



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA  
EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – CPA.**

**TEMA:**

**“AUDITORIA OPERATIVA COMO HERRAMIENTA DE CONTROL EN EL AREA  
DE VENTAS Y SU PRESENTACION EN LOS ESTADOS FINANCIEROS”**

**TUTORA:**

**CPA. ESTELA PRISCILA HURTADO PALMIRO, MAE**

**AUTORA:**

**MARIA DE LOS ANGELES ACUÑA SOLIS**

**ENERO, 2018**

**GUAYAQUIL, ECUADOR**



## REPOSITORIO NACIONAL DE EDUCACION SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION

<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS</b>		
<b>TITULO Y SUBTITULO:</b> Auditoria operativa como herramienta de control en el área de ventas y su presentación de los estados financieros		
<b>AUTOR/ES:</b> María de los Ángeles Acuña Solís	<b>REVISOR:</b> CPA. Estela Priscila Hurtado Palmiro, MAE	
<b>INSTITUCIÓN:</b> Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil	<b>FACULTAD:</b> Administración	
<b>CARRERA:</b> Contabilidad y Auditoría		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b> Enero, 2018	<b>N. DE PÁGS.:</b> 119	
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b> Contabilidad		
<b>PALABRAS CLAVE:</b> Auditoria, índices financieros, papeles de trabajo, estados financieros.		
<b>RESUMEN:</b> 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.		
<b>N. DE REGISTRO (en base de datos):</b>	<b>N. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>		
<b>ADJUNTO URL (tesis en la web):</b>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTORES/ES:</b>	Teléfono: 0978648570	E-mail: mariangeles1592@hotmail.com
<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>	Nombre: PhD. Darwin Ordoñez Iturralde. Mg.	
	Teléfono: 042596500 ext. 201	
	E-mail: <a href="mailto:dordonezi@ulvr.edu.ec">dordonezi@ulvr.edu.ec</a>	
	Nombre: Abg. Byron López Carriel, MGs.	
	Teléfono: 042596500 ext. 271	
	E-mail: <a href="mailto:blopezc@ulvr.edu.ec">blopezc@ulvr.edu.ec</a>	

## **DECLARACION DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES**

### **DECLARACION DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES**

La estudiante egresada **MARIA DE LOS ANGELES ACUÑA SOLIS**, declara bajo juramento, que la autoría del presente trabajo de investigación, corresponde totalmente a la suscrita y se responsabiliza con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos nuestros derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de estudiar **“AUDITORIA OPERATIVA COMO HERRAMIENTA DE CONTROL EN EL AREA DE VENTAS Y SU PRESENTACION EN LOS ESTADOS FINANCIEROS”**

Autora:



**María de los Ángeles Acuña Solís**  
C.C.: 093098259-0

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

### CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación **“AUDITORIA OPERATIVA COMO HERRAMIENTA DE CONTROL EN EL AREA DE VENTAS Y SU PRESENTACION EN LOS ESTADOS FINANCIEROS.”** nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

**Certifico:**

Haber dirigido, revisado y analizado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado **“AUDITORIA OPERATIVA COMO HERRAMIENTA DE CONTROL EN EL AREA DE VENTAS Y SU PRESENTACION EN LOS ESTADOS FINANCIEROS.”** Presentado por la egresada **MARIA DE LOS ANGELES ACUÑA SOLIS**, como requisito previo a la aprobación de la investigación para optar al Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría - CPA, encontrándose apta para su sustentación

Firma:

  
Msc. CPA. Estela Priscila Hurtado Palmiro  
C.C. 091599915-5

# CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO



## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** TESIS - María de los Ángeles Acuña Solís (1).doc (D32543216)  
**Submitted:** 11/17/2017 2:01:00 AM  
**Submitted By:** ehurtadop@ulvr.edu.ec  
**Significance:** 1 %

### Sources included in the report:

<http://andreacs88.blogspot.com/2010/07/indicadores-financieros.html>

### Instances where selected sources appear:

1

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar mi agradecimiento va dirigido a quien ha forjado mi camino por el sendero correcto y nos regala en cada día una nueva oportunidad de ser mejores, a Dios.

A mis amados padres Ángel Acuña y Miryan Solís que con su ejemplo y dedicación hacen todo lo posible y necesario para nuestro crecimiento tanto personal como profesional.

A mi querido hermano Moisés Acuña Solís por motivarme a no decaer, por permitirme ser su guía y por estar a mi lado siempre.

A mi compañero de vida, con quien he formado mi vida universitaria, me ha brindado su apoyo en todo momento y seguiremos de la mano cumpliendo metas, mi novio Danny Villa.

A mi familia en general y amigos que han estado pendientes de mi desarrollo profesional.

A mi tutora y demás profesores que me han brindado su ayuda incondicional.

María de los Ángeles Acuña Solís

## **DEDICATORIA**

Dedico mi trabajo de tesis a Dios por brindarme la sabiduría, paciencia y fortalecer mis ganas de seguir adelante en mis años de estudio.

A mis incondicionales padres que con su perseverancia me enseñaron a que no hay que dejarse vencer ante ningún obstáculo y que todo lo que nos proponamos lo podemos cumplir.

A mi hermano por siempre sacarme una sonrisa y animarme cuando sentía que estaba a punto de decaer.

A mi amado novio por dedicarme su tiempo, por alentarme a continuar para cumplir nuestras metas, por estar pendiente de todo y por brindarme su amor sincero.

A mis familiares y amigos por su preocupación y buenos deseos.

A mi tutora y profesores que hicieron parte de mi formación universitaria, por impartir sus conocimientos y permitieran que realice una de mis metas.

María de los Ángeles Acuña Solís

# ÍNDICE GENERAL

<b>REPOSITORIO NACIONAL DE EDUCACION SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION</b> .....	ii
<b>DECLARACION DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES</b> .....	iii
<b>CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR</b> .....	iv
<b>CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO</b> .....	v
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vi
<b>DEDICATORIA</b> .....	vii
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	viii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	xii
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	xiii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPITULO I DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	2
1.1. Tema.....	2
1.2. Planteamiento del problema .....	2
1.2.1. Árbol de problemas .....	3
1.3. Formulación del problema .....	4
1.4. Sistematización del problema .....	4
1.5. Objetivos de la investigación .....	4
1.5.1. Objetivo general. ....	4
1.5.2. Objetivos específicos. ....	4
1.6. Justificación de la investigación.....	5
1.7. Delimitación o alcance de la investigación .....	6
1.8. Idea a defender .....	6
<b>CAPITULO II MARCO TEORICO</b> .....	7

2.1.	Aspectos generales de la empresa .....	7
2.1.1.	Antecedentes.....	7
2.1.2.	Reseña histórica. ....	7
2.1.3.	Objetivos de la Empresa. ....	8
2.1.4.	Misión.....	8
2.1.5.	Visión.....	9
2.1.6.	Organigrama.....	9
2.2.	Bases teóricas .....	10
2.2.1.	Auditoría.....	10
2.2.1.1.	Origen de la Auditoría.....	10
2.2.1.2.	Definición de Auditoría.....	13
2.2.1.3.	Filosofía de la Auditoría .....	15
2.2.1.4.	Objetivo de la Auditoría.....	16
2.2.1.5.	Clases de Auditoría .....	18
2.2.1.6.	Planificación de la Auditoría .....	22
2.2.1.6.1.	Concepto de planificación en auditoría .....	22
2.2.1.6.2.	Objetivos de la planificación de la auditoría .....	23
2.2.1.6.3.	Fases en la planificación de una Auditoría.....	23
2.2.2.	Auditoría Operativa .....	27
2.2.2.1.	Definición de Auditoría Operativa.....	27
2.2.2.2.	Importancia de la Auditoría Operativa .....	28
2.2.3.	Control interno .....	29
2.2.3.1.	Concepto y objetivos .....	29
2.2.3.2.	Evaluación del control interno.....	31
2.2.3.3.	Métodos de evaluación .....	32

2.2.4.	Riesgo de Auditoría.....	33
2.2.4.1.	Clases de riesgo en auditoría .....	34
2.2.4.2.	Tipos de origen de los riesgos de auditoría.....	36
2.2.5.	Programas de trabajo .....	37
2.2.5.1.	Contenido .....	37
2.2.5.2.	Objetivos de los programas de auditoría .....	38
2.2.5.3.	Diseño de los programas de auditoría .....	39
2.2.6.	Papeles de trabajo .....	40
2.2.6.1.	Concepto .....	40
2.2.6.2.	Finalidad de los papeles de trabajo .....	41
2.2.6.3.	Marcas de Auditoría .....	42
2.3.	Marco conceptual.....	44
CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....		49
3.1.	Tipo de investigación .....	49
3.2.	Enfoque de la investigación .....	49
3.3.	Técnicas de investigación .....	49
3.4.	Población y muestra .....	50
3.4.1.	Población .....	50
3.4.2.	Muestra .....	51
3.5.	Aplicación de los papeles de trabajo. ....	52
3.5.1.	Programa de Auditoría .....	52
3.5.1.1.	Planificación de la Auditoría .....	55
3.5.1.2.	Ejecución de la Auditoría .....	62
CAPITULO IV INFORME TÉCNICO .....		98
4.1.	Análisis de los resultados.....	98

CONCLUSIONES .....	104
RECOMENDACIONES .....	105
BIBLIOGRAFIA.....	106

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Población.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 2 : Muestra.....</i>	<i>51</i>
<i>Tabla 3: Datos de la muestra para entrevista .....</i>	<i>62</i>
<i>Tabla 4 : Datos de la muestra para cuestionarios.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabla 5: Comparativo de Inventarios .....</i>	<i>87</i>
<i>Tabla 6 : Relación de Ventas Representativas con Cuenta por Cobrar .....</i>	<i>93</i>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Árbol de Problemas</i> .....	3
<i>Figura 2: Organigrama de Comercial Atancuri</i> .....	9
<i>Figura 3: Clases de Auditoría</i> .....	21
<i>Figura 4 : Flujograma actual del proceso de ventas que maneja el Comercial Atancuri</i> .....	77
<i>Figura 5: Variación de los Inventarios al 31/12/2015</i> .....	90
<i>Figura 6: Relación de Ventas con la Cuenta por Cobrar al 31/12/2015</i> .....	94
<i>Figura 7: Gráfica porcentual de Cuentas por Cobrar de Ventas representativas</i> .....	95
<i>Figura 8: Flujograma propuesto al proceso del Área de Ventas.</i> .....	100

## INTRODUCCIÓN

La Auditoría Operativa se ha desarrollado en la última década, convirtiéndose en una herramienta de mucha utilidad, altamente eficaz que permite a los directivos evaluar el desempeño, control interno, procesos y funciones de la empresa, de tal modo que obtienen resultados óptimos que ayuden a la toma de decisiones para las entidades que representen.

El objetivo del presente trabajo de 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; caso contrario emitir recomendaciones que sean acogidas por la directiva.

Al evaluar de forma integral, objetiva y profesional la información permitirá encontrar deficiencias del control y productividad del personal, con el propósito de determinar mejoras en la empresa con eficiencia y eficacia, obteniendo resultados favorables en el futuro, adicional aportará a nivel académico y profesional.

## **CAPITULO I DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Tema**

Auditoría Operativa como herramienta de control en el área de ventas y su presentación en los estados financieros.

### **1.2. Planteamiento del problema**

La Auditoría Operativa se ha desarrollado en la última década, convirtiéndose en una herramienta de mucha utilidad, altamente eficaz que permite a los directivos evaluar el desempeño, control interno, procesos y funciones de la empresa, de tal modo que obtienen resultados óptimos que ayuden a la toma de decisiones para las entidades que representen.

El fin de las organizaciones es mantener una correcta administración, lo cual implica el conocimiento de todas sus áreas y los desafíos a los que se enfrentan día a día; determinando estrategias y procedimientos que permitirán a los colaboradores aportar en el cumplimiento de los objetivos.

El inconveniente suscitado en la empresa que se investiga es la falta de control operativo y organización interna, como también la suficiente capacitación al personal referente a los procesos que deben emplear cada uno de ellos, debido a esto se realizará el estudio del tema en mención.

Adicionalmente, la empresa maneja un inadecuado registro y control de las ventas, las cuales en el año 2014 reflejaron un total de \$ 510.927,77 y en el 2015 \$ 668.750,56, habiendo un

incremento significativo de 30,89%, adicional hay problemas en el cobro a los clientes, esto es debido a que desconocen el procedimiento que deben emplear, otro factor es la falta de supervisión del personal.

Ante esta situación, la directiva expresa su preocupación debido al grado de desconocimiento de sus colaboradores, lo que provoca temor de que haya descenso en sus ventas y futuros problemas, permitiendo así la aceptación a la propuesta y accesibilidad de la información requerida; tanto física como de sus trabajadores, para así llevar a cabo la investigación y brindarles oportunas recomendaciones.

Por lo antes expuesto, es importante y necesario el estudio y aplicación del proyecto, y analizar en qué medida incide en la empresa. De esta forma proporcionará a la directiva la situación actual de sus operaciones, lo cual permite aplicar mejoras y así lograr cumplimiento de sus objetivos.

### 1.2.1. Árbol de problemas

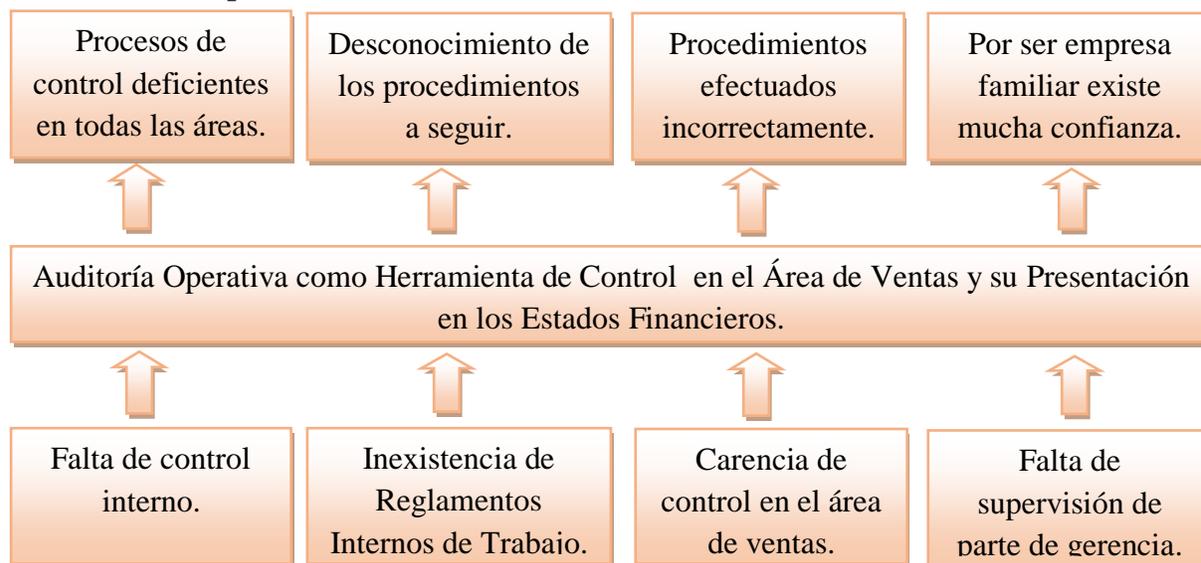


Figura 1: Árbol de Problemas

**Nota:** Elaborado por la autora

### **1.3. Formulación del problema**

¿De qué manera influye la auditoría operativa como herramienta de control en el área de ventas y en los estados financieros?

### **1.4. Sistematización del problema**

1. ¿De qué forma incide la auditoría operativa en el mejoramiento del control del área de ventas?
2. ¿Cuáles son los procedimientos para determinar el cumplimiento de la auditoría operativa en el área de ventas?
3. ¿Cómo evaluar los soportes y registros contables que afectan a la cuenta ventas?

### **1.5. Objetivos de la investigación**

#### **1.5.1. Objetivo general.**

Analizar como la Auditoría Operativa aporta como herramienta de control en el área de ventas, para evaluar y validar la información, y los procesos que se llevan a cabo.

#### **1.5.2. Objetivos específicos.**

- Conocer como la Auditoría Operativa incide en el mejoramiento del control en el área de ventas.

- Determinar los procedimientos para lograr el cumplimiento de la auditoría operativa en el área de ventas.
- Evaluar los soportes y registros contables que afectan a la cuenta ventas y su razonabilidad en los estados financieros.

### **1.6. Justificación de la investigación**

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.

El año 2014 reflejó un total de ventas de \$ 510.927,77 y en el 2015 \$ 668.750,56, representando un incremento de \$157.822.79; 30,89%; siendo la venta de electrodomésticos la más destacada, a pesar que el ascenso en el 2015 es considerable, la verdadera preocupación de la directiva es la falta de control interno, ya que hay ventas que no han sido registradas y en meses anteriores decayeron significativamente, por lo que no desean futuros descensos.

Otra de las razones es que los trabajadores han cometido errores u omisiones porque desconocen los procesos que deben emplear, así como también la directiva no ha brindado la respectiva capacitación.

Es importante para el Comercial Atancuri definir las actividades y controles que deben llevar a cabo cada uno de los trabajadores, para asegurarse de que se están realizando las labores de manera adecuada, a su vez facilitará a la propietaria la revisión y supervisión de dichas tareas.

Al evaluar de forma integral, objetiva y profesional la información permitirá encontrar deficiencias del control y productividad del personal, con el propósito de determinar mejoras en la empresa con eficiencia y eficacia, obteniendo resultados favorables en el futuro.

### **1.7. Delimitación o alcance de la investigación**

**Empresa:** Comercial Atancuri

**Campo:** Contabilidad y Auditoría

**Área:** Ventas

**Período:** Año 2015

**Ciudad:** Guayaquil

**Dirección:** La 44 entre la K y la L

**Zona:** 8

### **1.8. Idea a defender**

La aplicación de una Auditoría Operativa en el área de ventas, mejorará y brindará agilidad en los procedimientos y en el desempeño del personal, permitiendo un adecuado control y supervisión, de tal modo que se cumpla con los objetivos planteados en la empresa.

Los resultados de la investigación permitirán a la directiva conocer como llevan a cabo las operaciones, para así determinar mejoras y los respectivos cambios en el área, logrando el incremento en las ventas.

