los procedimientos, en las personas, etc., pueden generar nuevas necesidades que hacen que los sistemas implantados dejen de ser eficaces. De igual forma, los sistemas, aun no existiendo cambios, pueden degradarse o perder su efectividad como consecuencia de la confianza que la empresa tiene en el buen funcionamiento del mismo. Las auditorías, al ser periódicas, deben impedir ese desajuste entre el sistema y la realidad.
- g) **No busca culpable**, La auditoría busca, a través del análisis del pasado, soluciones para el futuro. En ella se analizan los fallos del sistema, no de las personas que los cometieron, ya que, si éstos existieron fue porque el sistema se lo permitió (pp. 1-2).

#### **2.2.4 *Objeto de la auditoría***

Morales (2012) señala que:

El objeto de la auditoría es reducir el riesgo de información, lo cual disminuye el costo de obtener capital, así como también consiste en proporcionar los elementos técnicos que puedan ser utilizados por el auditor para obtener la información y comprobación necesaria que fundamente su opinión profesional sobre los aspectos de una entidad sujetos a un examen.

Consiste en apoyar a los miembros de la organización en relación al desempeño de sus actividades, para ello la auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría y toda aquella información relacionada con todas las actividades revisadas por el auditor, la auditoría se encarga de promocionar un control efectivo o un mecanismo de prevención a un costo considerado como razonable.

El servicio de auditoría constituye un apoyo a todos los miembros de la organización, ya que durante el desempeño de su trabajo sus propios conocimientos, experiencia y formación académica y profesional, le permite estar en condición de externar opiniones, posturas y procedimientos en beneficio de la organización, la auditoría deberá de proporcionar análisis y las evaluaciones que se revisaron, y esta apoya a niveles directivos y gerenciales. (p.37).

#### **2.2.5 *Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)***

Paredes (2014) define que:

Estas normas son más específicas y regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases (planeamiento trabajo de campo y elaboración del informe). Tal vez el propósito principal de este grupo de normas se orienta a que el auditor obtenga la evidencia suficiente en sus papeles de trabajo para apoyar su opinión sobre la confiabilidad de los estados financieros, para lo cual, se requiere previamente una adecuado planeamiento estratégico y evaluación de los controles internos (p. 12).



### 2.2.5.1 *Normas generales o personales*

Falconí (2013) explica:

Son los cuidados que debe tener un auditor para realizar su trabajo y que deben mantenerse durante el desarrollo de toda la actividad profesional. Posee tres características:

#### **a) Entrenamiento y capacidad profesional**

La auditoría debe ser ejecutada por personal que tiene el entrenamiento técnico adecuado y criterio como auditor.

No basta con la obtención del título profesional de contador público, sino que es necesario tener una capacitación constante mediante seminarios, charlas, conferencias, revistas, manuales, trabajos de investigación, etc., y el entrenamiento “en el campo”.

#### **b) Independencia**

El auditor debe mantener una actitud mental independiente y una aptitud de imparcialidad de criterio. Los juicios que formula deben basarse en elementos objetivos de la situación que examina.

#### **c) Cuidado y esmero profesional**

Debe ponerse todo el cuidado profesional en la ejecución de la auditoría y en la preparación del informe. El debido cuidado impone la responsabilidad sobre cada una de las personas que componen la organización de una auditoría independiente y exige cumplir las normas relativas al trabajo y al informe (p.1).

### 2.2.5.2 *Normas de ejecución del trabajo*

Según Falconí (2013) señala que:

Estas normas se refieren a las medidas de calidad de trabajo hecho por el auditor como parte de su examen. Está compuesto por tres NAGA:

### **a) Planeamiento y supervisión**

La auditoría debe planificarse adecuadamente y el trabajo de los asistentes debe ser supervisado apropiadamente (...).

Por su parte, la supervisión debe ejercerse en las etapas de planeación, ejecución y terminación del trabajo. Debe dejarse en los papeles de trabajo evidencia de la supervisión ejercida.

### **b) Estudio y evaluación del control interno**

Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno para planificar la auditoría y determinar la naturaleza, duración y alcance de las pruebas a realizar. (...). Este estudio y evaluación del control interno se debe hacer cada año adoptando una base relativa de las áreas de evaluación y profundizando su incidencia en aquellas áreas donde se advierten mayores deficiencias.

### **c) Evidencia suficiente y competente**

Debe obtenerse suficiente evidencia mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre los estados financieros auditados (pp. 1-2).

#### *2.2.5.3 Normas de preparación del informe*

Falconí (2013) expone que:

El dictamen de un auditor es el documento por el cual un contador público, actuando en forma independiente, expresa su opinión sobre los estados financieros sometidos a su examen. La importancia del dictamen ha hecho necesario el establecimiento de normas que regulen la calidad y los requisitos para su adecuada preparación. (p.2).

#### **2.2.6 Auditoría Operativa**

Bernal (2009) señala que:

La Auditoría Operacional se define como una evaluación objetiva, constructiva, sistemática y profesional de las actividades relativas al proceso de gestión de una organización, con el fin de

determinar el grado de eficiencia, eficacia, efectividad, equidad, excelencia y valoración de costos ambientales con que son manejados los recursos; la adecuación y fiabilidad de los sistemas de información y control, de manera que cumpla con las políticas establecidas para alcanzar los objetivos y formular recomendaciones gerenciales para su mejoramiento. (p. 1).

### **2.2.7 *Objetivos de la auditoría operativa***

Bernal (2009) menciona que:

Los objetivos de la auditoría operacional se pueden señalar a corto y mediano plazo.

- a) **Corto Plazo:** Diagnosticar y formular recomendaciones profesionales para mejorar la eficacia, la economía y la eficiencia de las operaciones involucradas en los hallazgos. Este objetivo se logra al finalizar un trabajo de auditoría operacional.
- b) **Largo Plazo:** Lograr la prosperidad razonable de la empresa o entidad. La prosperidad razonable de una empresa pública de carácter mercantil se observará en la mejora de los beneficios económicos (rentabilidad) y en una entidad u organismo público (sin ánimo de lucro) en la mejora de la prestación del servicio a la comunidad (valor a cambio de dinero) (p.2).

### **2.2.8 *Alcance de la auditoría operativa***

Bernal (2009) menciona que:

El alcance de la Auditoría Operacional es ilimitado. Todas las operaciones o actividades de una entidad pueden ser auditadas, sin considerar que sea una operación financiera o no, y en cada hallazgo la Auditoría Operacional cubre todos los aspectos internos o externos que lo interrelacionan.

Esta ilimitación y la diversidad de hallazgos que pueden encontrarse, implica que, una auditoría operacional específica, puede requerir profesionales de diferentes disciplinas. Generalmente es un trabajo interdisciplinario, pero, normalmente, su conducción o dirección debe confiarse o contadores públicos, por su estructuración profesional en auditoría (p. 2).

## **2.2.9 Elementos de la auditoría operativa**

### *2.2.9.1 Diagnóstico de auditoría operacional*

Sánchez (2005) menciona que:

De la anterior definición se desprende que el desarrollo de una auditoría operacional implica diagnosticar sobre las operaciones o actividades que se examinan y evalúan, en qué medida se alcanzan las metas propuestas (eficacia), con qué nivel de costo (economía) y con qué grado de eficiencia.

### *2.2.9.2 Pronóstico de auditoría operacional*

Una vez establecido el diagnóstico sobre la eficacia, economía y eficiencia, la auditoría operacional permite determinar las causas de los hallazgos que estén afectando dichos criterios y consecuentemente, formular las recomendaciones a la gerencia pública o a la máxima autoridad ejecutiva de la entidad, respecto a las acciones que se deben tomar para mejorar en el futuro el logro de las metas, el costo invertido para lograrlas y finalmente la eficiencia con que se están realizando.

### *2.2.9.3 Grado de dificultad*

Durante el desarrollo de la Auditoría Operativa existen muchas dificultades al efectuar el mismo; por ser cada examen un caso único; cada actividad requiere una clase de explicación distinta, debido a que para cada una de ellas existen diferentes lectores con conocimientos y necesidades que difieren; y requiere del Auditor elevado criterio, capacidad y competencia. El Auditor Operativo debe ser por lo tanto un traductor experto del lenguaje técnico y de los conceptos complejos, que conllevan la obtención de resultados efectivos y útiles a la empresa.

Debido a que el trabajo del Auditor lo lleva a conocer todas las áreas de una organización debe sentirse cómodo en los distintos entornos, encontrando dificultades en la adopción rápida y fácilmente a las formas y lenguaje de los diferentes departamentos de una organización.

#### *2.2.9.4 Frecuencia*

Una Auditoría Operativa no necesariamente se realiza en un tiempo determinado específico, sino más bien se da cuando la gerencia o directivos de una organización lo requieran o lo consideren necesario, pero puede darse el caso de realizarlo al final de cada ejercicio.

En el caso de existir carencia de políticas o la no comprensión de las mismas y el significado de sus directivas como elementos de control en las principales áreas de importancia, la insuficiencia de los controles administrativos, el grado de incumplimiento en las áreas funcionales y de los controles operativos, así como la carencia de controles administrativos u operativos en áreas significativas y de las recomendaciones de adoptar y modificar tales controles, dan lugar a la realización de una auditoría operativa.

#### **2.2.10 Utilidad o beneficio de la auditoría operacional**

La auditoría operacional puede entenderse y practicarse de una manera específica pero interrelacionada, para cada uno de los tres criterios fundamentales ya explicados. Para el mayor rendimiento de una auditoría operacional la evaluación debe efectuarse de manera secuencial. Se debe iniciar por la comprobación y análisis de la eficacia o efectividad, para continuar con la economía y terminar comprobando y evaluando la eficiencia. A continuación, nos referiremos por separado a la auditoría de eficacia, a la auditoría de economía y a la auditoría de eficiencia, así como a la utilidad o beneficios que se derivan de su aplicación o práctica.

##### *2.2.10.1 Beneficios de la auditoría operacional de eficiencia o efectividad*

La Auditoría Operacional de Eficacia es el examen y evaluación de las operaciones o actividades de una entidad cualquiera, para determinar en qué medida se han alcanzado las metas u objetivos y formular recomendaciones para mejorar. En su mayor alcance, es decir cuando se practica como base de una auditoría con un enfoque integral, la auditoría operacional de eficacia proporciona a las autoridades jerárquicas de Gobierno y al Congreso (Asamblea Nacional) una evaluación, con criterio independiente, de la manera como el titular de la entidad (Gerente, director o ministro), ha cumplido su gestión al administrar los programas trazados para alcanzar las metas o resultados deseados. Al interior de la respectiva entidad pública auditada, proporciona al titular de la entidad (Gerente, director o ministro), también con criterio independiente, una evaluación de la manera como el desarrollo de las operaciones o actividades se encamina o se encaminó hacia el logro de los resultados deseados o metas propuestas y le recomienda las medidas correctivas o de mejora.

#### *2.2.10.2 Beneficios de la auditoría operacional de economía o economicidad*

La auditoría operacional de economía es el examen y evaluación de las operaciones o actividades de una entidad o empresa pública, para determinar el nivel de los recursos invertidos y formular recomendaciones razonables para reducir los costos. Igualmente, en su alcance más amplio, la auditoría operacional de economía proporciona a las autoridades jerárquicas de Gobierno y al Congreso (Asamblea Nacional), una evaluación, con criterio independiente, sobre la manera económica como el titular de la entidad ha alcanzado las metas propuestas. Para la Gerencia Pública o titular de la entidad le proporciona una evaluación sobre los costos invertidos en las operaciones o actividades y le formula recomendaciones para reducir costos.

#### *2.2.10.3 Beneficios de la auditoría operacional de eficiencia*

La auditoría operacional de eficiencia es el examen y evaluación de las operaciones o actividades de una entidad para determinar la relación entre la productividad y un estándar de desempeño y formular recomendaciones para alcanzar un nivel óptimo de eficiencia. Esta auditoría proporciona al Gobierno y Congreso (Asamblea Nacional) una evaluación, con criterio independiente, sobre el grado de eficiencia obtenido por el titular de la entidad, en la administración de los recursos para alcanzar las metas. Igualmente, le proporciona al titular de la entidad una evaluación acerca del nivel de eficiencia de las operaciones o actividades y le formula recomendaciones para conducir las hacia el nivel óptimo.

#### **2.2.11 *La metodología de auditoría operacional y el proceso de auditoría***

El método general para realizar una auditoría operacional es similar al utilizado en auditoría financiera. Este dado por unas normas, unas técnicas, y unos procedimientos que se desarrollan mediante programas de trabajo. A continuación, nos referimos a la metodología, que, en sentido general, se aplica en auditoría operacional (pp.22-25).

#### **2.2.12 *Técnicas y procedimientos de auditoría operacional***

Sánchez (2005) menciona que:

##### *2.2.12.1 Técnicas de auditoría operacional*

Son los recursos que el Auditor emplea en el examen y evaluación de las operaciones o actividades de una entidad, organismo o empresa, para llegar a conclusiones y

recomendaciones, tales como: Analizar, comparar, comprobar, computar, conciliar, confirmar, indagar, inspeccionar, observar, muestrear, rastrear, fotografiar, grabar, filmar, método Gantt, Pert, C.P.M

En general son las mismas usadas en auditoría financiera: de observación, interrogación, análisis, verificación, investigación y evaluación; pero específicamente incluye algunas de uso exclusivo en auditoría operacional como las últimas seis citadas, entre las cuales se encuentran la técnica PERT y el CPM, utilizadas fundamentalmente junto con el conocido método GANTT, en control interno operacional, técnicas cuyo manejo se facilita en la actualidad con el uso de paquetes computacionales. Una breve explicación de estas dos técnicas se presenta a continuación:

PERT (Project Evaluation and Review Technique). Se utiliza en operaciones, actividades o proyectos complejos en que hay incertidumbre en cuanto a tiempos de terminación (actividades u operaciones en empresas o entidades dedicadas a la investigación). CPM (Critical Path Method). Es aplicable a las operaciones en las cuales sea posible estimar los tiempos y costos y lo que interesa es saber cuál es la combinación costo duración de cada actividad, para lograr el costo total mínimo de las operaciones (Construcción de Obras en General).

#### *2.2.12.2 Procedimientos de auditoría operacional*

Son el conjunto de técnicas aplicables a una Operación o Actividad determinada, para determinar si de hecho existe un problema o una situación que afecta la eficacia, economía o eficiencia (Hallazgo de Auditoría Operacional- HAO) y de ser así, el camino a seguir para establecer su causa y efecto, que conduzcan a identificar la solución pertinente (pp.32-33).

#### **2.2.13 Control Interno**

Carrillo (2014) afirma:

El Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos (p.32).

### 2.2.13.1 Métodos para evaluar el control interno

Meléndez (2005) indica los tres métodos existentes.

- a) **Método descriptivo:** Consiste como su nombre lo indica en describir o narrar las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios y empleados, y los registros que intervienen en el sistema. Sin embargo, no debe incurrirse en el error de describir las actividades de los departamentos o de los empleados de manera aislada u objetiva. Debe hacerse la descripción siguiendo el curso de las operaciones a través de su manejo en los departamentos citados. Por lo general se describe procedimientos, registros, formularios, archivos, departamentos que intervienen en el sistema de control.
  
- b) **Método de cuestionario:** Consiste en usar como instrumento para la investigación, cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas acerca de la forma en que se manejan las transacciones u operaciones de las personas que intervienen en su manejo, la forma en que fluyen las operaciones a través de los puestos o lugares donde se define o se determinan los procedimientos de control para la conducción de las operaciones.
  - a. El objetivo del cuestionario de control interno es reunir información, para descubrir hechos, evidencias, opiniones, con el fin de reunir datos o información cuantitativa. La información obtenida debe ser tabulado, depurado y servir juntos con otros agentes como soporte del informe de auditoría basado en los papeles de trabajo.
  - b. Los cuestionarios abordan cuestiones que los participantes deberán considerar, centrando su reflexión en los factores internos y externos que han dado, o pueden dar lugar, a eventos negativos.
  - c. Las preguntas pueden ser abiertas o cerradas, según sea el objetivo de la encuesta.
  - d. Pueden dirigirse a un individuo o a varios, o bien pueden emplearse en conexión con una encuesta de base más amplia, ya sea dentro de una Organización o dirigida a clientes, proveedores o terceros.
  
- c) **Método de flujogramas (Diagrama de Flujo):** Consiste en que se expone por medio de cuadros o gráficos. Si el auditor diseña un flujograma de control interno, será preciso que visualice el flujo de la información y los documentos que se procesan. El flujograma debe elaborarse, usando símbolos estándar, de manera que quienes conozcan



los símbolos puedan extraer información útil relativa al sistema. Si el auditor usa un flujograma elaborado por la entidad, debe ser capaz de leerlo, interpretar sus símbolos y sacar conclusiones útiles respecto al sistema representado por el flujograma. En algunos casos tal vez sea aplicado el método de gráficos, en otros puede ser conveniente usar el método de cuestionarios, y en otros puede ser más fácil o puede ser de mejor interpretación el método descriptivo narrativo.

- a. Este método simplifica la tarea de descripción de los procedimientos y técnicas mediante el uso de gráficos de movimiento de transacciones, también llamadas diagramas de flujo o flow charts. Este diagrama proporciona al lector una imagen clara del sistema, mostrando la naturaleza y secuencia de los procedimientos, división de responsabilidades, fuentes, distribución de documentos y situación de los registros de contabilidad. (pp. 1-5).

#### **2.2.14 COSO**

Gómez (2010) indican:

Debido al mundo económico integrado que existe hoy en día se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales. Surge así una nueva perspectiva sobre el control interno donde se brinda una estructura común que es documentada en el denominado “Informe C.O.S.O.”.

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (C.O.S.O.) es una organización voluntaria del sector privado, establecida en los Estados Unidos y dedicada a proporcionar orientación al ámbito privado y gubernamental sobre aspectos críticos de gestión de la organización, control interno de la empresa, gestión del riesgo, el fraude y la presentación de informes financieros.

El “Informe C.O.S.O.” es un documento que especifica un modelo común de control interno con el cual las organizaciones pueden implantar, gestionar y evaluar sus sistemas de control interno para asegurar que éstos se mantengan funcionales, eficaces y eficientes.

#### 2.2.14.1 *Motivos para el desarrollo del informe C.O.S.O.*

Como se mencionó anteriormente, y conforme fue transcurriendo el tiempo, las empresas fueron implementando sus propias políticas para implementar el control interno. Esto generó una gran diversidad de conceptos y conllevó a una falta de uniformidad en las prácticas de control interno.

Comprendiendo la situación arriba mencionada se hace evidente que es necesario contar con un marco conceptual que estandarice las mejores prácticas con respecto al control interno. Disponer de dicho marco facilitará la comprensión e implementación de nuevos sistemas de control interno que se adecuen a la realidad actual y brinden una referencia conceptual común sobre éste.

- Establecer una definición común de control interno que contemple las mejores prácticas en la materia.
- Facilitar un modelo en base al cual las organizaciones, cualquiera sea su tamaño y naturaleza, puedan evaluar su sistema de control interno.
- Lograr que el control interno forme parte de la operatoria habitual de la organización y que no sea concebido como un mero formalismo o cuestión burocrática. Esta finalidad se refiere al aspecto organizacional.
- Disponer de una referencia conceptual común para los distintos interlocutores que participan en el control interno que sirva de referencia tanto para auditores como para auditados. Sin este marco de referencia resultaba ser una tarea compleja, dada la multiplicidad de definiciones y conceptos divergentes. Esta finalidad se refiere al aspecto regulatorio o normativo.

#### 2.2.14.2 *Modelos del sistema COSO:*

Elmer, (2013) indica los modelos siguientes:

**COSO I:** Contiene los siguientes 5 elementos potenciales:

- a) ambiente o entorno de control;
- b) evaluación del riesgo;
- c) actividades de control;
- d) información y comunicación y
- e) supervisión.

**COSO II ERM:** En este modelo se buscó la mejora en los elementos potenciales, como resultado de ello se integra a 8 elementos potenciales:

- a) ambiente interno;
- b) establecimiento de objetivos;
- c) identificación de eventos;
- d) evaluación de riesgos;
- e) respuesta a los riesgos;
- f) actividades de control;
- g) información y comunicación y
- h) supervisión.

**COSO III PYMES:** En este modelo se simplificó a los 5 primeros elementos potenciales del COSO I, como consecuencia de una búsqueda en la implementación del elemento de Roles y Responsabilidades, el cual al final se reconoció su exclusión del modelo establecido.

Los modelos del Sistema COSO buscan la eficiencia y eficacia de los recursos, la fiabilidad de la información interna y externa, financiera y no financiera, la alineación de los elementos a la misión de la entidad, la verificación del cumplimiento de las leyes y normas vigentes. Este sistema debe ser aplicado por la dirección, la administración y el resto del personal de una entidad.

En mayo del presente año el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway-COSO, ha emitido la actualización al modelo de Sistema COSO I. En la actualización se han incorporado temas de: globalización, complejidad del negocio, incidencia de fraudes, exigencias de transparencia, de rendición de cuentas, entre otros; la actualización entrará en vigencia a partir de diciembre del año 2014.

### **2.2.15 Técnicas de auditoría**

Loyola (2014) menciona que: “Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador público utiliza para comprobar la razonabilidad de la información financiera que le permita emitir su opinión profesional” (p. 2).

#### *2.2.15.1 Clasificación de las técnicas de auditoría.*

Sánchez (2005) menciona que:

1. **ESTUDIO GENERAL.** - Apreciación sobre la fisonomía o características generales de la empresa, de sus estados financieros de los rubros y partidas importantes, significativas o extraordinaria. Esta apreciación se hace aplicando el juicio profesional del Contador Público que, basado en su preparación y experiencia, podrá obtener de los datos e información de la empresa que va a examinar, situaciones importantes o extraordinarias que pudieran requerir atención especial.
  
2. **ANÁLISIS.** - Clasificación y agrupación de los distintos elementos individuales que forman una cuenta o una partida determinada, de tal manera que los grupos constituyan unidades homogéneas y significativas. El análisis generalmente se aplica a cuentas o rubros de los estados financieros para conocer cómo se encuentran integrados y son los siguientes:
  - a) **Análisis de saldos.** - Existen cuentas en las que los distintos movimientos que se registran en ellas son compensaciones unos de otros, por ejemplo, en una cuenta de clientes, los abonos por pagos, devoluciones, bonificaciones, etc., son compensaciones totales o parciales de los cargos por ventas. En este caso, el saldo de la cuenta está formado por un neto que representa la diferencia entre las distintas partidas que se registraron en la cuenta. En este caso, se pueden analizar solamente aquellas partidas que forman parte del saldo de la cuenta. El detalle de las partidas residuales y su clasificación en grupos homogéneos y significativos, es lo que constituye el análisis de saldo.
  - b) **Análisis de movimientos:** En otras ocasiones, los saldos de las cuentas se forman no por compensación de partidas, sino por acumulación de ellas, por ejemplo, en las cuentas de resultados; y en algunas cuentas de movimientos compensados, puede suceder que no sea factible relacionar los movimientos acreedores contra los movimientos deudores, o bien. Por razones particulares no convenga hacerlo. En este caso, el análisis de la cuenta debe hacerse por agrupación, conforme a conceptos homogéneos y significativos de los distintos movimientos deudores y acreedores que constituyen el saldo de la cuenta.
  
