



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO PRÁCTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE
CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA**

TÍTULO

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA LA
FERRETERÍA LA ECONÓMICA**

Autor (a) León Zurita Lina Janneth

Tutor (a): Ing. Ortega Haro Xavier Fernando

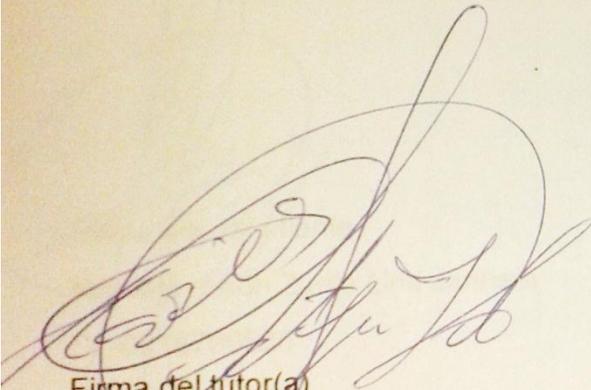
MILAGRO, DICIEMBRE DEL 2016

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL(A) TUTOR(A)

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es DISEÑO DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA LA FERRETERÍA LA ECONÓMICA presentado por la estudiante (León Zurita Lina Janneth, para optar al título de Ingeniera en Contaduría Pública Y Auditoría-CPA.

Milagro, a los 6 días del mes de Diciembre del 2016

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Xavier Fernando Ortega Haro', written over a faint circular stamp.

Firma del tutor(a)

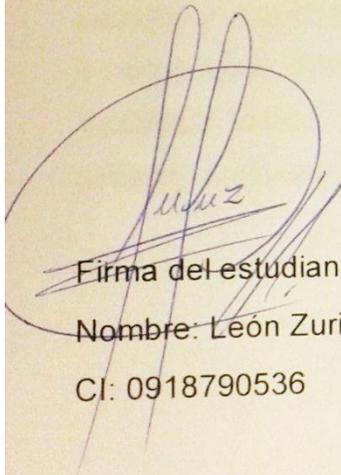
Ortega Haro Xavier Fernando

C.I. 1709532475

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 6 días del mes de Diciembre del 2016



Firma del estudiante

Nombre: León Zurita Lina Janneth

CI: 0918790536

DEDICATORIA

A Dios Jehová, mis padres Alberto León Vargas y Margarita Zurita Dumes a mis hijas Lissette y Lisbeth Moncada León, a mis hermanos Eduardo, Rita Javier, Manuel, Mercy y Jorge León Zurita, a mis sobrinas Verónica Muñoz León, Verónica, Ingrid, María Toapanta Muñoz, Leylin, Carla Lara León a mi amigo Ángel León Sánchez y a mi amiga Jennifer Andrade Cáceres.

AGRADECIMIENTO

Agradezco muy gratamente a la UNEMI, a los docentes que compartieron conmigo sus conocimientos, a mis compañeros con quienes compartí las aulas universitarias y fueron testigo de mi dedicación y esfuerzo.

Al .docente tutor Ing. Xavier Ortega Haro, que me apoyo en la realización del presente trabajo de titulación

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

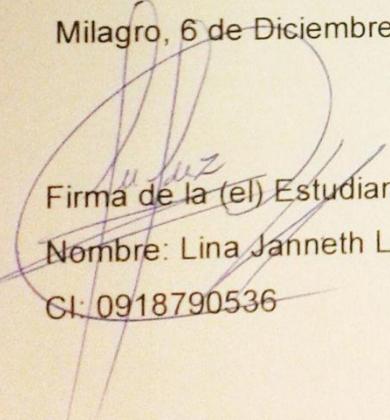
Fabricio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue "Diseño de un programa de auditoría de gestión para la ferretería la económica" y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 6 de Diciembre del 2016


Firma de la (el) Estudiante

Nombre: Lina Janneth León Zurita

CI: 0918790536

ABREVIATURAS

PYMES: conjunto de pequeñas y medianas empresas

COSO: son las siglas, en inglés, de Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission. (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de normas)

Contenido

PORTADA.....	i
ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	vi
ABREVIATURAS.....	vii
CONTENIDO.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA.....	2
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.1.1 Delimitación.....	3
1.2 Objetivos	3
1.2.1 Objetivo General	3
1.2.2 Objetivos Específicos	3
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO.....	4
2.1 Marco Teórico y Referencial.....	4
2.1.1 Auditoría.....	4
2.1.2 Gestión.....	4
2.1.3 Control.....	4
2.1.4 Inventario.....	4
2.1.5 Auditoría de gestión.....	5
2.1.6 Objetivos de la Auditoría de Gestión	5
2.1.7 Alcance de la Auditoría de Gestión	5
2.1.8 Enfoque de la Auditoría de Gestión.....	6
2.1.8 Herramientas de la Auditoría de Gestión.....	6
2.1.9 Fases de la Auditoría de Gestión.....	6-7
2.2 Marco Referencial.....	7-8
2.3 Marco Metodológico.....	9

2.3.1 Modalidad de la Investigación.....	9
2.3.2 Tipos de Investigación.....	9
2.3.3 Población.....	9
2.3.4 Muestra.....	9
2.4 Métodos y Técnicas.....	9
2.4.1 Método Analítico-Sintético.....	9
2.4.2 Método Histórico-Lógico.....	10
2.4.3 Método de Observación.....	10
2.5 Resultados.....	10
CAPÍTULO III PROPUESTA.....	11
3.1 Descripción de la propuesta.....	11
3.1.1 Desarrollo de la propuesta.....	11-12
3.1.2 Perfil profesional del bodeguero.....	12-14
3.1.3 Flujograma de procesos del bodeguero.....	14
3.2 Conclusiones.....	15
3.3 Recomendaciones.....	15
Bibliografías.....	16-17
APÉNDICES.....	18
Apéndice 1 Resultados del anti plagio.....	19
Apéndice 2 Carta de autorización de la empresa.....	20
Apéndice 3 Matriz árbol del problema.....	21
Apéndice 4 Cuestionario de control interno COSO.....	22-27
Apéndice 5 La entrevista.....	28
Apéndice 6 Fotografías de la empresa.....	29
Apéndice 7 Fotografías con la administradora-propietaria	30
Apéndice 8 Fotografías de las bodegas de la empresa.....	31

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Ambiente de control.....	21
Cuadro 2 Evaluación de riesgo.....	21
Cuadro 3 Actividades de control.....	22
Cuadro 4 Sistema de información.....	22
Cuadro 5 Supervisión y monitoreo.....	23
Cuadro 6 Análisis de riesgo.....	23
Cuadro 7 Resultados del análisis de riesgo.....	24
Cuadro 8 Calificación del riesgo.....	24
Cuadro 9 Cuestionario de control interno al área de inventarios.....	25
Cuadro 10 Resultados del cuestionario de control al área de inventarios.....	26