## **CAPITULO II MARCO TEORICO**

### **2.1. Aspectos generales de la empresa**

#### **2.1.1. Antecedentes.**

El comercial Atancuri inició sus actividades en la ciudad de Guayaquil a los once días del mes de agosto del año dos mil, es una empresa 100% ecuatoriana dedicada a la comercialización de toda clase de productos para el hogar, como también de juguetes.

La propietaria es la Sra. Mirian Atancuri Ortega, quién tiene la mayor parte de trabajadores a familiares cercanos; tiene una única sede en el suburbio de la ciudad, la cual cuenta con una variada gama de mercadería.

#### **2.1.2. Reseña histórica.**

Comercial Atancuri es una empresa ecuatoriana que se creó con la finalidad de satisfacer las necesidades de sectores aledaños, ya que existía carencia de locales comerciales de venta de electrodomésticos y productos para el hogar. Inicialmente comercializaban artículos de plástico y con el pasar de los meses vieron gran acogida y la necesidad de expandirse debido a nuevos requerimientos de los clientes.

Actualmente la empresa cuenta con una gama de bienes para el hogar tanto para pequeños negocios como para el público en general, teniendo gran acogida pese a que esté ubicada en el suburbio de la ciudad de Guayaquil.

### **2.1.3. Objetivos de la Empresa.**

- Comercializar productos de alta calidad, de este modo satisfaciendo las necesidades del cliente.
- Generar preferencia y captar clientes potenciales al dar un valor agregado a nuestros productos.
- Comprometer a nuestros colaboradores en mantener la mejora continua de la empresa y satisfacer a nuestros clientes.
- Verificar que todos los que hacemos la empresa realicemos las actividades con eficiencia, eficacia, ética y honestidad.
- Mantener un ambiente agradable y ameno con todo el personal, mediante un trato justo, motivación, capacitación y sobre todo respeto.

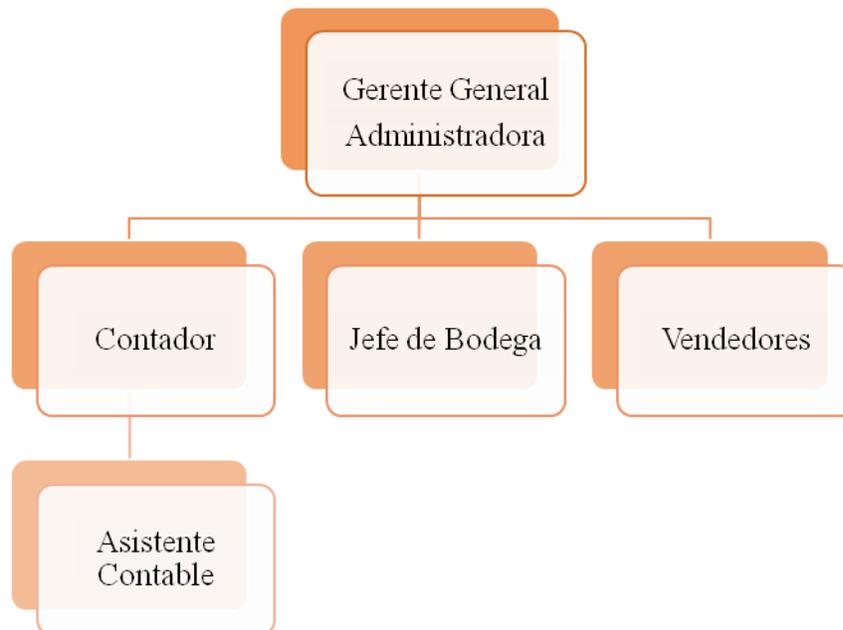
### **2.1.4. Misión.**

Ser una empresa dedicada a la distribución y comercialización al por menor y mayor de una gama de productos destinados al hogar, como también variedad de juguetes, garantizando calidad en nuestros productos y motivar a nuestros colaboradores para ofrecer un servicio ágil y eficaz, asegurando su confianza y desempeño.

### 2.1.5. Visión.

Comercial Atancuri, se proyecta como empresa reconocida en la distribución y comercialización de productos para el hogar y juguetes a nivel nacional por su excelencia, honestidad y agilidad a la hora de vender, otorgando créditos accesibles para los clientes, logrando así satisfacer sus necesidades y expectativas.

### 2.1.6. Organigrama.



*Figura 2:* Organigrama de Comercial Atancuri  
**Nota:** Elaborado por el Comercial Atancuri

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Auditoría**

#### **2.2.1.1. *Origen de la Auditoría.***

La auditoría existe desde tiempos muy remotos en donde las antiguas civilizaciones comenzaron a establecer gobiernos y negocios organizados, con el fin de recaudar impuestos que el pueblo daba como tributos al rey, el mismo que cuidaba de las riquezas de ellos; es ahí donde empleaban sin saberlo, la contabilidad y auditoría.

Al comienzo la auditoría se centraba en descubrir y evitar errores y fraudes. Al pasar de los años y con el desarrollo de las empresas, es necesario llevar a cabo una auditoría para certificar la veracidad de la información presentada en los estados financieros, de tal modo generar confianza a la gerencia, inversores y a terceros.

Como lo indica Sandoval (2012):

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. (p.10).

Soy I Aumatell, 2013 menciona que “La actividad auditora surge como una necesidad social capaz de aportar transparencia a la documentación contable presentada por los responsables de las compañías, constituyendo así un elemento de protección para los múltiples usuarios destinatarios de la información contable” (p.23).

De acuerdo a lo expresado anteriormente, la auditoría en sus inicios se limitaba al control y vigilancia, con el objeto de evitar fraudes y errores, para así asegurar la información suministrada por la empresa, lo que conlleva a determinar la veracidad de los estados financieros. Dicha actividad surge en vista de la necesidad por generar veracidad y confidencialidad en toda la documentación contable que en su debido momento sería presentada a los múltiples destinatarios de la información que podrían ser los accionistas, organismos reguladores y supervisores, entidades financieras, empleados, etc. La auditoría más generalizada es la auditoría financiera o externa, seguida de la auditoría interna. Con el pasar de los años y debido a la necesidad que presentan las diferentes empresas se crearon demás ramas de la auditoría, tales como: Auditoría forense, operacional o de gestión, de sistemas, financiera, entre otras.

La auditoría de los estados contables se origina como una necesidad social, para aportar la transparencia necesaria a incrementar la fiabilidad de la documentación contable presentada por los responsables de las compañías, constituyendo un elemento de protección de los legítimos intereses de todos los usuarios de la misma: accionistas, inversores, acreedores, trabajadores, analistas o el Estado.

La concepción actual de la auditoría como una actividad profesional independiente destinada a elaborar un informe sobre la razonabilidad de los estados contables ha ido construyéndose como consecuencia de la formulación doctrinal, del reconocimiento de su necesidad social, y de la precisión de sus objetivos relacionados con la necesidad de transparencia de la información que deben ofrecer las empresas dentro del marco ético que debe existir en la sociedad en que desarrollan sus actividades.

Esta necesidad se ha hecho más evidente como consecuencia de la globalización económica y el desarrollo de grandes corporaciones internacionales, favorecidas por los procesos de fusiones y absorciones y por la privatización, que operan en todos los mercados; empresas transnacionales sujetas a normativas mercantiles, fiscales y contables diferentes que obligan a complicadas operaciones de consolidación y ajuste.

La auditoría es un fenómeno corriente en países de elevado nivel de desarrollo económico, pero, sobre todo, es una consecuencia del proceso de separación entre los responsables de la gestión y los titulares del capital, y de la globalización e internacionalización de las actividades de las unidades económicas.

(Sánchez y Alvarado, 2014, pp 32-33)

La auditoría se presenta debido a la necesidad de revisar si los registros contables son viables y si reflejan fielmente la naturaleza de las operaciones, si los recursos son bien utilizados y si rigen las leyes, reglamentos y normas establecidas tanto por la empresa como por el Estado.

Con el pasar de los años su desarrollo ha sido evidente, debido a la expansión de las organizaciones y el progresivo aumento de atribuciones y responsabilidades que adquieren; además de la preocupación por disminuir y evitar los errores y fraudes, surgió la necesidad por parte de los accionistas y demás de requerir personal calificado con el objeto principal que brinde a la dirección de las empresas un servicio que garantice la transparencia de los estados financieros.

Para emitir un informe el auditor no sólo se basa en la comprobación y revisión de la información contable de la empresa, sino que implementa las técnicas, realiza muestreos y demás métodos que permitirán dar una opinión fiable que asegure la eficiencia, independencia y profesionalismo del auditor.

La auditoría disminuye los riesgos que surjan de información desacertada y aporta a que la directiva de la empresa tome mejores decisiones y se corrijan procesos que no se llevan a cabo correctamente.

#### **2.2.1.2. Definición de Auditoría.**

La auditoría ha sido de gran importancia para las organizaciones, permitiendo evaluar la eficacia y eficiencia, obteniendo así resultados ya sean positivos o negativos, los cuales son detallados en el informe, para así realizar las debidas recomendaciones.

Es la investigación, revisión, comprobación, y evidencia que se aplica a las empresas por personal cualificado e independiente, una definición de auditoría lo aporta la siguiente autora Soy i Aumatell (2013) “Auditar es en términos generales, examinar y verificar información,

registros, procesos, circuitos, etc. con el objeto de expresar una opinión sobre su bondad o fiabilidad” (p.23).

En total acuerdo, la auditoría es examinar de forma detallada los estados financieros de una empresa, para dar certeza de lo que acontece en las operaciones del negocio. La revisión minuciosa de cómo se gestionan los procesos genera confianza de que los resultados de la auditoría serán fiables, permite determinar la concordancia de la información registrada y asegurar el debido cumplimiento de las metas u objetivos.

Así mismo Sandoval (2012) señala que:

El término auditoría, en su acepción más amplia, significa verificar que la información financiera, administrativa y operacional que se genera es confiable, veraz y oportuna. Es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planteados, que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado. Es evaluar la forma en que se administra y opera para aprovechar al máximo los recursos. (p.9)

En síntesis se puede decir que, Auditoría es verificar, consultar, analizar, comprobar oportunamente que todos los registros de la empresa sean confiables y verídicos, lo cual debe ser realizado por personal altamente calificado e independiente, para así determinar la razonabilidad de los estados financieros.

A mi criterio el principal propósito de la auditoría es atestiguar el manejo de las operaciones, si hay cumplimiento en las leyes, normas y reglamentos de toda índole, también ayuda a

prevenir los errores cometidos reiteradamente, lograr mayor satisfacción en la directiva y promover la correcta gestión de operaciones aplicando eficacia y eficiencia.

### **2.2.1.3. *Filosofía de la Auditoría***

La auditoría es un procedimiento de verificación de información detallada de todos los aspectos contables, administrativos, operacionales y económicos de las organizaciones, que ayudan al mejoramiento de las mismas.

La auditoría es la acumulación y evaluación de evidencias basadas en información para determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. Una evidencia es cualquier tipo de dato que utiliza el auditor para establecer si la información que se está auditando ha sido declarada de acuerdo con el criterio establecido. La evidencia a obtener debe ser suficiente, confiable y pertinente para alcanzar los objetivos de auditoría. Esta puede presentarse en forma de testimonio oral del auditado (el cliente), de comunicación por escrito de las partes externas, de observaciones por parte del auditor o de datos electrónicos sobre las transacciones. Es necesario obtener calidad y volumen suficiente de evidencias. Los auditores deben determinar los tipos y la cantidad de la evidencia y evaluar si la información corresponde al criterio establecido. Esta es la parte crítica de toda auditoría. (Soy I Aumatell, 2013, p.24)

La manera de determinar una adecuada opinión con respecto a la información financiera, es haciendo un análisis a la misma, lo cual se realiza mediante la recopilación de evidencias , que no son otra cosa que cualquier dato que se pueda observar, medir, contar, información de terceros, etc; las mismas que deben ser viables para alcanzar los objetivos de auditoría. La evidencia puede ser presentada de forma oral por el ente auditado, escrita u observaciones hechas por el auditor.

#### **2.2.1.4. *Objetivo de la Auditoría.***

El objetivo de la auditoría es emitir un informe del área examinada sobre la información empresarial que facilite la toma de decisiones, para lo cual Soy i Aumatell (2013) señala que “El objetivo técnico de la auditoría consiste en recoger evidencias para poder emitir un juicio sobre la adecuación y el nivel de conformidad del ámbito auditado respecto a los procesos y controles definidos en las normas de referencia” (p.24).

Por otro lado, los autores Sánchez y Alvarado, (2014) mencionan:

El principal objetivo de auditoría es emitir una opinión razonable sobre los estados contables de la empresa auditada. Para conseguir ese objetivo el auditor lleva a cabo una serie de actuaciones, en forma de procedimientos de auditoría, que le permiten obtener pruebas que a su vez generen evidencia, en términos de certeza moral, que le posibilitan emitir dicha opinión. (p.270)

El objetivo de la auditoría es brindar al ente auditado información relevante respecto a los estados financieros analizados, llevando a cabo una serie de actividades que permita al auditor

recopilar la suficiente evidencia; otros de los objetivos que se pueden acotar son los siguientes:

- Descubrir y prevenir fraudes y errores.
- Examinar si hay un sistema que brinda datos fiables.
- Determinar si dicho sistema proporciona información legible para los usuarios.
- Emitir sugerencias que mejoren el control interno de la organización.
- Revisar si se está llevando a cabo los procedimientos adecuados.
- Emitir una opinión que garantice el trabajo del auditor.

El objeto de una auditoría consiste en proporcionar los elementos técnicos que puedan ser utilizados por el auditor para obtener 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. (Sandoval, 2012, p.37)

El objetivo de la auditoría consiste en utilizar los elementos que le ayuden a recopilar información idónea, la cual permita al auditor realizar su trabajo y así emita opinión

profesional acerca del ente o área examinada. Como resultado de la misma la organización tendrá disponibilidad a las observaciones, recomendaciones y todo lo derivado a la revisión determinada por el auditor.

#### **2.2.1.5. Clases de Auditoría**

Los autores Sánchez y Alvarado (2014) mencionan:

Podemos establecer las siguientes clasificaciones aceptadas por la doctrina, sobre la base de que las mismas son complementarias y pueden producirse auditorías que reúnan condiciones características de cada una de ellas.

##### **1. En función del sujeto**

- *Auditoría interna y auditoría externa o financiera.* En el primer caso, el trabajo es realizado por un experto que depende de la empresa, con la que mantiene una relación laboral estable. En el segundo, se lleva a cabo por un profesional independiente que mantiene una relación contractual exclusivamente relacionada con el encargo de la realización de la auditoría.
- *Auditorías públicas y auditorías privadas.* La clasificación se refiere al sujeto auditado: organismos públicos o empresas privadas. En el primer caso, intervienen cuerpos de funcionarios, como los que se integran en la Intervención General del Estado (...). En el segundo, la auditoría la realizan profesionales o por los registros oficiales dependientes del organismo público que regula la auditoría.

## **2. En función del objeto**

En función del objeto se suelen diferenciar tres tipos de auditoría:

— Auditoría operativa

— Auditoría de cumplimiento

— Auditoría de estados financieros

— *La auditoría operativa* tiene por objeto la revisión de los sistemas administrativos de la empresa, así como de los controles existentes sobre los mismos conforme a unas normas y procedimientos apropiados (...).

— *La auditoría de cumplimiento* parte de la auditoría operativa y trata de evaluar la eficacia de la misma (...).

— *La auditoría de estados financieros* se corresponde con los objetivos que anteriormente hemos definido al enunciar las notas que integran la definición de auditoría, es decir, si los estados contables reflejan la imagen fiel de la empresa, del valor de su patrimonio, de su situación financiera, de sus resultados y de sus flujos de efectivo.

## **3. En función del sector económico**

— Clasificación de la auditoría en función del tipo de empresa auditada, según las actividades que desarrolla: bancos, eléctricas, constructoras, seguros, etc.

#### **4. En función del alcance**

- *Auditorías totales o completas.* Revisan la totalidad de las operaciones, estando referido su informe a la razonabilidad del valor del patrimonio, resultados y posición financiera de la empresa en su conjunto (...).
- *Auditorías parciales o de alcance limitado.* Se centran en un área de la empresa o en una operación o conjunto de operaciones específicas, pudiendo también referirse a un análisis con una limitación temporal o espacial, originando informes especiales (...).