3. **INSPECCIÓN.** - Examen físico de los bienes materiales o de los documentos, con el objeto de cerciorarse de la existencia de un activo o de una operación registrada o presentada en los estados financieros. En diversas ocasiones, especialmente por lo que hace a los saldos del activo, los datos de la contabilidad están representados por bienes materiales, títulos de crédito u otra clase de documentos que constituyen la materialización del dato registrado en la contabilidad. En igual forma, algunas de las operaciones de la empresa o sus condiciones de trabajo, pueden estar amparadas por títulos, documentos o

libros especiales, en los cuales, de una manera fehaciente quede la constancia de la operación realizada. En todos estos casos, puede comprobarse la autenticidad del saldo de la cuenta, de la operación realizada o de la circunstancia que se trata de comprobar, mediante el examen físico de los bienes o documentos que amparan el activo o la operación.

4. **CONFIRMACIÓN.** - Obtención de una comunicación escrita de una persona independiente de la empresa examinada y que se encuentre en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones de la operación y, por lo tanto, confirmar de una manera válida. Esta técnica se aplica solicitando a la empresa auditada que se dirija a la persona a quien se pide la confirmación, para que conteste por escrito al auditor, dándole la información que se solicita y puede ser aplicada de diferentes formas.
  - a) Positiva. - Se envían datos y se pide que contesten, tanto si están conformes como si no lo están. Se utiliza este tipo de confirmación, preferentemente para el activo.
  - b) Negativa. - Se envían datos y se pide contestación, sólo si están inconformes. Generalmente se utiliza para confirmar pasivo o a instituciones de crédito.
  
5. **INVESTIGACIÓN.** - Obtención de información, datos y comentarios de los funcionarios y empleados de la propia empresa. Con esta técnica, el auditor puede obtener conocimiento y formarse un juicio sobre algunos saldos u operaciones realizadas por la empresa. Por ejemplo, el auditor puede formarse su opinión sobre la contabilidad de los saldos de deudores, mediante informaciones y comentarios que obtenga de los jefes de los departamentos de crédito y cobranzas de la empresa.
  
6. **DECLARACIÓN.** - Manifestación por escrito con la firma de los interesados, del resultado de las investigaciones realizadas con los funcionarios y empleados de la empresa. Esta técnica, se aplica cuando la importancia de los datos o el resultado de las investigaciones realizadas lo ameritan. Aun cuando la declaración es una técnica de auditoria conveniente y necesaria, su validez está limitada por el hecho de ser datos suministrados por personas que participarlo en las operaciones realizadas o bien, tuvieron injerencia en la formulación de los estados financieros que se está examinando.
  
7. **CERTIFICACION.** - Obtención de un documento en el que se asegure la verdad de un hecho, legalizado por lo general, con la firma de una autoridad.

8. **OBSERVACIÓN.** - Presencia física de cómo se realizan ciertas operaciones o hechos. El auditor se cerciora de la forma como se realizan ciertas operaciones, dándose cuenta ocularmente de la forma como el personal de la empresa las realiza. Por ejemplo, el auditor puede obtener la convicción de que los inventarios físicos fueron practicados de manera satisfactoria, observando cómo se desarrolla la labor de preparación y realización de los mismos.
9. **CÁLCULO.** - Verificación matemática de alguna partida. Hay partidas en la contabilidad que son resultado de cómputos realizados sobre bases predeterminadas. El auditor puede cerciorarse de la corrección matemática de estas partidas mediante el cálculo independiente de las mismas. En la aplicación de la técnica del cálculo, es conveniente seguir un procedimiento diferente al ampliado originalmente en la determinación de las partidas. Por ejemplo, el importe de los intereses ganados originalmente calculados sobre la base de cómputos mensuales sobre operaciones individuales, se puede comprobar por un cálculo global aplicando la tasa de interés anual al promedio de las inversiones del periodo. (pp. 10-22).

#### **2.2.16 Índices y marcas de auditoría**

##### **2.2.16.1 Índices en los papeles de trabajo**

Contraloría General del Estado (2001) menciona que:

Es necesaria la anotación de índices en los papeles de trabajo ya sea en el curso o al concluirse la auditoría, para lo cual primeramente se debe definir los códigos a emplearse que deben ser iguales a los utilizados en los archivos y su determinación debe considerarse la clase de archivo y los tipos de papeles de trabajo.

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

La codificación de índices y referencias en los papeles de trabajo pueden ser de tres formas:

- Alfabética,
- Numérica
- Alfanumérica.

El criterio anteriormente expuesto fue, para el archivo permanente índices numéricos y para el archivo corriente índices alfabéticos y alfanuméricos. (p. 79-80).

### 2.2.16.2 Marcas de auditoría

Según la Contraloría General del Estado (2001):

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

Las marcas al igual que los índices y referencias ya indicadas, preferentemente deben ser escritas con lápiz de color rojo, ya que su uso se encuentra generalizado al igual que los papeles de trabajo elaborados por el auditor usualmente son hechos con lápiz de papel. (p. 80).

**Tabla 1-2: Marcas de Auditoría**

MARCAS	SIGNIFICADO
Ø	Incumplimiento de la Normativa y Reglamentos
Σ	Sumatoria
✓	Revisado
±	Nudo Critico
@	Hallazgo encontrado
D	Debilidades
≠	Inexistencia de Documentos
À	Archivo de Orden
&	Falta de Procesos

**Fuente:** Contraloría General del Estado. Manual de Gestión. (2001). p. 80

**Elaborado por:** Peñafiel, J. 2019

### 2.2.17 Evidencia en la auditoría

Contraloría General del Estado (2001) explica que:

Las evidencias de auditoria constituyen los elementos de prueba que obtiene el auditor sobre los hechos que examina y cuando estas son competentes y suficientes, son el respaldo del examen y sustentan el contenido del informe.

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



### 2.2.17.1 Elementos de la evidencia

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

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

### 2.2.17.2 Clases de evidencia

- **Evidencia física.** - Que se obtiene mediante inspección y observación directa de actividades, documentos y registros.
- **Evidencia testimonial.** - Que es obtenida en entrevistas cuyas respuestas son verbales y escritas, con el fin de comprobar la autenticidad del hecho.
- **Evidencia documental.** - Son los documentos logrados de fuente externa o ajena a la entidad.
- **Evidencia analítica.** - Es el resultante de computaciones, comparaciones con disposiciones legales, raciocinio y análisis (pp. 66-67).

### 2.2.17.3 Confiabilidad de la evidencia.

Contraloría General del Estado (2001) declara que:

Para que la evidencia sea aceptable, debe ser creíble y confiable. La calidad de la evidencia varía considerablemente según la fuente que la origina, como se demuestra en el siguiente cuadro.

**Tabla 2-2:** Confiabilidad de la evidencia

<b>MAYOR CONFIABILIDAD</b>	<b>MENOR CONFIABILIDAD</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Obtenida a partir de personas o hechos independientes de la entidad.</li><li>• Producida por una estructura de control interno efectivo.</li><li>• Observación, inspección o reconstrucción.</li><li>• De la alta dirección.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Obtenida dentro de la entidad.</li><li>• Producida por una estructura de control interno débil.</li><li>• Por conocimiento indirecto: confianza en el trabajo de terceras personas.</li><li>• Del personal de menor nivel</li></ul>

**Fuente:** Manual de Auditoría de Gestión (2001). Contraloría General del Estado. (p. 67).

**Elaborado por:** Peñafiel, J. 2019

### **2.2.18 Papeles de trabajo**

Según Aguirre (2006) menciona que:

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

Los papeles de trabajo comprenden la totalidad de los documentos preparados o recibidos por el auditor. Constituyen un compendio de la información utilizada y de las pruebas efectuadas en la ejecución de su trabajo, junto con las decisiones tomadas para llegar a formar la opinión de auditoría (p. 33).

#### *2.2.18.1 Objetivos de los papeles de trabajo*

Aguirre (2006) manifiesta:

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

- Planificar, coordinar y organizar las distintas fases del trabajo de auditoría.
- Constituir un registro histórico de la información contable y los procedimientos empleados.
- Servir de fuente de información y guía para la elaboración de futuros papeles de trabajo.
- Ayudar al auditor a asegurarse de la correcta realización del trabajo.
- Permitir el control del trabajo realizado mediante la revisión de los papeles de trabajo por un tercero competente (p. 33).

#### *2.2.18.2 Papeles de trabajo más utilizados*

Según Aguirre (2006) menciona que:

Entre los papeles de trabajo más utilizados podemos enumerar los siguientes:

- Cuestionarios y programas.
- Memorándums elaborados por el auditor, reflejando el trabajo realizado, los comentarios al respecto y las conclusiones alcanzadas.

- Cédulas sumarias conteniendo los datos analizados y la evidencia de las pruebas y verificaciones realizadas.
- Descripciones de los sistemas contables y administrativos, bien mediante narrativos o mediante flujogramas
- Confirmaciones recibidas de terceros; clientes, proveedores, bancos, abogados, etc.
- Documentos significativos, tales como copias de escrituras, extractos bancarios, contratos, etc.
- Detalles de composición de cuentas, tales como listados de inventario, listados de clientes, análisis de antigüedad d saldos de clientes, etc. (p. 33-34).

### 2.2.18.3 *Características y Contenido de los papeles de trabajo.*

Aguirre (2006) expone que:

(...), los papeles de trabajo deberán ser lo suficientemente completos y detallados como para que un auditor experimentado pueda obtener un entendimiento global de la auditoría.

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

- Deber ser completos.
- Deben ser concisos.
- Deben ser claros.

#### **a) Papeles de trabajo completos**

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

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

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

Los papeles de trabajo deberán indicar la fuente de la información que contienen.

En todos los papeles de trabajo se indicará el nombre de la persona que los realiza y la fecha de realización, y el nombre de la persona que los revisa y la fecha de revisión. No es necesario indicar el nombre completo, siendo suficiente con las iniciales. En este caso deberá adjuntarse como papel de trabajo una lista de los auditores involucrados en el trabajo, detallando los nombres completos y las iniciales con las que se identificará a lo largo del trabajo.

#### **b) Papeles de trabajo concisos.**

Únicamente deberán prepararse aquellos papeles de trabajo que sean estrictamente necesarios y útiles para la realización del trabajo planificado. Los papeles de trabajo deberán contener aquellos datos y pruebas esenciales. Antes de realizar un papel de trabajo se deberá pensar la manera más eficaz de enfocarlo, de manera que se obtenga un papel de trabajo completo invirtiendo el menor tiempo posible.

Debe evitarse el incluir como papeles de trabajo listados de ordenador, detalles facilitados por el cliente y otro tipo de informes internos sobre los cuales no se ha efectuado ningún trabajo ni proporcionar información importante para el trabajo. Debe evitarse, asimismo, duplicar trabajo en secciones distintas. Hay que tener en cuenta que existen cuentas de balance y cuentas de pérdidas y ganancias que están relacionadas y el trabajo y las conclusiones de una de ellas pueden ampliarse al resto.

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

#### **c) Papeles de trabajo claros.**

Al diseñar y elaborar los papeles de trabajo hay que intentar que su presentación y contenido permitan que una persona no familiarizada con el trabajo pueda entenderlo sin problemas. Para ello deberá tener las siguientes características:

- Buena ortografía y corrección en el lenguaje.

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

Los comentarios o anotaciones deberán ser escritos con letra legible y redactados de una forma comprensible (pp. 34-35).

#### 2.2.18.4 *Propiedad y custodia de los papeles de trabajo.*

Según Aguirre (2006) menciona que:

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

El auditor deberá habilitar los procedimientos necesarios para garantizar la custodia de los papeles durante el tiempo necesario para cumplir con los requerimientos legales al respecto (p. 35).

#### 2.2.18.5 *Organización y archivo de los papeles de trabajo.*

Aguirre (2006) expone:

Como normas generales para la organización y archivo de los papeles de trabajo podemos enumerar las siguientes.

- Los papeles de trabajo irán convenientemente referenciados.
- Se agruparán por secciones o áreas que se corresponderán, fundamentalmente, con las cuentas de balance y pérdidas y ganancias.
- Separar los papeles de trabajo en dos grupos o categorías:
  - ✓ Papeles de trabajo permanentes: Archivo permanente.
  - ✓ Papeles de trabajo del ejercicio corriente: Archivos del ejercicio corriente.

#### **a) Archivo permanente**

El archivo permanente contendrá todos aquellos documentos que contengan información relativa a la sociedad auditada que pueda ser de interés en auditorías sucesivas. Este archivo es especialmente importante en las auditorías recurrentes.

Este archivo incluirá al menos la siguiente información:

##### **Datos Generales.**

- Descripción de la historia y naturaleza del negocio.
- Actividades de la empresa (industrial, comercial o de servicios), domicilio social y ubicación de sus fábricas, sucursales, almacenes y delegaciones.
- Organigrama.
- Composición del Consejo de Administración.
- Resúmenes de las Actas de reuniones de la Junta General de Accionistas o Socios y del Consejo de Administración.
- Detalle de firmas autorizadas, fijando lo que pueden autorizar y su límite.

##### **Información contable.**

- Plan de Cuentas.
- Descripción del sistema contable y del tratamiento mecanizado de la información.
- Normas o criterios especiales de contabilización.
- Descripción de los procedimientos de contabilización y de las medidas de control interno existentes.

##### **Escrituras y contratos.**

- Resumen y copia de las escrituras de constitución, ampliaciones de capital, modificación de estatutos, compra-venta, etc., hasta la fecha de realización de la auditoría.
- Resumen o copia de contratos de préstamo, arrendamiento, comisiones, etc., y otros acuerdos (royalties, asistencia técnica, participación en beneficios...).
- Pólizas de seguros sobre bienes, personas y responsabilidad, con indicación actualizada del grado de cobertura de los riesgos de la entidad.

## **Otros datos.**

- Resultado de las visitas al registro mercantil y de la propiedad.
- Detalle de la composición del capital.
- Restricciones a la disponibilidad de las reservas.
- Información fiscal: declaraciones de los distintos impuestos, actas de inspección levantadas, recursos presentados, etc.
- Licencias permisos y otra documentación oficial.
- Copia de los informes de auditoría y de las cartas de recomendación correspondiente a ejercicios anteriores.

El archivo permanente no deberá ser más voluminoso de lo necesario. Para ello, los documentos extensos deberán ser resumidos o señalados los datos o comentarios relevantes para el trabajo de auditoría, de manera que no se necesaria la lectura en su totalidad.

### **a) Archivos del ejercicio corriente.**

Los archivos de papeles de trabajo del ejercicio corriente incluyen la documentación relativa a los estados financieros sometidos a la auditoria del ejercicio corriente. Dentro de estos archivos cabe destacar:

- Archivo general.
- Archivo de control interno y planificación.
- Archivo por áreas.

#### **Archivo general.**

Los papeles referentes a asuntos generales deberán archivar en una o varias carpetas consecutivas.

#### **Archivo de control interno y planificación.**

Este archivo contendrá toda la documentación relativa al análisis del control interno de la sociedad y a la planificación del trabajo de auditoria a realizar. Generalmente se referencia con la letra B.

## **Archivo por áreas.**

Cada área o sección corresponderá con una partida de los estados financieros.

Dentro de área o sección se incluirá, al menos, la siguiente documentación:

- Cédulas sumarias.
- Memorándum resumen de la sección.
- Programa de trabajo.
- Cédulas de detalle (p. 35-38).}

### **2.2.19 Fases de la auditoría**

Álvarez, (2012) las fases son:

#### **1. Planeación:**

La primera tarea a cumplir dentro de la planificación de la auditoría es el reconocimiento del área sujeta a revisión, para lo cual será necesario recopilar la información necesaria acerca de las actividades a auditar, obteniendo una comprensión del sistema de control interno y sus procedimientos que permitirán desarrollar el plan respectivo considerando los riesgos inherentes de auditoría.

❖ Se tomará como fuente de información:

- 01) El organigrama;
- 02) Las funciones asignadas;
- 03) Los objetivos y metas definidas;
- 04) La normativa jurídica y de administración;
- 05) Los manuales de procedimientos definidos;
- 06) La información obtenida a través de visitas a las distintas secciones, cuestionarios y entrevistas con el personal y
- 07) Toda otra información que se entienda pertinente.

- Se elabora la planificación general donde se determinan los objetivos, alcance de la auditoría, materiales a utilizar y la reglamentación legal aplicable.



- Se elabora el cuestionario de control interno, siendo este un análisis de vital importancia en esta etapa, ya que nos permitirá comprender la naturaleza del área auditada y del resultado que aquí se obtenga se considerará la extensión del plan de auditoría y la valoración y oportunidad de los procedimientos a utilizar durante el examen.
- Se realiza un análisis de riesgo de la auditoría, ya que puede representar que el auditor no detecte anomalía o exprese una opinión errónea por no considerar el mismo (riesgo inherente, de control y de detección).
- Se elabora el programa de auditoría; este es elaborado por el auditor que ha sido designado como Jefe de Equipo en coordinación con el Supervisor, dicho programa contiene las instrucciones y procedimientos que se emplearan en las diversas áreas de la auditoría; pueden ser modificados en la medida en que se ejecute el trabajo, teniendo en cuenta los hechos concretos que se vayan observando.

## 2. Ejecución:

Durante esta fase se realizan diferentes tipos de pruebas y análisis para determinar la razonabilidad y/o detectar errores en las áreas sujetas a examen; se evalúan los resultados de las pruebas y se identifican los hallazgos, concluyendo con el trabajo asignado y emitiendo las recomendaciones respectivas que contribuirán a mejorar la gestión administrativa.

Las pruebas pueden ser de tres tipos:

- a) Pruebas de Control
- b) Pruebas Analíticas
- c) Pruebas Sustantivas.

Se aplican diversas técnicas y/o procedimientos para encontrar las evidencias de auditoría que sustenten el informe. Para la elección de los procedimientos y técnicas de auditoría, se tendrá en cuenta el resultado de la evaluación del Sistema de Control Interno realizado; dentro de los procedimientos que se pueden aplicar, tenemos:

- **Indagación:** Consiste en la averiguación mediante entrevistas directas con el personal auditado o con terceros que tengan relación con las operaciones de ésta (evidencias testimoniales).
- **Encuestas y cuestionarios:** Aplicación de preguntas relacionadas con las operaciones, para conocer la verdad de los hechos, situaciones u operaciones (evidencias documentales, testimoniales).

- **Observación:** Verificación ocular de operaciones y procedimientos durante la ejecución de las actividades (evidencias físicas).
- **Revisión selectiva:** Selección de las operaciones que serán evaluadas o verificadas en la ejecución de la auditoría (evidencias analíticas).
- **Revisión de cálculos matemáticos:** Verificación de la exactitud aritmética de las operaciones contenidas en documentos (evidencias analíticas y documentales). Entre otros.

Adicionalmente podrán utilizarse métodos auxiliares que a criterio profesional del auditor y su experiencia considere necesarios según los riesgos y otras circunstancias, con vistas a obtener la evidencia necesaria y la suficiente certeza para sustentar sus conclusiones y opiniones de manera objetiva (...) (pp.10-11).

### **3. Informe y plan de acción**

Casal (2016) señala que:

Es el resultado de la información, estudios, investigación y análisis efectuados por los auditores durante la realización de una auditoría, que de forma normalizada expresa por escrito su opinión sobre el área o actividad auditada en relación con los objetivos fijados, señalan las debilidades de control interno, si las ha habido, y formula recomendaciones pertinentes para eliminar las causas de tales deficiencias y establecer las medidas correctoras adecuadas (p.21).

#### **2.2.20 Riesgo de auditoría**

Herranz (2006) manifiesta que:

El Riesgo de Auditoría, es el riesgo de formular una opinión de auditoría incorrecta cuando existe un error significativo en las cuentas anuales. Para lograr su objetivo, el auditor debe de planificar y ejecutar su trabajo de tal forma que se reduzca el riesgo de auditoría a un nivel aceptable; es decir, el auditor debe planificar y ejecutar su trabajo de tal forma que se reduzca la posibilidad de emitir una opinión inadecuada.

#### 2.2.20.1 Factores cualitativos

De la Peña (2003) expone lo siguiente:

- Efectividad de los controles internos vigentes (existencia de puntos débiles en el sistema de control interno).
- Complejidad de los procedimientos contables.
- Características del negocio: tipos de operaciones y naturaleza de los productos y servicios.
- Coyuntura económica general.
- Naturaleza de la partida analizada.
- Organización del ente a auditar.
- Cantidad y calidad del personal.
- Integridad de la gerencia.
- Cambios en los procedimientos contables.
- Conocimiento del cliente (auditoría recurrente o nueva auditoría) (p.43).

#### 2.2.20.2 Factores cuantitativos

Según De la Peña (2003) dichos factores representan:

- Significatividad o importancia relativa de la partida a auditar respecto del conjunto de los estados contables.
- Volumen de transacciones realizadas por la entidad a auditar. (p.43)

#### 2.2.20.3 Composición del riesgo de auditoría

De la Peña (2003) expresa que:

**Riesgo inherente:** Es el riesgo de que ocurran errores significativos en la información contable, independientemente de la existencia de los sistemas de control. Este tipo de riesgo depende:

- Del tipo de negocio
- De su medio ambiente
- Del tipo de transacción

El riesgo inherente afecta a la extensión del trabajo de auditoría, por ello a mayor riesgo inherente deberá existir una mayor cantidad de pruebas para satisfacerse de determinadas afirmaciones, transacciones o acontecimientos afectados por el riesgo.

**Riesgo de control:** Es el riesgo de que el sistema de control interno del cliente no prevenga, detecte o corrija dichos errores. Este tipo de riesgo se evalúa mediante el conocimiento y comprobación, a través de pruebas de cumplimiento, del sistema de control interno.

**Riesgo de detección:** es el riesgo de que un error u omisión significativa no sea detectado, por último, por el propio proceso de auditoría. El nivel de riesgo de no detección está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría debido a:

- La ineficiencia de los procedimientos de auditoría aplicados.
- La inadecuada aplicación de dichos procedimientos.
- Al deficiente alcance y oportunidad de los procedimientos seleccionados.
- La inapropiada interpretación del resultado de los procedimientos (p.44).

#### **2.2.21 Hallazgo de auditoría.**

Maldonado (2011) menciona que:

Es una narración explicativa y lógica de los hechos detectados en el examen de auditoría, referente a deficiencias, desviaciones, irregularidades, errores, debilidades, fortalezas y/o necesidades de cambio. Es toda información que a juicio del auditor le permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en la gestión de una entidad o programa bajo examen y que merecen ser comunicados en el informe, es el resultado de la comparación que se realiza entre un criterio y la situación actual encontrada, durante el examen a una entidad, área o proceso (p.12).

##### *2.2.21.1 Atributos del hallazgo de auditoría*

Dávalos (2003) señala que:

1. **CONDICIÓN:** Párrafo en el cual el auditor describe la situación deficiente encontrada.  
“Lo que es”

2. **CRITERIO:** Párrafo en el que el auditor detalla el estándar contra el cual ha medido o comparado la condición. Es la norma contra la cual el auditor mide la condición. “Lo que debe o debió ser”
3. **CAUSA:** Párrafo donde el auditor detalla las razones por las cuales, a su juicio, ocurrió la condición observada. “Por qué ocurrió la condición”
4. **EFECTO:** Es la consecuencia real o potencial, cuantitativa o cualitativa de la condición descrita. “La diferencia entre lo que es y debió ser” (p.13).

### **2.2.22 Informe de auditoría**

Blanco (2012) menciona que:

El informe final del auditor debe contener una expresión clara de su conclusión sobre la temática basándose en el criterio confiable identificado. La conclusión y el lenguaje explicativo, si lo hay, facilitarían la comunicación para informar a los usuarios de las conclusiones expresadas y limitarían el potencial para que esos usuarios asuman un nivel de seguridad más allá del que fue señalado, y que es razonable en circunstancias (p.45).