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1 Flujograma de procesos del bodeguero.....	14
---	----

RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como propósito Diseñar un Programa de Auditoría de Gestión para la Ferretería La Económica el cual se ha desarrollado mediante la aplicación de los métodos de investigación analítico-sintético, histórico-lógico y observación, los cuales nos permitieron separar la información para su procesamiento y análisis para después sintetizar en el plan de auditoría, se elaboraron los cuestionarios de control interno con la finalidad de evaluar los procesos, el mismo permitió calcular el riesgo de control interno en la organización. El objetivo fue reconocer en que área o departamento de la empresa estaba siendo afectada por la ausencia de control para sugerir se realicen las acciones correctivas que conlleven a la eficiencia, eficacia y efectividad de la misma. En base al análisis de los resultados que obtuvimos mediante la ejecución de la entrevista a la administradora de la Ferretería La Económica y a los cuestionarios de control interno que se realizó, se logró identificar el problema y por ende las respectivas conclusiones y recomendaciones con el fin de que puedan mejorar y aprovechar mejor los recursos.

Palabras clave: Programa de auditoría, Control interno, auditoria de gestión

SUMMARY

This research work aims to Design a Management Audit Program for the La Económica Hardware which has been developed through the application of analytical-synthetic, historical-logical and observation methods, which allowed us to separate information for its processing and analysis to be synthesized later in the audit plan, the internal control questionnaires were elaborated with the purpose of evaluating the processes, it allowed to calculate the risk of internal control in the organization. The objective was to recognize in which area or department of the company was being affected by the absence of control to suggest corrective actions that lead to the efficiency, effectiveness and effectiveness of the same. Based on the analysis of the results obtained through the execution of the interview with the manager of the La Económica Hardware and the internal control questionnaires that were carried out, it was possible to identify the problem and, therefore, the respective conclusions and recommendations in order to Which can improve and make better use of resources.

Keywords: Audit program, internal control, management audit

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo sobre auditoría de gestión para a la Ferretería La Económica, me permite poner en práctica los conocimientos adquiridos en la educación universitaria, así como también evaluar la eficiencia, eficacia, economía y ética en el manejo de los recursos que tiene como fin el logro de metas y objetivos organizacional.

Actualmente para las empresas es un gran desafío mantenerse en el mercado, debido a que este va avanzando rápido y a pasos agigantados, por ende es necesario medir el cumplimiento de los objetivos, en base a un control adecuado.

Ferretería La Económica es una Pyme ubicada en la parroquia Virgen de Fátima (KM.26), es una empresa que se dedica a la comercialización de materiales para construcción, electricidad y herramientas en general, uno de sus problemas principales es la ausencia de control interno, no cuenta con políticas y un manual de funciones. Por esta razón la propuesta va direccionada en la elaboración del programa de auditoría de gestión y de los cuestionarios de control interno.

En el capítulo uno conformado por el planteamiento del problema, delimitación, objetivo general y objetivos específicos, permitió desarrollar la matriz del problema.

En el capítulo dos se realiza el levantamiento de la base teórica y se diseñan los métodos de investigación que se utilizaron, base de un trabajo investigativo.

En el capítulo tres se encuentra desarrollada la propuesta, los cuestionarios de control interno, medición del riesgo y el programa de auditoría.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

La empresa comercial Ferretería La Económica ejerce su actividad comercial en la parroquia Virgen de Fátima (KM26) Vía al Triunfo, su actividad se centra en la venta de materiales de construcción, electricidad y herramientas en general, la empresa es familiar, en la misma trabajan madre e hijo.

Uno de los principales problemas que aquejan a esta empresa es que la persona que la administra la gestiona de manera empírica, la empresa no cuenta con misión, visión, objetivos; no existe capacitación al personal que labora en la empresa. Cabe indicar que la empresa ha generado varios cambios en sus procesos por ejemplo cuenta con un software para el manejo de las ventas y el control del inventario.

El personal de la Ferretería La Económica no cuenta con un manual de funciones, lo que les dificulta las operaciones de sus labores diarias y a su vez entender con claridad los objetivos y responsabilidades de la empresa.

La administración de la Ferretería La Económica presenta desacuerdos en la administración de la empresa generando conflictos y un mal ambiente laboral provocando a su vez duplicidad de mando sobre los empleados.

El personal que labora en la Ferretería La Económica no se encuentra debidamente capacitado en la gestión de sistemas de inventarios, procesos como el almacenamiento,

manipulación y ubicación en perchas y bodegas se las realiza de manera autónoma, sin un proceso, ni funciones claramente definida.

Mediante la ejecución de los cuestionarios de control interno, la medición del riesgo y el programa de auditoría pretenden estimar el nivel de cumplimiento en los procesos y de las operaciones que se llevan a cabo en la empresa, con la finalidad de revelar posibles errores o falencias y efectuar las medidas correctivas.

1.1.1 Delimitación

El presente trabajo se limitará a diseñar un programa de auditoría de gestión para la Ferretería La Económica, la aplicación de cuestionarios de control interno al personal de ventas y bodega, y el cálculo del riesgo de control interno, la empresa está ubicada en la parroquia Virgen de Fátima (KM 26) vía al Triunfo, de la provincia del Guayas, para el periodo contable 2016.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Desarrollar un programa de auditoría de gestión para la ferretería La Económica, al área de inventarios para el periodo contable 2016.

1.2.2 Objetivos Específicos

Aplicar el cuestionario de control interno para la cuenta de inventarios de la Ferretería La Económica para el periodo contable 2016.

Calcular el grado de riesgo de control interno de la cuenta de inventarios del objeto de estudio.

Elaborar el programa de auditoría para la cuenta inventarios, de la Ferretería La Económica para el periodo contable 2016.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

2.1 Marco Teórico y Referencial

2.1.1 Auditoría

Auditoría no es otra cosa que realizar un examen exhaustivo sobre un proceso en las operaciones o áreas de una empresa y verificar el cumplimiento de los objetivos (Jorge Alfonso Salavarría Aveiga, 2014)

La auditoría es aquella que permite al auditor emitir un criterio en base a un informe detallando si ha existido o no errores que no han sido detectados en auditorías anteriores.

2.1.2 Gestión

La gestión en una empresa es dar la debida importancia en la manipulación de los bienes que posee para que no exista deterioro de los mismos por ende debe estar una persona encargada al custodio de los mismos. (Jorge Alfonso Salavarría Aveiga, 2014)

Se puede aducir que lo que propone la auditoria de gestión es maximizar las riquezas de una empresa y optimizar los recursos de la misma.