#### **5. En función del origen del mandato**

- *Auditorías obligatorias.* Con carácter general podemos decir que son las que tienen su origen en una norma legal, que las exige de forma imperativa cuando las empresas cumplen determinados requisitos o en los casos que sean consecuencia de una resolución judicial (...).
- *Auditorías voluntarias.* Son las contratadas libremente, aunque en ocasiones sean consecuencia de lo dispuesto en los propios estatutos o de determinados acuerdos (contratos, convenios colectivos, etc.) a los que debe someterse la empresa. (pp. 37-39)

Como mencionan los autores antes citados existen diferentes clases de auditoría, la evolución de la misma ha generado que se clasifique de acuerdo a la especialización en función del sujeto, del objeto, del sector económico, del alcance y del origen del mandato; resumiendo se podría mostrar de la siguiente manera:

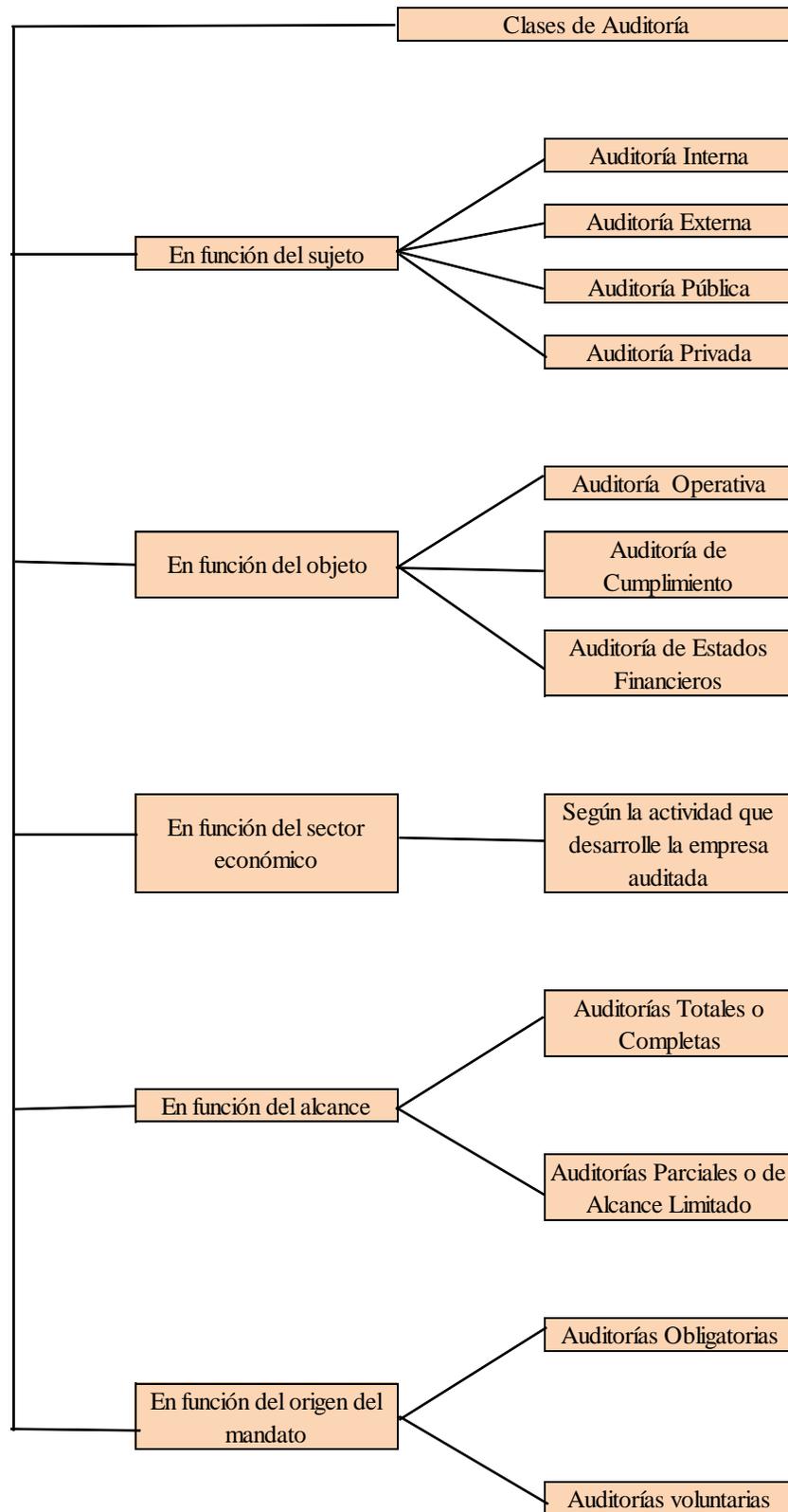


Figura 3: Clases de Auditoría  
**Nota:** Información tomada de la investigación

## **2.2.1.6. Planificación de la Auditoría**

### *2.2.1.6.1. Concepto de planificación en auditoría*

Los autores Sánchez y Alvarado (2014) señala:

La planificación consiste en la organización global del trabajo, de las actividades del auditor y de sus ayudantes. La planificación de la auditoría exige al auditor el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo final y del alcance del encargo y de la forma en que se espera que responda la organización de la entidad.

En la planificación del trabajo el auditor determina la naturaleza, alcance y momento de su ejecución con el fin de identificar errores u omisiones que, individual o colectivamente, pudieran ser significativos respecto a las cuentas anuales tomadas en su conjunto. (p. 253)

Toda actividad profesional antes de ser desarrollada requiere de una planificación previa, la cual permitirá manejar el debido orden y cuidado; en el caso de la auditoría antes de llevar a cabo un proceso se debe realizar el plan de trabajo que permitirá al auditor determinar las actividades propias y de sus colaboradores, la estrategia a emplearse, tiempo de ejecución y métodos para recolectar información.

Es la primera etapa en el proceso de una auditoría, en ella se desarrollará una estrategia para obtener toda la información necesaria y así dar a conocer la gestión que maneja la empresa; aquí se detalla las actividades a realizar, tiempo, recursos físicos y humano que serán de gran importancia para llevar a cabo el trabajo.

#### 2.2.1.6.2. *Objetivos de la planificación de la auditoría*

Al iniciar el proceso de planificación de la auditoría el principal objetivo es reconocer todas las áreas y en especial la que tenga problemas latentes, luego determinar los procedimientos que competen aplicarse, cómo, dónde y cuándo se emplearán.

Sánchez y Alvarado (2014) señala que los objetivos de la planificación son:

- Permitir la realización de un examen adecuado y eficiente que facilite la consecución de los objetivos del auditor en un tiempo razonable.
- Facilitar el control sobre el desarrollo del trabajo y el tiempo que se invierte en el mismo,
- Fijar racionalmente el alcance con que se van a aplicar los distintos procedimientos de auditoría.
- En los casos en que el plan se presenta por escrito, servir como constancia de los trabajos realizados como parte del proceso de auditoría. (p. 254)

#### 2.2.1.6.3. *Fases en la planificación de una Auditoría.*

Toda actividad ya sea personal o laboral demanda de pasos a seguir independientemente de la profesión que se ejerce, en este caso la auditoría requiere se ciertas etapas para lograr lo propuesto.

La planificación es sin duda el primer paso para la realización del proceso de auditoría que encierra objetivos, programas y procedimientos para realizar una labor eficaz, la cual

comienza con la descripción de las tareas que se van a realizar y en el que se puede limitar el alcance de la auditoría, seguido de la ejecución del trabajo que la mayoría de veces se realiza en la empresa a auditar, una vez que se concluya dicha fase se realiza la presentación de resultados conjuntamente con la redacción del informe. De manera más detallada las fases son:

- **Fase de planificación de todos los trabajos a realizar:** dicho trabajo se suele realizar habitualmente en las oficinas del auditor.
- **Fase de ejecución del trabajo de revisión:** dicho trabajo se efectúa siempre que sea posible en las dependencias del cliente a excepción que sea una empresa de servicios y la contabilidad pudiera estar centralizada en una sociedad matriz, en cuyo caso una gran parte de la documentación pudiera ser remitida a las oficinas del auditor.
- **Fase de comunicación de los resultados obtenidos:** habitualmente dicha reunión de trabajo se suele realizar en las dependencias del cliente y en el supuesto de requerir una mayor confidencialidad, en las oficinas del auditor.
- **Fase de redacción del informe:** dicho trabajo se realiza siempre en el despacho del auditor o firma de auditoría.
- **Fase de control de calidad:** una vez finalizados todos los trabajos es necesaria y obligatoria una revisión por parte de otro auditor al objeto de tener la seguridad que se ha cumplido con las normas de auditoría

actualmente vigentes, siendo esta fase una de las más importantes por su función de supervisión de toda la auditoría.

(Pallerola y Monfort, 2014, p.35)

Por otra parte Garbajosa (2013), señala que las fases principales para el proceso de planificación son:

**1. Análisis de la estructura y funcionamiento de la empresa auditada:** es un estudio destinado a conocer la entidad en profundidad, para poder elaborar un plan de auditoría adecuado a sus características. Para ello es básico saber acerca de ella:

- El tipo de empresa que se va a estudiar: la naturaleza de las actividades que realiza, los bienes y/o servicios que ofrece, sus relaciones con otras entidades, los sistemas de producción y/o distribución aplicados, sus políticas internas.
- El sector industrial al que pertenece: norma general y específica que rige el sector, competitividad existente, situación dentro del sistema económico, los principios y normas contables generalmente aplicados en el mismo.
- La naturaleza de sus sistemas de contabilidad.
- Sus peculiaridades, problemas y características específicas.

**2. Plan general de auditoría:** se trata de la redacción, por parte del auditor, de un plan documentado que debe tener el siguiente contenido:

- Los términos del encargo de auditoría y las responsabilidades correspondientes.
  - Principios y normas contables, normas técnicas de auditoría, leyes y reglamentaciones que se aplicarán.
  - Determinación de niveles o cifras de importancia relativa que se aplicarán y las razones por las que han sido determinados.
  - El grado de fiabilidad que en un principio se va a otorgar a los sistemas de contabilidad y al control interno de la empresa.
  - Señalización de los eventuales riesgos de auditoría, las áreas más proclives para cometer errores, y sus posibles soluciones.
  - Concreción de las operaciones o áreas particulares de la empresa que deben analizarse más detalladamente.
  - La naturaleza y alcance de todas las acciones que se realizarán durante el proceso de auditoría.
- 3. Programa de auditoría:** consiste en un planteamiento escrito y detallado, por parte del auditor, de todos los procesos que se van a realizar y su justificación en base a los objetivos establecidos. De este modo, el programa funcionará como documento de coordinación de las labores que han de realizar los componentes del equipo profesional encargado de la

auditoría, y asimismo, de control sobre la correcta aplicación de todas ellas.  
(pp.27-28)

Realizar una auditoría es la revisión de la información financiera de una empresa o área determinada, para lo cual se necesita previamente estudiar a la misma detenidamente, conocer el tipo de empresa, que actividades realiza y los problemas o situaciones que requieran atención; la segunda etapa es redactar los términos y responsabilidades a las que lleguen las partes; por último se realiza el programa de trabajo en el cual se elabora un plan cronológico de las actividades o acciones a emplear.

A mi criterio se pueden aplicar las fases del proceso de auditoría de ambos autores, porque aportan con etapas importantes, las cuales se podrían entrelazar y obtener una planificación más detallada, la cual permitirá recopilar mayor información y el auditor expresará de manera precisa y razonable su opinión en el informe .

## **2.2.2. Auditoría Operativa**

### **2.2.2.1. *Definición de Auditoría Operativa.***

La auditoría operativa es el estudio sistemático de las operaciones que se realizan en las organizaciones o área en particular, en el cual se mide la eficiencia y economía que han empleado en cada labor y así determinar la eficacia en el cumplimiento de los objetivos.

Carles (como se citó en Calderón y Moposa, 2015), indica que la Auditoría Operativa es “el examen crítico de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logra

los objetivos pre-establecidos eficiencia y economía con que se utiliza los recursos, con el objeto de sugerir recomendaciones para mejorar la gestión”(p.22).

La auditoría operativa cumple con los siguientes aspectos:

- **Crítica:** El auditor no debe aceptar lo que se le presente a la primera, debe buscar todas las evidencias posibles para tener un buen juicio.
- **Sistemática:** Porque se elabora un plan para lograr los objetivos (este plan debe ser coherente).
- **Imparcial:** Nunca debe dejar de ser objetivo e independiente (tanto en lo económico como en lo personal).

(Calderón y Moposa, 2015, p.22)

Acotando a los autores, la Auditoría operativa cumple con los aspectos mencionados; es crítica porque el auditor debe indagar en toda la empresa y no dejarse manipular para que así otorgue un adecuado juicio mediante la evidencia obtenida; es sistemática porque preside un cronograma coherente de todas las actividades a realizarse y por último es imparcial porque el criterio del auditor debe ser independiente basado en el estudio de la información.

#### ***2.2.2.2. Importancia de la Auditoría Operativa***

“La Auditoría Operativa ayuda en la mejora del control interno de la Empresa, también a la buena implementación de los métodos y procedimientos de trabajo. Logrando así la eficacia y eficiencia en todas sus operaciones” (Arias y Román, 2012, p.21).

Es importante la aplicación de la auditoría operativa, ya que esta herramienta evalúa el comportamiento y desempeño de la organización; si rige las normas y leyes vigentes; determinar si el personal está cumpliendo con los objetivos y políticas de la empresa, lo cual permitirá mejorar la productividad y eficiencia. Como resultado se puede conocer los principales problemas que dificultan las operaciones en la empresa e identificar las causas y generar las posibles soluciones con el fin de brindar mejoras.

### **2.2.3. Control interno**

#### **2.2.3.1. *Concepto y objetivos***

El control interno es el fin de la entidad, la estructura administrativa y contable; un adecuado manejo del mismo arroja estados financieros confiables, frente a fraudes u errores, logrando eficiencia en la gestión.

Garbajosa (2013) aporta con lo siguiente:

Se entiende por control interno dentro de una empresa la serie de medidas y acciones tomadas por los responsables de la misma (consejo de administración, ejecutivos) para evaluar el grado de eficacia en las operaciones financieras y administrativas y garantizar que al menos razonablemente, se consigan los siguientes objetivos:

- Eficiencia en las actividades de la empresa.
- Calidad de sus productos o servicios.

- Salvaguardia del patrimonio y los recursos de la empresa frente a eventuales irregularidades.
- Confiabilidad de los informes de contenido financiero.
- Cumplimiento de la ley, tanto en las actividades económicas como en la elaboración y entrega de la información contable y financiera. (p.25)

El control interno es el conjunto de manuales, políticas y procedimientos aplicados en la entidad con fin del cumplimiento de los objetivos determinados, para dicho propósito se requiere también de un factor muy importante que es un grupo de personas que realizan actividades en las distintas áreas de la empresa y quienes deben tener conocimiento del conjunto mencionado, de no ser así existe el riesgo de cometer errores involuntarios.

Podemos definir el control interno como el sistema establecido por la compañía para garantizar el cumplimiento de los objetivos de organización y control que la misma tiene planteados en orden a conseguir una optimización de los fines, lograr la máxima eficacia en la gestión, proteger los activos y dejar constancia razonable y veraz, en términos de imagen fiel, de las actividades realizadas. (Sánchez y Alvarado, 2014, p.277)

Argumentando las referencias anteriores, el control interno es de gran utilidad ya que aporta seguridad en los procesos y procedimientos en cada área de la organización, garantizando la eficiencia y eficacia con que llevan a cabo las actividades, confiabilidad y solidez en la documentación financiera y contable, concordancia con las normas y leyes que se deben

cumplir, y el desempeño de los colaboradores según el cargo que aplican. Cada uno de los que pertenecen a la empresa son corresponsables de hacer cumplir dicho control interno.

### **2.2.3.2. *Evaluación del control interno***

En la evaluación del control interno se toma en cuenta los procedimientos utilizados y se analiza de qué manera ha aportado a la empresa, se identifican los factores que permiten el cumplimiento de los objetivos, con el fin de determinar medidas que promuevan cambios en los controles, en caso de haberlos.

La fase de evaluación del control interno examina y analiza los procedimientos utilizados en el desarrollo del mismo y la utilidad global de su realización, es decir, se encarga de determinar si el control interno ha contribuido al mejor funcionamiento general de la empresa, fundamentalmente respecto a dos cuestiones:

- Si ha dado resultados objetivos y constructivos sobre la actividad empresarial.
- Si ha contribuido a incrementar la eficiencia de las decisiones administrativas y a optimizar los recursos financieros disponibles.

(Garbajosa, 2013, p.26)

De manera general se puede decir que la evaluación del control interno es el reflejo de cómo está administrada la empresa, permite identificar los riesgos que se busca evitar con el control,

también ayuda a determinar si los controles detectan y corrige errores transaccionales. Se puede precisar que los controles son los idóneos cuando han dado resultados óptimos para la empresa y si ha aportado en la eficiencia de la misma.

### **2.2.3.3. Métodos de evaluación**

Los métodos consisten en la obtención de datos para tener conocimiento de cómo se llevan a cabo los procedimientos, para así de acuerdo a los resultados mostrar si el control interno que maneja la organización es confiable o no y si cumple con las metas establecidas.

Existen tres métodos principales:

- **Método descriptivo:** consiste en redactar de forma escrita clara y entendible todos los procedimientos que han formado parte del control interno, el personal que ha participado, las conclusiones extraídas, la información contable y financiera y las posibles correcciones de errores planteadas.
- **Método mediante cuestionario:** consiste en elaborar una serie de preguntas concisas e inequívocas acerca de las diferentes ramas de la empresa sobre las que se ha aplicado el control interno. Los destinatarios de dichas cuestiones son los propios integrantes y técnicos de la empresa. Según las respuestas obtenidas, se evaluará si el control interno es o no fiable.

- **Gráfico o diagrama de flujo:** es una forma de trasladar toda la información que podría expresarse de manera narrativa (método descriptivo) a una representación visual de la misma, mediante cuadros, figuras, líneas y similares, Ésta ofrece una visión global del funcionamiento del control interno, fácil y rápida de interpretar. Sin embargo, da una imagen más general y menos detallada que en la forma escrita.

(Garbajosa, 2013, p.27)

#### **2.2.4. Riesgo de Auditoría**

El riesgo es la posibilidad de que suceda algún inconveniente o contratiempo frente a una situación generando daño o perjuicio a personas, entidades o simplemente un objeto.

En auditoría el riesgo está latente en todo momento ya que es posible que la información que se emita sea equívoca, ya que podría haber errores, fallas, fraudes o faltas que no fueron consideradas en el proceso.

El análisis de los riesgos que existen durante el proceso de auditoría y que pueden afectarle negativamente resulta clave, puesto que estudia la eventual aparición de éstos y las medidas adecuadas para solucionarlos.

Durante todo el proceso, el auditor tiene que realizar exámenes, búsqueda de pruebas y evidencias y labores similares, en las que existes riesgos de que esas no se realicen de la forma adecuada, especialmente en lo referido a detectar errores o irregularidades importantes en la contabilidad de la empresa. Sin

embargo, dichos riesgos son menores cuanto mayor sea la calidad del equipo y las técnicas de auditoría utilizadas.

Por tanto, en cualquier proceso de auditoría resulta fundamental:

- Evaluar las causas que propician la aparición de riesgos.
- Minimizar el posible impacto negativo de dichos riesgos.

(Garbajosa, 2013, p.29)

A mi criterio es muy importante realizar un estudio de los riesgos que podrían presentarse en el proceso de una auditoría, ya que permite detectar las causas y soluciones; para lo cual se realiza la recopilación de evidencia que probablemente no se emplea de manera correcta, también permite identificar los errores que se estén cometiendo en los registros contables, derivando así la utilización de métodos adecuados para minimizar los riesgos.

#### ***2.2.4.1. Clases de riesgo en auditoría***

En el proceso de la auditoría es necesario hacer un estudio de los riesgos que posiblemente aparecerían, ya que los riesgos están presentes en todo proceso, es por eso que la auditoría no se excluye de este concepto.