#### **2.2.22.1 Características del informe de auditoría**

De la Peña (2003) menciona que:

En el informe el auditor expresa su opinión sobre los estados financieros de una empresa como resultado final de su trabajo, siendo por, lo tanto un vehículo de comunicación entre el auditor y los destinatarios y usuarios del mismo, quienes no tienen por qué tener, necesariamente formación contable, por lo que su redacción debe cuidarse para que la mencionada opinión sea comprensible y útil a todos ellos.

De esta manera el informe de auditoría debe ser:

- **Claro:** El auditor deberá expresar de forma clara y precisa su opinión, eludiendo emplear al exponer la misma terminología que dificulten su comprensión por parte de un lector medio.
- **Objetivo:** La opinión manifestada por el auditor en su informe debe estar sustentada en la evidencia obtenida que, a su vez, debe estar soportada en los correspondientes papeles de trabajo.

- **Conciso:** El auditor debe evaluar el contenido de las cuentas anuales de la forma más breve posible, pero incluyendo siempre aquellos aspectos necesarios para comprender su opinión. Esto implica que debe evitarse incluir otros aspectos de la empresa que no aporten al lector información relevante sobre las cuentas anuales.
- **Oportuno:** La opinión del auditor sobre los estados financieros debe considerar toda la información relevante producida hasta la fecha de emisión del informe, incluidos los hechos posteriores al cierre del ejercicio producidos antes de la emisión del mismo en la medida en que sean significativos para la presentación de las cuentas anuales (p.241).

### 2.3 Idea a defender

La realización de una Auditoría Operativa a la empresa MERCADEX del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017, permitirá contribuir al mejoramiento de los procesos de la gestión administrativa y operacional de la institución.

## CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1 Modalidad de la investigación

La Auditoría Operativa en la empresa Mercadex es una investigación de campo ya que todo se realizó en la empresa, solo así se logrará recabar la información de todos los movimientos del año 2017, con este trabajo se prevé lograr una mejorará de los procesos en las áreas mencionadas en el problema.

### 3.2 Tipos de investigación

Es Descriptiva por permitimos verificar y analizar los valores detallados en la información objeto de esta auditoria en el área comercial y de ventas.

### 3.3 Métodos, técnicas e instrumentos

#### 3.3.1 *Métodos*

Esta aplicado el método científico, por considerarse que toda la información debe cumplir con normativas de control, vigentes en nuestro país, la información es sujeta de verificación durante el proceso de análisis y auditoría que se realiza, también serán informados como la ley lo indica todas las personas que de una u otra forma son parte de esta auditoría.

#### 3.3.2 *Técnicas*

**Observación.** Se aplicará esta técnica por medio de la visita a las instalaciones de la Mercadex, logrando recolectar información confiable mediante la observación de la conducta y comportamiento dentro de todas las áreas y departamentos de la institución.

**Entrevista.** Mediante una dialogo espontáneo y directo se plantearán cuestionamientos sobre el funcionamiento financiero, legal, operativo a funcionarios y empleados de la Empresa brindándonos información importante para el cumplimiento de nuestra investigación.

### 3.3.3 Instrumentos

**Encuesta:** Se diseñó y aplicó un cuestionario a los funcionarios y empleados de Mercadex, dicho documento contendrá preguntas objetivas que posteriormente se tabulará y graficará obtenidos resultados trascendentales sobre el desempeño institucional.

## 3.4 Población y muestra

### 3.4.1 Población

La población de este trabajo de Investigación está conformada por el personal de la empresa Mercadex, del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo.

**Tabla 1-3:** Población empresa Mercadex

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Gerente	1
Secretaria	1
Contador (Tributario)	2
Bodega	1
Operativo	7
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

**Fuente:** Empresa Mercadex  
**Elaborado por:** Peñafiel, J. 2019

### 3.4.2 Muestra

En vista de que la población la constituye un número muy pequeño de personas, no se realizó procedimiento de muestreo estadístico, en su lugar se trabajó con toda la población.



### 3.5 Resultados

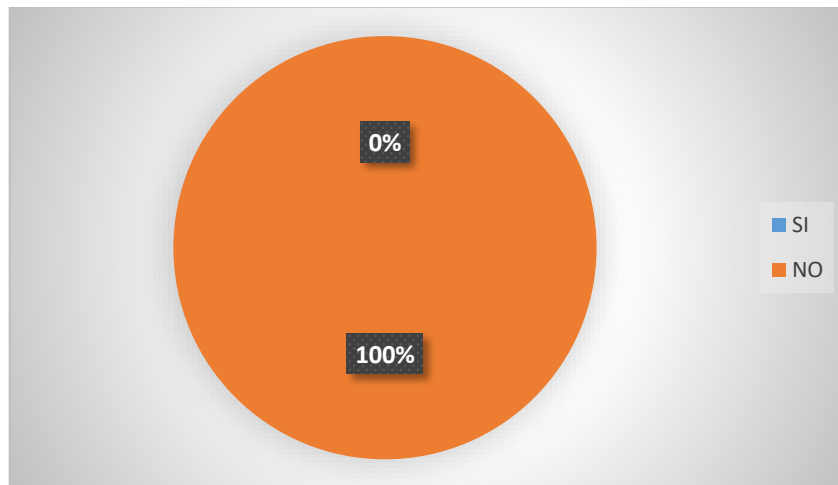
1. ¿Se ha realizado una auditoría operacional en años anteriores a la empresa?

**Tabla 2-3:** Auditoría Operacional en años anteriores

ALTERNATIVAS	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	0	0
NO	12	100%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empresa Mercadex

Elaborado por: Peñafiel, J. 2019



**Gráfico 1-3:** Auditoría Operacional en años anteriores

Fuente: Tabla 2. Auditoría Operacional en años anteriores

Elaborado por: Peñafiel, J. 2019

**Interpretación:** Según la encuesta realizada a los empleados de la empresa MERCADEX, el 100% ha respondido que no se ha efectuado anteriormente una Auditoría Operacional.

**Análisis:** Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada nos indican que anteriormente no se han realizado Auditorías Operacionales, por lo cual no se ha verificado y evaluado los procesos que realizan las áreas administrativas, financieras, contable y ventas de la empresa.

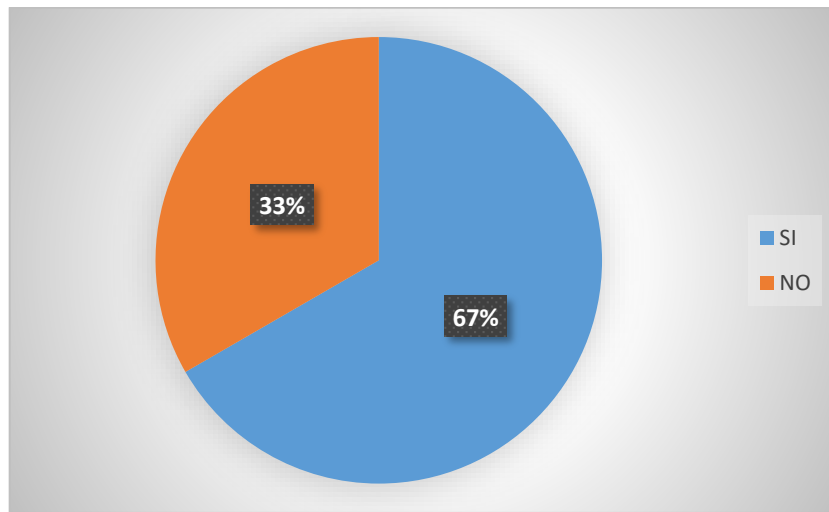
2. ¿La empresa cuenta con una estructura orgánica definida que permita establecer una adecuada comunicación?

**Tabla 3-3:** Estructura orgánica definida

ALTERNATIVAS	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	8	67%
NO	4	33%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empresa Mercadex

Elaborado por: Peñafiel, J. 2019



**Gráfico 2-3:** Estructura Orgánica definida

Fuente: Tabla 3. Auditoría Operacional en años anteriores

Elaborado por: Peñafiel, J. 2019

**Interpretación:** Según la encuesta realizada a los empleados de la empresa MERCADEX, el 67% de empleados mencionan que, si hay una estructura orgánica definida, mientras que el 33% no están de acuerdo.

**Análisis:** Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada nos indican que la empresa cuenta con una estructura orgánica definida, sin embargo, por el aumento de puestos de trabajo contratando más personal, dando origen a que la estructura orgánica inicial no se ajuste a la realidad actual dificultando la comunicación entre departamentos y el incumplimiento de objetivos estratégicos en la empresa.

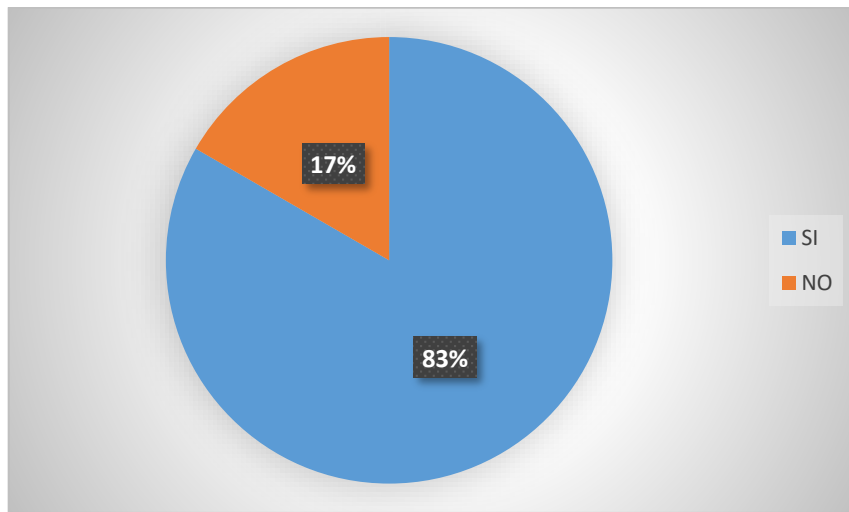
3. ¿Considera usted que, al realizar una auditoría operacional, ayudará a mejorar los procesos operativos de la empresa?

**Tabla 4-3:** Procesos operativos

ALTERNATIVAS	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	10	83%
NO	2	17%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empresa Mercadex

Elaborado por: Peñafiel, J. 2019



**Gráfico 3-3:** Procesos operativos

Fuente: Tabla 4. Auditoría Operacional en años anteriores

Elaborado por: Peñafiel, J. 2019

**Interpretación:** Según la encuesta realizada a los empleados de la empresa MERCADEX, el 83% de empleados mencionan que al realizar una auditoría operacional ayudara a mejorar los procesos operativos de la empresa, mientras que el 17% no están de acuerdo.

**Análisis:** Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada nos indica que al realizar una auditoría operacional ayudara a mejorar los procesos operativos de la empresa y por ende al cumplimiento las metas y objetivos propuestos.

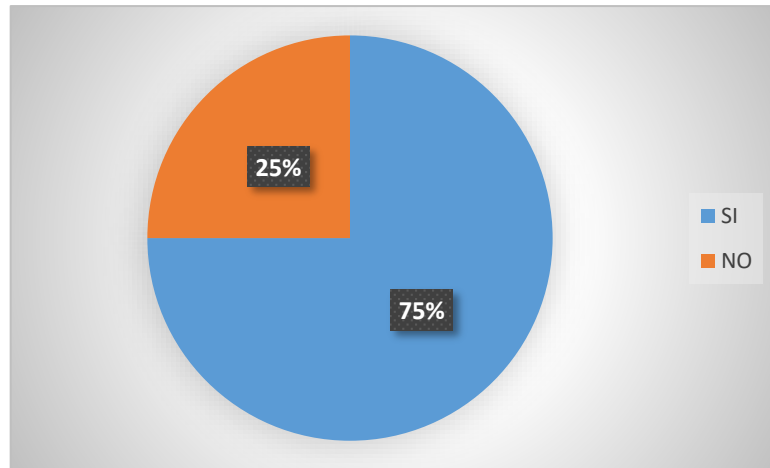
4. ¿Es importante la utilización de indicadores para evaluar los procesos?

**Tabla 5-3:** Utilización de indicadores para evaluar procesos

ALTERNATIVAS	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	9	75%
NO	3	25%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empresa Mercadex

**Elaborado por:** Peñafiel, J. 2019



**Gráfico 4-3:** Utilización de indicadores para evaluar procesos

**Fuente:** Tabla 5. Auditoría Operacional en años anteriores

**Elaborado por:** Peñafiel, J. 2019

**Interpretación:** Según la encuesta realizada a los empleados de la empresa MERCADEX, el 75% de empleados mencionan que es importante la utilización de indicadores para evaluar los procesos, mientras que el 25% no están de acuerdo.

**Análisis:** Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada muestran que es importante la utilización de indicadores para evaluar los procesos, de tal manera que se cumplan eficiente y eficaz las actividades realizadas.

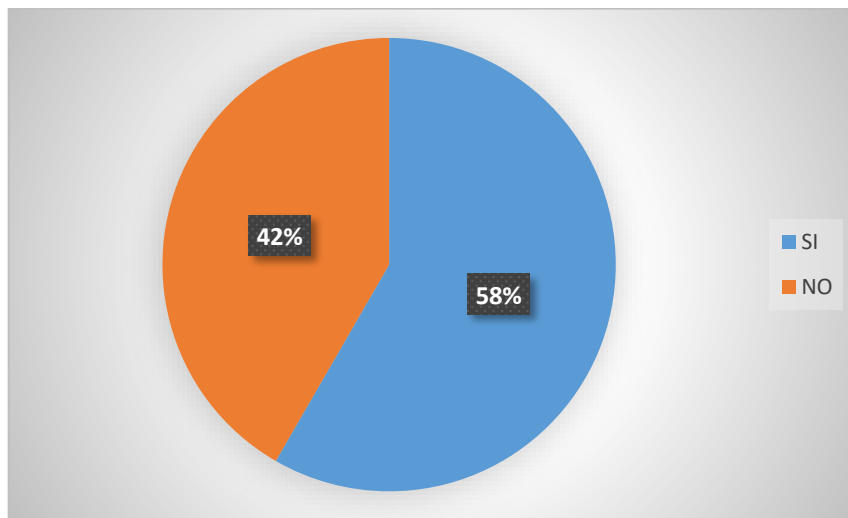
5. ¿La empresa capacita al personal de acuerdo al área que desempeña?

**Tabla 6-3:** Capacitación del personal

ALTERNATIVAS	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	7	58%
NO	5	42%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empresa Mercadex

Elaborado por: Peñafiel, J. 2019



**Gráfico 5-3:** Capacitación del personal

Fuente: Tabla 6. Auditoría Operacional en años anteriores

Elaborado por: Peñafiel, J. 2019

**Interpretación:** Según la encuesta realizada a los empleados de la empresa MERCADEX, el 58% de empleados mencionan que es importante la utilización de indicadores para evaluar los procesos, mientras que el 42% no están de acuerdo.

**Análisis:** Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada muestra que la empresa no tiene un cronograma definido para realizar capacitaciones a los empleados acorde a las funciones que desempeñan, por lo cual los trabajadores han tenido un poco de dificultad al realizar sus tareas encomendadas.

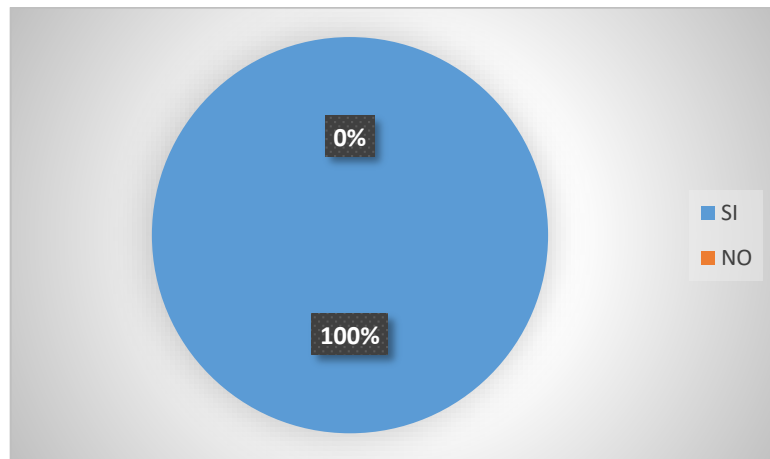
6. ¿Considera que una evaluación y análisis a los procesos permitirá identificar nudos críticos en las operaciones ejecutadas en la empresa?

**Tabla 7-3:** Identificación de nudos críticos

ALTERNATIVAS	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empresa Mercadex

Elaborado por: Peñafiel, J. 2019



**Gráfico 6-3:** Identificación de nudos críticos

Fuente: Tabla 7. Auditoría Operacional en años anteriores

Elaborado por: Peñafiel, J. 2019

**Interpretación:** Según la encuesta realizada a los empleados de la empresa MERCADEX, el 100% de trabajadores manifiestan que una evaluación y análisis a los procesos permitirá identificar nudos críticos en las operaciones ejecutadas en la empresa.

**Análisis:** Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada muestra que una evaluación y análisis a los procesos permitirá identificar nudos críticos en las operaciones ejecutadas en la empresa, ya que ayudará a mantener un control adecuado en todas las áreas de trabajo.

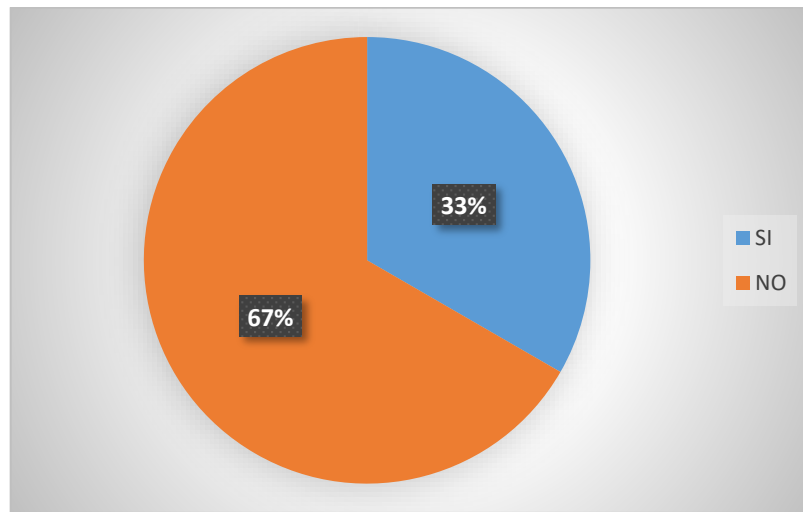
7. ¿Conoce usted si las actividades realizadas por el personal de producción son debidamente supervisadas?

**Tabla 8-3:** Supervisión al área de producción

ALTERNATIVAS	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	4	33%
NO	8	67%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empresa Mercadex

Elaborado por: Peñafiel, J. 2019



**Gráfico 7-3:** Supervisión al área de producción

Fuente: Tabla 8. Auditoría Operacional en años anteriores

Elaborado por: Peñafiel, J. 2019

**Interpretación:** Según la encuesta realizada a los empleados de la empresa MERCADEX, el 33% de trabajadores manifiestan que, si se supervisa el área de producción, mientras que el 67% menciona que actividades realizadas por el personal de producción no son debidamente supervisadas.

**Análisis:** Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada muestra que actividades realizadas por el personal de producción no son debidamente supervisadas, ocasionando así que el producto no sea de calidad, y retrasando los pedidos de entrega.

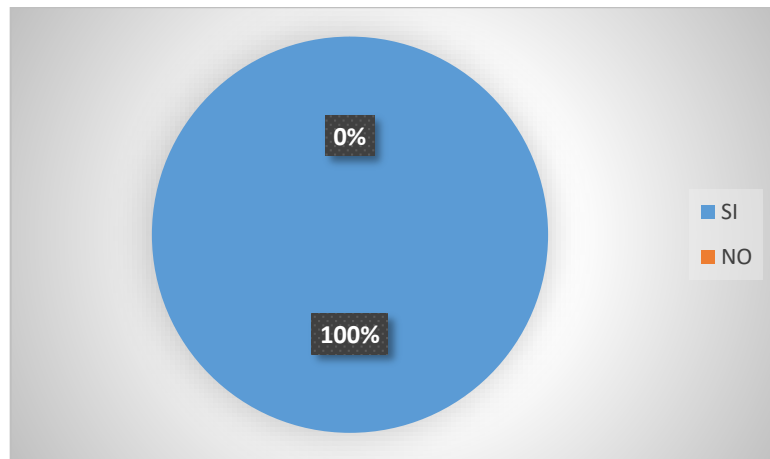
8. ¿Cree que es necesario identificar la existencia de problemas administrativos, operacionales y de comunicación entre el personal?

**Tabla 9-3:** Existe de problemas entre el personal.

ALTERNATIVAS	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empresa Mercadex

Elaborado por: Peñafiel, J. 2019



**Gráfico 8-3:** Existencia de problemas entre el personal

Fuente: Tabla 9. Auditoría Operacional en años anteriores

Elaborado por: Peñafiel, J. 2019

**Interpretación:** Según la encuesta realizada a los empleados de la empresa MERCADEX, el 100% de trabajadores manifiestan que es necesario identificar la existencia de problemas administrativos, operacionales y de comunicación entre el personal.

**Análisis:** Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada muestra que es necesario identificar la existencia de problemas administrativos, operacionales y de comunicación entre el personal, para mantener una buena relación laboral que ayude al cumplimiento de objetivos de la empresa.



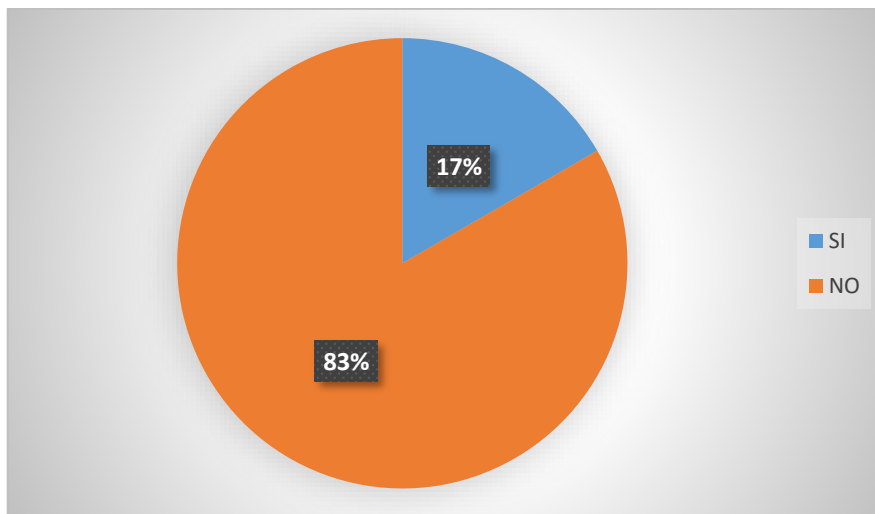
9. ¿La empresa MERCADEX cuenta con manuales de procesos para cada área de trabajo?

**Tabla 10-3:** Manual de procesos en áreas de trabajo

ALTERNATIVAS	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	2	83%
NO	10	17%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empresa Mercadex

Elaborado por: Peñafiel, J. 2019



**Gráfico 9-3:** Manual de procesos en áreas de trabajo

Fuente: Tabla 10. Auditoría Operacional en años anteriores

Elaborado por: Peñafiel, J. 2019

**Interpretación:** Según la encuesta realizada a los empleados de la empresa MERCADEX, el 83% de trabajadores manifiestan que la empresa no cuenta con manuales de procesos en áreas de trabajo, mientras que el 17% desconocen del tema.