2.1.3 Control

Es la base fundamental que tiende a medir todos los procesos que se desarrollan en la empresa con el objetivo de medir el grado de las metas propuestas por la misma. (Jorge Alfonso Salavarría Aveiga, 2014). Esto indica que el control tiene como finalidad

evaluar los resultados en base a los objetivos propuestos por la empresa y al análisis si estos han sido logrados o no.

2.1.4 Inventario

Es aquel registro documental de los bienes y demás objetos pertenecientes a una persona física, a una empresa y que se encuentra realizado a partir de mucha precisión y prolijidad en la plasmación de los datos. También se llama inventario a la comprobación y recuento, tanto cualitativo como cuantitativo de las existencias físicas con las que fueron oportunamente documentadas.

2.1.5 Auditoria de gestión

Tiene como propósito analizar las metas de la empresa en base a la gestión en los procesos que han sido desarrollados en cada área o departamento de la empresa. (Ketty Azucena Orrala Miranda, 2015)

La finalidad de ejecutar una auditoria de gestión por una persona que tenga experticia, ética y sobre todo integridad es con el afán de verificar si las operaciones en las diferentes actividades que realiza la empresa están cumpliendo con los objetivos propuestos por la misma.

2.1.6 Objetivos de la auditoría de gestión

Existen varios objetivos en la auditoria de gestión entre los principales tenemos: Analizar el nivel de las proyecciones que ha tenido, Valorar la distribución de sus inventarios, realizar un análisis comparativo con otras empresas, medir el nivel de rentabilidad, dar un buen servicio a los clientes. (Jorge Alfonso Salavarría Aveiga, 2014)

2.1.6 Alcance de la Auditoría de Gestión

Se puede auditar todo el entorno interno de una empresa o parte de ella, puede ser un área específica donde se determine el respectivo periodo de realización. (Jorge Alfonso Salavarría Aveiga, 2014)

Se escoge al momento de realizar una auditoria ya sea general que corresponde a toda la empresa o por departamentos al igual que la materialidad.

2.1.7 Enfoque de la Auditoría de Gestión

Se encuentra enfocada en la compra de bienes sea estos tangibles e intangibles para la empresa y el buen uso que se la dentro de la empresa. (Jorge Alfonso Salavarría Aveiga, 2014)

Esta auditoria mide el grado de las tres E (eficacia, eficiencia y efectividad)

2.1.8 Herramientas de la Auditoría de gestión

Existen tres herramientas principales para la elaboración de una auditoria de gestión:

Un profesional que tenga experiencia de haber ejecutado auditoria, Uno que tenga experticia en realizar informe o dictamen el cual uno llevara el mando en la ejecución, deben manejar un excelente código de ética del auditor. (Jorge Alfonso Salavarría Aveiga, 2014)

Se podría decir que toda auditoria necesita peritos en otras áreas ejemplo si queremos realizar una auditoria informática se requiere de especialistas en ese tema.

2.1.9 Fases de la auditoría de gestión

Existen cuatro fases

La primera está relacionada con la planificación teniendo como propósito estudiar los diferentes procesos a la ejecución

La segunda analizar el riesgo que esta conlleva y la metodología que aplica la empresa en el cuidado de sus bienes, para ello elabora el auditor una matriz de riesgo. La cual se analiza los tres riesgos existentes que son:

Riesgo inherente.- Se basa de un error involuntario que pueda tener una organización.

Riesgo de control.- Es cuando se aplicado auditorias anteriores y no han encontrado falencia alguna por lo que no ha podido ser modificado oportunamente.

Riesgo de detección.- Existe una irregularidad y no ha sido modificada.

En la tercera relaciona a la ejecución de los inventarios, el cual aplica las plantillas adecuadas el auditor con el fin de recaudar la información necesaria y pueda hacerse de una opinión y emitir un informe.

En la cuarta es la comunicación en base a los resultados, el cual indica que el profesional encargado de realizar la auditoría comunica su informe.

Observaciones recomendaciones.- las observaciones y recomendaciones se realizan para resolver problemas ya sea en los procesos como en las cuentas contables, donde el auditor debe ser imparcial al emitir su opinión. (Ketty Azucena Orrala Miranda, 2015)

2.2 Marco Referencial

Tema: “Auditoría de gestión **empresa:** Dirección provincial de educación hispana de Orellana entre el periodo comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2012”

Universidad: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ESPOCH

Profesión: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoria - C.P.A.

Autor: Jorge Alfonso Salavarría Aveiga.

Año de Publicación: 2014

El CPA. Jorge Salavarría realizo un estudio a la empresa Dirección provincial de educación hispana de Orellana, en el cual detalla la existencia de la deficiencia en los procesos administrativos y operativos por parte del personal, esto ha generado que se afecte a la pro actividad de la misma ya que existe descoordinación entre las diferentes unidades administrativas y docentes.

Además, destaca lo importante que es la comunicación y el cumplimiento de políticas en una empresa y lo necesario que es un sistema de control interno donde se puede seguir y cumplir con las políticas y procedimientos que ayudan a desarrollarse mejor las actividades. (Jorge Alfonso Salavarría Aveiga, 2014)

Relacionando estas conclusiones con mi tema de estudio, diseñar un programa de auditoría de gestión para la Ferretería La Económica. Puedo deducir que es de suma importancia la comunicación y el cumplimiento de políticas y normas establecidas para el personal que desarrolla sus actividades en una empresa sea esta de ámbito público o

privado, ya que tiene mucho que ver en una empresa como se manejan adecuadamente los recursos a través del tratamiento que se le da a los mismo y esto se puede corroborar a través de un control interno adecuado mediante la ejecución de una auditoría de gestión.

Título de tesis: “Auditoría de gestión al inventarios y su relación con la toma de decisiones de la empresa comercial Melina S.A. Cantón Milagro año 2012”

Universidad: Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Profesión: Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría- C.P.A.

Autora: Ketty Azucena Orrala Miranda

Año de Publicación: 2015

Ketty Azucena Orrala Miranda de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo realizo una “Auditoría de gestión al inventarios y su relación con la toma de decisiones de la empresa comercial Melina S.A. Cantón Milagro año 2012”, la problemática de esta empresa se debe a la deficiencia en la realización de inventarios en el área de bodega ya que existen inconsistencias en el manejo de las mercaderías.

Menciona además la relevancia al gestionar los inventarios en una empresa, la corrección de errores oportunamente en el manejo de las operaciones realizadas en el área de bodega y poder así establecer mecanismo de control que logren la eficiencia, eficacia y efectividad de la misma. (Ketty Azucena Orrala Miranda, 2015)

Relacionando estas conclusiones con mi tema de estudio, diseñar un programa de auditoría de gestión para la Ferretería La Económica. Puedo decir que el buen manejo de los recursos que posee una empresa se encuentra precisamente en sus inventarios al espacio de almacenaje y a la distribución de los mismos, ya que radica en la obtención de rentabilidad para la empresa y a no darle la debida importancia provocaría disminución en sus ganancias.