Los hechos o acontecimientos son diversos, los cuales conllevan a un manejo distinto y permite determinar el nivel de riesgo, para ello existen tres tipos de riesgos:

- **Riesgo de control:** se produce cuando existe una pérdida del control organizado de las actividades que se producen en la empresa, o lo que es lo mismo, cuando el sistema de control interno de la misma es deficiente y se muestra incapaz de advertir ciertos errores. Por consiguiente, un sistema de control interno sólidamente estructurado reduce al máximo este tipo de riesgo.
- **Riesgo de detección:** es un tipo de riesgo que tiene que ver directamente con los auditores encargados del estudio y análisis de la empresa. Se produce cuando éstos no detectan irregularidades en las actividades administrativas u omisiones y falseamientos en la información contable. El riesgo se confirma cuando ni el control interno ni los procedimientos empleados por el auditor son capaces de advertir dichas situaciones.
- **Riesgo inherente:** engloba a todos los tipos de riesgo diferentes de los anteriores, asociados al funcionamiento y características del sistema de control interno de la empresa. Es decir, se refiere a todos los errores que pueden producirse debido a incorrecciones en el registro de las operaciones financieras, pérdida de documentos y asuntos similares (relacionados con fallos humanos no conscientes). Las áreas en las que se pueden aplicar criterios subjetivos a la hora de elaborar la contabilidad (por ejemplo, inventarios o provisiones) son más proclives a este tipo de errores, tienen más riesgo.

(Garbajosa, 2013, p.29)

El riesgo de control es cuando en una empresa hay descontrol en las actividades que se realizan y no tiene la capacidad de detectsr los posibles errores, fallas o problemas futuros, para ello es neccesario que haya un adecuado sistema de control interno que evite esta clase de riesgo.

El riesgo de detección acontece cuando el auditor mediante la indagación del área o empresa en general no manifiesta irregularidades tanto contables como administrativas, lo que demuestra que ni el control interno ni los procedimientos del auditor son aptos para detectar las mismas.

El riesgo inherente abarca riesgos diferentes a los anteriores que van de la mano al funcionamiento y manejo del control interno; son los errores contables, físicos, equivocaciones involuntarias del personal y demás fallas que estén presentes en los procesos o sistema que se emplee.

#### ***2.2.4.2. Tipos de origen de los riesgos de auditoría***

El autor Garbajosa (2013) indica que los riesgos de auditoría tienen dos tipos de origen que se detallan a continuación:

En primer lugar, los provocados por **intento de fraude por parte de la empresa**. Los casos más comunes son:

- Omisión se datos puntuales en los registros contables.
- Falsificación de documentos o registros.
- Información contable no veraz.

En segundo lugar, los provocados por **errores o falta de eficiencia por parte del personal de la empresa**. Los casos más típicos son:

- Falta de cualificación del personal responsable de la administración y contabilidad de la empresa.
- Rotación continua en los puestos de responsabilidad de la empresa.
- Desorden administrativo y contable. (pp.29-30)

## **2.2.5. Programas de trabajo**

### **2.2.5.1. Contenido**

El programa de trabajo es el resultado de la planificación, ya que se va desarrollar múltiples actividades para poner en marcha la estrategia planteada. Es el conjunto de todas las tareas, acciones y procedimientos a realizar que deben mantener un orden de fácil comprensión diseñadas por el auditor de manera concisa.

Constituye el producto de la planificación. Ésta define la estrategia y el programa desarrolla los aspectos operativos para llevarla a cabo. Consiste en el conjunto de actividades que el auditor se propone llevar a cabo como consecuencia de los objetivos establecidos y el conocimiento previo obtenido sobre la empresa y sobre su sistema de control interno contable y administrativo.

La planificación debe materializarse a través de un programa de trabajo escueto que luego formará parte de un conjunto en la experiencia comprobativa que el auditor recopile a través de las distintas bases de su examen.

Los programas pretenden conseguir una descripción detallada según el sistema elegido por ciclos de actividad o por áreas determinadas de la empresa. Para ello se proponen unas pruebas a realizar encaminadas a obtener evidencias, pruebas que se efectúan conforme a unos procedimientos que también se van a definir en el programa. (Sánchez y Alvarado, 2014, p.272)

Previo a la elaboración del programa de trabajo, el auditor debe tener conocimiento de la empresa o área a examinar, lo que permite desarrollar las pruebas que serán ejecutadas obteniendo la suficiente evidencia del control interno, aplicando las técnicas de auditoría y el tiempo estimado para cada actividad.

En dicho programa se detallan las actividades planeadas para llevar a cabo, de manera lógica y ordenada de los procedimientos a ejecutar, también la duración de cada acción. Es de vital importancia ya que es la guía durante el estudio y análisis a la entidad.

#### **2.2.5.2. *Objetivos de los programas de auditoría***

El principal objetivo es guiar al auditor en el desarrollo de la auditoría mediante un detalle cronológico de las acciones, teniendo en cuenta los objetivos y los procedimientos planteados, es de gran utilidad ya que evita repetir u olvidar aplicar algún procedimiento indispensable.

El programa, al ser eficaz guía de trabajo del auditor, formaliza y ordena su conducta, garantiza que todas las pruebas sean eficazmente realizadas, que no se produzcan duplicaciones en los esfuerzos, y que se cumplan los presupuestos de alcance y tiempo que el plan de auditoría hubiera establecido. (Sánchez y Alvarado, 2014, p.272)

El objetivo primordial es que permite al auditor trabajar de manera ordenada, detallando el tiempo a emplear en cada procedimiento; además sirve para una correcta supervisión, evitar duplicaciones y lograr cumplimiento en lo establecido.

### **2.2.5.3. *Diseño de los programas de auditoría***

Sánchez y Alvarado (2014) afirman que “No existen programas estándar, sino que deben confeccionarse específicamente para cada auditoría. Cada programa deberá diseñar la naturaleza y profundidad de las pruebas y procedimientos elegidos, así como el momento en que deberán ser puestos en práctica” (p.273).

Cada área de la empresa requiere de atención distinta, es por eso que no hay un diseño generalizado, sino que es de acuerdo a la necesidad que se presente se diseña de manera lógica las actividades que mantengan relación entre los objetivos y los procedimientos.

## **2.2.6. Papeles de trabajo**

### **2.2.6.1. *Concepto***

Se denomina así al conjunto de registros, archivos, y documentos de trabajo preparados por la auditoría donde se va dejando constancia del trabajo realizado, de la diversa información que se va recopilando y de las conclusiones obtenidas.

El trabajo del auditor tiene su conclusión en la elaboración del informe de auditoría. Dicho informe es la síntesis de un detallado y minucioso estudio que ha ido teniendo su reflejo documental en los papeles de auditoría, papeles que pueden tener su expresión material en hojas, fichas o en un soporte informático.

Los papeles de trabajo comprenden la totalidad de la documentación generada en el proceso de realización de la auditoría, bien preparados por el auditor o recibidos de terceros. Constituyen un compendio de la información recopilada, objetivos perseguidos en la auditoría, procedimientos utilizados y de las pruebas, evidencias y conclusiones obtenidas. Deben ser claros, concisos y completos. (Sánchez y Alvarado, 2014, p.351)

Los papeles de trabajo son los documentos y cédulas elaboradas por el auditor donde se registra la información obtenida de manera comprensible para el lector, es la evidencia del trabajo realizado donde se ve reflejado los análisis, verificaciones, comprobaciones que permiten al auditor dar su opinión y juicio que será plasmado en el informe.

En estos documentos se muestran los resultados de los procedimientos y pruebas realizadas, los cuales son confidenciales y consultados por la directiva y no pueden ser revisados por personas ajenas. El contenido establece los hallazgos encontrados y las conclusiones que deriven lo que garantiza la experiencia y nivel de competitividad del auditor.

El autor Sandoval (2012) aporta con lo siguiente:

Los papeles de trabajo constituirán la prueba plena del trabajo realizado por el auditor, ya que fundamentan la opinión o informe realizado, constituyen una fuente de aclaraciones o ampliaciones de información siendo la única prueba que tiene el auditor respecto a la solidez y calidad de su trabajo. (p.52)

#### **2.2.6.2. *Finalidad de los papeles de trabajo***

Los papeles de trabajo permiten al auditor certificar los procedimientos que se han empleado, muestra los resultados obtenidos, es la base para elaborar el informe, además en futuras revisiones se verá reflejado la eficiencia del trabajo ejecutado.

La finalidad primordial de la documentación de la auditoría es la de servir como evidencia del trabajo realizado, de soporte de las conclusiones del mismo y de base para la rendición de informes a las partes interesadas. Adicionalmente debe cumplir las siguientes finalidades:

- Facilitar los medios para organizar, controlar, administrar y supervisar el trabajo ejecutado en las oficinas del cliente.

- Facilitar la continuidad del trabajo en el caso de que un área deba ser terminada por persona distinta de la que la inició.
- Facilitar la labor de revisiones posteriores y servir para la información y evaluación del personal.

(Sánchez y Alvarado, 2014, p.352)

El fin más importante es que los papeles de trabajo facilitan la redacción del informe, ya que muestran de manera detallada, ordenada y lógica la información examinada y donde se deja constancia del trabajo realizado y el cumplimiento de los objetivos planteados, también son de gran utilidad para consultas posteriores.

Además de lo mencionado, como finalidad está tener facilidad para organizar y presentar los resultados en el ente auditado, acceso de continuidad del trabajo en el caso de cederlo a otro auditor y que sea comprensible para futuras revisiones.

### **2.2.6.3. Marcas de Auditoría**

El autor Sandoval (2012) indica que:

Las marcas de auditoría son símbolos que utiliza el auditor para señalar los papeles de trabajo, el tipo de revisión y prueba efectuados. El uso de las marcas en auditoría representan los siguientes beneficios:

- Facilita el trabajo y aprovecha el espacio al anotar en una sola ocasión el trabajo realizado.

- Facilita su supervisión al poderse comprender en forma inmediata el trabajo realizado. (p.55)

Las marcas de auditoría son todos los símbolos que el auditor utiliza para identificar y comprobar las técnicas empleadas en las cédulas, dichas marcas deben ser realizadas de manera sencilla, fácil y clara de comprender y deben estar de un color diferente al color del texto , lo cual facilita la supervisión del trabajo.

### 2.3. Marco conceptual

- **Actividad de control**

Es aquella medida que certifica que los procesos o direccionamientos se llevan a cabo correctamente, es de gran ayuda porque permite evaluar el control interno.

- **Actividad económica**

Son operaciones derivadas de la producción de algún bien o prestación de algún servicio, realizadas por una persona natural o jurídica.

- **Anomalía**

Irregularidad respecto a algo que está fuera de norma.

- **Archivo de auditoría**

Conjunto de carpetas que contienen documentos de una auditoría realizada, puede ser tanto físico como electrónico.

- **Auditor**

Persona o personas capacitadas y con experiencia, que están encargadas de revisar, analizar y evaluar los resultados del estudio de la entidad, con el fin de informar las observaciones y presentar recomendaciones.

- **Bienes**

Es el conjunto de todas aquellas propiedades que le pertenecen a un individuo o grupo, las cuales representan alguna utilidad o beneficio.

- **Capital**

Son todos los bienes, valores y recursos que se manifiestan para la constitución de la entidad, es lo que invierten los socios o accionistas.

- **Capital contable**

Es lo que le corresponde a los accionistas, como resultado que se alcanza de la resta del activo y pasivo de la empresa.

- **Control interno**

Conjunto de procedimientos, políticas, normas creadas por la dirección de la organización, teniendo como objetivo la eficacia y eficiencia de las operaciones y actividades de cada uno de los colaboradores, asegurar que la información registrada sea confiable y el cumplimiento de leyes vigentes.

- **Crédito**

Es obtener recursos económicos o bienes sin efectuar pago inmediato, previo el establecimiento del plazo de pago.

- **Cuestionarios**

Es el conjunto de preguntas relacionadas a las actividades del área que se está auditando.

- **Deficiencia en el control interno**

Es cuando no se maneja de manera correcta el control interno de la empresa, lo cual no permite prevenir errores en los estados financieros.

- **Error**

Es una incorrección en los estados financieros o la omisión de información que necesita ser revelada, la cual se cometió de manera no intencionada.

- **Escepticismo profesional**

Es la conducta que posee el auditor para poder indagar con mente inquisitiva, la cual permita prestar adecuada atención a todos los sucesos que conlleven a errores o fraudes.

- **Evidencia de auditoría**

Es toda aquella información recolectada por el auditor para determinar su veracidad y así efectuar su opinión y las conclusiones.

- **Fraude**

Evento cometido de manera intencionada ya sea por una o varias personas, con el fin de engañar y así obtener provecho de algo ilegal.

- **Incongruencia**

Es cuando se presenta incoherencia o contradicción en los balances auditados frente a otra información como la evidencia de auditoría, dicho desatino puede hacer dudar de las conclusiones emitidas por el auditor.

- **Incorrección**

Son diferencias existentes entre la información de una partida incluida en los estados financieros y la información requerida de dicha partida, dichas incorrecciones se pueden deber a errores o fraudes.

- **Incumplimiento**

Son hechos con intención o no que son adversos o distintos a disposiciones legales o reglamentarias, son cometidos por la entidad, por los responsables o empleados de la empresa.

- **Indagación**

Es explorar de manera general toda la información de la empresa, por medio de personas de dentro o fuera de la organización.

- **Inspección (como procedimiento de auditoría)**

Es el estudio de los registros de la empresa, o revisión de algún activo.

- **Juicio profesional**

Emplear todo el conocimiento y la experiencia de acuerdo al curso de la acción que amerite la auditoría.

- **Observación**

Se refiere al acto de contemplar actividades, procesos o procedimientos aplicados por el personal de la entidad.

- **Pasivo**

Son todas las deudas y obligaciones que la empresa ha contraído, las cuales tiene que pagar a terceros.

- **Procedimientos de revisión**

Proceso necesario para llevar a cabo los objetivos de auditoría, mediante indagaciones a los colaboradores de la empresa que tengan relación con los datos financieros y también como es la aplicación de dichos datos.

- **Prueba**

Uso de procedimientos a ciertos o todos los integrantes de una población.

- **Riesgo de auditoría**

Riesgo de que el auditor emita una opinión de auditoría equívoca cuando los estados financieros contienen errores materiales, ya sea por omisión o malinterpretación de información.

- **Unidad de muestreo**

Integrantes individuales que son parte de una población.

## CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. Tipo de investigación

En el presente trabajo se empleó la investigación descriptiva y explicativa, la cual facilitó el análisis de nuestro objeto con una detallada información que dio a conocer los principales aspectos, características de la situación de la empresa tanto administrativa como financiera y aquellos factores causantes de cualquier problema involucrados en el tema que se desarrolló. Adicional se empleó la investigación analítica, en la cual se realizó el análisis de los estados financieros del Comercial Atancuri del año 2015.

### 3.2. Enfoque de la investigación

La presente investigación es de carácter cualitativo y cuantitativo; estuvo basada en la obtención, análisis y crítica de datos obtenidos de fuentes impresas, electrónicas y verbales; también se analizó la información financiera, para luego emitir en un informe las debidas conclusiones y recomendaciones que serán de utilidad para el Comercial Atancuri.

### 3.3. Técnicas de investigación

Con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados, se emplearon instrumentos y técnicas orientadas a obtener información o datos a través de lo siguiente:

- **Observación directa:** Es un método que a través de la visión permitió obtener información directa y confiable, se observó la forma en que realizan sus actividades, si

efectúan los registros contables, se verificó si cada colaborador es responsable en cada procedimiento que realiza y si existe revisión de los despachos de mercadería con la respectiva verificación del sistema y el stock.

- **Entrevista:** Es un método que está orientado a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información, se entabló una conversación profesional con el gerente, contador, asistente contable y el jefe de bodega, los cuales aportaron con la información necesaria con relación a las ventas, autorizaciones, cobros y despachos de mercadería.
- **Cuestionarios:** Es una técnica que está compuesta por un conjunto de preguntas que se prepararon con el propósito de obtener información, para determinar si la empresa cumple o no con los procedimientos correspondientes, permitió también determinar el nivel de confianza y el riesgo.

### **3.4. Población y muestra**

#### **3.4.1. Población**

La población que se estudió para llevar a cabo la investigación estuvo representada por todos los colaboradores del Comercial Atancuri, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 1: Población

<b>Colaboradores</b>	<b>N° de colaboradores</b>
Gerente General / Administradora	1
Contador	1
Asistente Contable	1
Jefe de Bodega	1
Vendedores	11
<b>Total</b>	<b>15</b>

**Nota:** Información tomada del Comercial Atancuri.

### 3.4.2. Muestra

Para realizar el estudio de la presente investigación la muestra se tomará de la población antes detallada, la cual brindará datos importantes.

Tabla 2 : Muestra

<b>Colaboradores</b>	<b>N° de colaboradores</b>
Gerente General / Administradora	1
Contador	1
Asistente Contable	1
Jefe de Bodega	1
Vendedor	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

**Nota:** Información tomada del Comercial Atancuri.

### **3.5. Aplicación de los papeles de trabajo.**

En la empresa se realizó levantamiento de información de los procesos que realizan cada uno de los colaboradores, mediante estados financieros comparativos, indicadores financieros más relevantes, entrevistas y cuestionarios; los mismos que permitieron evaluar el control interno.

#### **3.5.1. Programa de Auditoría**



## PROGRAMA DE TRABAJO DE AUDITORIA

**Cliente:** Comercial "Atancuri" **Área:** Ventas  
**Responsable:** María de los Ángeles Acuña Solís **Provincia:** Guayas  
**Fecha de corte:** Al 31 de diciembre 2015 **Ciudad:** Guayaquil

### OBJETIVOS

- 1.- Conocer el giro del negocio y los procesos que llevan a cabo, si son efectuados íntegramente y si son acordes a las normas vigentes.
- 2.- Conocer a quienes se les va a realizar las técnicas de investigación.
- 3.- Recopilar información de la empresa auditada.
- 4.- Evaluar el cumplimiento del control interno
- 5.- Determinar los problemas críticos del área.
- 6.- Establecer las mejoras, recomendaciones y conclusiones.