**Análisis:** Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada muestra que la empresa no cuenta con manuales de procesos en áreas de trabajo, por lo que es necesario que se elaboren y se socialicen a todo el personal, para obtener resultados eficientes.

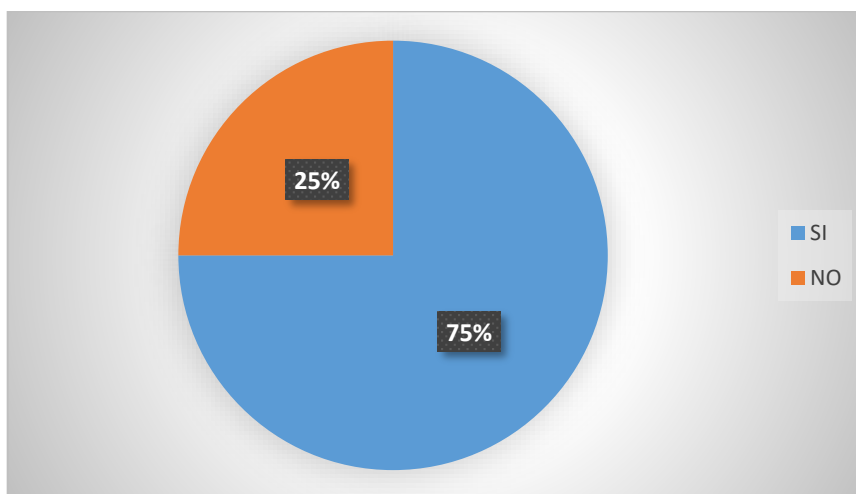
10. ¿La empresa ejerce sus actividades en función al cumplimiento de los objetivos y metas empresariales?

**Tabla 11-3:** Actividades en función de metas y objetivos empresariales

ALTERNATIVAS	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	9	75%
NO	3	25%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empresa Mercadex

Elaborado por: Peñafiel, J. 2019



**Gráfico 10-3:** Actividades en función de metas y objetivos empresariales

Fuente: Tabla 11. Auditoría Operacional en años anteriores

Elaborado por: Peñafiel, J. 2019

**Interpretación:** Según la encuesta realizada a los empleados de la empresa MERCADEX, el 75% de trabajadores mencionan que la empresa ejerce sus actividades en función al cumplimiento de los objetivos y metas empresariales, mientras que el 25% desconocen del tema.

**Análisis:** Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada muestran que la empresa ejerce sus actividades en función al cumplimiento de los objetivos y metas empresariales, aunque no en su totalidad, por lo cual es necesario que se cumpla a cabalidad las actividades de la empresa.

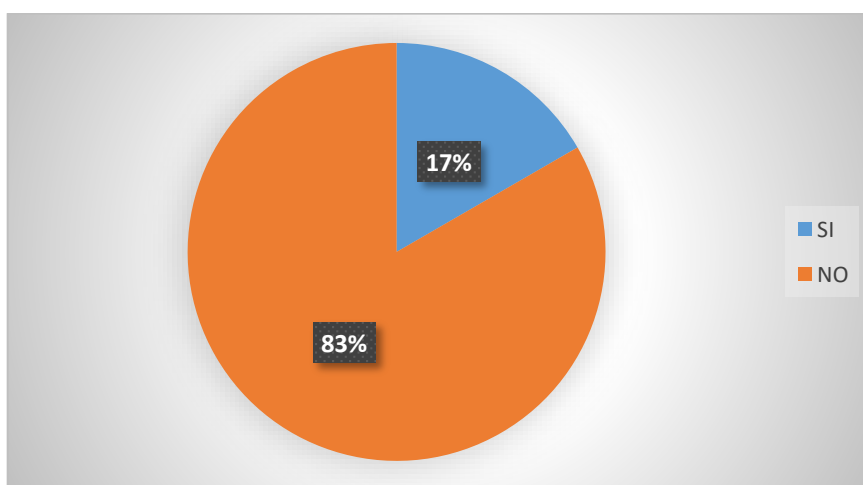
11. ¿Se han tomado acciones para el mejoramiento del desempeño de las áreas de trabajo y la optimización de recursos de la empresa?

**Tabla 12-3:** Mejoramiento del desempeño de las áreas de trabajo y la optimización de recursos

ALTERNATIVAS	No. ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	2	17%
NO	10	83%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Empresa Mercadex

Elaborado por: Peñafiel, J. 2019



**Gráfico 11-3:** Mejoramiento del desempeño de las áreas de trabajo y la optimización de recursos

Fuente: Tabla 12. Auditoría Operacional en años anteriores

Elaborado por: Peñafiel, J. 2019

**Interpretación:** Según la encuesta realizada a los empleados de la empresa MERCADEX, el 83% de trabajadores mencionan que la empresa no ha tomado acciones de mejoramiento del desempeño de las áreas de trabajo y la optimización de recursos, mientras que el 17% desconocen del tema.

**Análisis:** Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada muestran que la empresa no toma acciones de mejoramiento del desempeño de las áreas de trabajo y la optimización de recursos, por lo que está afectando al cumplimiento de metas y objetivos de la empresa.

## CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

### 4.1 Título

Auditoría Operativa aplicada al área comercial y venta a la empresa Mercadex, período 2017.

### 4.2 Contenido de la propuesta

La Auditoría Operativa a efectuarse seguirá la siguiente metodología:



**Figura 1-4:** Metodología de la auditoría  
Elaborado por: Peñafiel, J. 2019

#### 4.2.1 *Archivo Permanente*

## ARCHIVO PERMANENTE



<b>TIPO DE EXAMEN:</b>	AUDITORÍA OPERACIONAL
<b>CLIENTE:</b>	EMPRESA MERCADEX
<b>DIRECCIÓN:</b>	Alvarado entre Olmedo y Guayaquil
<b>PERÍODO:</b>	01 de enero al 31 de diciembre del 2017

<b>EQUIPO AUDITOR</b>	
<b>SUPERVISORA</b>	Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz
<b>JEFE DE EQUIPO</b>	Ing. Diana Vargas
<b>AUDITORA</b>	Jeaneth del Rocío Peñafiel Angamarca

**EMPRESA MERCADEX**  
**ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

**IAP**  
**1/1**

# **MERCADEX**

international

<b>ARCHIVO PERMANENTE</b>	<b>AP</b>
Información General	<b>IG</b>
Hoja de Marcas	<b>HM</b>
Hoja de Referencias	<b>HR</b>

**EMPRESA MERCADEX**  
**INFORMACIÓN GENERAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



**RESEÑA HISTÓRICA**

La Empresa MERCADEX, es creada por la señora Lizeth Gabriela Naranjo Ramos, el 1 de enero del año 2012, en la provincia de Guayas, ciudad de Guayaquil como una empresa unipersonal. El objeto social es la venta de telas por mayor y menor, la producción y fabricación de prendas de vestir, la empresa MERCADEX, desde el año 2013 se dedica a establecer este negocio en otras provincias del país, de esta manera a incrementado su servicio de confección en otras ciudades.

• **Conocimiento de la entidad**

**Razón Social:** MERCADEX IMPORTACIONES  
**División:** Empresa Privada  
**Actividad Económica:** Actividades de Confección a la Medida de Prendas de Vestir.  
**RUC:** 0603971318001  
**Representante Legal:** NARANJO RAMOS LISSETH GABRIELA  
**Establecimiento No.** 004  
**País:** Ecuador  
**Región:** Sierra  
**Provincia:** Chimborazo  
**Cantón:** Riobamba  
**Parroquia:** Veloz  
**Dirección:** Alvarado entre Olmedo y Guayaquil  
**Teléfono:** 0992741594  
**E-mail:** gabili1513@hotmail.com

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	JRPA	07/03/2018
REVISADO POR	RVCO / DV	

**EMPRESA MERCADEX**  
**INFORMACIÓN GENERAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



- **Misión**

Ofrecer a nuestros clientes los productos con los mejores precios del mercado en cuanto a la comercialización de telas importadas para las actividades de confección a la medida de prendas de vestir, con la mejor calidad de insumos recibido por nuestros proveedores.

- **Visión**

Ser una empresa líder que al pasar de los años se posicione como número uno dentro del mercado Nacional, en la comercialización de telas importadas para las actividades de Confección a la Medida de Prendas de Vestir, ofreciendo variedad en sus productos, manteniendo precios muy competitivos, y sobre todo con un trato cordial a sus clientes.

- **Valores Institucionales**

**Respeto:** Respetamos y valoramos a todas las personas en la empresa, por ello cumplimos con las normas y políticas internas, velando por el buen clima laboral.

**Calidad:** Buscamos la calidad integral de nuestros colaboradores, procesos y productos, de acuerdo a las actuales exigencias del mercado y la globalización.

**Innovación:** Somos abiertos a los cambios, buscamos la mejora continua y diferenciación competitiva a partir de la investigación, análisis y creatividad.

**Trabajo en Equipo:** Ponemos a disposición del equipo nuestra confianza, talentos y entusiasmo para alcanzar los objetivos comunes con resultados superiores.

**Responsabilidad Social:** Estamos comprometidos con el uso racional y responsable de los recursos, generando productos que mejoren la calidad de vida de nuestros colaboradores, clientes, sociedad y el cuidado del medio ambiente, a través del crecimiento económico y competitividad de nuestra empresa.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	JRPA	07/03/2018
REVISADO POR	RVCO / DV	



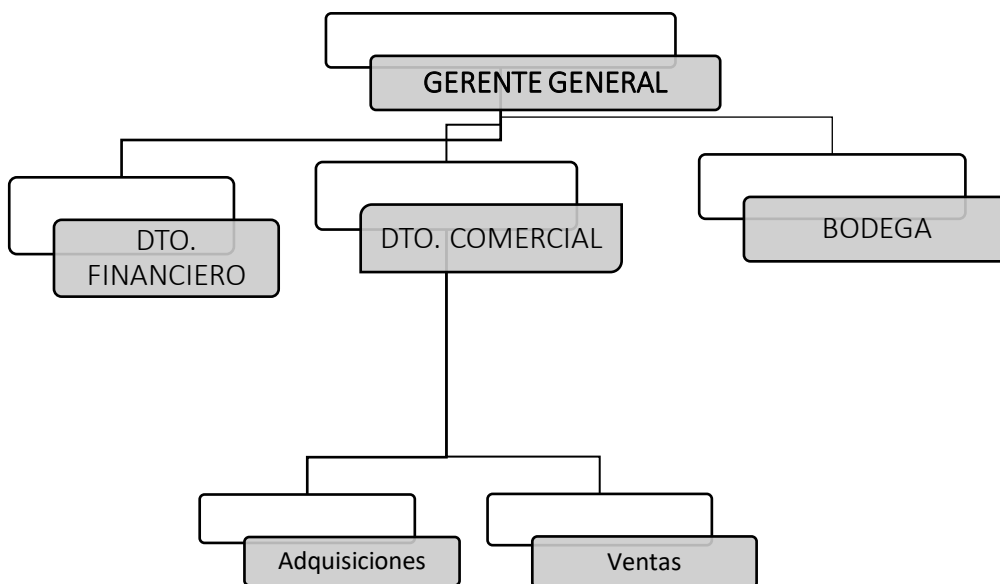
**EMPRESA MERCADEX**  
**IN FORMACIÓN GENERAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

IG
3/3

- **Principales disposiciones legales**

- ✓ Constitución Política de la República del Ecuador
- ✓ Ley Orgánica de régimen Tributario Interno y su Reglamento
- ✓ Código de Trabajo del Ecuador
- ✓ Ley Orgánica para la Defensa de los Derechos Laborales
- ✓ Ley de Gestión Ambiental
- ✓ Ley de Seguridad Social

- **Organigrama Funcional**



**Figura 2-4:** Organigrama Funcional

Fuente: Empresa Mercadex

Elaborado por: Peñafiel, J. 2019

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	JRPA	07/03/2018
REVISADO POR	RVCO / DV	

**EMPRESA MERCADEX**  
**HOJA DE MARCAS**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>HM</b>
<b>1/1</b>

<b>MARCAS</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
✓	Verificado
Ⓢ	Documento en mal estado
Û	Documento sin firmas
⌘	No existe documentación
¥	Deficiencia de control interno
∅	No hay documentación
⊖	No reúne requisitos
ℓ	Evidencia
@	Hallazgo

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	<b>07/03/2018</b>
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**HOJA DE REFERENCIAS**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>HI</b>
<b>1/1</b>

REFERENCIA	SIGNIFICADO
HM	Hoja de Marcas
HI	Hoja de Índice
PGA	Programa general de auditoría
PP	Planificación Preliminar
SRI	Solicitud de requerimiento de información
CNVP	Cédula Narrativa visita preliminar
MP	Memorándum de Planificación
CCI	Cuestionario de Control Interno
AC	Ambiente de control
ACC	Actividades de control
ER	Evaluación de riesgos
IC	Información y comunicación
SM	Supervisión y monitoreo
HHCI	Hoja de hallazgos Control Interno
IFA	Informe Final de Auditoria

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	JRPA	07/03/2018
REVISADO POR	RVCO / DV	

#### 4.2.2 *Archivo corriente*

## ARCHIVO CORRIENTE



<b>TIPO DE EXAMEN:</b>	AUDITORÍA OPERACIONAL
<b>CLIENTE:</b>	EMPRESA MERCADEX
<b>DIRECCIÓN:</b>	Alvarado entre Olmedo y Guayaquil
<b>PERÍODO:</b>	01 de enero al 31 de diciembre del 2017

<b>EQUIPO AUDITOR</b>	
<b>SUPERVISORA</b>	Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz
<b>JEFE DE EQUIPO</b>	Ing. Diana Vargas
<b>AUDITORA</b>	Jeaneth del Rocío Peñafiel Angamarca

**EMPRESA MERCADEX**  
**PROGRAMA DE AUDITORÍA: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>PG/P</b>
<b>1/1</b>

**Objetivo General**

Evaluar los procesos que realizan las áreas administrativas, financieras, contable y ventas, para tomar decisiones correctivas respecto a las falencias detectadas en el examen de auditoría.

**Objetivos Específicos.**

- Conocer las actividades que realiza la empresa, a través de la visita preliminar y la aplicación del COSO II, para la ejecución de la auditoría.
- Determinar el grado de razonabilidad y cumplimiento de leyes y normas vigentes en la empresa.
- Examinar la situación de la empresa mediante técnicas de auditoría, con el propósito de desarrollar los hallazgos identificados.

No	PROCEDIMIENTOS	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Realicé la Visita Preliminar a las instalaciones de la empresa.	VP	JRPA	08/03/2018
2	Apliqué la entrevista al representante legal de la empresa	ERL	JRPA	08/03/2018
3	Elaboré la Carta de presentación de la firma auditora.	CP	JRPA	09/03/2018
4	Diseñé la Propuesta de Auditoría.	PA	JRPA	09/03/2018
5	Preparé la Orden de Trabajo	OT	JRPA	09/03/2018
6	Estructuré el Contrato de Auditoría.	CA	JRPA	12/03/2018
7	Realicé la Notificación de Inicio de Auditoría.	NIA	JRPA	13/03/2018
8	Elaboré la Solicitud de Requerimiento de Información.	SRI	JRPA	13/03/2018
9	Desarrollé el Memorándum de Planificación de Auditoría.	MP	JRPA	13/03/2018

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	JRPA	08/03/2018
REVISADO POR	RVCO / DV	

**EMPRESA MERCADEX**  
**VISITA PRELIMINAR**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



**CÉDULA NARRATIVA DE LA VISITA PRELIMINAR**

**Fecha de visita:** 08 de marzo del 2018

**Objeto de la visita:** Conocimiento general de la empresa MERCADEX.

Al realizar la visita previa a la empresa, se pudo observar que el personal a su ingreso lo registra a través de un reloj biométrico que está ubicado en la entrada de la empresa MERCADEX, también se pudo evidenciar que el personal tiene diferente horario de ingreso para el almuerzo disponiendo de una hora, tiempo registrado al momento de salida e incorporación. La jornada laboral culmina cuando son las 18:00.

La empresa MERADEX se encuentra ubicada en las calles Alvarado entre Olmedo y Guayaquil, manteniendo un espacio físico que se distribuye de la siguiente manera:

En la primera planta se encuentra el departamento de producción, en la segunda planta se encuentra Gerencia y el Departamento Financiero, mientras que el departamento de comercialización se encuentra en la parte delantera del primer piso. Todos los departamentos están debidamente identificados mediante rótulos de señalización que muestran su ubicación.

Al observar los distintos procesos operacionales de la empresa, se pudo determinar que para la ejecución del proceso administrativo se dispone de reglamentos y normas establecidas, con cierto grado de deficiencia en el proceso de contratación del personal, ya que no existen políticas para este efecto, sino que se realiza de forma empírica.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	JRPA	08/03/2018
REVISADO POR	RVCO / DV	

**EMPRESA MERCADEX**  
**CÉDULA NARRATIVA DE LA VISITA PRELIMINAR**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



El proceso financiero se maneja debidamente a través del sistema contable RATIX que brinda un cierto grado de confiabilidad de la información, sin embargo, en el control de inventarios se observa que no se lleva un registro de manera oportuna y secuencial de los mismos, hecho que influye de manera negativa en la determinación de las existencias reales del inventario.

En cuanto al proceso de producción, cuenta con una serie de normas de calidad adecuadamente establecidas, sin embargo, este proceso es manejado en forma empírica por cuanto no posee un flujo de procesos establecidos, al igual que el resto de procesos.

También se pudo evidenciar que existe compañerismo entre el personal, así como la cordialidad manifiesta, ya que fue agradable ver la interrelación con que se maneja el personal de la empresa, además se observó que la gerente mantiene una comunicación directa con el personal.

Se observó también que el personal portaba el uniforme de acuerdo a las disposiciones dadas por gerencia, denotando un sentido de pertenencia y compromiso por mantener un ambiente laboral idóneo, e identificándose de las demás empresas.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	<b>JRPA</b>	08/03/2018
REVISADO POR	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**ENTREVISTA AL REPRESENTANTE LEGAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



**Nombre:** Sra. Lisseth Naranjo

**Cargo:** Gerente

**Lugar y fecha:** 08 de marzo del 2018

**Hora:** 15:00 pm

**Objetivo:** Conocer las actividades desempeñadas e identificar las posibles deficiencias existentes.

**1. ¿Cómo es la administración de la empresa MERCADEX?**

La empresa MERCAEX se caracteriza por mantener una administración adecuada, para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

**2. ¿Cree usted qué los procesos administrativos están adecuadamente implantados?**

No se encuentra debidamente implantados, por lo que hay falencias dentro de la empresa en cuanto al control de las funciones y responsabilidades de personal, ya que la distribución del trabajo según el perfil requerido no es el adecuado.

**3. ¿Cuál es la deficiencia en el proceso de organización dentro de la administración?**

No se cuenta con un proceso de contratación del personal.

**4. ¿Considera Usted la necesidad de evaluar el proceso de organización y control dentro de las funciones y responsabilidades del personal mediante la auditoría operacional?**

Si, ya que permitiría detectar las deficiencias o las fallas que posee la empresa de tal manera que se puedan tomar decisiones correctivas.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	JRPA	08/03/2018
REVISADO POR	RVCO / DV	



**EMPRESA MERCADEX**  
**ENTREVISTA AL REPRESENTANTE LEGAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



**5. ¿Cree usted qué dentro del proceso financiero el control de inventarios es adecuado?**

No es adecuada, porque al momento de hacer un pedido al proveedor se registra inmediatamente en el sistema la cantidad de materia prima al igual que el pago, por lo cual el proveedor no cumple con el requerimiento.

**6. ¿Cuál es la deficiencia en el control de inventarios dentro del proceso financiero?**

No existe un adecuado registro de inventarios porque indistintamente de que nos llegue la materia prima, en el sistema se registra en inventarios y en bodega no tenemos aún.

**7. ¿Considera la necesidad de evaluar el proceso de producción mediante una Auditoría Operacional?**

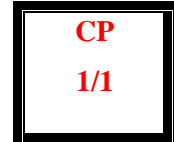
Sí, ya que permitiría detectar las deficiencias y establecería un flujo de procesos para el correcto proceso de producción.

**8. ¿Cree usted qué es necesario capacitar al personal para mantener un adecuado proceso de producción?**

Si es indispensable para tener un conocimiento apropiado de cómo se debe llevar a cabo el proceso de producción, evitando así falencias en la misma.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	08/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**CARTA DE PRESENTACIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



Riobamba, 09 de marzo de 2018

Sra. Liseth Gabriela Naranjo Ramos

**GERENTE DE MERCADEX. RIOBAMBA**

Presente.

Me es grato poner a su consideración nuestra propuesta de servicios profesionales de Auditoría Operativa a la empresa MERCADEX. Nuestro propósito en particular es brindar servicios especializados de auditoría con base en el conocimiento, la creatividad, dedicación y espíritu de trabajo, de tal manera que se logre un ambiente agradable de trabajo con todos los miembros de la empresa.

El equipo de trabajo estará dirigido por el supervisor de la firma, quien será el responsable de asegurar que reciban un servicio de la más alta calidad. El trabajo de campo será ejecutado por personal altamente capacitado en el área operativa.

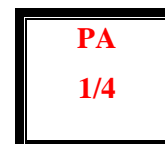
Confiamos que la propuesta que se presenta a continuación sea la respuesta a sus necesidades, quedando a su entera disposición.

Atentamente,

Ing. Raquel Colcha  
**SUPERVISOR DE PEÑAFIEL AUDITORES INDEPENDIENTES**

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	09/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**PROPUESTA DE AUDITORÍA**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



Riobamba, 09 de marzo de 2018

Sra. Liseth Gabriela Naranjo Ramos

**GERENTE DE MERCADEX RIOBAMBA**

Presente.

De nuestra consideración, tenemos el agrado de enviarle nuestra propuesta de servicios de Auditoría Operacional para el período 2017, nuestra propuesta ha sido elaborada para cumplir con sus requerimientos y disposiciones legales que regulan las actividades de la empresa MERCADEX.

**Información General de la Firma Auditora**

**1. Antecedentes**

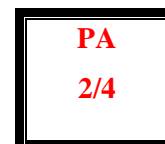
**PEÑAFIEL AUDITOR INDEPENDIENTE** fue constituido el 12 de mayo del 2012, desde su inicio y hasta la fecha, la firma presta sus servicios a un selecto grupo de compañías satisfechas con nuestra labor. Las prácticas y procedimientos de operaciones están adecuados al cumplimiento de todas las normas de Auditoría y a las Practicas de Contabilidad de General Aceptación (PCGA), además de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

**2. Misión**

**PEÑAFIEL AUDITOR INDEPENDIENTE** es una firma de auditoría, consultoría y asesoría gerencial, que presta sus servicios a través de un equipo humano interdisciplinario, calificado y comprometido, con un adecuado soporte tecnológico, lo que nos permite satisfacer las necesidades de nuestros clientes, generando el bienestar de nuestros colaboradores, socios y proveedores, contribuyendo al desarrollo empresarial del país

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	09/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**PROPUESTA DE AUDITORÍA**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



**3. Visión**

Para el año 2022, esperamos mantenernos como una de las firmas preferidas a nivel local, fortaleciendo la gestión de nuestra organización a través de la diversificación de nuestros servicios; estableciendo planes de expansión a nivel regional, mejorando la infraestructura física, tecnológica y del recurso humano.