También podemos mencionar la importancia de capacitación al personal para el buen desempeño de las diferentes áreas en una institución y sobre todo la idoneidad del personal para cada cargo.

2.3 Marco Metodológico

2.3.1 Modalidad de la Investigación

En el presente trabajo investigativo se emplearon los siguientes métodos.

- ✓ Analítico-Sintético
- ✓ Histórico-lógico y
- ✓ Observación

2.3.2 Tipos de Investigación

Los tipos de investigación que se utilizaron fue la descriptiva y de campo

Descriptiva.- Trata de averiguar alguna situación que se está dando en la realización de alguna operación o actividad en una organización con el fin de identificar los posibles causas que ocasionaron ciertos fenómenos o ciertas hipótesis para luego realizar un análisis en base a los resultados.

De campo.- Se basa en compilar e incrementar los datos obtenidos en una investigación con el objetivo de determinar posibles problemas.

2.3.3 Población

La empresa cuenta con seis colaboradores: 2 administrativos, 2 en ventas y 2 en bodega. Total 6

2.3.4 Muestra

La muestra va a ser considerada tomando el universo total, es decir 6 personas.

2.4 Métodos y Técnicas

2.4.1 Método Analítico – Sintético

Nos permitirá separar la información para su procesamiento y análisis, para después sintetizar en el plan de auditoría.

2.4.2. Método Histórico–Lógico

Proporciona hechos relevantes que han tenido acontecimientos de vital importancia para la organización con el fin de no caer en especulaciones, tampoco no se limita a describir fenómenos o hechos sino más bien a revelar las posibles causas o efectos que se esté generando en un problema de investigación.

2.4.3 Método de Observación

Se basa en elegir lo que se pretende analizar, en este caso el objeto de estudio es la Ferretería La Económica, mediante la visita a las instalaciones de la empresa se ha logrado formar, describir y explicar los diferentes criterios con respecto a la misma.

Las herramientas a utilizar serán:

Entrevista a la administradora y los cuestionarios de control.

2.5 Resultados

La empresa comercial Ferretería La Económica pertenece al sector privado, comercializa materiales de construcción, electricidad y herramientas en general.

Fueron objeto de análisis las operaciones que realiza el personal de bodega, así como también la realizadas por la administradora, se logró constatar, en primer lugar, que la empresa no cuenta con un manual de funciones, políticas y normas establecidas, problemas en nivel jerárquico el cual produce duplicidad de mando, malestar en los empleados de no saber a quién obedecer o que actividad realizar primero, además de la falta de capacitación a los empleados.

Se observó que el bodeguero de la empresa no tiene conocimiento en almacenamiento y control de inventarios, se observa desorden en la bodega, lo que genera conflictos con el personal de ventas en la búsqueda del producto cuando el cliente lo solicita.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1 Descripción de la Propuesta

La propuesta tiene como finalidad elaborar un programa de auditoría de gestión para el área de inventarios, para lo cual se elaboraron cuestionarios de control interno que permitieron calcular el riesgo de control, y evaluar el grado de eficiencia, eficacia de la gestión.

3.1.1 Desarrollo de la Propuesta

Programa de auditoría para la revisión de los inventarios

Objetivo General: Desarrollar una auditoría de gestión y su relación con la toma de decisiones de la empresa Ferretería La Económica del Cantón Yaguachi, año 2016

Alcance: El alcance que se estipula para la evaluación al área de inventarios es durante el periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016.

Control Interno: Se considera a la investigación de campo para analizar y valorar el trabajo de los inventarios de mercadería de la empresa mediante la aplicación de cuestionarios a dicha área.

Principales pruebas de auditoría

Análisis de la empresa, conocimiento de su entorno.

Elaborar y aplicar cuestionarios de control interno.

Valoración del riesgo en los cuestionarios de control interno.

Valoración del grado de conocimiento que tiene el personal encargado de bodega con respecto al manejo y almacenamiento de los inventarios.

Determinar si existe una segregación adecuada de funciones en cuanto al registro, su custodia, recepción, almacenaje, distribución y despacho de inventarios.

Determinar el método de valuación a los inventarios.

Determinar la posible existencia de inventarios dañados, obsoletos y caducados.

3.1.2 Perfil profesional

Perfil del cargo: bodeguero

Edad: 18 a 35 años

Género: Masculino

Estado Civil: Indistinto

Competencias:

Educación y experiencia:

Educación:

Titulados de tercer nivel con mención en Marketing, Finanzas Administrativas, egresados o estudiantes universitario que estén cursando el ultimo nivel en Administración de Empresa, Ingeniería Comercial, Gestión Empresarial.

Experiencia:

Dos (2) años de experiencia progresiva de carácter operativo en el área de almacenamiento de productos de consumos masivos.

Conocimientos, habilidades y destrezas:

- ✓ Principios y prácticas de marketing.
- ✓ Procedimientos de almacenamiento.
- ✓ Hoja de cálculo.
- ✓ Calidad de servicio al cliente

Habilidad para:

- ✓ Seguir claramente, instrucciones orales y escritas.
- ✓ Mantener control del inventario y rotación de mercadería.
- ✓ Realizar inventarios.
- ✓ Mantener los precios de los productos actualizados
- ✓ Manejar documentos.

Destrezas en:

- ✓ El manejo de máquinas de impresión de etiquetas, calculadoras.
- ✓ El manejo de montacargas y computador.

Adiestramiento requerido:

- ✓ Principios y prácticas de Almacenamiento.

Manual de funciones del bodeguero**Objetivo general**

Responder por el adecuado manejo, almacenamiento y conservación de los productos entregados bajo custodia y administración, así como el inventario del almacén según normas actuales, llevando el control del material, equipo y herramienta que se tiene en bodega.