N.-	PROCEDIMIENTOS	REF.	ELAB. POR	OBSERVACIONES
<b>PLANIFICACION</b>				
1	Visitar la empresa a auditar, conocer las instalaciones, la población y la muestra que se aplicará las técnicas de investigación.	A1	M.A.	
2	Reunirse con la Gerente para recopilar información acerca de los antecedentes y organigrama de la empresa.	A2	M.A.	
3	Preparar la planificación de la Auditoría: a) Objetivos del examen b) Alcance c) Objetivos del área d) Técnicas y procedimientos a realizar. e) Requerimiento de personal de la empresa	A3	M.A.	

	f) Cronograma de actividades			
<b>EJECUCION</b>				
4	Aplicar entrevistas a la muestra	A4	M.A.	
5	Elaborar y aplicar cuestionarios de Control Interno al Área de Ventas.	A5	M.A.	
6	Elaborar flujograma del proceso de ventas.	A6	M.A.	
7	Realizar comparación del estado de situación financiera del año auditado con el año anterior y explicar variaciones más relevantes.	A7	M.A.	
8	Realizar comparación del estado de resultado integral del año auditado con el año anterior y explicar variaciones más relevantes.	A8	M.A.	
9	Aplicación de índices financieros del año auditado.	A9	M.A.	
10	Recopilar evidencias de auditoría. Adicionar papeles de trabajo.	A10	M.A.	
<b>FINAL</b>				
11	Establecer las mejoras, recomendaciones y conclusiones al área auditada.	A11	M.A.	

Elab. M.A.	Rev. E.H.
Fecha	Fecha



La muestra a la que se va aplicar las técnicas de investigación son las siguientes:

<b>Colaboradores</b>	<b>N° de colaboradores</b>
Gerente General / Administradora	1
Contador	1
Asistente Contable	1
Jefe de Bodega	1
Vendedor	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

**Nota:** Información tomada de Comercial Atancuri

Elab. M.A.	Rev. E.H.
Fecha	Fecha

## CEDULA

**Cliente:** Comercial "Atancuri"                      **Área:** Ventas  
**Responsable:** María de los Ángeles Acuña                      **Provincia:** Guayas  
Solís  
**Fecha de corte:** Al 31 de diciembre 2015                      **Ciudad:** Guayaquil

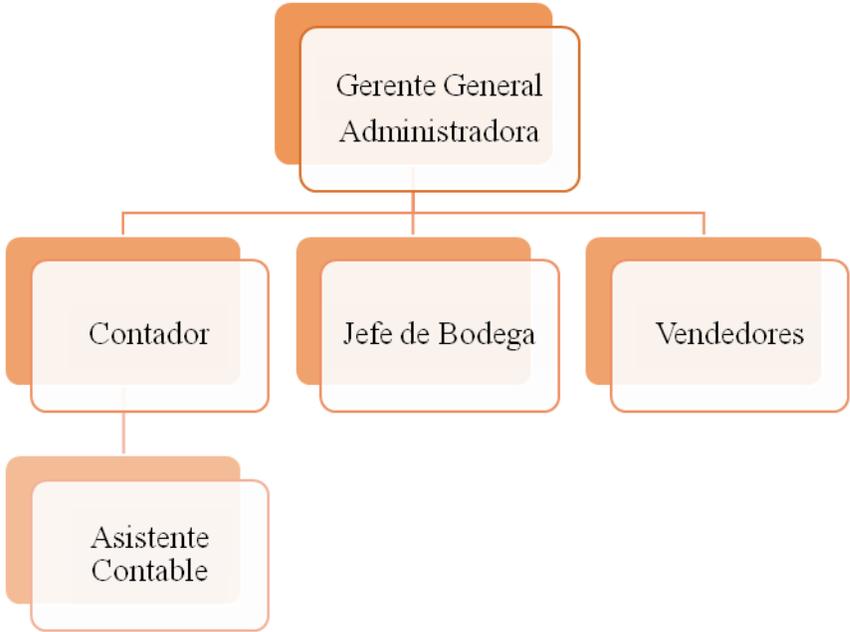
**ANTECEDENTES Y ORGANIGRAMA DEL COMERCIAL  
"ATANCURI"**

Comercial Atancuri es una empresa 100% ecuatoriana dedicada a la comercialización de toda clase de productos para el hogar, como también de juguete, se creó con la finalidad de satisfacer las necesidades de sectores aledaños, ya que existía carencia de locales comerciales de venta de electrodomésticos y productos para el hogar. Inicialmente comercializaban artículos de plástico y con el pasar de los meses vieron gran acogida y la necesidad de expandirse debido a nuevos requerimientos de los clientes.

La propietaria del Comercial Atancuri es la Sra. Mirian Atancuri Ortega, quién tiene la mayor parte de trabajadores a familiares cercanos, inició sus actividades en la ciudad de Guayaquil a los once días del mes de agosto del año dos mil.

Actualmente la empresa cuenta con una gama de bienes para el hogar tanto para pequeños negocios como para el público en general, teniendo gran acogida pese a que esté ubicada en el suburbio de la ciudad de Guayaquil.

El Comercial tiene diseñado el siguiente organigrama:



Elab. M.A.	Rev. E.H.
Fecha	Fecha

## PLANIFICACION DE LA AUDITORIA

### a) Objetivos del examen

La aplicación de la Auditoría Operativa al área de ventas del Comercial Atancuri, se pondrá en marcha con la finalidad de:

- Evaluar los procesos que llevan a cabo.
- Verificar el cumplimiento de sus actividades de acuerdo a leyes, manuales y estatutos vigentes.
- Comprobar

### b) Alcance

La Auditoría Operativa en el Comercial “Atancuri” cubrirá el período comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre 2015.

### c) Objetivos de la empresa

- Comercializar productos de alta calidad, de este modo satisfaciendo las necesidades del cliente.

- Generar preferencia y captar clientes potenciales al dar un valor agregado a nuestros productos.
- Comprometer a nuestros colaboradores en mantener la mejora continua de la empresa y satisfacer a nuestros clientes.
- Verificar que todos los que hacemos la empresa realicemos las actividades con eficiencia, eficacia, ética y honestidad.
- Mantener un ambiente agradable y ameno con todo el personal, mediante un trato justo, motivación, capacitación y sobre todo respeto.

#### **d) Técnicas y procedimientos a realizar**

Las técnicas se emplearán con el objetivo de recopilar información, evaluar los procedimientos que realizan y determinar si hay cumplimiento de control interno; para llevar a cabo lo antes mencionado se trabajará con las siguientes:

- **Observación directa:** Permite obtener información directa y confiable, mediante la observación de documentos, o el contacto visual con todo lo concerniente al problema.
- **Cuestionarios:** Está compuesta por un conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información, también para evaluar el control interno y así determinar si cumple o no con los procedimientos correspondientes.
- **Entrevista:** Es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información; se realizará entrevista al gerente de la empresa, para tener una percepción más amplia y clara del ente auditado.

e) Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	HORAS / DIAS
<b>Planificación</b>	
Elaborar el programa de auditoría.	2 horas
Visitar la empresa a auditar, conocer las instalaciones, población y muestra.	1 día
Reunión con el Gerente para obtener datos de la empresa.	2 horas
Preparar la planificación de auditoría.	3 horas
<b>Ejecución</b>	
Aplicación de entrevistas a la muestra	2 días
Elaborar comparativo del Estado de Situación Financiera y Estado de Resultado Integral del año 2014-2015.	2 días
Aplicación de Índices Financieros.	1 día
Elaborar flujograma del proceso de venta.	8 horas
Elaborar y aplicar cuestionarios de control interno al área de ventas.	4 días
Análisis de los resultados obtenidos de los cuestionarios.	3 días
Recopilar evidencias de auditoría.	5 días
Evaluar el Riesgo de Control, Detección y Auditoría del área auditada.	3 días
Elaborar papeles de trabajo	10 días
<b>Resultados</b>	
Redactar informe y comunicar los resultados obtenidos.	5 días

### 3.5.1.2. *Ejecución de la Auditoría*

A4

#### **Aplicación de entrevistas a la muestra**

Tabla 3: Datos de la muestra para entrevista

<b>Cargo</b>	<b>Nombres</b>
Gerente General / Administradora	Mirian Azucena Atancuri Ortega
Contador	Danny Villa Ortega

**Nota:** Información tomada del Comercial Atancuri.

#### **Entrevista realizada a la Gerente General /Administradora:**

##### **1. ¿Mantiene una buena relación con todos sus colaboradores?**

Sí, el trabajo con ellos es muy ameno, nos llevamos bien, mantenemos respeto y sobretodo hay colaboración de parte de ellos.

##### **2. ¿Qué estrategias utiliza para conocer a la competencia?**

Por lo general envío a un colaborador a hacer cotizaciones a otros almacenes del centro de la ciudad, ya que aquí por el sector no hay almacenes de este tipo.

**3. ¿Cómo usted cree que se pueda lograr mejores resultados respecto a los procesos que realizan los colaboradores?**

Considero que falta supervisión y podría mejorar si se aplica más control cuando se efectúan los despachos, al registrar las facturas y los respectivos cobros. También se podría capacitar al personal en el aspecto contable.

**4. ¿Qué hace o haría frente a una situación de bajas ventas?**

Cuando se presenta esa situación, procuramos de promocionar más la mercadería, hacemos promociones, también hacemos sorteos de acuerdo a la compra que efectúen los clientes.

**5. ¿Qué necesidades deben ser cubiertas con respecto a la empresa?**

La principal necesidad es capacitar al personal para que sepan cómo manejar la facturación, adicional realizar publicidad de nuestro negocio.

**6. ¿Cree usted que hay el debido control en las actividades de sus colaboradores?**

A cada trabajador se le ha asignado sus actividades, pese a que no se supervisaba como se debía, actualmente con la nueva asesoría contable si se efectúa control en las mismas, en ciertas cosas ellos aún cometen errores que no son tomados en cuenta a tiempo, soy muy confiada ya que la gran parte de los colaboradores son familia y mi error es creer que hacen bien las cosas.

**7. Maneja usted un sistema de control interno**

No, lo que se realiza es una revisión de las actividades que han desempeñado.

**8. ¿La empresa realiza presupuestos de compras y presupuestos de ventas?**

No se realizan presupuestos, revisamos el stock y de acuerdo a eso se realizan las compras.

**9. Maneja políticas en el área de Ventas**

No se manejan políticas en ningún área de la empresa.

**10. ¿Está al tanto de la información contable?**

Mensualmente reviso los balances junto al contador que tenemos desde el año pasado, pero para el periodo 2015 otra persona llevaba la contabilidad, de dicha asesoría quedaron varias falencias.

**Análisis:** El mayor problema que pude notar es que la Gerente es muy confiada en sus colaboradores ya que son familia, lo que conlleva a que no realice una supervisión periódica, pese a que sabe que carecen de conocimientos acerca de la facturación, registros y cobros, lo que amerita que sean capacitados.

## **Entrevista realizada al Contador:**

- 1. ¿Considera que se lleva a cabo un control adecuado de las operaciones de los colaboradores?**

Actualmente se está asesorando mejor a la empresa, se aconsejó a la gerente que ejerza más control en sus colaboradores, debido a la confianza que tiene en ellos hay ocasiones en las que se descuida, a pesar de aquello se trata de supervisar las actividades o asesorar en caso de dudas.

- 2. ¿Cómo recopila información para generar los informes contables?**

La empresa cuenta con un sistema contable del cual se bajan los balances y toda información necesaria para realizar los informes.

- 3. ¿Se efectúa el debido análisis de la cuenta de ventas y la respectiva cobranza?**

Sí, en la actualidad se ejerce más control a la cuenta de ventas, ya que los colaboradores vendían y en ocasiones no registraban ciertas facturas, a veces por olvido o por desconocimiento no lo hacían, lo que ocasionaba descuadres en el inventario y por ende el cobro también.

- 4. ¿La empresa cuenta con un sistema contable que lleve organizadamente la cuenta de ventas?**

Si el sistema presenta organizadamente todas las cuentas, todo depende de la información que se registre y si efectúan bien los asientos contables.

**5. Existe un manual de políticas y procedimientos con respecto al área de ventas**

No, la empresa no tiene manual de políticas y procedimientos en ningún área.

**6. ¿Considera usted que la empresa tiene un control interno eficiente de sus inventarios?**

No, porque cuando no está el jefe de bodega, los vendedores toman el producto y después se lo comunican. Debido a eso en ocasiones hay faltantes de inventario, hasta que constatan que no fue registrado el producto.

**7. ¿La empresa realiza bajas de inventarios?**

Si, cuando hay productos que son de obsequio, algún faltante mínimo.

**8. ¿Cada qué tiempo realizan inventario físico de la mercadería?**

Se realiza cada 4 meses.

**9. ¿Quién es el responsable de custodio de la mercadería y existen responsabilidades?**

El responsable de la mercadería es el Jefe de bodega, el cual tiene responsabilidades, pero cuando tiene que cubrir otras actividades confía plenamente en los vendedores.

**10. ¿La empresa cuenta con políticas de procedimientos de compra de mercadería?**

No. Aquí en la empresa se han asignado las actividades y de acuerdo a eso se les comunicó en su debido tiempo el proceso que deberían seguir.

**Análisis:** La empresa necesita manuales de políticas y procedimientos en todas las áreas, pese a que se está implementando el control en las áreas, debería de ser más eficaz ya que mantienen errores que cometían en períodos anteriores, el actual contador asesora y revisa las operaciones realizadas, pero está consciente que el personal necesita capacitarse.

**A5**

### **Aplicación de cuestionarios de control interno a la muestra**

Tabla 4 : Datos de la muestra para cuestionarios

<b>Cargo</b>	<b>Nombres</b>
Jefe de Bodega	Cesar Manuel Bravo Quiroga Sabrina Alexandra Navarrete
Asistente Contable	Mendoza
Vendedor	María Zonia Atancuri Ortega

**Nota:** Información tomada del Comercial Atancuri.

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b>						
<b>NOMBRE DEL ENTE AUDITADO:</b>		Comercial "Atancuri"				
<b>AREA AUDITADA:</b>		Ventas				
<b>PERIODO DEL EXAMEN:</b>		1 de enero 2015 - 31 de diciembre 2015				
<b>ANALISTA:</b>		María de los Ángeles Acuña Solís				
<b>ENTREVISTADO:</b>		Jefe de Bodega - Cesar Manuel Bravo Quiroga				
<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS Y CONTROLES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>CALIFICACION</b>	<b>COMENTARIO</b>
1	¿Existe un manual de funciones y procedimientos?		x		0	
2	¿Está bien definida la responsabilidad de cada colaborador?	x			1	
3	¿Están bien definidas y claras las funciones de los vendedores?	x			0	
4	¿La empresa cuenta con un sistema adecuado que permita tomar decisiones oportunas?	x			1	
5	¿Los pedidos de los clientes son revisados y aprobados?	x			0	
6	¿Antes de conceder un crédito se estudian los antecedentes del cliente?	x			0	
7	¿Los montos de los créditos otorgados son revisados y autorizados por gerencia?	x			1	
8	¿Se otorgan créditos a clientes nuevos?	x			1	
9	¿Existe un sistema adecuado para los despachos a realizar?		x		1	
10	¿Los despachos de mercadería son debidamente autorizados?	x			1	

11	¿Hay constancia de los despachos realizados?	x			1	
12	¿Hay constancia de que la mercadería fue recibida por el cliente?	x			1	
13	¿De existir devoluciones hay algún formulario que lo sustente?	x			1	
14	¿Se realizan informes sobre las devoluciones?		x		0	
15	¿Es controlada la secuencia numérica de los documentos tributarios?	x			1	
16	¿La empresa controla que todo despacho de mercadería haya sido facturado?	x			1	
17	¿Se verifica que los documentos son llenados de manera correcta?	x			1	
18	¿Se emiten facturas para toda venta al contado?	x			1	
19	¿Se encuentran separadas las funciones de ventas?		x		0	
20	¿Se encuentran separadas las funciones de cobranzas?		x		0	
21	¿Se encuentran separadas las funciones de despacho?		x		0	
22	¿Hay control de la mercadería que ha sido facturada con la que se va a entregar?	x			1	
23	¿Los vendedores cuentan con una política de incentivos?		x		0	
24	¿Existe un registro de las obligaciones pendientes de cobro?	x			1	

25	¿Hay control en los créditos para que no se pase el día de vencimiento?		x		0	
26	¿Se realizan infoprms mensuales de las cuentas por cobrar?		x		0	

<table border="1"> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MEDIO</th> <th>BAJO</th> </tr> <tr> <td>15% - 50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 95%</td> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MEDIO</th> <th>ALTO</th> </tr> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> </table>			NIVEL DE RIESGO			ALTO	MEDIO	BAJO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	BAJO	MEDIO	ALTO	NIVEL DE CONFIANZA			CALIFICACION TOTAL	15	El nivel de riesgo es medio y el nivel de confianza es medio.
			NIVEL DE RIESGO																	
ALTO	MEDIO	BAJO																		
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																		
BAJO	MEDIO	ALTO																		
NIVEL DE CONFIANZA																				
PONDERACION TOTAL	26																			
CONFIANZA Y RIESGO DE CONTROL	58%																			

ANALISTA DE AUDITORIA

\_\_\_\_\_  
María de los Ángeles Acuña Solís

COMERCIAL ATANCURI

Elab. M.A.	Fecha
Rev. E.H.	Fecha

## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

NOMBRE DEL ENTE AUDITADO:		Comercial "Atancuri"				
AREA AUDITADA:		Ventas				
PERIODO DEL EXAMEN:		1 de enero 2015 - 31 de diciembre 2015				
ANALISTA:		María de los Ángeles Acuña Solís				
ENTREVISTADO:		Asistente Contable - Sabrina Alexandra Navarrete Mendoza				
N°	PREGUNTAS Y CONTROLES	SI	NO	N/A	CALIFICACION	COMENTARIO
1	¿Existe un manual de funciones y procedimientos?		x		0	
2	¿Está bien definida la responsabilidad de cada colaborador?	x			1	
3	¿Están bien definidas y claras las funciones de los vendedores?	x			0	
4	¿La empresa cuenta con un sistema adecuado que permita tomar decisiones oportunas?	x			1	
5	¿Los pedidos de los clientes son revisados y aprobados?	x			0	
6	¿Antes de conceder un crédito se estudian los antecedentes del cliente?	x			0	
7	¿Los montos de los créditos otorgados son revisados y autorizados por gerencia?	x			1	
8	¿Se otorgan créditos a clientes nuevos?	x			1	
9	¿Existe un sistema adecuado para los despachos a realizar?		x		1	
10	¿Los despachos de mercadería son debidamente autorizados?	x			1	