**4. Valores Corporativos**

La firma se maneja basada en valores que definen el prestigio institucional. El trabajo se caracteriza por estar fundamentado bajo confidencialidad, pertinencia, integridad, competencia, liderazgo y entusiasmo.

**5. Filosofía de Trabajo**

- El trabajo estará atendido por una firma con personal con experiencias específicas y profundo conocimiento de las Normas Internacionales de Auditoría.
  
- Sus operaciones y estados financieros serán auditados por un equipo multidisciplinario de profesionales, formalmente capacitados para establecer un adecuado equilibrio entre la función fiscalizadora y el compromiso de la firma de proporcionar a los clientes de calidad con un servicio con valor agregado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	09/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**PROPUESTA DE AUDITORÍA**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>PA</b>
<b>3/4</b>

- Se beneficiarán del enfoque orientado a identificar áreas donde existan problemas potenciales significativos y de la asesoría a funcionarios de la empresa en la solución de los problemas que se detectan.

## **6. Objetivo General**

Realizar una Auditoría Operativa a la empresa MERCADEX, período 2017, permitirá contribuir al mejoramiento de los procesos de la gestión administrativa y operacional de la empresa.

### **Objetivos Específicos**

- Evaluar el control interno aplicado en la entidad con la finalidad de salvaguardar los recursos y verificar su correcta aplicación.
- Examinar el nivel de cumplimiento de metas y objetivos propuestos por la empresa y la eficiencia en el desarrollo de las operaciones administrativas y operacionales.
- Expresar el grado de cumplimiento de las obligaciones y atribuciones por la administración.

Los resultados se darán a conocer mediante el informe de auditoría y de existir desviaciones importantes se mantendrá informado a la máxima autoridad.

## **7. Alcance de la Auditoría**

La auditoría Operacional comprende la evaluación de eficiencia, eficacia y economía en el manejo de recursos que dispone la empresa, además de determinar el grado de cumplimiento de las operaciones, metas y objetivos planteados por la misma en el periodo 2017.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	09/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**PROPUESTA DE AUDITORÍA**

**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>PA</b>
<b>4/4</b>

**8. Recursos para la Auditoría**

<b>RECURSO MATERIALES</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
250 impresiones	0.05	12.50
2 lápiz bicolor	0,60	1,20
2 CDs	1.00	2.00
Transporte	100.00	100.00
2 empastados	15.00	30.00
Otros		180.00
<b>TOTAL</b>		<b>\$325,70</b>

**9. Equipo de trabajo**



**10. Metodología a utilizar**

- Entrevista
- Cuestionario
- Método Coso II para realizar control interno
- Aplicación de técnicas de auditoría para determinar áreas críticas

Atentamente

Ing. Raquel Colcha  
**SUPERVISORA**

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	09/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**ORDEN DE TRABAJO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



Riobamba, 09 de marzo del 2018

Ingeniera.

Jeaneth del Rocío Peñafiel Angamarca

**AUDITORA DE LA FIRMA PEÑAFIEL AUDITOR INDEPENDIENTE**

Presente.

De acuerdo al contrato firmando con la Empresa MERCADEX IMPORTACIONES con fecha 15 de marzo del presente año, se autoriza a usted para que ejecute el cumplimiento del examen de Auditoría Operativa a la empresa antes mencionada para el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2017, haciendo uso de sus conocimientos éticos, morales y profesionales que ha adquirido durante su instrucción Superior en nuestra Institución, y en cumplimiento de los siguientes objetivos:

**Objetivo General**

Realizar una Auditoría Operativa a la empresa MERCADEX, período 2017, permitirá contribuir al mejoramiento de los procesos de la gestión administrativa y operacional de la empresa.

**Objetivos Específicos**

- Evaluar el control interno aplicado en la entidad con la finalidad de salvaguardar los recursos y verificar su correcta aplicación.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	<b>JRPA</b>	09/03/2018
REVISADO POR	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**ORDEN DE TRABAJO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>OT</b> <b>2/2</b>
-------------------------

- Examinar el nivel de cumplimiento de metas y objetivos propuestos por la empresa y la eficiencia en el desarrollo de las operaciones administrativas y operacionales.
- Expresar el grado de cumplimiento de las obligaciones y atribuciones por la administración.

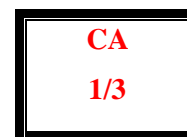
Atentamente,

Ing. Raquel Virginia Colcha Ortiz  
**SUPERVISORA**

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	09/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	



**EMPRESA MERCADEX**  
**CONTRATO DE AUDITORÍA**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



**Comparecientes:**

En la ciudad de Riobamba, perteneciente a la provincia de Chimborazo, a los 12 días del mes de marzo de 2018, en forma libre y voluntaria comparecen los siguientes actores por una parte la Empresa MERCADEX IMPORTACIONES, que posteriormente se le nombrará como Cliente, representada por su Gerente la Sra. NARANJO RAMOS LISSETH GABRIELA, y por otra parte la Srta. Jeaneth del Rocío Peñafiel Angamarca, estudiante egresada de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la que a continuación se le denominará Auditora, ambas partes acuerdan en celebrar el presente contrato de Prestación de Servicios de Auditoría Operativa para la Empresa MERCADEX IMPORTACIONES por el ejercicio económico del 1° de Enero al 31 de Diciembre del 2017, conteniendo las siguientes estipulaciones:

**PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO**

Por medio del presente contrato, la Auditora se compromete con la Empresa MERCADEX IMPORTACIONES, a realizar la Auditoría Operacional aplicada al Área Comercial y Venta de la empresa dentro del período del 2017, así como la investigación y valoración del control interno de la entidad auditada. Estas actividades se llevarán a cabo con responsabilidad y eficacia, la misma se sujetará de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, así como con las normas de auditoría generalmente aceptadas. Adicionalmente la Auditora presentará un informe sobre las observaciones y/o recomendaciones que pudieran resultar de la evaluación efectuada, el mismo que será de conocimiento y uso exclusivo de los directivos y personal de la Empresa Contratante.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	12/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**CONTRATO DE AUDITORÍA**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



Para efecto de lo anterior, el Cliente se compromete en brindar la cooperación necesaria y a su vez facilitar toda la información, así como documentos y registros que se solicite durante el desarrollo de la auditoría por parte de la AUDITORA.

**SEGUNDA: VALOR DEL CONTRATO.** - No se determina ningún valor económico del contrato, ya que el presente trabajo de Auditoría Operativa a realizarse es con el firme propósito de cumplir el requisito del proceso de Titulación de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la FADE-ESPOCH, pero se pide la completa cooperación y facilidades por parte del personal de la empresa.

**TERCERA: Designaciones.** - Para el correcto cumplimiento de las funciones, se designarán personas que habrán de cumplir con las obligaciones de este contrato, mismas que cumplirán los requisitos que la ley exige, entre estas personas y el contratante no existirá ninguna relación de carácter laboral y, por consiguiente, el pago de sus salarios y prestaciones sociales que es responsabilidad de la contratista.

**CUARTA: Obligaciones del Contratante.** - El contratante además de cumplir con las obligaciones derivadas de este contrato, se compromete a facilitar la información, documentos e informes solicitados, así como también contar con la disposición de sus empleados ante los requerimientos del contratista.

**QUINTA: Obligaciones del Contratista.** - Los contratistas se obligan única y exclusivamente a la realización de las labores establecidas en la propuesta de servicios de Auditoría de Gestión presentada por el contratista.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	JRPA	12/03/2018
REVISADO POR	RVCO / DV	

**EMPRESA MERCADEX**  
**CONTRATO DE AUDITORÍA**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>CA</b>
<b>3/3</b>

**SEXTA: Terminación del Contrato.** - Sin perjuicio de lo dispuesto en las cláusulas anteriores de este documento, el contratante podrá dar por terminado este contrato en forma unilateral por las siguientes previsiones:

Antes del cumplimiento del plazo de 30 días pactados, en cualquier momento pagando a la contratista el precio total acordado en la cláusula segunda, el aviso de terminación del contrato debe ser emitido por lo menos 7 días hábiles antes a la terminación del plazo.

**SEPTIMA: Lugar de Prestación de Servicio.** - El servicio de auditoría contratado se prestará en la ciudad de Riobamba, y se trasladará a otros lugares en caso de que las circunstancias de la prestación del servicio lo requieran.

**OCTAVA: Gastos.** - Los gastos que se generan como consecuencia de la celebración del presente contrato, como los pagos derivados del mismo, serán sufragados en parte iguales por el contratante y contratista.

**NOVENA: Domicilio.** - La empresa declara como domicilio para recibir notificaciones en su domicilio ubicado en la ciudad de Riobamba, calle 10 de agosto y García Moreno 12-30.

Para constancia, aprobación y ratificación, firman las partes por triplicado y comprometiéndose a reconocer las firmas y rubricas ante un Notario Público.

**JEANETH PEÑAFIEL**  
**AUDITORA**

**LISSETH NARANJO**  
**GERENTE DE MERCADEX. RIOBAMBA**

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	12/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



**Oficio No 002-AP-2019**

Riobamba, 13 de marzo del 2018.

**PARA:** Sra. Liseth Gabriela Naranjo Ramos  
**GERENTE DE MERCADEX. RIOBAMBA**  
**ASUNTO:** INICIO DE AUDITORÍA  
Presente.

De mi consideración:

En cumplimiento con el contrato suscrito con la Empresa MERCADEX IMPORTACIONES, notifico a ustedes que se da inicio a la Auditoría Operacional en el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2017 con el propósito de que indiquen la documentación que consideren beneficiosa, y acompañar con su presencia de ser requerida para el progreso de esta Auditoría.

Atentamente,

ING. CPA. Jeaneth del Rocío Peñafiel Angamarca  
**AUDITORA DE PEÑAFIEL AUDITORES INDEPENDIENTES**

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	JRPA	13/03/2018
REVISADO POR	RVCO / DV	

**EMPRESA MERCADEX**  
**SOLICITUD REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



**Oficio No. 003-AP-2019**

Riobamba, 13 de marzo del 2018

Sra. Liseth Gabriela Naranjo Ramos

**GERENTE DE MERCADEX. RIOBAMBA**

Presente. -

De acuerdo con nuestra programación de trabajo del año 2018, el día 08 de marzo iniciaremos la Auditoría Operativa efectuando una visita preliminar a la empresa MERCADEX, con la finalidad de obtener un conocimiento general de la misma.

Por lo anterior, nos permitimos incluir a continuación un detalle de algunos requerimientos de información del período 2017.

Es importante mencionar que la información adquirida no necesariamente constituye la totalidad de la que sería requerida para efectos de desarrollar nuestro trabajo, de llegar a ser necesaria alguna información adicional, oportunamente les será pedida, además toda la información se receptorá en copias.

Agradecemos de antemano su colaboración respecto de la preparación de la información entregada, como anexo se entrega la información requerida por el Equipo de Trabajo.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Ing. C.P.A. Jeaneth Peñafiel  
AUDITORA PEÑAFIELAUDITOR INDEPENDIENTE

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	JRPA	13/03/2018
REVISADO POR	RVCO / DV	

**EMPRESA MERCADEX**  
**SOLICITUD REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



Información general y de carácter histórico

- RUC de la empresa.
- Organigrama Estructural.
- Nómina de Personal y Funciones.

Contratos y Documentos

- Planes direccionales y estratégicos (POA y PAC)

Leyes y Regulaciones

- Base Legal de la empresa (Leyes a las que se sujeta la empresa).
- Disposiciones Legales para la empresa.
- Acuerdos Ministeriales.
- Reglamentos.

Situación legal

- Escritura de Constitución de la empresa.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	<b>JRPA</b>	13/03/2018
REVISADO POR	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



**ANTECEDENTES:**

En la empresa MERCADEX, no se ha realizado en periodos anteriores una Auditoría Operacional y de ningún otro tipo.

**MOTIVO DE LA AUDITORÍA**

Dado el incremento de actividades que realiza la empresa MERCADEX en estos últimos años, ve la necesidad de revisar todos sus procesos para poder ser competitivos con las nuevas necesidades de los mercados a donde se entrega los productos, al ingresar nuestra empresa con nuevos productos en todo el Ecuador fue un reto, el mismo que causo inconvenientes entre clientes y personal de la misma.

**OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

**OBJETIVO GENERAL**

Realizar una Auditoría Operativa a la empresa MERCADEX del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017, permitirá contribuir al mejoramiento de los procesos de la gestión administrativa y operacional de la empresa.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Evaluar el control interno aplicado en la entidad con la finalidad de salvaguardar los recursos y verificar su correcta aplicación.
- Examinar el nivel de cumplimiento de metas y objetivos propuestos por la empresa y la eficiencia en el desarrollo de las operaciones administrativas y operacionales.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	13/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

MP
2/3

- Expresar el grado de cumplimiento de las obligaciones y atribuciones por la administración.

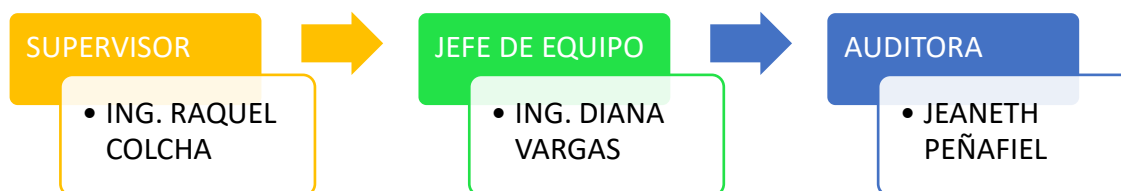
**ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

Presentar una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva, desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración.

**Recursos para la Auditoría**

RECURSO MATERIALES	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
250 impresiones	0.05	12.50
2 lápiz bicolor	0,60	1,20
2 CDs	1.00	2.00
Transporte	100.00	100.00
2 empastados	15.00	30.00
Otros		180.00
<b>TOTAL</b>		<b>\$325,70</b>

**Equipo de trabajo**



	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	JRPA	13/03/2018
REVISADO POR	RVCO / DV	



**EMPRESA MERCADEX**  
**MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>MP</b> <b>3/3</b>
-------------------------

**Tiempo estimado**

<b>TIEMPO ESTIMADO</b>	<b>FECHA DE INICIO</b>	<b>FECHA FINAL</b>
8 semanas	04 de marzo de 2018	08 de mayo de 2018

**Metodología a utilizar**

- Entrevista
- Cuestionario
- Método Coso III para realizar control interno
- Aplicación de técnicas de auditoría para determinar áreas críticas

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	13/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**PROGRAMA DE AUDITORÍA: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>PGA/PE</b>
<b>1/1</b>

**OBJETIVO:**

Evaluar el desempeño y gestión de empresarial para establecer si los controles administrativos en la empresa son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades realizadas.

**Objetivos Específicos:**

- Analizar el estado situacional de la empresa mediante la matriz FODA.
- Determinar los factores internos y externos para su respectivo análisis.

No	PROCEDIMIENTOS	R.F. P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Construí la matriz FODA	MFOFA	PAJR	14/03/2018
2	Elaboré la matriz de correlación FO	MCFO	PAJR	14/03/2018
3	Diseñé la matriz de correlación DA	MCDA	PAJR	14/03/2018
4	Estructuré la matriz de prioridades	MP	PAJR	14/03/2018
5	Realicé la matriz de perfil estratégico interno	PEI	PAJR	14/03/2018
6	Desarrollé la matriz de perfil estratégico externo	PEE	PAJR	14/03/2018

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	JRPA	14/03/2018
REVISADO POR	RVCO / DV	

**EMPRESA MERCADEX**  
**MATRIZ FODA**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>MFODA</b>
<b>1/1</b>

ANÁLISIS INTERNO			
FORTALEZAS		DEBILIDADES	
<b>F1</b>	Ofrecer un producto de la mejor calidad.	<b>D1</b>	Falta de innovación tecnológica.
<b>F2</b>	Mano de obra calificada.	<b>D2</b>	Incumplimiento de los proveedores. <b>H/H 10/10</b>
<b>F3</b>	Almacén, producto y servicio innovador.	<b>D3</b>	Inexistencia de estudios de factibilidad para nuevos productos. <b>H/H 9/10</b>
<b>F4</b>	Infraestructura adecuada para el funcionamiento de la empresa.	<b>D4</b>	Desorganización en la distribución del personal.
ANÁLISIS EXTERNO			
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
<b>O1</b>	Establecer estrategias de mercado y venta del producto.	<b>A1</b>	Nuevos participantes en el mercado.
<b>O2</b>	Expansión de la marca a otras ciudades.	<b>A2</b>	Presión por el precio competitivo.
<b>O3</b>	Diversificación de productos relacionados.	<b>A3</b>	Alto precio en insumos haciendo que la competencia utilice materia prima más barata.
<b>O4</b>	Incremento de cartera de clientes en todo el país con la venta online.	<b>A4</b>	Imitación y copia de productos.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	14/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**MATRIZ DE CORRELACIÓN FO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>MCFO</b>
<b>1/2</b>

<b>FO</b>		<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORC</b>
		Establecer estrategias de mercado y venta del producto.	Expansión de la marca a otras ciudades.	Diversificación de productos relacionados.	Incremento de cartera de clientes en todo el país con la venta online.		
<b>F1</b>	Ofrecer un producto de la mejor calidad.	5	5	4	5	<b>19</b>	<b>35,85%</b>
<b>F2</b>	Mano de obra calificada.	4	3	4	4	<b>15</b>	<b>28,30%</b>
<b>F3</b>	Almacén, producto y servicio innovador.	4	3	3	4	<b>14</b>	<b>26,42%</b>
<b>F4</b>	Infraestructura adecuada para el funcionamiento de la empresa.	2	1	1	1	<b>5</b>	<b>9,43%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>28,30 %</b>	<b>22,64 %</b>	<b>22,64 %</b>	<b>26,42%</b>	<b>100%</b>	

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	14/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX  
MATRIZ DE CORRELACIÓN FO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



**ANÁLISIS**

La matriz de correlación FO permite confrontar las fortalezas contra las oportunidades, obteniendo de esa manera una idea más clara de cómo las oportunidades pueden fortalecer a la empresa.

La empresa MERCADEX, tiene cuatro fortalezas, la de mayor ponderación es ofrecer un producto de mejor calidad buscando el apoyo de la misma para emprender un negocio o efectuar alguna inversión, pero hay que tomar en cuenta que la misma debe enfocarse en la fortaleza con menor ponderación como es la infraestructura adecuada para el funcionamiento de la empresa, ya que eso podría convertirse en una debilidad, generando problemas de desarrollo para la empresa.

En cuanto a las oportunidades se puede mostrar que la de mayor ponderación es establecer estrategias de mercado y venta del producto, lo cual es muy favorable para la empresa porque atrae clientes y por ende incrementa la solvencia de la misma.

Cabe mencionar que todas las oportunidades deben ser aprovechadas por la empresa, ya que facilita la mejora empresarial y sobre todo el reconocimiento y una imagen prestigiosa ante la sociedad.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	<b>JRPA</b>	14/03/2018
REVISADO POR	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**MATRIZ DE CORRELACIÓN DA**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>MCDA</b>
<b>1/2</b>

<b>DA</b>		<b>A1</b>	<b>A2</b>	<b>A3</b>	<b>A4</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORC.</b>
		Nuevos participantes en el mercado.	Presión por el precio competitivo.	Alto precio en insumos haciendo que la competencia utilice materia prima más barata.	Imitación y copia de productos.		
<b>D1</b>	Falta de innovación tecnológica.	1	1	1	1	<b>4</b>	<b>17,40%</b>
<b>D2</b>	Incumplimiento de los proveedores.	3	4	2	1	<b>10</b>	<b>43,48%</b>
<b>D3</b>	Inexistencia de estudios de factibilidad para nuevos productos.	2	1	1	1	<b>5</b>	<b>21,74%</b>
<b>D4</b>	Desorganización en la distribución del personal.	1	1	1	1	<b>4</b>	<b>17,40%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>30,43 %</b>	<b>30,43 %</b>	<b>21,74 %</b>	<b>17,40%</b>	<b>100%</b>	

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	14/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX  
MATRIZ DE CORRELACIÓN DA  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



**ANÁLISIS**

La matriz de correlación DA permite confrontar las debilidades contra las amenazas.

La empresa MERCADEX tiene cuatro debilidades, la de mayor ponderación es el bajo poder de negociación con los clientes., todas las debilidades deben ser contrarrestadas, pero es importante empezar con las de mayor riesgo.

En cuanto a las amenazas se puede manifestar que la de mayor ponderación es nuevos participantes en el mercado y la presión por el precio competitivo, lo cual es negativo para la empresa ya que no se cumplen los objetivos propuestos por la misma.

Cabe mencionar que tanto las debilidades como las amenazas deben ser tratadas en su momento ya que afecta al nivel de liquidez y desarrollo de la empresa.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	<b>JRPA</b>	14/03/2018
REVISADO POR	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**MATRIZ DE PRIORIDADES**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>MCDA</b>
<b>1/1</b>

CALF.	CÓDIGO	VARIABLES INTERNAS
		FORTALEZAS
19	F1	Ofrecer un producto de la mejor calidad.
15	F2	Mano de obra calificada.
14	F3	Almacén, producto y servicio innovador.
5	F4	Infraestructura adecuada para el funcionamiento de la empresa.
DEBILIDADES		
10	D2	Incumplimiento de los proveedores
5	D3	Inexistencia de estudios de factibilidad para nuevos productos.
4	D1	Falta de innovación tecnológica.
4	D4	Desorganización en la distribución del personal.
CALF.	CÓDIGO	VARIABLES EXTERNAS
		OPORTUNIDADES
15	O1	Establecer estrategias de mercado y venta del producto.
14	O4	Incremento de cartera de clientes en todo el país con la venta online.
12	O3	Diversificación de productos relacionados.
12	O1	Expansión de la marca a otras ciudades.
AMENAZAS		
7	A1	Nuevos participantes en el mercado.
7	A2	Presión por el precio competitivo.
5	A3	Alto precio en insumos haciendo que la competencia utilice materia prima más barata.
4	A4	Imitación y copia de productos.

**ANÁLISIS:** Mediante la matriz de prioridades se puede analizar que tanto las fortalezas y oportunidades, facilitan alcanzar el éxito de manera inmediata y con calidad, mientras que las debilidades y amenazas deben ser contrarrestadas y mitigadas con la finalidad de que no afecten el pleno desarrollo de la empresa.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	JRPA	14/03/2018
REVISADO POR	RVCO / DV	



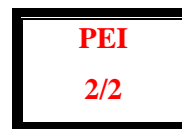
**EMPRESA MERCADEX**  
**PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

PEI
1/2

No	ASPECTOS INTERNOS	CLASIFICACIÓN/IMPACTO				
		DEBILIDAD		EQUIL	FORTALEZA	
		GRAN DEB	DEB		GRAN FORT	FORT
D2	Incumplimiento de proveedores.		●			
D3	Inexistencia de estudios de factibilidad para nuevos productos.	●				
D1	Falta de innovación tecnológica.		●			
D4	Desorganización en la distribución del personal.		●			
F1	Ofrecer un producto de la mejor calidad.				●	
F2	Mano de obra calificada.				●	
F3	Almacén, producto y servicio innovador.					●
F4	Infraestructura adecuada para el funcionamiento de la empresa.					●
<b>TOTAL</b>		1	3	0	2	2
<b>PORCENTAJE</b>		12,50 %	37,50 %	0	25 %	25 %

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	JRPA	14/03/2018
REVISADO POR	RVCO / DV	

**EMPRESA MERCADEX**  
**PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



## ANÁLISIS

La matriz de perfil estratégico interno permite analizar los factores que intervienen directamente en el funcionamiento de la empresa, observando de esa manera que la empresa cuenta con cuatro fortalezas las cuales permite agrandar a clientes confiables y fieles, es importante mencionar que se han identificado grandes fortalezas como ofrecer un producto de la mejor calidad y mano de obra calificada, brindado a sus clientes confianza y seguridad al momento de adquirir los productos que ofrece la empresa.