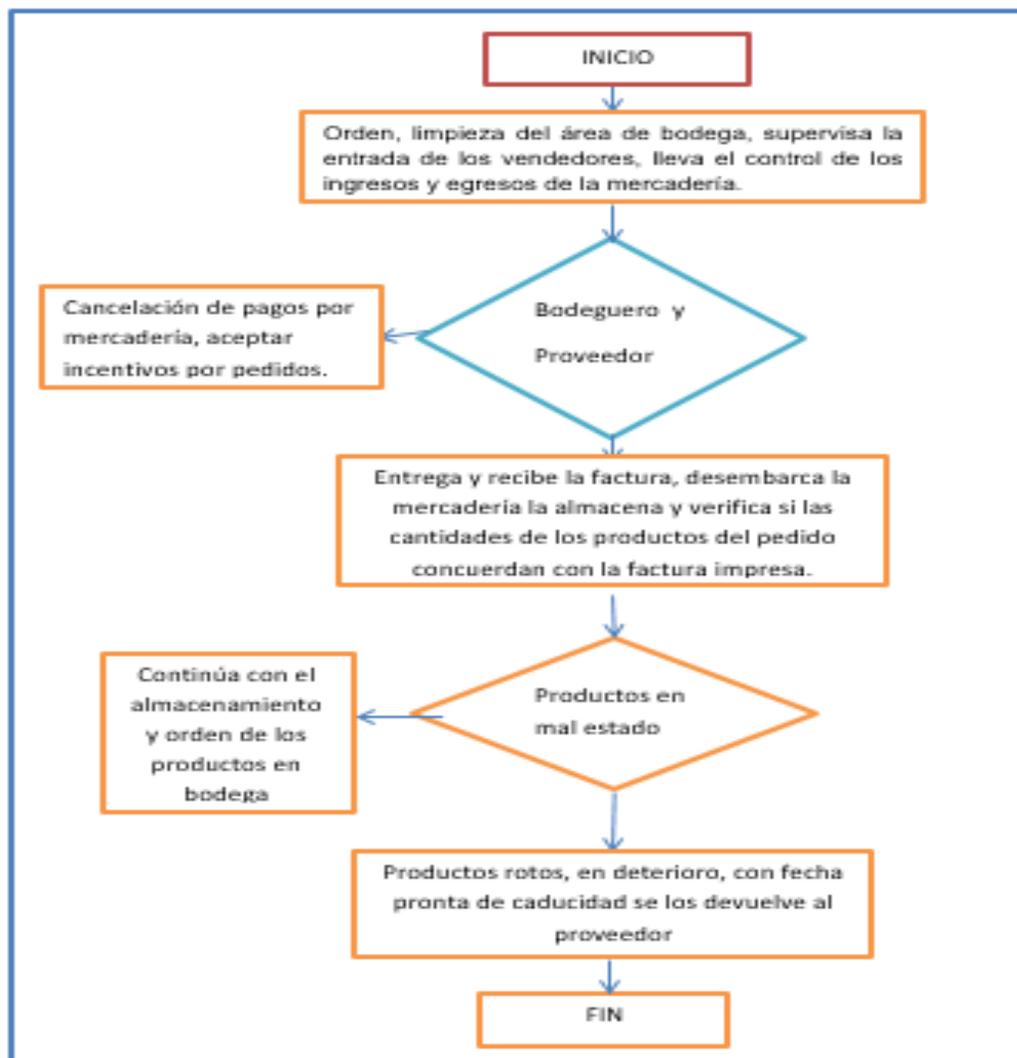
Funciones

- ✓ Archivar en orden los pedidos del día.
- ✓ Realización de las guías de entrada y salida de la mercadería.
- ✓ Velar por el orden en la bodega, acondicionando los inventarios, insumos o materiales que se encuentren en orden por género o código.
- ✓ Velar por la limpieza de la bodega (estanterías, piso, baños).
- ✓ Velar porque no hayan roedores u otra plaga que destruya los inventarios, insumos o materiales existentes.
- ✓ Verificación de los productos, trasladados del proveedor a la bodega.

- ✓ Actualización en base al género o código en los productos.
- ✓ Revisión o conteo de algunos artículos en base al inventario físico que tuvieron movimiento durante la semana.
- ✓ Cierre mensual y revisión del inventario conjuntamente con el administrativo.
- ✓ Control en el descargue de los productos que se van almacenar.
- ✓ Control en la entrega y recepción de facturas al personal de administración.

3.1.3 Flujograma del proceso del bodeguero

Grafico 1 Proceso del Bodeguero



Elaborado por: Lina León Zurita
Fuente: (Ketty Azucena Orrala Miranda, 2015)

3.2 Conclusiones

En la ejecución del programa de auditoría de gestión y los cuestionarios de control interno a la ferretería La Económica, se logró establecer que la empresa no tiene un control interno establecido ni un manual de funciones lo que ocasiona que las actividades no se desarrollen de una forma adecuada.

Se llegó a la conclusión al aplicar los cuestionarios de control interno, que la empresa por parte de la administración existe conflictos de liderazgo, lo que ocasiona que los empleados se sientan confundidos bajo qué dirección obedecer las labores encomendadas ocasionando retraso en las actividades.

Se logró también deducir que la empresa cuenta con un grado de riesgo alto. Mediante la aplicación de las pruebas se logró constatar que el personal de la empresa no se encuentra capacitado para distribuir y ordenar la mercadería que se almacena en las respectivas bodegas de la empresa.

3.3 Recomendaciones

Ejecutar la auditoría de gestión a la ferretería “La Económica” a sus diferentes áreas primordialmente al área de bodega en el cual se encuentran los inventarios, los mismos que generan rentabilidad y margen de utilidad para la empresa. Por ende es necesario la realización de la auditoría de gestión para detectar y corregir errores oportunamente y así poder contribuir al cumplimiento de los objetivos, desarrollo y productividad de la misma, manejando con eficiencia, eficacia y efectividad los recursos que posee dicha empresa.

Desarrollar habilidades en cuanto a direccionar al personal en la realización de los procesos para que no exista duplicidad de mando ni retraso en las actividades diarias y elaborar un manual de funciones que defina la responsabilidad de cada área.

Implementar programas que ayuden a capacitar al personal sobre la atención al cliente, rotación, traslado y almacenamiento de la mercadería.