11	¿Hay constancia de los despachos realizados?	x			1	
12	¿Hay constancia de que la mercadería fue recibida por el cliente?	x			1	
13	¿De existir devoluciones hay algún formulario que lo sustente?		x		0	
14	¿Se realizan informes sobre las devoluciones?		x		0	
15	¿Es controlada la secuencia numérica de los documentos tributarios?	x			1	
16	¿La empresa controla que todo despacho de mercadería haya sido facturado?	x			1	
17	¿Se verifica que los documentos son llenados de manera correcta?		x		0	
18	¿Se emiten facturas para toda venta al contado?	x			1	
19	¿Se encuentran separadas las funciones de ventas?		x		0	
20	¿Se encuentran separadas las funciones de cobranzas?		x		0	
21	¿Se encuentran separadas las funciones de despacho?		x		0	
22	¿Hay control de la mercadería que ha sido facturada con la que se va a entregar?	x			1	
23	¿Los vendedores cuentan con una política de incentivos?		x		0	
24	¿Existe un registro de las obligaciones pendientes de cobro?	x			1	

25	¿Hay control en los créditos para que no se pase el día de vencimiento?	x			1	
26	¿Se realizan informes mensuales de las cuentas por cobrar?	x			1	

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

CALIFICACION  
TOTAL

PONDERACION  
TOTAL

CONFIANZA Y  
RIESGO DE  
CONTROL

15	El nivel de riesgo es medio y el nivel de confianza es medio.
26	
58%	

ANALISTA DE AUDITORIA

---

María de los Ángeles Acuña Solís

COMERCIAL ATANCURI

Elab. M.A.	Fecha
Rev. E.H.	Fecha

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO</b>						
<b>NOMBRE DEL ENTE AUDITADO:</b>		Comercial "Atancuri"				
<b>AREA AUDITADA:</b>		Ventas				
<b>PERIODO DEL EXAMEN:</b>		1 de enero 2015 - 31 de diciembre 2015				
<b>ANALISTA:</b>		María de los Ángeles Acuña Solís				
<b>ENTREVISTADO:</b>		Vendedor - María Zonia Atancuri Ortega				
<b>Nº</b>	<b>PREGUNTAS Y CONTROLES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>CALIFICACION</b>	<b>COMENTARIO</b>
1	¿Existe un manual de funciones y procedimientos?		x		0	
2	¿Está bien definida la responsabilidad de cada colaborador?	x			1	
3	¿Están bien definidas y claras las funciones de los vendedores?	x			0	
4	¿La empresa cuenta con un sistema adecuado que permita tomar decisiones oportunas?	x			1	
5	¿Los pedidos de los clientes son revisados y aprobados?	x			0	
6	¿Antes de conceder un crédito se estudian los antecedentes del cliente?	x			0	
7	¿Los montos de los créditos otorgados son revisados y autorizados por gerencia?	x			1	
8	¿Se otorgan créditos a clientes nuevos?	x			1	
9	¿Existe un sistema adecuado para los despachos a realizar?		x		1	
10	¿Los despachos de mercadería son debidamente autorizados?	x			1	Solo de palabra.

11	¿Hay constancia de los despachos realizados?	x			1	
12	¿Hay constancia de que la mercadería fue recibida por el cliente?	x			1	
13	¿De existir devoluciones hay algún formulario que lo sustente?		x		0	
14	¿Se realizan informes sobre las devoluciones?		x		0	
15	¿Es controlada la secuencia numérica de los documentos tributarios?	x			1	
16	¿La empresa controla que todo despacho de mercadería haya sido facturado?	x			1	
17	¿Se verifica que los documentos son llenados de manera correcta?		x		0	
18	¿Se emiten facturas para toda venta al contado?	x			1	
19	¿Se encuentran separadas las funciones de ventas?		x		0	
20	¿Se encuentran separadas las funciones de cobranzas?		x		0	
21	¿Se encuentran separadas las funciones de despacho?		x		0	
22	¿Hay control de la mercadería que ha sido facturada con la que se va a entregar?	x			1	
23	¿Los vendedores cuentan con una política de incentivos?		x		0	
24	¿Existe un registro de las obligaciones pendientes de cobro?	x			1	

25	¿Hay control en los créditos para que no se pase el día de vencimiento?	x	0
26	¿Se realizan informes mensuales de las cuentas por cobrar?	x	0

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

CALIFICACION  
TOTAL  
PONDERACION  
TOTAL  
CONFIANZA Y  
RIESGO DE  
CONTROL

13	El nivel de riesgo es alto y el nivel de confianza es bajo.
26	
50%	

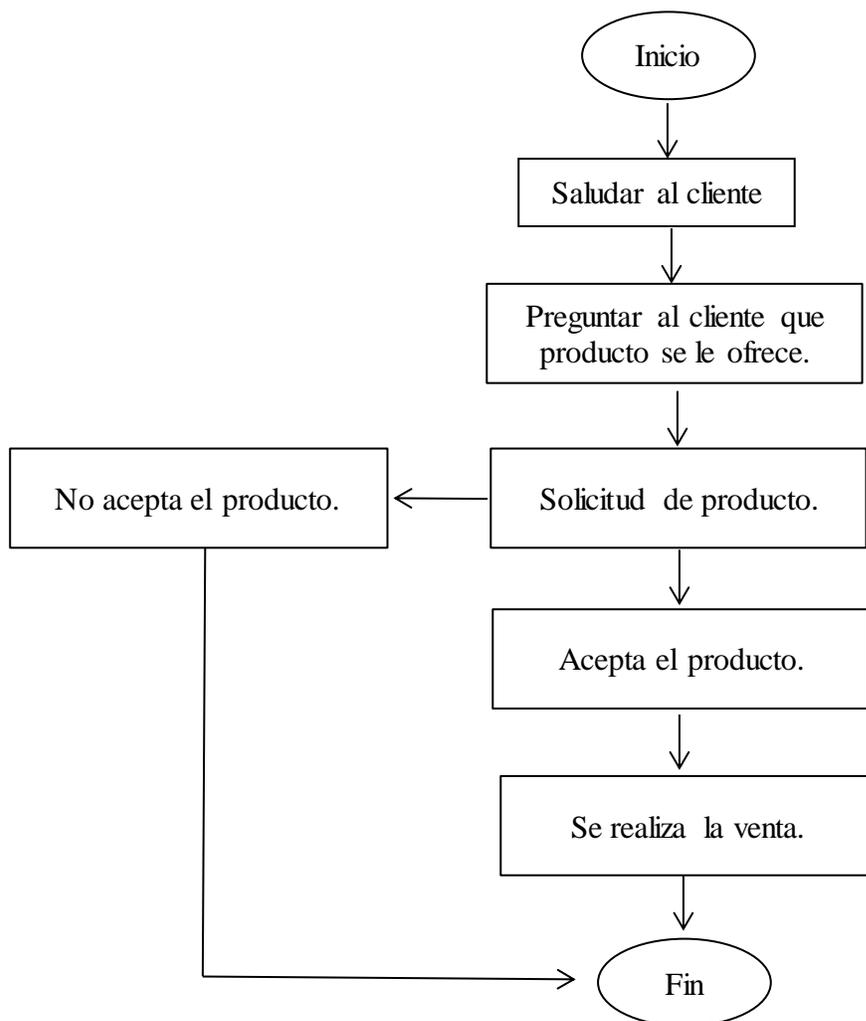
ANALISTA DE AUDITORIA

---

María de los Ángeles Acuña Solís

COMERCIAL ATANCURI

Elab. M.A.	Fecha
Rev. E.H.	Fecha

**Flujograma del proceso de ventas que maneja el Comercial Atancuri**

*Figura 4* : Flujograma actual del proceso de ventas que maneja el Comercial Atancuri  
**Nota:** Información tomada del Comercial Atancuri

**COMERCIAL ATANCURI**  
**BALANCE GENERAL COMPARATIVO**  
**AL 31 DE DICIEMBRE 2014-2015**

<b>ACTIVOS</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>VARIACION</b>	<b>%</b>
Caja – Bancos	8.354,21	25.620,86	17.266,65	206,68%
Cuentas por Cobrar Clientes	109.286,50	159.466,55	50.180,05	45,92%
Crédito Tributario IVA	0,00	11.875,69	11.875,69	
Crédito Tributario RENTA	0,00	4.612,92	4.612,92	
Inventario de Productos Terminados	179.448,12	118.938,56	-60.509,56	-33,72%
Inmuebles	8.325,00	8.325,00	0,00	0,00%
Muebles y Enseres	2.725,15	2.725,15	0,00	0,00%
Maquinaria	890,00	890,00	0,00	0,00%
Equipo de Computación	3.750,00	5.670,00	1.920,00	51,20%
Vehículo	28.565,00	28.565,00	0,00	0,00%
(-) Depreciación Acumulada	0,00	0,00	0,00	
<b>TOTAL DE ACTIVO</b>	<b>341.343,98</b>	<b>366.689,73</b>		
<b>PASIVOS</b>				
Cuentas por Pagar Proveedores	213.433,41	35.216,14	-185.900,06	-84,07%
Cuentas por Pagar Relacionados	0,00	44.007,53	44.007,53	
Obligaciones Financieras	32.643,75	44.934,56	12.290,81	37,65%
Obligaciones con el IESS	1.024,83	1.637,71	612,88	59,80%
Obligaciones con el SRI	0,00	12.668,89	12.668,89	
Provisiones	3.258,92	0,00	-3.258,92	-100,00%
<b>TOTAL DE PASIVO</b>	<b>258.043,70</b>	<b>138.464,83</b>		
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital de Trabajo	83.300,28	83.300,28	0,00	0,00%
Utilidad del Ejercicio	-7.682,79	144.924,62	144.924,62	
<b>TOTAL DE PATRIMONIO</b>	<b>83.300,28</b>	<b>228.224,90</b>		
<b>TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>341.343,98</b>	<b>366.689,73</b>		

## **Explicación de variaciones**

La cuenta Caja-Bancos incrementó ya que se realizó un préstamo y se efectuó una gestión de cobranza para recuperar cartera.

La cuenta Cuentas por Cobrar incrementó porque hubo mayores ventas mediante crédito.

La cuenta Inventario de Productos Terminados disminuyó ya que no se realizaron muchas compras en el periodo 2015.

La cuenta Cuentas por Pagar Proveedores disminuyó porque al haber realizado un préstamo, la empresa canceló deudas pendientes con los proveedores.

La cuenta Cuentas por Pagar Relacionados incrementó ya que la entidad hizo prestaciones a colaboradores, ya que es una empresa familiar.

La cuenta Obligaciones Financieras incrementó porque se efectuó un préstamo para cubrir obligaciones con proveedores, ya que mantenían deudas con próximo vencimiento.

La cuenta Obligaciones con el IESS incrementó porque se cancelaron más horas extras a los trabajadores, ya que aumentaron las ventas durante el año 2015.

La cuenta Obligaciones con el SRI incremento por el aumento de ventas del año 2015, por ende se debió cancelar mayor IVA, ya que se abstuvieron de realizar compras.

**COMERCIAL ATANCURI**  
**ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS COMPARATIVO**  
**AL 31 DE DICIEMBRE 2014-2015**

<b>INGRESOS</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>VARIACION</b>	<b>%</b>
Ventas de Mercadería	510.927,77	668.750,56	157.822,79	30,89%
Otros ingresos	0,00	165,22	165,22	
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>510.927,77</b>	<b>668.915,78</b>		<b>30,92%</b>
<b>COSTO DE VENTAS</b>				
Costo de Venta Mercadería	458.226,08	334.943,05	-123.283,03	-26,90%
<b>TOTAL DE COSTO DE VENTAS</b>	<b>458.226,08</b>	<b>334.943,05</b>		
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>52.701,69</b>	<b>333.972,73</b>	<b>281.271,04</b>	<b>533,70%</b>
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>				
Sueldos y Salarios	44.108,07	68.652,13	24.544,06	55,65%
Horas Extras	0,00	3.480,66	3.480,66	
Aporte Patronal al IESS	8.864,25	15.603,81	6.739,56	76,03%
Fondo de Reserva	0,00	1.227,24	1.227,24	
Beneficios Sociales	7.412,16	9.851,42	2.439,26	32,91%
Servicios Prestados	0,00	11.352,72	11.352,72	
Honorarios Profesionales	0,00	2.400,00	2.400,00	
Honorarios por Notarios	0,00	765,49	765,49	
Gastos de Alimentación	0,00	12.395,57	12.395,57	
Útiles de Oficina, Papelería	0,00	709,68	709,68	
Mantenimiento y Reparaciones	0,00	2.675,73	2.675,73	
Implementos de Limpieza	0,00	181,24	181,24	
Agua, Luz, Teléfono	0,00	1.933,67	1.933,67	
Ajustes por Redondeo	0,00	2,16	2,16	
Retenciones Asumidas	0,00	1.923,80	1.923,80	
<b>TOTAL DE GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		<b>133.155,32</b>		
<b>GASTOS DE VENTAS</b>				
Comisiones	0,00	44.964,79	44.964,79	
Gasto de Movilización	0,00	3.175,33	3.175,33	
Mantenimiento de Vehículo	0,00	2.693,56	2.693,56	
Transporte de Mercadería	0,00	423,88	423,88	

Combustible	0,00	2.622,53	2.622,53
Envíos	0,00	37,50	37,50
<b>TOTAL DE GASTOS DE VENTAS</b>		53.917,59	
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>			
Gastos Bancarios	0,00	263,66	263,66
Comisiones y Otros	0,00	1.711,54	1.711,54
<b>TOTAL DE GASTOS FINANCIEROS</b>		1.975,20	
<b>TOTAL DE GASTOS</b>	60.384,48	189.048,11	213,07%
<b>UTILIDAD DEL PRESENTE EJERCICIO</b>	-7.682,79	144.924,62	152.607,41 1786,35%

### Aplicación de Índices Financieros

Por medio de los índices financieros se realizó un análisis económico a los Estados Financieros de la empresa “Comercial Atancuri” correspondiente al periodo contable del año 2015.

Se analizaron los indicadores más relevantes de 4 aspectos que deben ser considerados en el estudio de la administración financiera, a continuación se detalla dicho análisis:

### Indicadores de Liquidez

$$\text{Liquidez Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Liquidez Corriente} = \frac{\$ 320.514,58}{\$ 138.464,83}$$

$$\text{Liquidez Corriente} = \$ 2,31$$

**Análisis:** La empresa “Comercial Atancuri” de acuerdo al índice de liquidez para el año 2015 cuenta con 2,31 dólares para hacer frente a cada dólar que mantiene de deuda a corto plazo con terceros.

<b>Prueba Ácida=</b>	$\frac{\text{Activo Corriente - Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$
<b>Prueba Ácida=</b>	$\frac{\$ 201.576,02}{\$ 138.464,83}$
<b>Prueba Ácida=</b>	$\$ 1,46$

**Análisis:** Este indicador determina que la empresa cuenta con \$1,46 dólares para abarcar cada dólar que mantiene de deuda con terceros, sin tener apremio de depender de la venta de los inventarios.

### Indicadores de Solvencia

<b>Apalancamiento=</b>	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio}}$
<b>Apalancamiento=</b>	$\frac{\$ 366.689,73}{\$ 228.224,90}$
<b>Apalancamiento=</b>	$\$ 1,61$

**Análisis:** Mide el nivel de compromiso del patrimonio, por cada dólar de patrimonio, la empresa tiene \$ 1,61 en activos.

## Indicadores de Gestión

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\$ 668.750,56}{\$ 159.466,55}$$

$$\text{Rotación de Cartera} = \$ 4,19$$

**Análisis:** La rotación de cartera es de 4,19 veces, lo cual indica que se realiza recuperación de lo invertido en la presentación de la mercadería a los clientes.

$$\text{Período Medio de Cobranza} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar} * 365}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Período Medio de Cobranza} = \frac{\$ 58.205.290,75}{\$ 668.750,56}$$

$$\text{Período Medio de Cobranza} = \$ 87 \text{ días}$$

**Análisis:** El indicador de rotación de cartera indica que las 4,19 veces al año representan 87 días promedio en los que la empresa recupera cartera.

<b>Rotación de Activo Fijo=</b>	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Fijo}}$
<b>Rotación de Activo Fijo=</b>	$\frac{\$ 668.750,56}{\$ 46.175,15}$
<b>Rotación de Activo Fijo=</b>	\$ 14,48

**Análisis:** Por cada dólar del Activo fijo la empresa es capaz de generar \$14,48 en ventas.

<b>Rotación de Ventas=</b>	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$
<b>Rotación de Ventas=</b>	$\frac{\$ 668.750,56}{\$ 366.689,73}$
<b>Rotación de Ventas=</b>	\$ 1,82

**Análisis:** Por cada dólar que la empresa invierte en el Activo Total, se genera \$1,82 en ventas.

### Indicador de Rentabilidad

<b>Margen Bruto=</b>	$\frac{\text{Ventas Netas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$
<b>Margen Bruto=</b>	$\frac{\$ 333.807,51}{\$ 668.750,56}$
<b>Margen Bruto=</b>	50 %

**Análisis:** Este índice determina la rentabilidad de las ventas, la empresa tiene 50% de capacidad para cubrir los gastos.

**COMERCIAL ATANCURI S.A.**  
**Sumaria de Inventarios**  
**Al 31 de Diciembre de 2015**

**A10.1**

Cuentas	Ref.	Saldo Contable	Ajuste y Reajuste		Saldo Auditado
			Deudor	Acreedor	
Inventarios	A7	\$ 118.938,56	\$ 3.598,68	\$ 444,22	\$ 122.093,02
			A10.1.1	A10.1.1	
	Σ	\$ 118.938,56		Σ	\$ 122.093,02

Σ Sumatoria

✓ Saldo contable verificado con el saldo del mayor, el cual se encuentra razonable.