Es así que se puede determinar que la empresa presenta un 25% en cuanto al aprovechamiento de fortalezas y un 25% en el aprovechamiento de grandes fortalezas.

Las debilidades de la empresa se deben analizar con mucha importancia pues representan las falencias que posee la misma y puede afectar el desempeño de la empresa en cuanto al producto que se está ofertando, entre las debilidades que mayor magnitud tiene es alta carga laboral en cuanto a la producción.

Las grandes debilidades representan el 12,50%, mientras que las debilidades representan el 37,50%, por lo cual es necesario establecer estrategias que permitan mitigar la gran debilidad que presenta la empresa, ya que es necesario mantener un alto porcentaje de clientes fijos que aporten a la liquidez de la empresa.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	<b>JRPA</b>	14/03/2018
REVISADO POR	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

PEE
1/2

No	ASPECTOS EXTERNOS	CLASIFICACIÓN/IMPACTO				
		AMENAZAS		EQUIL	OPORTUNIDAD	
		GRAN DEB	DEB		GRAN FORT	FORT
A2	Nuevos participantes en el mercado.	●				
A3	Presión por el precio competitivo.		●			
A1	Alto precio en insumos haciendo que la competencia utilice materia prima más barata.		●			
A4	Imitación y copia de productos.		●			
O2	Establecer estrategias de mercado y venta del producto.				●	
O4	Expansión de la marca a otras ciudades.				●	
O1	Diversificación de productos relacionados.					●
O3	Incremento de cartera de clientes en todo el país con la venta online.				●	
<b>TOTAL</b>		1	3	0	3	1
<b>PORCENTAJE</b>		12,50 %	37,50 %	0	37,50%	12,50%

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	JRPA	14/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	RVCO / DV	

**EMPRESA MERCADEX**  
**PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



**ANÁLISIS**

La matriz de perfil estratégico externo permite analizar los factores que intervienen de manera externa en el funcionamiento de la empresa, observando de esa manera que la empresa cuenta con cuatro oportunidades, las mismas que al ser aprovechadas pueden llegar a convertirse en fortalezas para la empresa brindando de esa manera un mejor servicio y producto de acuerdo a las necesidades del cliente, cabe mencionar que las oportunidades representan el 50%.

Las amenazas tienen que ver con el entorno y el nivel competitivo en el que se desarrollan las actividades de la empresa, porque día a día se crea ofertas tentativas para las personas que desean nuevos productos en el mercado.

Es importante mencionar que las amenazas representan el 50% frente a las oportunidades, por lo cual debe estar alerta la empresa e implementar estrategias que contrarresten las amenazas con el fin de evitar que la empresa se vea afectada por aspectos negativos externos.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	14/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>PGEA</b>
<b>1/1</b>

**Objetivo General:**

Evaluar el Sistema de Control Interno de la empresa, mediante la aplicación del COSO II, para determinar si está cumpliendo a cabalidad con los requerimientos establecidos por los directivos.

**Objetivos Específicos:**

- Aplicar los principios de los componentes del Coso II mediante cuestionarios.
- Determinar el nivel de confianza y riesgo de control interno.
- Realizar el diagnostico situacional mediante flujogramas e indicadores, en el que se determine las debilidades que afectan las actividades operacionales.
- Elaborar la hoja de hallazgos de auditoría.

No	PROCEDIMIENTOS	R.F. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Rango de clasificación de cuestionarios	RCC	JRPA	15/03/2018
2	Desarrollé la Evaluación de Control Interno – Ambiente Interno	ECI-AI	JRPA	15/03/2018
3	Ejecuté la Evaluación de Control Interno – Establecimiento de Objetivos	ECI-EO	JRPA	15/03/2018
4	Realicé la Evaluación de Control Interno – Identificación de Riesgos	ECI-IR	JRPA	15/03/2018
5	Aplicé la Evaluación de Control Interno – Evaluación de Riesgos	ECI-ER	JRPA	15/03/2018
6	Desarrollé la Evaluación de Control Interno – Respuesta al Riesgo	ECI-RR	JRPA	17/03/2018
7	Diseñé la Evaluación de Control Interno – Actividades de Control	ECI-AC	JRPA	17/03/2018
8	Ejecuté la Evaluación de Control Interno – información y Comunicación	ECI-IC	JRPA	17/03/2018

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	JRPA	15/03/2018
REVISADO POR	RVCO / DV	

**EMPRESA MERCADEX**  
**PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>PEA</b>
<b>1/1</b>

<b>9</b>	Realicé la Evaluación de Control Interno – Monitoreo	<b>ECI-M</b>	<b>JRPA</b>	17/03/2018
<b>10</b>	Calculé el nivel de riesgo y confianza de cada componente.	<b>ECI-AI</b>	<b>JRPA</b>	20/03/2018
<b>11</b>	Elaboré la matriz general de ponderación de componentes.	<b>ECI-AI</b>	<b>JRPA</b>	20/03/2018
<b>12</b>	Diseñé el flujograma del proceso de ventas	<b>FV</b>	<b>JRPA</b>	21/03/2018
<b>13</b>	Construí indicadores de operación.	<b>IG</b>	<b>JRPA</b>	21/03/2018
<b>14</b>	Elaboré hoja de hallazgos	<b>HH</b>	<b>JRPA</b>	22/03/2018

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	15/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**RANGOS DE CALIFICACIÓN DE CUESTIONARIOS**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



Se procedió a evaluar el Sistema de Control Interno de la empresa MERCADEX, aplicando el método de cuestionarios basado en el modelo Coso II, el mismo que permitió evaluar la firmeza del Control Interno a nivel general como también a las diferentes áreas de la empresa, permitiendo de esta manera determinar los riesgos existentes.

**Rangos de calificación de cuestionarios**

ESCALA	CALIFICACIÓN
0 – 2 Insuficiente	Ineficiente
3 – 4 Inferior o normal	Deficiente
5 – 6 Normal	Bueno
7 – 8 Superior a lo normal	Satisfactorio
9 – 10 Excelente	Excelente

**Fuente:** Contraloría General del Estado

De acuerdo a la Contraloría General del Estado, la fórmula para realizar el cálculo del nivel de riesgo y confianza, es:

**Nivel de confianza y de riesgo**

$$CP = (CT \times 100) / PT$$

**Dónde:**

**CP=** calificación porcentual

**CT=** calificación total

**PT=** ponderación total

**Nivel de riesgo**

El nivel de riesgo se determinará a través de la diferencia del 100% menos la calificación porcentual.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	<b>JRPA</b>	15/03/2018
REVISADO POR	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>CCI/AC</b>
<b>1/16</b>

**COMPONENTE:** Ambiente de Control

No	PREGUNTAS	REF.		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
<b>1</b>	¿Muestra la máxima autoridad interés por la integridad y valores éticos?	<b>X</b>		10	10	
<b>2</b>	¿La empresa cuenta con un código de ética?		<b>X</b>	10	0	D1. No tiene un código de ética. H/H 1/10
<b>3</b>	¿La empresa con una estructura organizativa claramente definida?	<b>X</b>		10	10	
<b>4</b>	¿Se realiza capacitaciones que ayuden al personal en el desempeño de sus actividades?	<b>X</b>		10	8	
<b>5</b>	¿Se realizan evaluaciones de desempeño al personal de manera periódica?		<b>X</b>	10	0	D2. El desempeño del personal no es evaluado. H/H 2/10
<b>6</b>	¿La empresa cuenta con un manual de funciones aprobado y actualizado?	<b>X</b>		10	10	
<b>7</b>	¿El personal está cumpliendo funciones de acuerdo al puesto para que fue nombrado?	<b>X</b>		10	10	
<b>8</b>	¿La empresa cuenta con perfiles estándar para la contratación de personal?	<b>X</b>		10	10	
<b>9</b>	¿Se aplican estrategias de trabajo para la consecución de metas y objetivos?	<b>X</b>		10	8	
<b>10</b>	¿Los niveles jerárquicos cuentan con personal representativo para la unidad?	<b>X</b>		10	10	
	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>76</b>	

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	<b>JRPA</b>	15/03/2018
REVISADO POR	<b>RVCO / DV</b>	



**EMPRESA MERCADEX**  
**MATRIZ DE RIESGO DE CONTROL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>MRC</b>
<b>2/16</b>

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{80}{100}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 0,80 * 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 76\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 76\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 24\%$$

**NIVEL DE CONFIANZA**

<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% -50%	51%-75%	76%-95%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>

**NIVEL DE RIESGO**

**ANÁLISIS:**

El componente Ambiente de Control muestra una calificación del 76% como resultado de confianza ALTO y el Riesgo BAJO del 2%, manteniendo unas deficiencias en cuanto a la selección y contratación del personal.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	15/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>CCI/EO</b>
<b>3/16</b>

**COMPONENTE:** Establecimiento de objetivos

No	PREGUNTAS	REF.		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
<b>1</b>	¿Los objetivos de la empresa son claros y conducen al establecimiento de metas?	X		10	10	
<b>2</b>	¿El departamento lleva a cabo las funciones en función de los planes y programas?	X		10	10	
<b>3</b>	¿Existe un plan de acción para corregir desviaciones en los objetivos, políticas y procedimientos?	X		10	10	
<b>4</b>	¿Las políticas, normas y procedimientos son actualizados frecuentemente para el logro de objetivos empresariales?	X		10	10	
<b>5</b>	¿La empresa cuenta con metas y objetivos propios que contribuyan al cumplimiento de la misión y visión de la misma?	X		10	10	
<b>6</b>	¿Existe un límite de tiempo para el cumplimiento de los objetivos?	X		10	10	
<b>7</b>	¿Loa objetivos se han definido en base a su estructura organizacional?	X		10	10	
<b>8</b>	¿Cuándo los objetivos no se están cumpliendo la gerencia toma debidas precauciones?	X		10	10	
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>0</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	15/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**MATRIZ DE RIESGO DE CONTROL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>MRC</b>
<b>4/16</b>

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{80}{80}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 1 * 100\%$$

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

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

$$\text{Nivel de Riesgo} = 0\%$$

**NIVEL DE CONFIANZA**

<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% -50%	51%-75%	76%-95%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>

**NIVEL DE RIESGO**

**ANÁLISIS:**

El componente Establecimiento de objetivos muestra una calificación del 100% como resultado de confianza ALTO, por lo que se puede decir que la empresa se mantiene estable en cuanto al cumplimiento de metas y objetivos.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	15/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>CCI/IR</b>
<b>5/16</b>

**COMPONENTE:** Identificación de Eventos

No	PREGUNTAS	REF.		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
<b>1</b>	¿Se identifican los riesgos existentes y se discuten con la máxima autoridad?	<b>X</b>		10	8	
<b>2</b>	¿Las unidades organizacionales de la empresa tienen conocimiento de los diferentes riesgos que pueden afectar a la misma?	<b>X</b>		10	8	
<b>3</b>	¿Se lleva a cabo un análisis inmediato de los factores que originan los riesgos que afectan la empresa?		<b>X</b>	10	2	D3. Los factores que originan riesgos no son analizados. H/H 3/10
<b>4</b>	¿Existen responsables directos que identifiquen los riesgos y el impacto que pueda ocasionar?	<b>X</b>		10	8	
<b>5</b>	¿Identificado un riesgo en un departamento se involucra a toda la empresa?	<b>X</b>		10	8	
<b>6</b>	¿Se han establecido técnicas y procedimientos que permitan al personal identificar de forma clara los riesgos?		<b>X</b>	10	2	D3. No se identifican los riesgos. H/H 3/10
<b>7</b>	¿Cuándo se identifica un riesgo, se comunica de manera inmediata, para tomar decisiones?	<b>X</b>		10	8	
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>70</b>	<b>44</b>	

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	15/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**MATRIZ DE RIESGO DE CONTROL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>MRC</b>
<b>6/16</b>

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total respuestas}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{44}{70}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 0,63 * 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 63\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 63\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 37\%$$

**NIVEL DE CONFIANZA**

<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% -50%	51%-75%	76%-95%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>

**NIVEL DE RIESGO**

**ANÁLISIS:**

Al analizar el componente identificación de eventos muestra una calificación del 63% como resultado de confianza BAJO y el Riesgo ALTO del 37%, lo que quiere decir que no se evalúa los riesgos que existen lo cual está afectando a la empresa.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	15/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>CCI/ER</b>
<b>7/16</b>

**COMPONENTE:** Evaluación de Riesgos

No	PREGUNTAS	REF.		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
<b>1</b>	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?	X		10	10	
<b>2</b>	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existe medidas de precaución para actuar?	X		10	10	
<b>3</b>	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con la máxima autoridad?	X		10	8	
<b>4</b>	¿Se ha establecido parámetros para evaluar la gestión de la empresa?		X	10	2	D4. No se evalúa la gestión de la empresa. H/H 4/10
<b>5</b>	¿Se controla el cumplimiento de las medidas precautelares tomadas frente a un riesgo?	X		10	10	
<b>6</b>	¿Se analiza los riesgos y se toman acciones para contrarrestarles?	X		10	8	
<b>7</b>	¿Para la interpretación del efecto de un riesgo existe un proceso de valoración?		X	10	2	D4. No existe un proceso de valoración de riesgos. H/H 4/10
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>70</b>	<b>50</b>	

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	15/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**MATRIZ DE RIESGO DE CONTROL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>MRC</b>
<b>8/16</b>

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{50}{70}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 0,71 * 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 71\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 71\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 29\%$$

**NIVEL DE CONFIANZA**

<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% -50%	51%-75%	76%-95%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>

**NIVEL DE RIESGO**

**ANÁLISIS:**

Al analizar la evaluación de riesgos de la empresa MERCADEX, se evidencio que existe el 71% del nivel de confianza MODERADO y un 29% del nivel de riesgo MODERADO, ya que no existe una adecuada evaluación de riesgos en la empresa.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	15/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>CCI/RR</b>
<b>9/16</b>

**COMPONENTE:** Respuesta al Riesgo

No	PREGUNTAS	REF.		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
<b>1</b>	¿Se avalúan alternativas para reducir los riesgos?		<b>X</b>	10	2	<b>D5.</b> No se evalúa alternativas para contrarrestar riesgos. <b>H/H 5/10</b>
<b>2</b>	¿El personal está en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos?	<b>X</b>		10	9	
<b>3</b>	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que puedan afectar a la entidad?	<b>X</b>		10	10	
<b>4</b>	¿Existe un plan de mitigación de riesgos en la empresa?		<b>X</b>	10	2	<b>D5.</b> No se formula un plan de mitigación de riesgos. <b>H/H 5/10</b>
<b>5</b>	¿Se informe enseguida el impacto de los riesgos que presente la empresa para tomar acciones correctivas?	<b>X</b>		10	10	
<b>6</b>	¿los riesgos existentes se discuten abiertamente con la máxima autoridad?	<b>X</b>		10	8	
<b>7</b>	¿Cuándo existen riesgos que pueden afectar la actividad operativa de la empresa se toman acciones correctivas de manera inmediata?	<b>X</b>		10	8	
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>70</b>	<b>48</b>	

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	<b>JRPA</b>	17/03/2018
REVISADO POR	<b>RVCO / DV</b>	



**EMPRESA MERCADEX**  
**MATRIZ DE RIESGO DE CONTROL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>MRC</b>
<b>10/16</b>

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{48}{70}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 0,69 * 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 69\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 69\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 31\%$$

**NIVEL DE CONFIANZA**

<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% -50%	51%-75%	76%-95%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>

**NIVEL DE RIESGO**

**ANÁLISIS:**

Al analizar el componente respuesta al riesgo de la empresa MERCADEX, se evidencio que existe el 69% del nivel de confianza MODERADO y el 31% del nivel de riesgo MODERADO, por lo que es necesario buscar alternativas para contrarrestar los riesgos existentes.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	17/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>CCI/AC</b>
<b>11/16</b>

**COMPONENTE:** Actividades de Control

No	PREGUNTAS	REF.		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
1	¿Para entregar documentación manejada por la empresa se requiere la autorización de la máxima autoridad?	X		10	10	
2	¿Se lleva un control entre la información que se encuentra en el sistema informático con la información archivada?	X		10	10	
3	¿Las acciones del personal se realizan en el tiempo oportuno y con los requerimientos adecuados?	X		10	8	
4	¿Las operaciones de la empresa, se ejecutan de acuerdo a las leyes vigentes?	X		10	8	
5	¿Cuenta con indicadores operativos para supervisar y evaluar la gestión administrativa?		X	10	0	D6. No existe indicadores operativos H/H 7/10
6	¿Los procedimientos internos para su ejecución tienen establecidos movimientos y tiempos?	X		10	8	
7	¿Se realiza un seguimiento adecuado de los procedimientos que se realizan en la empresa??		X	10	2	D7. No se lleva a cabo un seguimiento. H/H 6/10
8	¿El personal realiza sus actividades de acuerdo a sus competencias?	X		10	8	
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>80</b>	<b>54</b>	

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	17/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**MATRIZ DE RIESGO DE CONTROL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>MRC</b>
<b>12/16</b>

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{54}{80}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 0,68 * 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 68\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 68\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 32\%$$

**NIVEL DE CONFIANZA**

<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% -50%	51%-75%	76%-95%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>

**NIVEL DE RIESGO**

**ANÁLISIS:**

Al analizar el componente Actividades de Control en la empresa MERCADEX, se evidencio que existe el 68% del nivel de confianza MODERADO y el 32% del nivel de riesgo MODERADO, ya que no se realiza un correcto control operativo en las actividades realizadas.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	17/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>CCI/IC</b>
<b>13/16</b>

**COMPONENTE: Información y Comunicación**

No	PREGUNTAS	REF.		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
<b>1</b>	¿La socialización de información entre el personal de la empresa es oportuno y adecuado?	<b>X</b>		10	8	
<b>2</b>	¿Existen canales abiertos de comunicación entre el personal y la máxima autoridad?	<b>X</b>		10	8	
<b>3</b>	¿La divulgación de información es previa a la autorización específica de la dirección?	<b>X</b>		10	9	
<b>4</b>	¿Se comunica de manera formal al personal de la empresa cuando existen cambios de actividades del puesto de trabajo?	<b>X</b>		10	10	
<b>5</b>	¿Existen mecanismos para el manejo y control de la información?	<b>X</b>		10	9	
<b>6</b>	¿Se capacita al personal frente a los sistemas de información nuevos?		<b>X</b>	10	2	D8. No se realiza capacitación de información. H/H 8/10
<b>7</b>	¿El contenido de la información es el apropiado, oportuno y confiable?	<b>X</b>		10	10	
<b>8</b>	¿El sistema de información cuenta con controles adecuados?	<b>X</b>		10	10	
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>80</b>	<b>65</b>	

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	17/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**MATRIZ DE RIESGO DE CONTROL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>MRC</b>
<b>14/16</b>

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{65}{80}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 0,81 * 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 81\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 81\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 19\%$$

**NIVEL DE CONFIANZA**

<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% -50%	51%-75%	76%-95%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>

**NIVEL DE RIESGO**

**ANÁLISIS:**

Al analizar el componente Información y Comunicación en la empresa MERCADEX, se evidencio que existe el 81% del nivel de confianza MODERADO y el 19% del nivel de riesgo MODERADO, por lo que hace falta más comunicación entre el personal y la máxima autoridad.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	17/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>CCI/M</b>
<b>15/16</b>

**COMPONENTE: Monitoreo**

No	PREGUNTAS	REF.		PT	CT	OBSERVACIONES
		SI	NO			
1	¿Se consideran los informes provenientes de fuentes externas para valorar el sistema de control interno?	X		10	8	
2	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	X		10	8	
3	¿Se analizan y se ejecutan las recomendaciones emitidas?	X		10	8	
4	¿Revisan y hacen cumplir las recomendaciones de los auditores?	X		10	8	
5	¿Los directivos realizan una evaluación por sus medios para verificar la situación de la entidad?	X		10	10	
6	¿Se supervisa y controla las actividades realizadas por servidores?	X		10	8	
7	¿Se realizan evaluaciones para detectar ineficiencias, abusos o despilfarros?	X		10	10	
8	¿el registro de asistencia del personal que labora en la empresa es oportuno y confiable?	X		10	8	
	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>80</b>	<b>68</b>	

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	17/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**MATRIZ DE RIESGO DE CONTROL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>MRC</b>
<b>16/16</b>

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{68}{80}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 0,85 * 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 85\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 85\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 15\%$$

**NIVEL DE RIESGO**

<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% -50%	51%-75%	76%-95%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>

**NIVEL DE CONFIANZA**

**ANÁLISIS:**

Al analizar el componente Monitoreo y Supervisión en la empresa MERCADEX, se evidencio que existe el 85% del nivel de confianza ALTA y el 15% del nivel de riesgo BAJO.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>PAJR</b>	17/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>CORV / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>MGPR</b>
<b>1/1</b>

**MATRIZ GENERAL DE PONDERACION DE COMPONENTES DE CONTROL INTERNO**

No	COMPONENTE	TOTAL CONFIANZA	
		PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	Ambiente de Control	100	76
2	Establecimiento de Objetivos	80	80
3	Identificación de Eventos	70	44
4	Evaluación de Riesgos	70	50
5	Respuesta al Riesgo	70	48
6	Actividades de Control	80	54
7	Información Y Comunicación	80	65
8	Supervisión y Monitoreo	80	68
	<b>TOTAL</b>	<b>630</b>	<b>475</b>

$$CP = \frac{CT}{PT} = \frac{475}{630} = 0,75 * 100\% = 75\%$$

$$RP = 100\% - 75\%$$

$$RP = 25\%$$

**NIVEL DE CONFIANZA**

<b>BAJO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>ALTO</b>
15% -50%	51%-75%	76%-95%
<b>ALTO</b>	<b>MODERADO</b>	<b>BAJO</b>