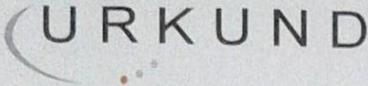
Bibliografías

- (COSO), C. o. (2008). Control Interno Informe Coso (3era ed). En S. A. Traducido por: Mantilla, Control Interno Informe Coso . Colombia: Eco Editores.
- Aguirre, J. (2010). Control Interno, Áreas específicas de implantación, Procedimientos y control. España: Cultura de Ediciones S.A.
- Alberto de la Peña Gutierrez. (2007). Auditoría Un Enfoque Práctico. Madrid (España): Ediciones Paraninfo S.A.
- Alfaro J. (2010). Auditoría Operacional. Nicaragua: Eco Ediciones.
- Alvin A. Arens, Randal J. Elder, Mark S. Beasley. (2007 (11ma Edición)). Auditoría un enfoque Integral. Mexico: Pearson.
- Aveiga, J. A. (2014). Auditoría de Gestión a la Dirección Provincial de Educación Hispana de Orellana, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2012. Orellana-Ecuador ESPOCH: Escuela Superior Politécnica del Chimborazo.
- Blanco Luna Yanel. (2012). Auditoría Integral normas y procedimientos. En B. L. Yanel, Auditoría Integral normas y procedimientos (págs. 34-35-68). Colombia: Eco Ediciones.
- César Camisón, Sonia Cruz, Tomás González. (2010). Gestión de Calidad: Conceptos, Efoques, Modelos y Sistemas. Mexico : Pearson.
- Cubillos,M,& Nuñez, S. (2012). Guia para la construcción de Indicadores de Gestión. Colombia : Digiprint Editores.
- De la peña Gutiérrez, A. (2007). Auditoría Un Enfoque Práctico. Madrid: Gráficas Rogar.
- Donna C. S Summers. (2010). Administración de la calidad. España: Perason.
- Ecuadoriano, C. G. (2001). Manual de Auditoría de Gestión (Segunda Edición). Ecuador.
- Estupiñan, R. (2010). Administración de Riesgos E.R.M y la auditoría Interna. Colombia: Digiprint Editores E.U.

- Fonseca, O. (2014). Sistema de Control Interno para Organizaciones-Guía practica y orientación para evaluar COSO,COCO,BASEL,COBIT,ERM. Mexico: Pearson.
- Gabriel Sánchez Curiel. (2010). Auditoria de Estados Financieros. Práctica Moderna Integral. Mexico: Pearson.
- González Peralo, R. (2006). Etapas de la auditoría de Gestión. Cuba: Auditoría Interna de Matanzas.
- Ketty Azucena Orrala Miranda. (2015). Auditoria de gestion al inventarios y su relacion con la toma de decisiones de la empresa comercial Melina S.A. Canton Milagro, año 2012 (Tesis de Grado, Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A. Quevedo-Ecuador: Universidad técnica Estatal de Quevedo.
- Mantilla Samuel. (2009). Auditoria del Control Interno. En M. Samuel, Auditoria del Control Interno (págs. 19-127). Bucaramanga Colombia: Eco Ediciones.
- Mantilla, S. (2008). Control Interno Informe COSO. En M. Samuel. Colombia: Eco Ediciones.
- R., P. Y. (2007). Auditoría Fundamentos Enfoque Moderno. Colombia: Eco Ediciones .
- Samuel Mantilla. (2009). Auditoria Financiera de Pymes. Bucaramanga Colombia: Eco Ediciones.

APÉNDICES

APÉNDICE 1: RESULTADO DEL ANTI PLAGIO



Urkund Analysis Result

Analysed Document: PROYECTO TERMINADO.docx (D24283349)
Submitted: 2016-12-12 19:41:00
Submitted By: lilezur_may@hotmail.com
Significance: 1 %

Sources included in the report:

CASO PRACTICO KAREN PIZA.docx (D24182691)
<http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/977/1/T-UTEQ-0147.pdf>

Instances where selected sources appear:

2

Proyecto Terminado
12/12/2016

APÉNDICE 2: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

Milagro, 5 de Diciembre del 2016

AUTORIZACIÓN

De acuerdo a la solicitud presentada por la estudiante LINA JANNETH LEÓN ZURITA con C.I. 0918790536, egresada de la UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO periodo Mayo- Octubre 2015 en la carrera de Contaduría Pública y Auditoría-CPA.

Por medio del presente documento se procede a dar autorización para que la solicitante realice su **TRABAJO PRÁCTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO**, en la empresa FERRETERÍA LA ECONÓMICA ubicada en la parroquia Virgen de Fátima (KM.26) Av. Principal # 408 provincia del Guayas, Cantón Yaguachi.

Para lo cual autorizamos a la egresada, para que pueda observar, tomar información de archivos, entrevistar al personal de nuestra entidad, y relacionados, en beneficio del desarrollo de su tema de estudio titulado, "DISEÑO DE UN PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN PARA LA FERRETERÍA LA ECONÓMICA", mismo que la solicitante realiza, además se espera que éste caso práctico aporte mejoras a la entidad y ayude a aumentar el grado de cumplimiento de sus objetivos a corto mediano y largo plazo.

Particular que comunico para fines convenientes.