Elab.	Rev.
M.A.	E.H.
Fecha	Fecha

Tabla 5: Comparativo de Inventarios

Comparativo de Inventario al 31 de Diciembre 2014-2015			2014	2015
Línea 1	Electrodomésticos	\$	74.362,87	\$ 51.958,68
Línea 2	Lamitex	\$	140,34	\$ 195,37
Línea 3	Artículos Varios	\$	11.042,30	\$ 3.042,30
Línea 4	Colchones	\$	8.967,73	\$ 7.831,45
Línea 5	Ventilador	\$	145,80	\$ 53,39
Línea 6	Varios	\$	15.403,59	\$ 4.403,59
Línea 7	Plásticos	\$	13.413,84	\$ 9.410,54
Línea 8	Accesorios de cama	\$	5.564,00	\$ 2.563,00
Línea 9	Muebles	\$	2.317,69	\$ 3.390,48
Línea 10	Metal	\$	12.213,00	\$ 9.210,00
Línea 11	Sonido y TV	\$	29.901,32	\$ 22.301,32
Línea 12	Modulares	\$	800,00	\$ 1.303,00
Línea 13	Juguetes	\$	5.175,64	\$ 3.275,44
		\$	<b>179.448,12</b>	<b>\$ 118.938,56</b>

**Nota:** Información tomada del Comercial Atancuri.

COMERCIAL ATANCURI S.A.

Analítica de Inventarios

Al 31 de Diciembre de 2015

**A10.1.2**

LINEA DE ARTICULO		REF.	SALDO CONTABLE	UNIDADES EXISTENTES	CONSTATACIÓN FÍSICA	DIFERENCIA FISICA		DIFERENCIA MONETARIA	
N.	NOMBRE					SOBRANTE	FALTANTE	MAS	MENOS
Línea 1	Electrodomésticos	A10.1.1	\$ 51.958,68	30	28	----	1	----	\$ 358,68
Línea 2	Lamitex	A10.1.1	\$ 195,37	10	10	----	----	----	----
Línea 3	Artículos Varios	A10.1.1	\$ 3.042,30	70	70	----	----	----	----
Línea 4	Colchones	A10.1.1	\$ 7.831,45	8	8	----	----	----	----
Línea 5	Ventilador	A10.1.1	\$ 53,39	1	1	----	----	----	----
Línea 6	Varios	A10.1.1	\$ 4.403,59	38	38	----	----	----	----
Línea 7	Plásticos	A10.1.1	\$ 9.410,54	√ 80	√ 79	----	1	√ ----	\$ 85,54
Línea 8	Accesorios de cama	A10.1.1	\$ 2.563,00	25	25	----	----	----	----
Línea 9	Muebles	A10.1.1	\$ 3.390,48	2	2	----	----	----	----
Línea 10	Metal	A10.1.1	\$ 9.210,00	35	35	----	----	----	----
Línea 11	Sonido y TV	A10.1.1	\$ 22.301,32	25	27	2	√ ----	\$ 3.598,68	----
Línea 12	Modulares	A10.1.1	\$ 1.303,00	5	5	----	----	----	----
Línea 13	Juguetes	A10.1.1	\$ 3.275,44	60	60	----	----	----	----
<b>Σ</b>			\$ 118.938,56					<b>Σ</b> \$ 3.598,68	\$ 444,22

Σ Sumatoria

√ Saldo contable verificado con el saldo del mayor, el cual se encuentra razonable.

√ Cantidades de artículos obtenidos del sistema.

√ Diferencia de mercadería que son faltantes sobrantes de lo físico con el sistema.

Conforme a la constatación física existe un sobrante de 1 TV PLASMA HD SONY 47" y 1 TV PLASMA LG DE 42" , cuyo soporte se evidencia que existió facturas de adquisición no contabilizadas al 31 de diciembre de 2015 según factura # 001-001-347 y 001-002-467, las mismas que se encontraban traspapeladas en la oficina de contabilidad. Se recomienda el siguiente asiento de ajuste:

Fecha	Detalle	Parcial	Debe	Haber
	<b>Inventarios</b>		\$ 3.598,68	
	1 TV plasma HD Sony 47"	\$ 2.225,38		
	1 TV plasma LG 42"	\$ 1.373,30		
	<b>Otros Ingresos</b>			\$ 3.598,68
	P/R. Sobrante de mercadería.			

Conforme a la constatación física existe un faltante de 1 MICROONDAS LG y 1 cajonera plástica, los cuales el Jefe de bodega tenía conocimiento y no justificó la diferencia, se ha evidenciado la existencia de debilidades y carencia de control interno al momento de salir la mercadería de la bodega. Se recomienda el siguiente asiento de ajuste:

Fecha	Detalle	Parcial	Debe	Haber
	<b>Otros Egresos no Operacionales</b>		\$ 444,22	
	<b>Inventarios</b>			
	Microondas LG	\$ 358,68		\$ 444,22
	Cajonera plástica	\$ 85,54		
	P/R. Faltante de mercadería.			

Elab.	Rev.
Fecha	Fecha

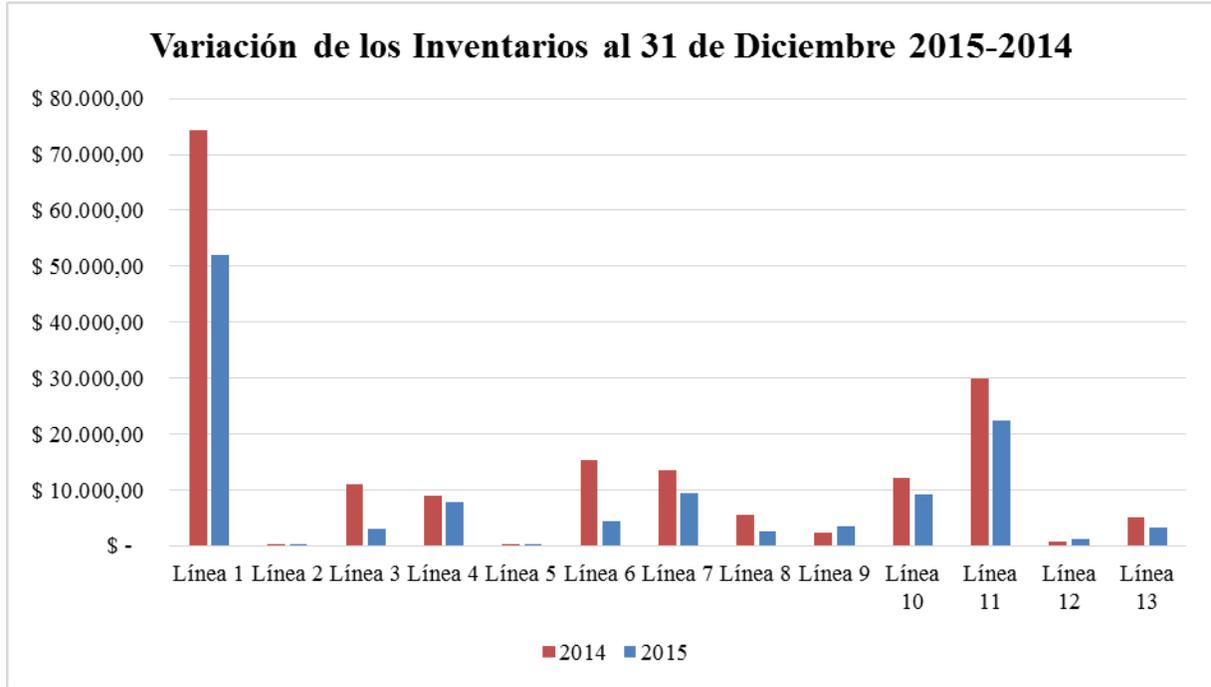


Figura 5: Variación de los Inventarios al 31/12/2015

Nota: Información tomada del Comercial Atancuri

**Análisis:** En esta representación se puede observar que en el 2014 la empresa saturó su bodega de mercadería, al contrario del 2015 ya que sus colaboradores se encargaron de vender más. También se puede apreciar que al finalizar el año los Electrodomésticos son los artículos con mayor stock, le sigue la línea de Sonido y TV y en tercer lugar está la línea de Varios.

**COMERCIAL ATANCURI S.A.**  
**Sumaria de Cuentas por Cobrar**  
**Al 31 de Diciembre de 2015**

**A10.2**

Cuentas	Ref.	Saldo Contable	Ajuste y Reajuste		Saldo Auditado
			Deudor	Acreedor	
Cuentas por Cobrar	A7	\$ 159.466,55	\$ 1.500,00		\$ 160.966,55
			A10.3.2		
	Σ	\$ 159.466,55		Σ	\$ 160.966,55

Σ Sumatoria

√ Saldo contable verificado con el saldo del mayor, el cual se encuentra razonable.

Elab.	Rev.
Fecha	Fecha

**COMERCIAL ATANCURI S.A.**  
**Sumaria de Cuentas por Cobrar de Ventas más representativas (muestra)**  
**Al 31 de Diciembre de 2015**

**A10.3**

Cuentas	Ref.	Saldo Contable	Ajuste y Reajuste		Saldo Auditado
			Deudor	Acreedor	
Cuentas por Cobrar	A10.3.1	\$ 130.151,78	\$ 1.500,00		\$ 131.651,78
			A10.3.2		
	Σ	\$ 130.151,78		Σ	\$ 131.651,78

Σ Sumatoria

√ Saldo contable verificado con el saldo del mayor, el cual se encuentra razonable.

Elab.	Rev.
Fecha	Fecha

### Relación de las Ventas con Cuentas por Cobrar

Para la siguiente relación se tomó en cuenta a solo 20 clientes, los cuales son los más representativos para la empresa.

**Tabla 6 : Relación de Ventas Representativas con Cuenta por Cobrar**

#### **Relación de Ventas más representativas con la Cuenta por Cobrar al 31 de Diciembre 2015**

Cliente	Venta	Cobrado	Cuenta por Cobrar
Acosta Caicedo Melissa Viviana	\$ 25.000,00	\$ 18.000,00	\$ 7.000,00
Acurio Moscoso Vicente Rafael	\$ 18.000,00	\$ 12.000,00	\$ 6.000,00
Alcívar Bermeo María Eugenia	\$ 23.458,85	\$ 18.467,00	\$ 4.991,85
Baidal Rodríguez Fanny Lucía	\$ 19.000,00	\$ 7.831,45	\$ 11.168,55
Barzola Ramírez Cesar Aníbal	\$ 17.773,00	\$ 10.846,00	\$ 6.927,00
Burgos León Maribel Jeoconda	\$ 19.063,23	\$ 12.893,25	\$ 6.169,98
Calderón Falconí Inés Marina	\$ 20.489,68	\$ 13.000,00	\$ 7.489,68
Castillo Espinoza Francisco Fidel	\$ 17.945,85	\$ 13.563,00	\$ 4.382,85
Chafla Pérez Magda Teresa	\$ 17.498,76	\$ 13.945,50	\$ 3.553,26
Delgado Miranda Jorge Luis	\$ 15.958,00	\$ 10.190,00	\$ 5.768,00
Espinoza Castro Eduardo Armando	\$ 16.976,35	\$ 15.210,00	\$ 1.766,35
Farías Cedeño María Daniela	\$ 16.456,12	\$ 9.210,00	\$ 7.246,12
Flores Villegas Emma Luisa	\$ 18.293,00	\$ 14.493,00	\$ 3.800,00
García Bailón José Antonio	\$ 18.292,00	\$ 11.584,00	\$ 6.708,00
Idrovo Figueroa Manuel Esteban	\$ 16.240,57	\$ 11.593,25	\$ 4.647,32
Loor Velez Carlos Antonio	\$ 16.011,92	\$ 12.498,95	\$ 3.512,97
Marin Rojas Celia Rosado	\$ 21.114,59	\$ 18.508,90	\$ 2.605,69
Navarrete Ronquillo Carlos Luis	\$ 24.946,37	\$ 12.000,00	\$ 12.946,37
Ocaña Loor María Narcisa	\$ 21.483,45	\$ 11.693,51	\$ 9.789,94
Paredes Torres Angelica María	\$ 18.953,29	\$ 5.275,44	\$ 13.677,85
	<b>\$ 382.955,03</b>	<b>\$ 252.803,25</b>	<b>\$ 130.151,78</b>
	<b>100%</b>	<b>66,014%</b>	<b>33,986%</b>
<b>VENTAS 2015</b>		668.750,56	100%
<b>VENTAS MAS REPRESENTATIVAS AÑO 2015</b>		382.955,03	57%
<b>CUENTAS POR COBRAR 2015</b>		159.466,55	100%
<b>CTAS POR COBRAR DE VENTAS MAS REPRESENTATIVAS</b>		130.151,78	82%

*Nota:* Información tomada del Comercial Atancuri.

### Relación de Ventas con la Cuenta por Cobrar al 31 de Diciembre 2015

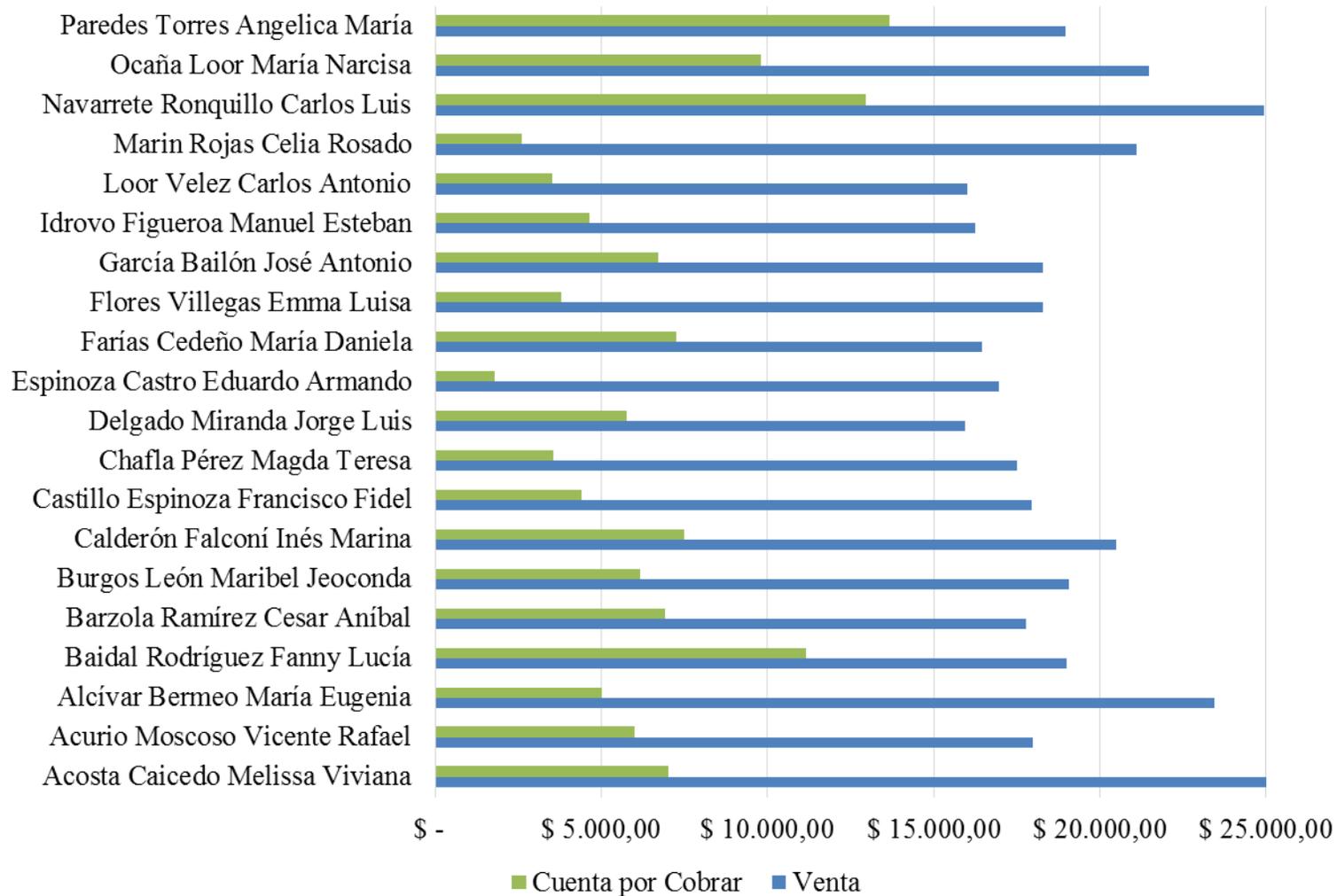
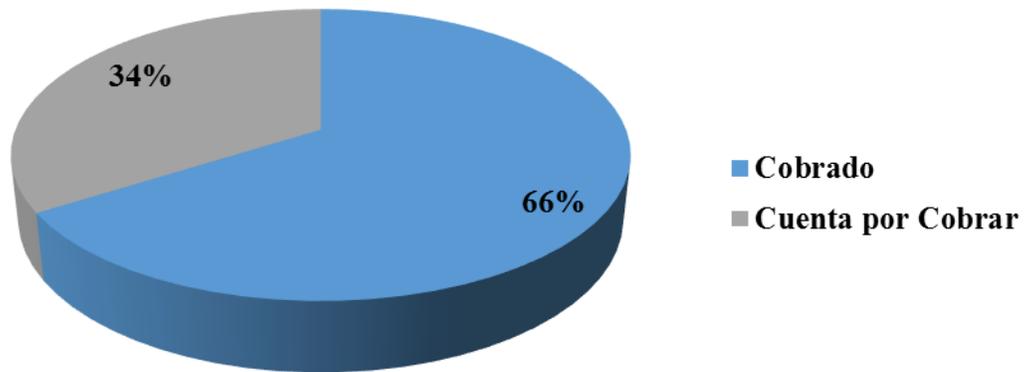


Figura 6: Relación de Ventas con la Cuenta por Cobrar al 31/12/2015

Nota: Información tomada del Comercial Atancuri

### Gráfica porcentual de Cuentas por Cobrar de Ventas Representativas Año 2015



*Figura 7:* Gráfica porcentual de Cuentas por Cobrar de Ventas representativas  
**Nota:** Información tomada del Comercial Atancuri

**COMERCIAL ATANCURI S.A.**  
**Análítica de Cuentas por Cobrar de Ventas más representativas**  
**Al 31 de Diciembre de 2015**