**NIVEL DE RIESGO**

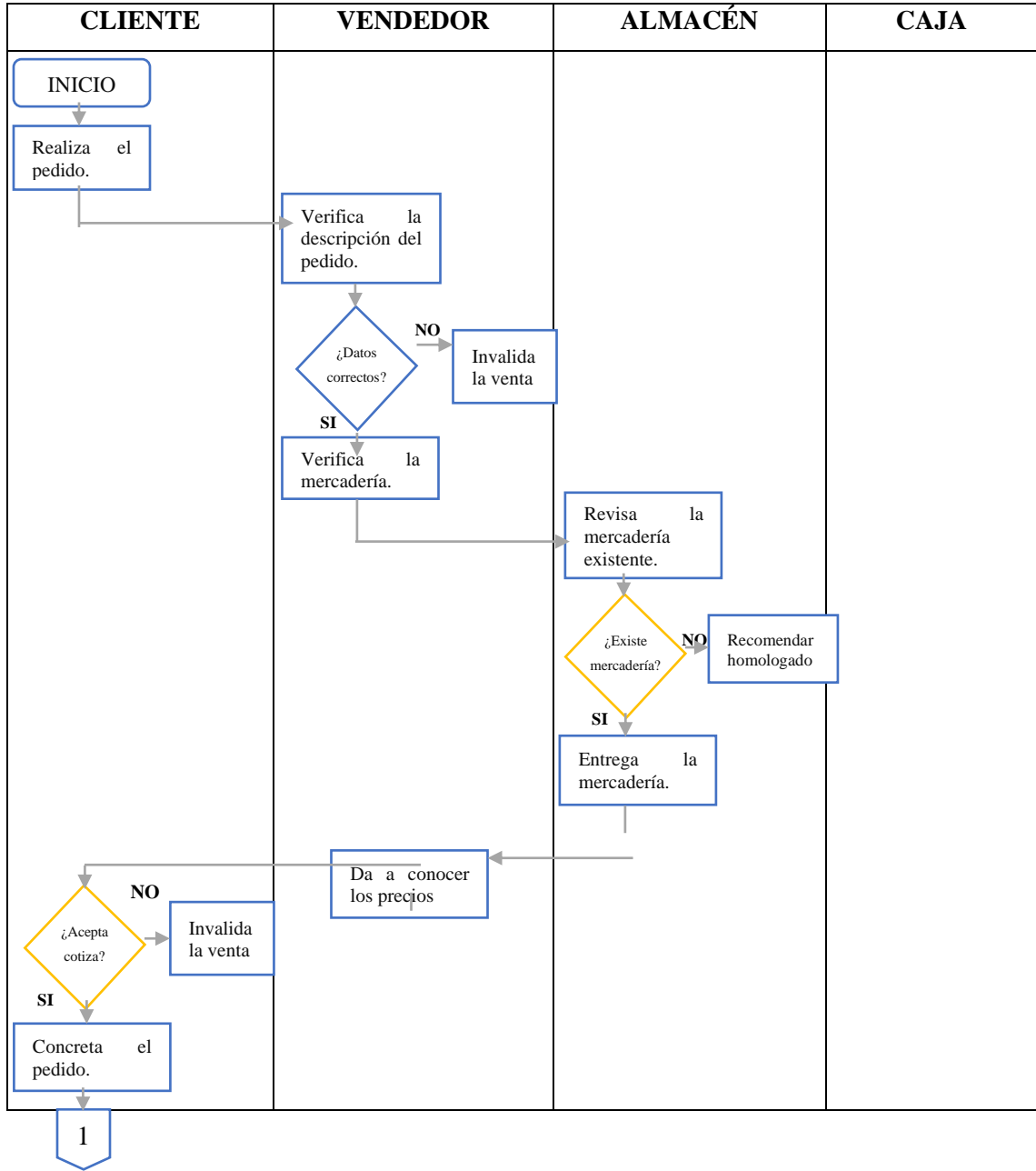
**ANÁLISIS:** La ponderación por componentes muestra una calificación de 75% de confianza Moderado y el Riesgo Moderado del 25%.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	20/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	



**EMPRESA MERCADEX**  
**FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE VENTAS**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

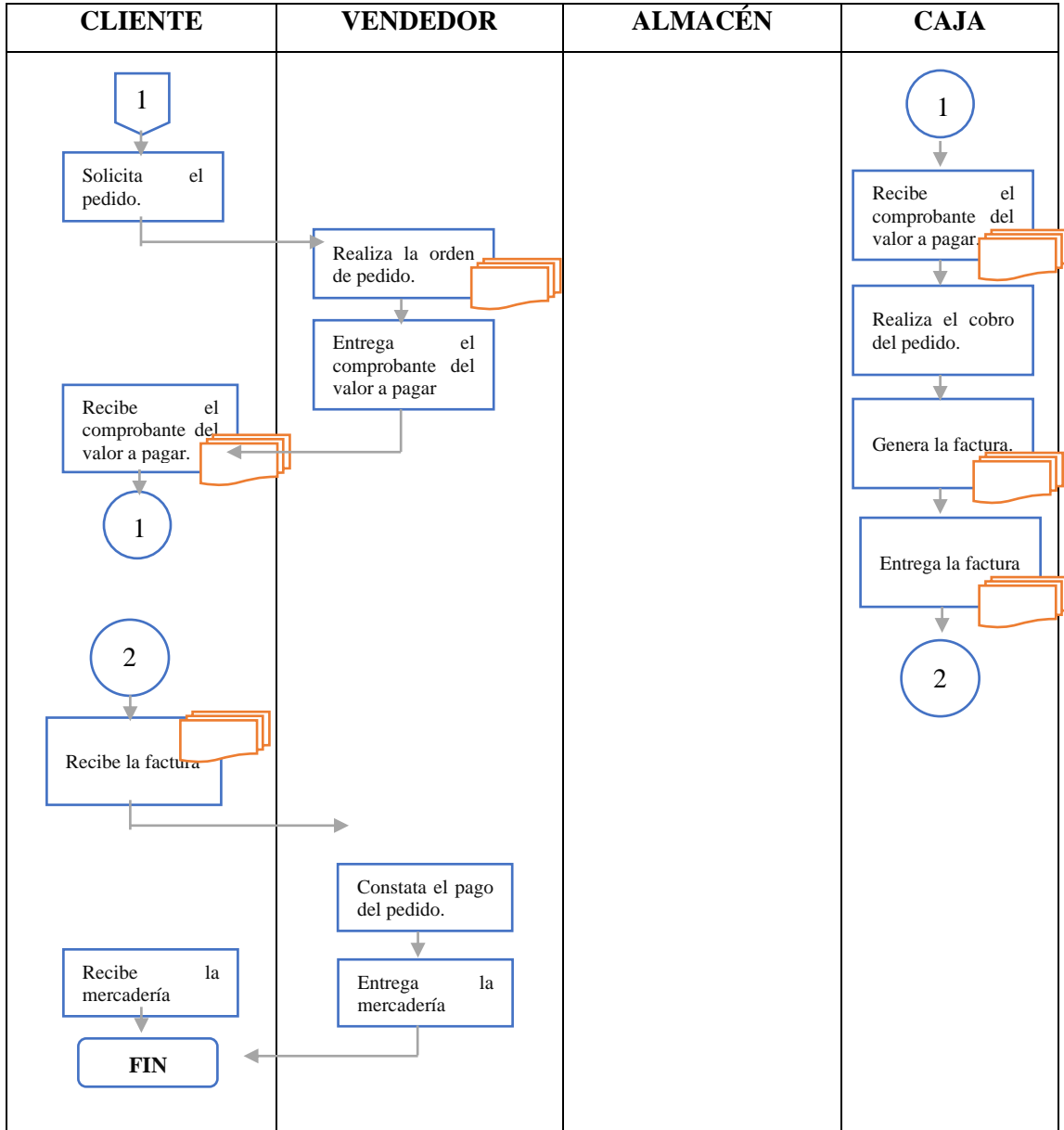
FJ
1/4



	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	JRPA	21/03/2018
REVISADO POR	RVCO / DV	

**EMPRESA MERCADEX**  
**FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE VENTAS**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

FJ
2/4



**Gráfico 1-4:** Flujo de Proceso de Ventas  
 Elaborado por: Peñafiel, J. 2019

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	JRPA	21/03/2018
REVISADO POR	RVCO / DV	

**EMPRESA MERCADEX**  
**INDICADORES OPERATIVOS**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

IO
1/3

<b>EFICIENCIA</b>	
<b>CONTRATACIÓN DEL PERSONAL:</b> Efectividad de competencias laborales	
<b>FÓRMULA</b>	<b>ANÁLISIS</b>
$\frac{N^{\circ} \text{ de trabajadores que cumplen sus funciones}}{N^{\circ} \text{ de trabajadores}} * 100$ $\frac{9}{12} * 100 = 75\%$	El 75% de empleados de la empresa MERCADEX, poseen un título que respalda el puesto que desempeña mostrando así eficiencia en su trabajo.

<b>EFICACIA</b>	
Estudios de factibilidad por año.	
<b>FÓRMULA</b>	<b>ANÁLISIS</b>
$\frac{\text{Estudios y análisis de mercado realizados}}{\text{Estudio y análisis de mercados programados}} * 100$ $\frac{1}{2} * 100 = 50\%$	La empresa realiza estudios de factibilidad de inserción de un nuevo producto apenas el 50% a lo programado, no manteniendo una seguridad de inversión en la misma.

<b>CALIDAD</b>	
Cumplimiento de proveedores por mes (anual)	
<b>FÓRMULA</b>	<b>ANÁLISIS</b>
$\frac{N^{\circ} \text{ de proveedores cumplidos}}{N^{\circ} \text{ total de proveedores}} * 100$ $\frac{6}{8} * 100 = 75\%$	Los proveedores de materia prima de la empresa MERCADEX, no mantienen responsabilidad total con su entrega.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	JRPA	21/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	RVCO / DV	

**EMPRESA MERCADEX**  
**INDICADORES OPERATIVOS**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

IO
2/3

<b>CONTROL</b>	
Riesgos existentes	
FÓRMULA	ANÁLISIS
$\frac{\text{N}^\circ \text{ de áreas críticas identificadas}}{\text{N}^\circ \text{ de procesos sometidos a auditoría}}$ $\frac{28}{2} = 14$	Existen 14 áreas críticas por cada proceso evaluado, por lo que es necesario evaluar y dar seguimiento periódico al control interno de la empresa.

<b>CONTROL</b>	
Control de procedimientos (Proceso de producción)	
FÓRMULA	ANÁLISIS
$\frac{\text{N}^\circ \text{ procedimientos con documentación}}{\text{N}^\circ \text{ procedimientos}} * 100$ $\frac{3}{4} * 100 = 75\%$	La empresa por cada procedimiento debe tener un documento que respalde la ejecución del mismo, por lo cual no se está cumpliendo con su totalidad.

<b>INCREMENTO DE FACTURACIÓN MENSUAL (VENTAS)</b>	
FÓRMULA	ANÁLISIS
$\frac{\text{Facturación del mes en curso} - \text{Facturación del mes anterior}}{\text{Facturación del mes anterior}} * 100$ $\frac{350-380}{380} * 100 = 7,90\%$	El incremento que obtuvo la empresa de un mes a otro es del 7,90%, lo que quiere decir que existe competencia en el mercado, lo cual no permite cumplir con los objetivos de la empresa.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	JRPA	21/03/2018
REVISADO POR	RVCO / DV	

**EMPRESA MERCADEX**  
**INDICADORES OPERATIVOS**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

IO
3/3

<b>INDICE DE FIDELIZACIÓN (VENTAS)</b>	
<b>FÓRMULA</b>	<b>ANÁLISIS</b>
$\frac{\text{N}^\circ \text{ de clientes fijos} \times \text{N}^\circ \text{ de compras totales}}{100}$ $\frac{120 \times 350}{100} = 420$	<p>Existen 420 fidelizaciones en la empresa lo que quiere decir que los clientes fijos son pocos.</p>

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	21/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX  
HOJA DE HALLAZGOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



**TÍTULO DEL HALLAZGO**

No existe un Código de Ética. REF. **CCI/AC 1/16**

**CONDICIÓN**

La empresa MERCADEX, no tiene un Código de Ética, por lo que está incumpliendo el Reglamento Interno de Trabajo, capítulo III, numeral 3 que menciona: la empresa debe diseñar y socializar a los trabajadores el código de ética.

**CRITERIO**

Según: Normas de Control Interno 200-01 Integridad y valores éticos: La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción.

**CAUSA**

Falta de interés por parte de la máxima autoridad para elaborar el código de ética.

**EFECTO**

La empresa al no tener un código de ética ocasiona un comportamiento no ético por parte de los empleados e incumplimiento del Manual Interno de trabajo.

**RECOMENDACIÓN**

Al Gerencia, elaborar y socializar el código de ética a todos los empleados, mediante conferencias de valores éticos y principios, de tal manera que formen parte del comportamiento y conducta de todos.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	22/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX  
HOJA DE HALLAZGOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>HH</b> <b>2/10</b>
--------------------------

**TÍTULO DEL HALLAZGO**

No se evalúa el desempeño del personal. REF. **CCI/AC 1/16**

**CONDICIÓN**

La empresa no evalúa el desempeño del personal, para saber si las actividades se realizan eficientemente.

**CRITERIO**

Según: Normas de Control Interno 407-04 Evaluación del desempeño: Art 18.- la empresa planeará y administrará un sistema de evaluación del desempeño a todos los empleados de la empresa que la misma determine.

**CAUSA**

Falta de coordinación por parte de la máxima autoridad con el departamento de Talento Humano, para implementar las herramientas necesarias para la evaluación del personal.

**EFECTO**

Al no realizar evaluaciones de desempeño al personal, no se logra identificar bien las deficiencias que el personal tenga al realizar sus actividades.

**RECOMENDACIÓN**

Al Jefe de Talento Humano, planear y administrar un sistema de evaluación de desempeño para los empleados, de acuerdo a los procedimientos que estipule la empresa.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	<b>JRPA</b>	22/03/2018
REVISADO POR	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX  
HOJA DE HALLAZGOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>HH</b> <b>3/10</b>
--------------------------

**TÍTULO DEL HALLAZGO**

No cuentan con un sistema que permita identificar riesgos existentes. REF. **CCI/IR 5/16**

**CONDICIÓN**

La empresa no cuenta con un sistema de control interno que permita identificar riesgos existentes que puedan afectar la operatividad de la misma.

**CRITERIO**

Según las Normas de Control Interno del grupo 280 y de sus subgrupos señala: La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos.

**CAUSA**

Descuido por parte de la máxima autoridad al planificar e implementar instrumentos y mecanismos para mitigar los riesgos.

**EFFECTO**

El desempeño de la empresa se ve afectado por el impacto de riesgos internos y externos, ya que no se cuenta con acciones correctivas para mitigar dichos riesgos, perjudicando así la consecución de objetivos.

**RECOMENDACIÓN**

A Gerencia, implementar un mecanismo completo que permita identificar y evaluar los posibles riesgos, que estén afectando la operatividad de la empresa, de tal manera que se cumplan con sus objetivos.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	22/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	



**EMPRESA MERCADEX  
HOJA DE HALLAZGOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>HH</b> <b>4/10</b>
--------------------------

**TÍTULO DEL HALLAZGO**

No dispone de medidas para la valoración de riesgos. REF. **CCI/ER7/16**

**CONDICIÓN**

La empresa no dispone de medidas para la evaluación de riesgos tanto internos como externos como: incendios, eventos eventuales los cuales son comunicados a gerencia, pero no evaluados.

**CRITERIO**

Según las Normas de Control Interno norma 300-03 La valoración del riesgo estará ligada a obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis le permitirá a las servidoras y servidores reflexionar sobre cómo los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos.

**CAUSA**

Descuido por parte de la máxima autoridad al valorar los riesgos existentes.

**EFECTO**

La falta de valoración de riesgos ocasiona que no sean mitigados, perjudicando así la consecución de objetivos.

**RECOMENDACIÓN**

A Gerencia, analizar los riesgos potenciales a las que está expuesta la empresa, con la finalidad de mitigarlos a tiempo.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	22/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX  
HOJA DE HALLAZGOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>HH</b>
<b>5/10</b>

**TÍTULO DEL HALLAZGO**

No se formula un plan de mitigación de riesgos en la empresa. REF. **CCI/RR 9/16**

**CONDICIÓN**

La empresa MERCADEX, no formula un plan de mitigación de riesgos para ser contrarrestados.

**CRITERIO**

Según las Normas de Control Interno Norma 300-02 Plan de mitigación de riesgos: Los directivos de las entidades del sector público y privado que dispongan de recursos públicos, realizarán un plan de mitigación de riesgos, desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva, para identificar y valorar riesgos que puedan impedir el logro de sus objetivos.

**CAUSA**

Desconocimiento acerca de la identificación y valoración de riesgos.

**EFECTO**

Al no contar con un plan de mitigación de riesgos existentes, provoca que los empleados no puedan actuar frente a los mismos.

**RECOMENDACIÓN**

A Gerencia, elaborar un plan de mitigación de riesgos, que permita establecer estrategias para evaluar riesgos y establecer respuestas frente al mismo, evitando su impacto en la consecución de los objetivos de la empresa.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	22/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX  
HOJA DE HALLAZGOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>HH</b>
<b>6/10</b>

**TÍTULO DEL HALLAZGO**

No existe un adecuado seguimiento a los procedimientos de la empresa. REF. **CCI/AC 11/16**

**CONDICIÓN**

La empresa MERCADEX, no lleva a cabo un seguimiento a los procedimientos que realiza, obstaculizando el cumplimiento de metas y objetivos propuestos.

**CRITERIO**

Según las Normas de Control Interno numeral 420 señala: La máxima autoridad y los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de seguimiento continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas para asegurar la eficacia del sistema de control interno.

**CAUSA**

Falta de coordinación por parte de la máxima autoridad y los directivos para planear mecanismos de seguimiento a las actividades y operaciones realizadas.

**EFECTO**

Al no realizar un seguimiento a los procedimientos de la empresa, ocasiona que no se pueda corregir las actividades de manera oportuna.

**RECOMENDACIÓN**

A Gerencia, establecer actividades de supervisión que permitan dar seguimiento a los procedimientos efectuados en la empresa, con la finalidad de constatar que sean efectuados correctamente.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	22/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX  
HOJA DE HALLAZGOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>HH</b>
<b>7/10</b>

**TÍTULO DEL HALLAZGO**

No existen indicadores operativos. REF. **CCI/AC 11/16**

**CONDICIÓN**

La empresa no efectúa revisiones independientes del desempeño de los empleados, para supervisar y evaluar la gestión operativa.

**CRITERIO**

La empresa debe implementar indicadores operativos, que permitan ayudar a medir el desempeño del personal y por ende el cumplimiento de metas y objetivos de la misma.

**CAUSA**

Falta de interés por parte de la máxima autoridad, al implementar indicadores operativos.

**EFEECTO**

No se dispone de una proyección objetiva de los factores del accionar de los empleados, por lo que no se valora el desempeño en base a resultados obtenidos.

**RECOMENDACIÓN**

A Gerencia, establecer indicadores de gestión que sean claros y relevantes, especificando la frecuencia con los criterios de evaluaciones a los trabajadores, para supervisar y evaluar la gestión operativa de la empresa.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	22/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX  
HOJA DE HALLAZGOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>HH</b>
<b>8/10</b>

**TÍTULO DEL HALLAZGO**

Falta de un plan de capacitaciones al personal para sistemas informáticos. REF. **CCI/IC 13/16**

**CONDICIÓN**

La empresa no realiza capacitaciones a los empleados, que les permita adiestrar al personal para el cumplimiento de actividades encomendadas.

**CRITERIO**

Según las Normas de Control Interno 407-06 Capacitación y entrenamiento continuo: Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.

**CAUSA**

Inobservancia de la ley por parte de la máxima autoridad y el jefe de Talento Humano de la empresa.

**EFEECTO**

Bajo rendimiento de actividades encomendadas a los empleados.

**RECOMENDACIÓN**

A Gerencia y Jefe de Talento Humano, cumplir con lo establecido en las normas de Control interno en cuanto a capacitaciones al personal con el fin de contribuir a la actualización de conocimientos del personal que labora en la empresa.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	22/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX  
HOJA DE HALLAZGOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>HH</b>
<b>9/10</b>

**TÍTULO DEL HALLAZGO**

Inexistencia de estudios de factibilidad para nuevos productos. REF. **MFODA 1/1**

**CONDICIÓN**

La empresa no cuenta con estudios de factibilidad para el lanzamiento de nuevos productos, que se realicen.

**CRITERIO**

Según las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público: 408-05 “Estudio de factibilidad.”

**CAUSA**

Falta de interés por la máxima autoridad en incrementar el catálogo de productos terminados de la empresa.

**EFEECTO**

Productos sin innovación, recursos económicos mal invertidos.

**RECOMENDACIÓN**

A Gerencia y Jefe de Producción, realizar un estudio de factibilidad para los nuevos productos que realizara la empresa, de tal manera que su rentabilidad financiera aumente y sea productiva que las demás empresas.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	22/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX  
HOJA DE HALLAZGOS  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>HH</b> <b>10/10</b>
---------------------------

**TÍTULO DEL HALLAZGO**

Incumplimiento de los proveedores. REF. **MFODA 1/1**

**CONDICIÓN**

La empresa no está conforme con el cumplimiento de los proveedores ya que no son eficientes en cuanto a la entrega de las compras que se realiza.

**CRITERIO**

Según la Norma ISO 9001 – 2008.- 7.4.1 “Proceso de Compras.”

**CAUSA**

Selección inadecuada de proveedores para la empresa.

**EFFECTO**

La empresa se retrasa e incumple la producción para la entrega del producto final.

**RECOMENDACIÓN**

A Gerencia y al Jefe de Producción, seleccionar de manera apropiada a los proveedores, para que la producción no se retrase, y se cumplan a tiempo con los pedidos.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	22/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**Objetivo General**

Elaborar el Informe de Auditoría Operacional de acuerdo a los resultados obtenidos en la ejecución de auditoría, que sirva como guía en la toma de decisiones para la empresa.

**Objetivos Específicos**

- Desarrollar las formalidades previo la Lectura del Informe de Auditoría Operacional para socializar los resultados obtenidos.
- Presentar las conclusiones y recomendaciones de los hallazgos encontrados en el proceso del examen de auditoría.

No	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Elaboré la convocatoria a la lectura del Borrador del Informe.	CL	JRPA	26/03/2019
2	Diseñé el Acta de conferencia final.	ACF	JRPA	26/03/2019
3	Realicé la Carta de Presentación.	CP	JRPA	26/03/2019
4	Desarrollé el Informe Final de Auditoría Operacional.	IFAO	JRPA	27/03/2019
5	Redacté el Acta de Lectura del informe Final	LI	JRPA	27/03/2019

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	JRPA	09/04/2018
REVISADO POR	RVCO / DV	



**EMPRESA MERCADEX**  
**CONVOCATORÍA LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



**CONVOCATORÍA A LA LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME DE**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL**

Riobamba, 26 de marzo del 2018

Sra. Liseth Gabriela Naranjo Ramos

**GERENTE DE MERCADEX. RIOBAMBA**

Presente. -

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto en el programa de Auditoría y una vez concluido el examen de Auditoría Operacional, me permito convocar a la reunión de la lectura del Informe de Auditoría Operacional llevado a cabo en la empresa MERCADEX, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017, el día jueves 11 de marzo a las 11h00 am, en las instalaciones de la empresa ubicada en las calles Alvarado entre Olmedo y Guayaquil.

Atentamente:

Jeaneth Peñafiel

**AUDITOR INDEPENDIENTE**

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	26/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**ACTA CONFERENCIA LECTURA BORRADOR DEL INFORME DEL**  
**01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



**ACTA DE CONFERENCIA DE LECTURA DEL BORRADOR DEL INFORME DE**  
**AUDITORÍA OPERACIONAL.**

En la ciudad de Riobamba, en la oficina de Gerencia de la empresa MERCADEX, ubicada en las calles Alvarado entre Olmedo y Guayaquil, a los 26 días del mes de marzo del dos mil dieciocho, siendo las 11:00 am y de conformidad a la planificación de la auditoría, nos reunimos por una parte la Auditora Externa, y por otra parte la propietaria de la empresa, con el propósito de dar lectura al borrador del Informe de Auditoría Operacional aplicada al área comercial y venta de la empresa MERCADEX, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017.

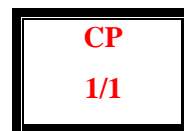
Para constancia de lo actuado, se suscribe la presente acta entre la auditora y la propietaria de la empresa.

Jeaneth Peñafiel  
**AUDITOR INDEPENDIENTE**

Sra. Liseth Naranjo  
**GERENTE DE MERCADEX. RIOBAMBA**

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	26/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**CARTA DE PRESENTACIÓN**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señora.

Liseth Naranjo

**GERENTE DE MERCADEX. RIOBAMBA**

Presente.