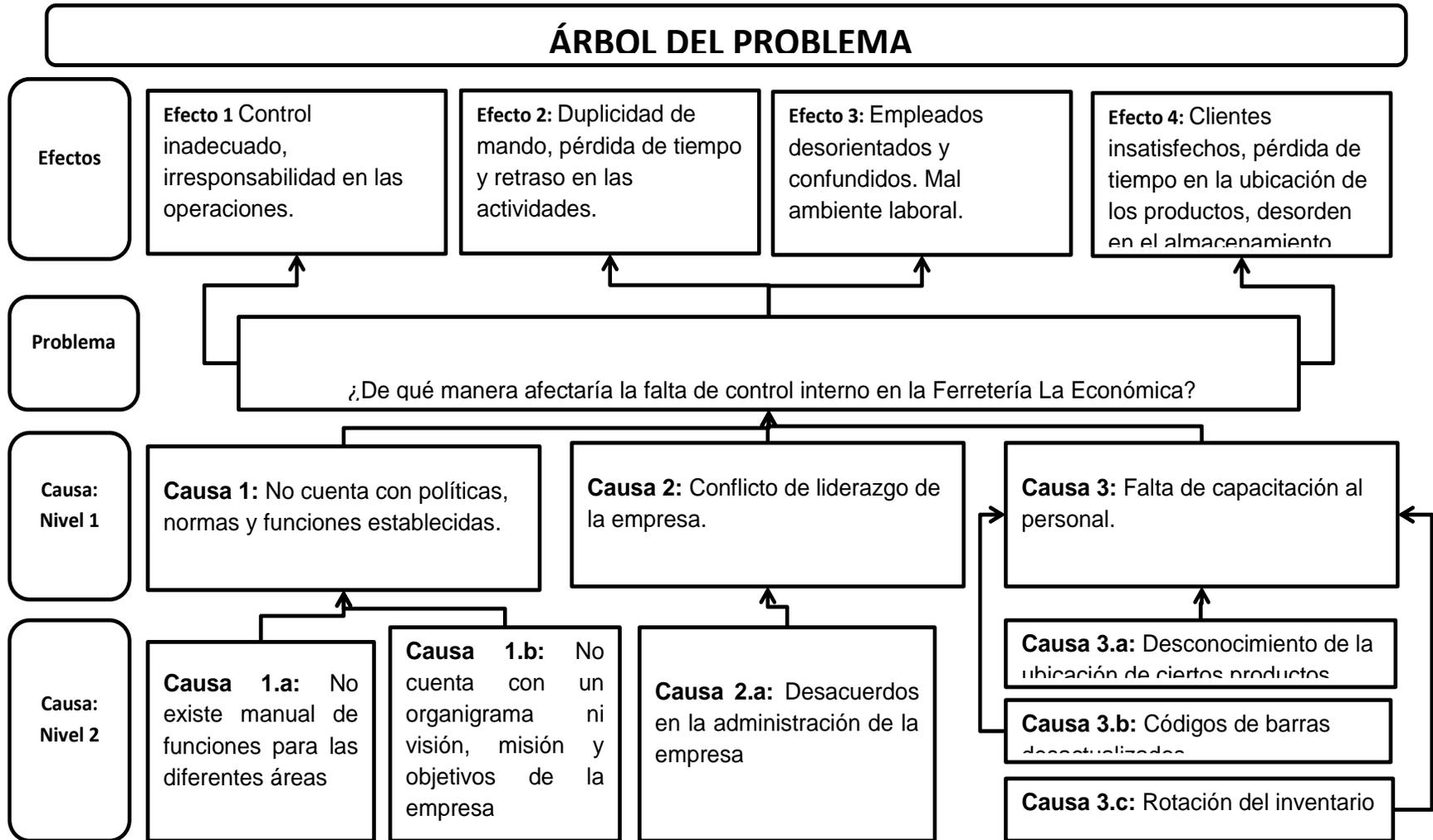
Atentamente



Norma Silva Balseca
GERENTE PROPIETARIO

FERRETERIA
"LA ECONOMICA"
Norma Silva Balseca
Parroquia Virgen de Fátima Kilómetro 26

APÉNDICE 3: MATRIZ DEL PROBLEMA



Elaborado por: Lina León Zurita

APÉNDICE 4: CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO POR COSO

Cuadro 1 Ambiente de control

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA FERRETERÍA LA ECONÓMICA UBICADA EN LA PARROQUIA VIRGEN DE FÁTIMA (KM 26) YAGUACHI - GUAYAS Periodo contable 2016 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE							
n0	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACION		OBSEVACIONES
		SI	A V	NO	C.O	P.O	
	AMBIENTE DE CONTROL						
1	¿El personal se encuentra seleccionado en base al perfil que requiere cada área de la empresa?			X	0	2	No porque realizan labores diferentes
2	¿El personal que labora en la empresa posee valores éticos?		x		1	2	Se les aborda el tema a veces
3	¿Se evalúa el desempeño al personal que labora en la empresa?			X	0	2	No se evalúa al personal
4	¿Se verifican los procesos y las operaciones de cada área de la empresa?		x		1	2	Si lo realiza pero no con frecuencia
5	¿El personal da cumplimiento a las metas propuestas por la empresa?	X			2	2	Si se cumplen con las metas

Elaborado por: Lina León Zurita

Fuente: (Ketty Azucena Orrala Miranda, 2015)

Cuadro 2 Evaluación del riesgo

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA FERRETERÍA LA ECONÓMICA UBICADA EN LA PARROQUIA VIRGEN DE FÁTIMA (KM 26) YAGUACHI - GUAYAS Periodo contable 2016 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE							
n0	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACION		OBSEVACIONES
		SI	AV	NO	C.O	P.O	
	EVALUACIÓN DEL RIESGO						
6	¿Se realiza por parte del encargado de bodega la toma física de los inventarios?	x			2	2	Solo de un determinado producto
7	¿Se utilizan indicadores de gestión que evalué el desarrollo de la empresa?			x	0	2	No se evalúan los indicadores
8	¿Se identifican los riesgos que detienen el cumplimiento en las operaciones de la empresa?		X		1	2	Pocas veces
9	¿La empresa cuenta con primas de seguro contra incendio o robo?			x	0	2	No es asegurada
10	¿Se verifica la rotación de los inventarios con periodos cortos de caducidad?		X		1	2	Pocas veces

Elaborado por: Lina León Zurita

Fuente: (Ketty Azucena Orrala Miranda, 2015)

Cuadro 3 Actividades de control

<p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA FERRETERÍA LA ECONÓMICA UBICADA EN LA PARROQUIA VIRGEN DE FÁTIMA (KM 26) YAGUACHI - GUAYAS Periodo contable 2016 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE</p>							
n0	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACION		OBSEVACIONES
		SI	AV	NO	C.O	P.O	
	ACTIVIDADES DE CONTROL						
11	¿Se ha realizado un control en los inventarios deteriorados y dados de baja mediante el sistema?			X	0	2	No se dado de baja a productos deteriorados
12	¿Existe coordinación para realizar las actividades de limpieza y ordenamiento de la bodega?		X		1	2	Las bodegas están desordenadas y con polvo en ciertos productos
13	¿Se realiza en la empresa inventarios al cierre de cada periodo?			X	0	2	No se realiza
14	¿El ingreso de mercadería se lo realiza bajo algún documento de soporte?	x			2	2	Si se realiza con la factura del proveedor
15	¿Se estima el riesgo del exceso en stock de ciertos productos de promoción en el inventario?		X		1	2	Solo esporádicamente

Elaborado por: Lina León Zurita

Fuente: (Ketty Azucena Orrala Miranda, 2015)

Cuadro 4 Sistema de Información

<p align="center">AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA FERRETERÍA LA ECONÓMICA UBICADA EN LA PARROQUIA VIRGEN DE FÁTIMA (KM 26) YAGUACHI - GUAYAS Periodo contable 2016 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE</p>							
n0	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACION		OBSEVACIONES
		SI	AV	NO	C.O	P.O	
	SISTEMA DE INFORMACIÓN						
16	¿Se informa sobre los errores en el sistema que han sido cometidos involuntariamente al digitar?		x		1	2	Solo cuando se hace la revisión se detecta los errores
17	¿Se revisan oportunamente los reportes emitidos por el encargado de la bodega?			X	0	2	No se los revisa
18	¿Se le da un seguimiento a las metas alcanzadas por la empresa?		x		1	2	Se realiza pocas veces
19	¿Se le informa al personal de ciertos cambios que ocurrirán en la empresa con anterioridad?	x			2	2	Si se les socializa
20	¿La administración controla que se cumplan con las metas establecidas por la empresa?	x			2	2	Si se evalúan el cumplimiento de las metas

Elaborado por: Lina León Zurita

Fuente: (Ketty Azucena Orrala Miranda, 2015)