A10.3.2

N.	CLIENTES NOMBRE	REF.	SALDO CONTABLE	CONFIRMACIONES ENVIADAS	CONFIRMACIONES RECIBIDAS			DIFERENCIAS	
					POSITIVA	NEGATIVA	BLANCO	DEUDORA	ACREEDORA
1	Acosta Caicedo Melissa Viviana	A10.3.1	\$ 7.000,00	\$ 7.000,00	\$ 7.000,00	----	----	----	----
2	Acurio Moscoso Vicente Rafael	A10.3.1	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	----	✓	----	----
3	Alcívar Bermeo María Eugenia	A10.3.1	\$ 4.991,85	\$ 4.991,85	\$ 4.991,85	----	----	----	----
4	Baidal Rodríguez Fanny Lucía	A10.3.1	\$ 11.168,55	\$ 11.168,55	\$ 11.168,55	----	----	----	----
5	Barzola Ramírez Cesar Aníbal	A10.3.1	\$ 6.927,00	\$ 6.927,00	\$ 6.927,00	----	----	----	----
6	Burgos León Maribel Jeoconda	A10.3.1	\$ 6.169,98	\$ 6.169,98	\$ 6.169,98	----	----	----	----
7	Calderón Falconí Inés Marina	A10.3.1	\$ 7.489,68	\$ 7.489,68	\$ 7.489,68	----	----	----	----
8	Castillo Espinoza Francisco Fidel	A10.3.1	\$ 4.382,85	\$ 4.382,85	----	\$ 5.882,85	----	\$ 1.500,00	*
9	Chafía Pérez Magda Teresa	A10.3.1	\$ 3.553,26	\$ 3.553,26	\$ 3.553,26	----	----	----	----
10	Delgado Miranda Jorge Luis	A10.3.1	\$ 5.768,00	\$ 5.768,00	\$ 5.768,00	----	----	----	----
11	Espinoza Castro Eduardo Armando	A10.3.1	\$ 1.766,35	\$ 1.766,35	\$ 1.766,35	----	----	----	----
12	Farías Cedeño María Daniela	A10.3.1	\$ 7.246,12	\$ 7.246,12	\$ 7.246,12	----	----	----	----
13	Flores Villegas Emma Luisa	A10.3.1	\$ 3.800,00	\$ 3.800,00	\$ 3.800,00	----	----	----	----
14	García Bailón José Antonio	A10.3.1	\$ 6.708,00	\$ 6.708,00	\$ 6.708,00	----	----	----	----
15	Idrovo Figueroa Manuel Esteban	A10.3.1	\$ 4.647,32	\$ 4.647,32	\$ 4.647,32	----	----	----	----
16	Loor Velez Carlos Antonio	A10.3.1	\$ 3.512,97	\$ 3.512,97	\$ 3.512,97	----	----	----	----
17	Marin Rojas Celia Rosado	A10.3.1	\$ 2.605,69	\$ 2.605,69	\$ 2.605,69	----	----	----	----
18	Navarrete Ronquillo Carlos Luis	A10.3.1	\$ 12.946,37	\$ 12.946,37	----	\$ 11.780,00	----	----	\$ 1.166,37
19	Ocaña Loor María Narcisca	A10.3.1	\$ 9.789,94	\$ 9.789,94	\$ 9.789,94	----	----	----	----
20	Paredes Torres Angélica María	A10.3.1	\$ 13.677,85	\$ 13.677,85	\$ 13.677,85	----	----	----	----
<b>Σ</b>			\$ 130.151,78						

Σ Sumatoria

√ Saldo contable verificado con el saldo del mayor, el cual se encuentra razonable.

C Confirmación enviada.

√ Hasta la presente fecha el cliente no ha generado la confirmación del saldo.

√ La diferencia de \$ 1166,37 corresponde al cliente Carlos Navarrete quién realizó un depósito a la cuenta corriente del Banco del Pacífico el 26 de diciembre de 2015 mediante un cheque # 2910, documento que se encuentra protestado por falta de fondos, el cliente no ha tomado en consideración esta información en la confirmación que envió.

\* La diferencia de \$1500,00 corresponde a la factura # 001-001-29455 del cliente Francisco Castillo que no fue reportada por el departamento de ventas y no fue registrada por el departamento de contabilidad, caso por el cual se sugiere el siguiente asiento contable:

Fecha	Detalle	Parcial	Debe	Haber
	<b>Cuentas por Cobrar Clientes</b>		\$ 1.500,00	
	Francisco Castillo	\$ 1.500,00		
	<b>Otros Ingresos</b>			\$ 1.500,00
	P/R. Cta por cobrar de una venta que no ha sido registrada.			

Elab.	Rev.
Fecha	Fecha

## CAPITULO IV INFORME TÉCNICO

### 4.1. Análisis de los resultados

En el siguiente informe se detallan los problemas encontrados en el área de ventas del Comercial Atancuri, los mismos que fueron identificados mediante la observación de las actividades y aplicación de entrevistas, cuestionarios y el análisis de toda la información proporcionada por la entidad. El buen desempeño de los procesos en dicha área garantiza el correcto registro de todas las operaciones comerciales, las cuales permiten generar la utilidad respectiva, también los procedimientos en la empresa serían más ágiles y oportunos, lo cual optimiza tiempo.

El fin del estudio efectuado es otorgar a la dirección medidas y sugerencias que podrían ser tomadas en consideración para implementarlas y lograr un mejor desempeño de los procesos, obteniendo así resultados financieros acertados.

Los hallazgos encontrados en la investigación son las siguientes:

- El comercial no cuenta con manual de políticas ni procedimientos que avalen las operaciones realizadas, ni regulen los sucesos que llevan a cabo. Los procesos realizados por los colaboradores rigen a costumbres adquiridas.
- Las personas que tienen el cargo de vendedores desconocen ciertos requisitos que son indispensables en el momento de llenar la factura o en ocasiones tienden a confundirse en los cálculos.

- Los vendedores en ocasiones no entregan las facturas a la asistente contable, lo cual hace que los registros en el sistema no sean reales.
- Falta de supervisión constante de parte de la Gerente, debido a la excesiva confianza que tiene en sus trabajadores, cada 4 meses realiza un inventario físico.
- Falta de control de parte del Jefe de Bodega, ya que cuando no está presente los vendedores toman el producto y no registran la salida del mismo, lo que ocasiona faltantes mínimos.
- La empresa cuenta con pocos trabajadores (15 personas), la mayoría tiene el cargo de vendedores, lo que provoca que recarguen de tareas a una persona o que realicen actividades poco desarrolladas o desconocidas.
- No hay control en el horario de entrada y salida, algunos de los trabajadores suelen decir que es porque van a cobrar a los clientes.
- Adicional a lo anterior el Comercial maneja un flujograma de proceso de venta que debería ser mejorado, para lo cual se sugiere el siguiente:

## Flujograma: Proceso de Área de Ventas

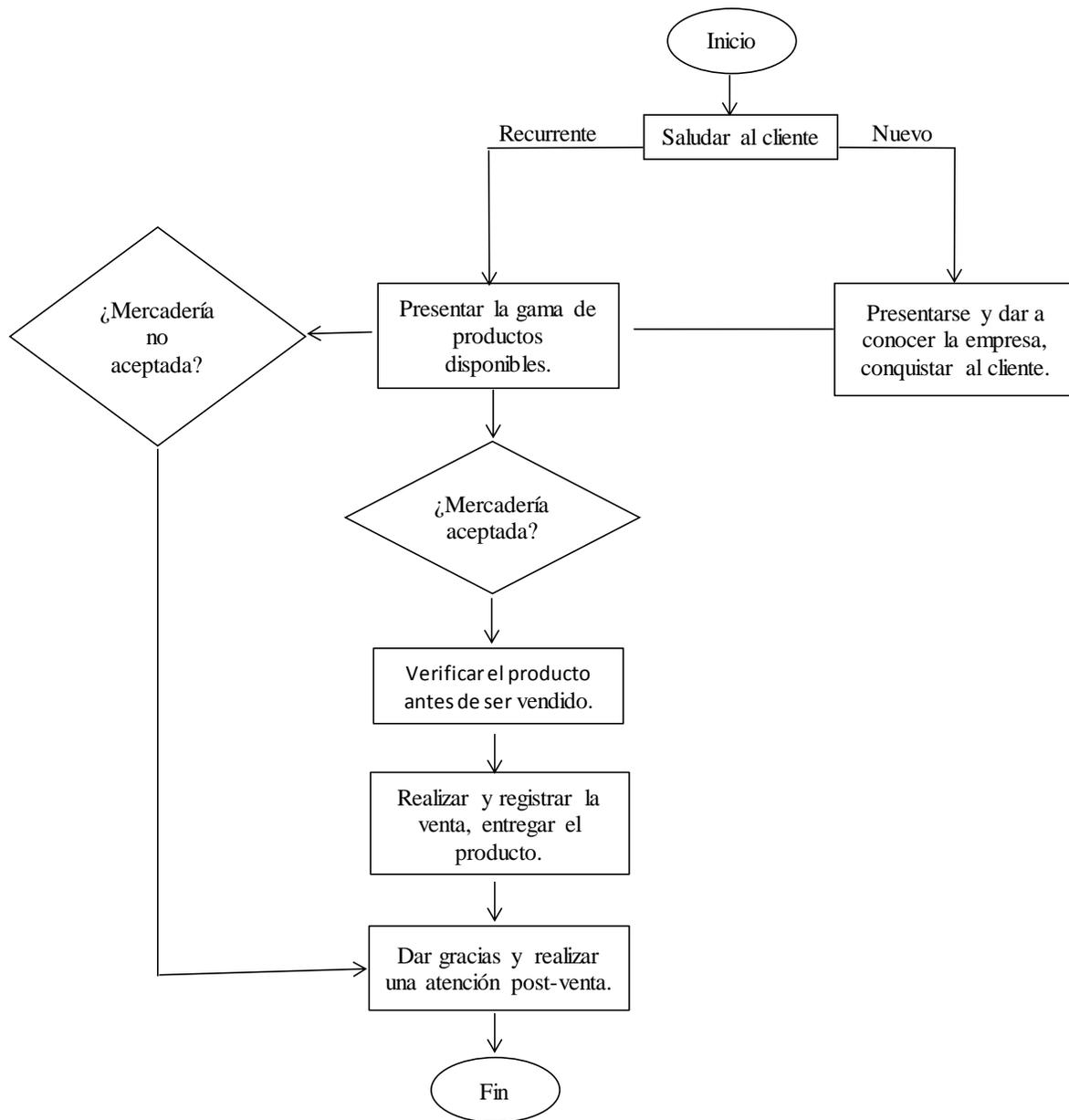


Figura 8: Flujograma propuesto al proceso del Área de Ventas.

Nota: Elaborado por la autora

En dicho flujograma se detalla como punto de partida el saludo al cliente, luego de esto se reconoce si es cliente nuevo o recurrente, de ser nuevo se presentan a él, dan a conocer la empresa, lo conquistan y muestran los productos existentes, de ser recurrente se muestran directamente los productos con los que cuenta la empresa, de ser el caso de que la mercadería sea aceptada se procede a verificar el producto y si está en óptimas condiciones para ser vendido, luego se hace el registro de la venta, se entrega el bien y se da gracias y motiva al cliente para que vuelva a la empresa y termina el proceso; de ser el caso de que la mercadería no es aceptada se da gracias y se informa al cliente que se va a realizar seguimiento para dar a conocer los nuevos productos o promociones y así regrese a la empresa; y termina el proceso.

- Al realizar la Analítica de Inventarios dio como resultado un sobrante de dos televisores, debido a que las facturas de adquisición no estaban contabilizadas al 31 de diciembre de 2015 y las cuales estaban traspapeladas en la oficina contable. Se recomienda aplicar el siguiente asiento de ajuste:

Fecha	Detalle	Parcial	Debe	Haber
	<b>Inventarios</b>		\$ 3.598,68	
	1 TV plasma HD Sony 47"	\$ 2.225,38		
	1 TV plasma LG 42"	\$ 1.373,30		
	<b>Otros Ingresos</b>			\$ 3.598,68
	P/R. Sobrante de mercadería.			

- Además del sobrante, se evidenció un faltante de un microondas y una cajonera plástica, el jefe de bodega tenía conocimiento y no justifico la diferencia. Se constató la carencia de control interno en la bodega, motivo por el cual se debe implementar

controles al momento del ingreso y salida de mercadería, adicional al siguiente asiento de ajuste:

Fecha	Detalle	Parcial	Debe	Haber
	<b>Otros Egresos</b>		\$ 444,22	
	<b>Inventarios</b>			
	Microondas LG	\$ 358,68		\$ 444,22
	Cajonera plástica	\$ 85,54		
	P/R. Faltante de mercadería.			

- Para efectuar el papel de trabajo de la cuenta Ventas relaciona a las Cuentas por Cobrar se tomó en consideración una muestra de veinte clientes, los más representativos monetariamente. Como resultado hay diferencias en dos clientes, uno depositó un cheque a la cuenta corriente, el mismo que se encuentra protestado por falta de fondo y no lo tuvo en consideración al momento que envió la confirmación, la diferencia del otro cliente corresponde a una factura que no fue registrada por el departamento de contabilidad, motivo por el cual se sugiere el siguiente asiento de ajuste:

Fecha	Detalle	Parcial	Debe	Haber
	<b>Cuentas por Cobrar Clientes</b>		\$ 1.500,00	
	Francisco Castillo	\$ 1.500,00		
	<b>Otros Ingresos</b>			\$ 1.500,00
	P/R. Cta por cobrar de una venta que no ha sido registrada.			

- En la constatación física de la mercadería se pudo notar que no hay productos obsoletos o en mal estado, ya que hay buena rotación de inventario; en el caso de que un producto al poco tiempo de adquirirlo y sin haberlo usado llegase a tener alguna falla se notifica al proveedor para que proceda a hacer la reposición; en el caso de ser

vendido y después de un tiempo el producto presenta alguna falla el cliente se contacta con el proveedor para proceder a hacer uso de la garantía.

Luego del análisis y estudio en la organización se detallaron los hallazgos de la misma y se llega a la determinación de que la empresa no delega de manera adecuada las funciones lo que genera deficiencias en las actividades desarrolladas, razón por la cual desencadenan procesos mal ejecutados, falta de conocimiento del área y demás procesos.

Debido a lo antes expuesto se recomienda estructurar las funciones de cada uno de los colaboradores, que se aplique el flujograma propuesto, elaborar toma física de inventarios cada mes, manejar en medios digitales los registros de ingreso y salida de la mercadería en bodega y ya no en cuadernos, también se sugiere que la persona encargada de realizar los roles establezca un control y registro de ingreso y salida junto con la firma de cada colaborador, así habrá más predisposición para el trabajo.

Se estima que todo lo recomendado a la empresa sea considerado por la directiva, para que comiencen a emplear control en cada uno de los procesos.

## CONCLUSIONES

Luego del respectivo análisis al Área de Ventas del Comercial Atancuri se puede concluir de la siguiente manera:

- El Comercial Atancuri es una empresa dedicada a la comercialización de una variedad de productos para el hogar, pese a su desarrollo y crecimiento la directiva no se percató de la elaboración de manuales de políticas y procedimientos en cada una de las áreas, lo que provoca que los colaboradores caigan en errores involuntarios.
- La aplicación de la Auditoría Operativa permitió identificar procedimientos no eficientes, los cuales son posibles causas que hacen que la empresa no supere sus ingresos.
- Falta de control y supervisión por parte de la dirección, debido a que existe mucha confianza hacia sus colaboradores, lo que ha derivado en la falta de predisposición a las labores por parte de ciertos colaboradores.
- Se encontró deficiencia de conocimiento de parte de los vendedores en temas contables, puesto que no conocen los requisitos que deben contener las facturas, hay confusión en cálculos y no entregan a tiempo la documentación al área respectiva.
- Falta de control en bodega, debido a que el jefe del área desempeña otras actividades, lo cual hace que en ciertas ocasiones no se encuentre en su lugar de trabajo.

## RECOMENDACIONES

En base a los efectos o hallazgos encontrados en el proyecto de investigación se proponen detalladamente las siguientes recomendaciones:

- Proceder a la estructuración de los respectivos manuales de políticas y procedimientos y transmitir a cada uno de los colaboradores, con el objetivo de minimizar los errores que cometen al no tener conocimiento de los procesos.
- Plantear y aplicar controles para asegurar que la empresa maneja un adecuado control en las operaciones y al mismo tiempo de ser el caso tomar las medidas necesarias para corregir cualquier error en su debido momento.
- Supervisar periódicamente cada una de las áreas, para que haya un mejor control de parte de la dirección, y estar seguros de las actividades que realizan y corregir oportunamente cualquier error.
- Capacitar a todo el personal en especial al área de ventas, se sugiere tratar temas contables para que no exista confusión en el manejo de documentación y registro, adicional haya un correcto desempeño en la empresa, conozcan que procedimientos seguir y el trato que deben mantener con los clientes,
- Redactar y asignar las actividades, procesos o tareas a las que cada trabajador se va a dedicar, de este modo se logra mayor eficiencia, control interno y evita conflictos de responsabilidades.

## BIBLIOGRAFIA

- Arias, M., & Román, D. (2012). *La Auditoría Operativa como instrumento de control en los centros de costos (Granjas de cerdos) sitio 1 Maternidad, sitio 2 y 3 Crecimiento y Engorde, de la granja la Gran Victoria*. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6697/1/UPS-GT000632.pdf>
- Calderón, D., & Moposa, E. (2015). *Auditoría Operativa al departamento de talento humano a la Cia. VIELAREC Cia. Ltda. en el año 2014*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9986/1/UPS-GT001118.pdf>
- Garbajosa, C. (2013). *Manual. Auditoría (MF0232\_3). Certificados de profesionalidad. Gestión contable y gestión administrativa para auditoría (ADGD0108)*. Madrid: CEP S.L.
- Pallerola, J., & Monfort, E. (2014). *Auditoría*. Madrid: RA-MA. S.A.
- Sánchez, J., & Alvarado, M. (2014). *Teoría y práctica de la auditoría I: concepto y metodología* (5 ed.). Madrid: Pirámide.
- Sandoval, H. (2012). *Introducción a la auditoría*. Tlalnepantla, México: Red tercer milenio S.C.
- Soy I Aumatell, C. (2013). *Auditoría de la información: identificar y explotar la información en las organizaciones*. Barcelona: UOC.