De mi consideración:

Por el presente a bien informar que se ha efectuado la Auditoría Operacional a la empresa MERCADEX, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017.

La Auditoría Operacional se realizó en base a las Normas Generalmente Aceptadas y Normas Internacionales de Auditoría, las cuales precisaron un estudio y análisis detallado para obtener evidencia suficiente del nivel de eficiencia, eficacia, control y calidad de los procesos de ventas y producción, procesos evaluados a través de cuestionarios de control interno método COSO II.

En el Informe de Auditoría Operacional que se adjunta, constan los resultados y recomendaciones obtenidos de la evaluación realizada a las áreas críticas identificadas a través del control interno, los cuales serán de gran apoyo para el desarrollo de las actividades que realiza la empresa.

Atentamente,

Jeaneth Peñafiel

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	26/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**AUDITOR INDEPENDIENTE  
EMPRESA MERCADEX  
INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>IA 1/1</b>
-------------------

<b>TIPO DE EXAMEN:</b>	AUDITORÍA OPERACIONAL
<b>CLIENTE:</b>	EMPRESA MERCADEX
<b>DIRECCIÓN:</b>	Alvarado entre Olmedo y Guayaquil
<b>PERÍODO:</b>	01 de enero al 31 de diciembre del 2017

**INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL**



	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	27/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX  
INFORMACIÓN INTRODUCTORIA  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



**INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**

**MOTIVO DE LA AUDITORÍA**

Dado el incremento de actividades que realiza la empresa MERCADEX en estos últimos años, ve la necesidad de revisar todos sus procesos para poder ser competitivos con las nuevas necesidades de los mercados a donde se entrega los productos, al ingresar nuestra empresa con nuevos productos en todo el Ecuador.

**OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

- La empresa obtiene una opinión objetiva y realista, esto tendrá efectos importantes en el control de inventarios a corto/medio plazo: incremento de la producción, rapidez en ventas (plan de ventas), reducción de costes, etc.
- Ahorro de dinero a largo plazo. Se trata de una gran inversión, pero con grandes resultados positivos visibles a lo largo del tiempo.

**ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

Presentar una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de eficiencia y eficacia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva, desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración. Además de identificar las áreas de reducción de costos, mejorar los métodos operativos e incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas

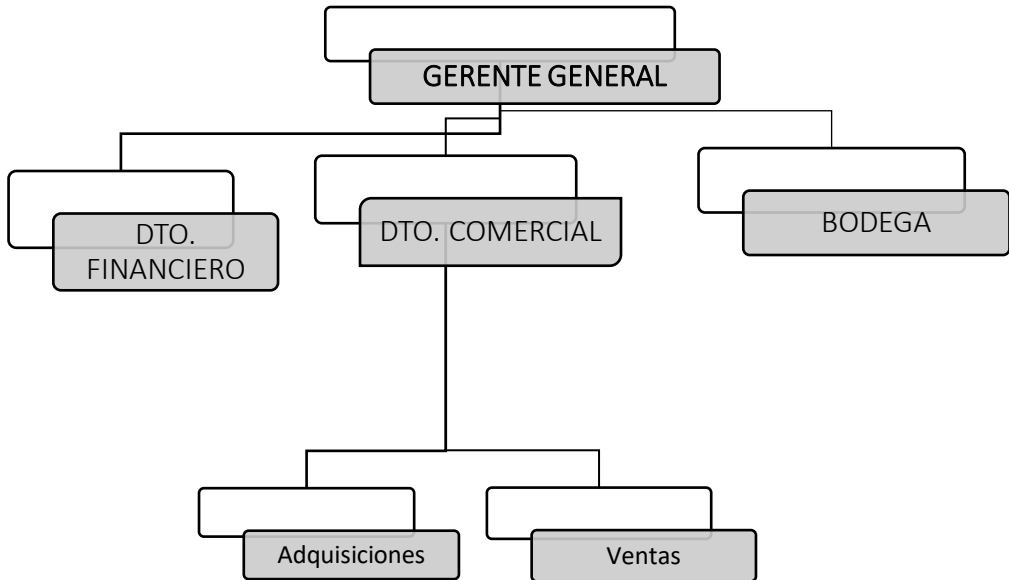
	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	27/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**INFORMACIÓN INTRODUCTORIA**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>INF</b>
<b>2/2</b>

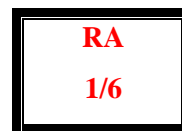
• **Organigrama Funcional**

**Figura 3-4:**  
Organigrama Funcional  
Fuente: Empresa MERCADEX  
Elaborado por: Peñafiel, J. 2019



	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	<b>JRPA</b>	27/03/2018
REVISADO POR	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX  
RESULTADOS DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



**RESULTADOS DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL**

**NO EXISTE UN CÓDIGO DE ÉTICA**

**CONCLUSIÓN**

Falta de interés por parte de la máxima autoridad para elaborar el código de ética, ocasiona un comportamiento no ético por parte de los empleados e incumplimiento del Manual Interno de trabajo.

**RECOMENDACIÓN**

A Gerencia, elaborar y socializar el código de ética a todos los empleados, mediante conferencias de valores éticos y principios, de tal manera que formen parte del comportamiento y conducta de todos.

**NO SE EVALÚA EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL**

**CONCLUSIÓN**

Falta de coordinación por parte de la máxima autoridad con el departamento de Talento Humano, para implementar las herramientas necesarias para la evaluación del personal, ocasiono que no se logre identificar bien las deficiencias que el personal tenga al realizar sus actividades.

**RECOMENDACIÓN**

Al Jefe de Talento Humano, planear y administrar un sistema de evaluación de desempeño para los empleados, de acuerdo a los procedimientos que estipule la empresa.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	27/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**RESULTADOS DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>RA</b>
<b>2/6</b>

**NO EXISTE UN SISTEMA QUE PERMITA MITIGAR RIESGOS**

**CONCLUSIÓN**

Descuido por parte de la máxima autoridad al planificar e implementar instrumentos y mecanismos para mitigar los riesgos, por lo cual el desempeño de la empresa se ve afectado por el impacto de riesgos internos y externos, ya que no se cuenta con acciones correctivas para mitigar dichos riesgos, perjudicando así la consecución de objetivos.

**RECOMENDACIÓN**

A Gerencia, implementar un mecanismo completo que permita identificar y evaluar los posibles riesgos, que estén afectando la operatividad de la empresa, de tal manera que se cumplan con sus objetivos.

**NO EXISTEN INDICADORES OPERATIVOS**

**CONCLUSIÓN**

La falta de interés por parte de la máxima autoridad, al implementar indicadores operativos, hace que no se disponga de una proyección objetiva de factores del accionar de los empleados, por lo que no se valora el desempeño en base a resultados obtenidos.

**RECOMENDACIÓN**

A Gerencia, establecer indicadores de gestión que sean claros y relevantes, especificando la frecuencia con los criterios de evaluaciones a los trabajadores, para supervisar y evaluar la gestión operativa de la empresa.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	27/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	



**EMPRESA MERCADEX**  
**RESULTADOS DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>RA</b>
<b>3/6</b>

**NO EXISTE UN ADECUADO SEGUIMIENTO A LOS PROCEDIMIENTOS**

**CONCLUSIÓN**

Falta de coordinación por parte de la máxima autoridad y los directivos para planear mecanismos de seguimiento a las actividades y operaciones realizadas, ocasiona que no se pueda corregir las actividades de manera oportuna.

**RECOMENDACIÓN**

A Gerencia, establecer actividades de supervisión que permitan dar seguimiento a los procedimientos efectuados en la empresa, con la finalidad de constatar que sean efectuados correctamente.

**FALTA DE UN PLAN DE CAPACITACIONES AL PERSONAL PARA SISTEMAS INFORMÁTICOS.**

**CONCLUSIÓN**

Inobservancia de la ley por parte de la máxima autoridad y el jefe de Talento Humano de la empresa, ocasiono que haya un bajo rendimiento de actividades encomendadas a los empleados.

**RECOMENDACIÓN**

A Gerencia y Jefe de Talento Humano, cumplir con lo establecido en las normas de Control interno en cuanto a capacitaciones al personal con el fin de contribuir a la actualización de conocimientos del personal que labora en la empresa.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	27/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**RESULTADOS DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**



**INEXISTENCIA DE ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD PARA NUEVOS PRODUCTOS.**

**CONCLUSIÓN**

Falta de interés por la máxima autoridad en incrementar el catálogo de productos terminados de la empresa, ocasiona que no existan productos sin innovación y recursos económicos mal invertidos.

**RECOMENDACIÓN**

A Gerencia y Jefe de Producción, realizar un estudio de factibilidad para los nuevos productos que realizara la empresa, de tal manera que su rentabilidad financiera aumente y sea productiva que las demás empresas.

**INCUMPLIMIENTO DE LOS PROVEEDORES**

**CONCLUSIÓN**

Selección inadecuada de proveedores para la empresa, ocasiona que se retrase e incumpla la producción para la entrega del producto final.

**RECOMENDACIÓN**

A Gerencia y al Jefe de Producción, seleccionar de manera apropiada a los proveedores, para que la producción no se retrase, y se cumplan a tiempo con los pedidos.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR</b>	<b>JRPA</b>	27/03/2018
<b>REVISADO POR</b>	<b>RVCO / DV</b>	

**EMPRESA MERCADEX**  
**RESULTADOS DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>RA</b>
<b>5/6</b>

**INDICADORES OPERATIVOS**

**EFICIENCIA:** para calcular este indicador se tomó en cuenta la contratación del personal, para lo cual se identificó el número de trabajadores que cumplen sus funciones (9) y el total de trabajadores (12), obteniendo como resultado que el 75% de empleados de la empresa MERCADEX, poseen un título que respalda el puesto que desempeña mostrando así eficiencia en su trabajo.

**EFICACIA:** en cuánto a este indicador se tomó en cuenta los estudios de factibilidad por año, identificando los estudios y análisis de mercado realizados (1) y el estudio y análisis de mercados programados (2), mostrando así que la empresa realiza estudios de factibilidad de inserción de un nuevo producto apenas el 50% a lo programado, no manteniendo una seguridad de inversión en la misma.

**CALIDAD:** en este indicador se toó en cuenta el cumplimiento de proveedores por mes (anual), identificando el número de proveedores cumplidos (6) y el total de proveedores (8), obteniendo como resultado que los proveedores de materia prima de la empresa MERCADEX, no mantienen responsabilidad total con su entrega.

**CONTROL:** para calcular este indicador se tomó en cuenta los riesgos existentes en la empresa, identificando el número de áreas críticas (28) y el número de procesos sometidos a auditoría (2), obteniendo como resultado que existen 14 áreas críticas por cada proceso evaluado, por lo que es necesario evaluar y dar seguimiento periódico al control interno de la empresa.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	JRPA	27/03/2018
REVISADO POR	RVCO / DV	

**EMPRESA MERCADEX**  
**RESULTADOS DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL**  
**DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017**

<b>RO</b>
<b>6/6</b>

**CONTROL:** para calcular este indicador se tomó en cuenta el control de procedimientos (proceso de producción), identificando el número de procedimientos con documentación (3) y el número de procedimientos (4), obteniendo como resultado que la empresa por cada procedimiento debe tener un documento que respalde la ejecución del mismo, por lo cual no se está cumpliendo con su totalidad.

**INCREMENTO DE FACTURACIÓN MENSUAL (VENTAS):** al calcular este indicador se tomó como referencia la facturación del mes en curso (350) – facturación del mes anterior (380) / facturación del mes en curso (380), obteniendo como resultado el incremento que obtuvo la empresa de un mes a otro es del 7,90%, lo que quiere decir que existe competencia en el mercado, lo cual no permite cumplir con los objetivos de la empresa.

**INDICE DE FIDELIZACIÓN (VENTAS):** al calcular este indicador se tomó como referencia No de cliente fijos (120) – No de compras totales (350) / 100; obteniendo como resultado que existe 420 fidelizaciones en la empresa lo que quiere decir que los clientes fijos son pocos.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR	JRPA	27/03/2018
REVISADO POR	RVCO / DV	

## CONCLUSIONES

Se realizó la Auditoría Operacional aplicada al área comercial y venta de la empresa Mercadex, periodo 2017, con la finalidad de verificar y evaluar los procesos que realiza las áreas administrativas, financieras, contable y ventas, para conocer el cumplimiento de leyes y normas vigentes.

- Se identificó la falta de mecanismos para corregir las deficiencias del control interno, los cuales no permiten evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión operativa de la empresa.
- No se efectúan evaluaciones periódicas al personal de la empresa, que permita medir el grado de desempeño ni identificar las falencias que puedan tener los mismos en el cumplimiento de sus actividades encomendadas.
- Mediante la evaluación de Control Interno, se identificó que la empresa Mercadex, no cuenta con un Plan de identificación y mitigación de riesgos, tanto internos como externos que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa.

## RECOMENDACIONES

A la administración de la empresa MERCADEX, se recomienda aplicar acciones correctivas, para mejorar las deficiencias operativas encontradas en la presente investigación, lo cual permitirá un mejor control en los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la empresa.

- Implementar instrumentos de autoevaluación tales como: indicadores operativos, flujogramas de procesos, auditorías, ayudará a promover el control de la empresa facilitando la labor de los trabajadores, permitiendo direccionar debidamente los procesos de manera continua y eficaz.
- Establecer un cronograma anual de capacitaciones que contenga actividades capacitación específica y entrenamiento para cada área de la empresa, con el propósito de desarrollar e integrar al personal en cada proceso operacional realizado en la empresa.
- Diseñar e implementar un proceso permanente que incluya un Mapa de Riesgos que permita identificar los factores internos como: la tecnología, personal, infraestructura, procesos, al igual que los factores externos como: condiciones económicas, gubernamentales, regulatorias, y el impacto que puedan generar en la empresa, y a su vez desarrollar estrategias de gestión de riesgos para contrarrestar los riesgos que se presenten.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, M. (2012). *Auditoría Operacional*. (3a ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. (2a ed.). México DF: Pearson Educación.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral normas y procedimientos*. (2a ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Casal, E. (2016). *Gerencia de procesos*. (4a ed.). Buenos Aires: Cultural S.A.
- Carrillo, J. *Gestión de Talento Humano*. (3a ed.). México DF: Alfaomega.
- Dávalos, N. (2008). *Enciclopedia Básica de Administración Contabilidad y Auditoría*. (4a ed.). Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Elmer, S. (2013). *Auditoría un enfoque práctico*. (2a ed.). Madrid: Thomson.
- Empresarios. (2012). *Metodología de la Investigación*. (2a ed.). Madrid: Thomson.
- Gómez, B. (2010). *Auditoría Operacional*. (6a ed.). México: Ecafsa.
- Herranz, A. (2006). *Auditoría Principios y Procedimientos*. (3a ed.). México D.F: Noriega.
- Morales, V. (2005). *Elementos de Auditoría*. (4a ed.). México DF: Ecafsa.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. (4a ed.). Quito: Producciones Digitales Abya-Yala.
- Menéndez, G. (2012). *Metodología de la Investigación: Diseño y Ejecución*. (3a ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Paredes, A. (2014). *Auditoría Operacional*. (2ª. Ed). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Sánchez, G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros*. (2a ed.). México DF: Pearson Educación.



## ANEXOS

### Anexo A: Registro Único de Contribuyentes

		<b>REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES</b>			
<b>NÚMERO RUC:</b>	0603971318001				
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	NARANJO RAMOS LIZETH GABRIELA				
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>					
<b>CONTADOR:</b>	NAVARRO YEPEZ RICARDO ALEXANDER				
<b>CLASE CONTRIBUYENTE:</b>	OTROS	<b>OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:</b>	SI		
<b>CALIFICACIÓN ARTESANAL:</b>	SIN	<b>NÚMERO:</b>	SIN		
<b>FEC. NACIMIENTO:</b>	13/03/1989	<b>FEC. INICIO ACTIVIDADES:</b>	11/01/2012		
<b>FEC. INSCRIPCIÓN:</b>	11/01/2012	<b>FEC. ACTUALIZACIÓN:</b>	23/01/2019		
<b>FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:</b>		<b>FEC. REINICIO ACTIVIDADES:</b>			
<b>ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL</b>					
ACTIVIDADES DE CONFECCIÓN A LA MEDIDA DE PRENDAS DE VESTIR.					
<b>DOMICILIO TRIBUTARIO</b>					
Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Calle: CIUDADELA BOLIVARIANA 01 Numero: MZ 15 Intersección: SOLAR Referencia: EDIFICIO DE NEGOCIOS Email: gabii1513@hotmail.com Celular: 0992741594					
<b>OBLIGACIONES TRIBUTARIAS</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>* ANEXO RELACION DEPENDENCIA</li> <li>* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO</li> <li>* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE</li> <li>* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA</li> </ul>					
<p><small>Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en <a href="http://www.sri.gov.ec">www.sri.gov.ec</a>. Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (R/S) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.</small></p>					
<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS</b>					
<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS</b>	4	<b>ABRILLOS</b>	3		
<b>JURISDICCIÓN</b>	1.ZONA B1 GUAYAS	<b>CeBIBADOS</b>	1		
					
Código: RIMRUC2019000250781					
Fecha: 28/01/2019 10:59:55 AM					





## REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES



NÚMERO RUC:

0603871318001

APELLIDOS Y NOMBRES:

NARANJO RAMOS LIZETH GABRIELA

### ESTABLECIMIENTO 3 REGISTRADO 3

**No. ESTABLECIMIENTO:** 001 **Estado:** ABIERTO - MATRIZ **FECH. INICIO ACT.:** 11/01/2012  
**NOMBRE COMERCIAL:** MERCADEX IMPORTACIONES **FECH. CIERRE:** **FECH. FINICIO:**  
**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**  
ACTIVIDADES DE CONFECCIÓN A LA MEDIDA DE PRENDAS DE VESTIR.  
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE TELAS.  
VENTA AL POR MENOR DE MAQUINARIA TEXTIL.  
**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
Provincia: GUAYAS Canton: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Ciudadela: CIUDADELA BOLIVARIANA Calle: CIUDADELA BOLIVARIANA 01 Numero: MZ 15  
Interseccion: SOLAR 6 Referencia: EDIFICIO DE NEGOCIOS Piso: 0 Celular: 0992741594 Email: gabrielamercadex@gmail.com

**No. ESTABLECIMIENTO:** 002 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FECH. INICIO ACT.:** 08/04/2013  
**NOMBRE COMERCIAL:** **FECH. CIERRE:** **FECH. FINICIO:**  
**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**  
ACTIVIDADES DE CONFECCIÓN A LA MEDIDA DE PRENDAS DE VESTIR.  
**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
Provincia: EL ORO Canton: MACHALA Parroquia: MACHALA Calle: AV. EDGAR CORDOVA Referencia: INTERIOR DE CENTRO COMERCIAL UNIORO Oficina: LOCAL  
63 Celular: 0992741594 Email: gabili1513@hotmail.com

**No. ESTABLECIMIENTO:** 004 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FECH. INICIO ACT.:** 06/11/2017  
**NOMBRE COMERCIAL:** MERCADEX IMPORTACIONES **FECH. CIERRE:** **FECH. FINICIO:**  
**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**  
ACTIVIDADES DE CONFECCIÓN A LA MEDIDA DE PRENDAS DE VESTIR.  
**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
Provincia: CHIMBORAZO Canton: RIOBAMBA Parroquia: VELOZ Calle: ALVARADO Numero: 2033 Interseccion: ENTRE OLMEDO Y GUAYAQUIL Referencia: A DOS  
CUADRAS DE LA CASA INDIGENA CASA DE UN PISO CON PORTON PLOMO Email: gabili1513@hotmail.com Celular: 0992741594

**No. ESTABLECIMIENTO:** 003 **Estado:** CERRADO - LOCAL COMERCIAL **FECH. INICIO ACT.:** 18/12/2014  
**NOMBRE COMERCIAL:** MERCADEX IMPORTACIONES **FECH. CIERRE:** 17/07/2017 **FECH. FINICIO:**  
**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**  
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE TELAS  
FABRICACION DE PRENDAS DE VESTIR.  
**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**  
Provincia: CHIMBORAZO Canton: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: AV CELSO RODRIGUEZ Numero: 4J Interseccion: BOLIVAR BONILLA Referencia:  
FRENTE A PROLAC Celular: 0992741594 Email: gabrielamercadex@hotmail.com



Código: RIMRUC2019000250781

Fecha: 28/01/2019 10:59:55 AM

Anexo B: Certificado de Establecimientos



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
CERTIFICADO DE ESTABLECIMIENTOS  
PERSONAS NATURALES**



**NÚMERO RUC:** 0603971318001

**DATOS GENERALES:**

**APELLIDOS Y NOMBRES:** NARANJO RAMOS LIZETH GABRIELA

**No. ESTABLECIMIENTO:** 0004

**FEC. INICIO ACTIVIDAD**

**FEC. INSCRIPCION:**

**FEC. DE CIERRE:**

06/11/2017

06/11/2017

**NOMBRE COMERCIAL:** MERCADEX IMPORTACIONES

**SITUACION DEL ESTABLECIMIENTO:** ABIERTO

**TIPO DE ESTABLECIMIENTO:** LOCAL

**ACTIVIDADES CONTRIBUYENTE:**

\* ACTIVIDADES DE CONFECCIÓN A LA MEDIDA DE PRENDAS DE VESTIR.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

PROVINCIA: CHIMBORAZO CANTON: RIOBAMBA PARROQUIA: VELOZ CALLE: ALVARADO  
INTERSECCION: ENTRE OLMEDO Y GUAYAQUIL NUMERO DIRECCION: 2033 REFERENCIA  
UBICACION: A DOS CUADRAS DE LA CASA INDIGENA CASA DE UN PISO CON PORTON PLOMO



**Código:** CERTES2019000004435

**Fecha:** 28/01/2019 17:10:10 PM

## Anexo C: Certificado de cumplimiento Tributario



### SERVICIO DE RENTAS INTERNAS CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO



Contribuyente:

**NARANJO RAMOS LIZETH GABRIELA**

RUC:0603971318001

Ciudad.-

De conformidad con lo establecido en el artículo 96 del Código Tributario sobre el cumplimiento de los deberes formales de los contribuyentes y en concordancia con el artículo 101 de la Ley de Régimen Tributario Interno sobre la responsabilidad por la declaración de impuesto del sujeto pasivo; el Servicio de Rentas Internas certifica que:

Una vez revisada la base de datos del SRI, el contribuyente **NARANJO RAMOS LIZETH GABRIELA** con RUC 0603971318001, ha cumplido con sus obligaciones tributarias hasta **DICIEMBRE 2018** y **no registra deudas en firme**, información registrada a la fecha de emisión del presente certificado de cumplimiento tributario.

Sin embargo, la Administración Tributaria se reserva el derecho de verificar las declaraciones presentadas y ejercer la facultad determinadora, orientada a comprobar la correcta aplicación de las normas tributarias vigentes, sin perjuicio de aplicar las sanciones correspondientes en caso de detectarse falsedad en la información presentada.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Fecha y Hora de emisión: 28 de enero de 2019 17:14

Código de verificación: ERICCT2018000020078



**Validez del certificado:** El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-DGERCGC15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página web del SRI, [www.sri.gov.ec](http://www.sri.gov.ec) y/o en la aplicación SRI Móvil.

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS PARA**  
**EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN**  
**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS**  
**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 28/10/2019

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> JEANTEH DEL ROCIO PEÑAFIEL ANGAMARCA
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>Carrera:</b> LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
<b>Título a optar:</b> LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
<b>Documentalista responsable:</b> LCDO. HOLGER RAMOS MSc.