Cuadro 5 Supervisión y Monitoreo

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA FERRETERÍA LA ECONÓMICA UBICADA EN LA PARROQUIA VIRGEN DE FÁTIMA (KM 26) YAGUACHI - GUAYAS Periodo contable 2016 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO POR COMPONENTE							
n0	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACION		OBSEVACIONES
		SI	AV	NO	C.O	P.O	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
21	¿Se realiza un reporte de los productos con mayor rotación para efectuar los pedidos?		x		1	2	Pocas son las ocasiones que se revisa los reportes
22	¿La empresa cuenta con un espacio adecuado para almacenar los inventarios en la bodega?	x			2	2	Cuenta con dos plantas, baja y alta para almacenamiento de inventarios
23	¿Se supervisa la entrega del pedido del cliente que todo esté debidamente facturado?			x	0	2	No se realiza
24	¿Se comunica la variación en cuanto a la modificación en el precio de un producto?			x	0	2	no se les comunica
25	¿La administración realiza revisión física al personal después de haber cumplido su jornada de trabajo?			X	0	2	No se realiza
TOTAL			21	50			

Elaborado por: Lina León Zurita
 Fuente: (Ketty Azucena Orrala Miranda, 2015)

ANÁLISIS DEL RIESGO

Cuadro 6 Nivel de confianza y de riesgo inherente

OBSERVACIONES: La ponderación irá de 1 al 3 en donde:		
0= la confianza será baja		
1= la confianza será moderada		
2= la confianza será alta		

CALIFICACIÓN OBTENIDA	CT	21
PUNTAJE OPTIMO	POND	50
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CO/PO x 100	NC	42%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC%	RI	58%

Elaborado por: Lina León Zurita
 Fuente: (Ketty Azucena Orrala Miranda, 2015)

Cuadro 7 Resultados del análisis de riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO 100-NC		

Elaborado por: Lina León Zurita

Fuente: (Ketty Azucena Orrala Miranda, 2015)

Mayor riesgo Menor confianza

Menor riesgo Mayor confianza

Cuadro 8 Calificación del riesgo

CALIFICACION OBTENIDA	21	RIESGO
PUNTAJE OPTIMO	50	
NIVEL DE CONFIANZA	42%	BAJO
RIESGO INHERENTE	58%	ALTO

Elaborado por: Lina León Zurita

Fuente: (Ketty Azucena Orrala Miranda, 2015)

Como se puede observar mediante la determinación del nivel de confianza nos arroja datos preliminares de la empresa con relación a la evaluación de los cuestionarios de control interno, el 42% lo que indica un bajo nivel de confianza y a su vez un nivel de riesgo de 58% lo que representa un riesgo alto.

Cuadro 9 Cuestionario al Área de Inventarios

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL ÁREA A AUDITAR (INVENTARIOS)				
Ferretería "La Económica" Contribuyente Obligado a llevar Contabilidad Ruc: 0901813436001 Aut. S.R.I. 1119433755 Dir.: Parroquia Virgen de Fátima Vía el Triunfo Km. 26 Av. Principal # 408 Yaguachi - Ecuador				
CT				
PT	SI=		Elaborado por: LL	
	NO=		Revisado por: XO	
No.	PREGUNTAS	RESPUEST		OBSERVACIONES
		A		
		SI	NO	
1	¿La persona encargada de la custodia de los inventarios se encuentra altamente capacitada para desempeñar sus funciones?		X	
2	¿La toma física de los inventarios la realiza una persona diferente al responsable de la custodia?		X	
3	¿Se comprueba que los inventarios al cierre del periodo han sido determinados, en cuanto a cantidades, precio, cálculo y existencias, sobre una base que guarda uniformidad con la utilizada en los inventarios?		X	
4	¿La administración realiza la revisión del cálculo de los inventarios?	X		
5	¿Aplican métodos para la rotación de los Inventarios?		X	
6	¿Se designa un día a la semana para realizar limpieza y orden de las bodegas?		X	
7	¿Se les da el debido tratamiento en el almacenaje a los inventarios de categoría frágiles?	X		
8	¿La empresa maneja sus inventarios mediante algún software diseñado para estos?	X		Solo para ingresos y egresos
9	¿El personal de ventas encuentra con facilidad los productos en la bodega?		X	
10	¿El personal de venta en busca del producto solicitado por el cliente desordena la bodega?		X	
TOTAL		3	7	

Elaborado por: Lina León Zurita

Fuente: (Ketty Azucena Orrala Miranda, 2015)

Cuadro 10 Resultados del Cuestionario del Área de Inventario

Nivel de Confianza= 30% BAJO
Nivel de Riesgo= ALTO
Preg. Positivas/Total Preg*100=
03/10*100)= 30%

PORCENTAJE	RIESGO	CONFIANZA
14% - 50%	Alto	Bajo
51% - 75%	Moderado	Moderado
76% - 95%	Bajo	Alto

Elaborado por: Lina León Zurita

Fuente: (Ketty Azucena Orrala Miranda, 2015)

Los resultados obtenidos en relación al área de inventarios mediante la ejecución del cuestionario de control interno nos indica que existe un riesgo alto y un bajo nivel de confianza, por lo que la administración deberá considerar oportunamente las acciones correctivas y necesarias para mejorar.

APÉNDICE 5: LA ENTREVISTA

Empresa: Ferretería La Económica
Dirección: Parroquia Virgen de Fátima Vía el Triunfo Km. 26 Av. Principal # 408
Teléfono: (04)2724217
Propietario(a): Sra. Norma Lucía Silva Balseca

1.- ¿Posee la empresa un manual de funciones?
No, pero si me gustaría en lo posterior contratar a un profesional para que me realice un manual de funciones para mi empresa.

2.- ¿Existe en su empresa conflictos en liderazgo?
Sí, pero es de vez en cuando con mi único hijo que también labora en mi empresa y tiene otros criterios con respecto al encomendar las labores a los empleados.

3.- ¿Tiene la empresa estructurada su misión, visión y objetivos?
No, mi empresa no lo tiene aún pero también lo considerare

4.- ¿Posee la empresa un organigrama?
No, no lo tiene.

5.- ¿Cuenta con un software para llevar el control del Inventario?
Si, lo integre a mi empresa hace tres años atrás.

6.- ¿Ha realizado alguna vez inventario en su empresa?
Si, sola la vez que integre el software.

7.- ¿Ha efectuado alguna vez auditoría en sus inventarios?
No, no he realizado.

8.- ¿Reciben capacitación sus empleados?
Actualmente, no he tenido la oportunidad para capacitarlos.

9.- ¿Ha tenido problemas con el almacenamiento de la mercadería?
Sí, es uno de mis principales problemas que tengo en la empresa con la persona encargada de almacenar la mercadería no cuenta con conocimientos y no tiene experiencia.

10.- ¿Estaría usted dispuesta a contratar a un profesional para que le realice una auditoría de gestión?
Si, sobre todo si se trata de mejorar estaría dispuesta.

Elaborado Por: LL

APÉNDICE 6: Fotografía de la empresa

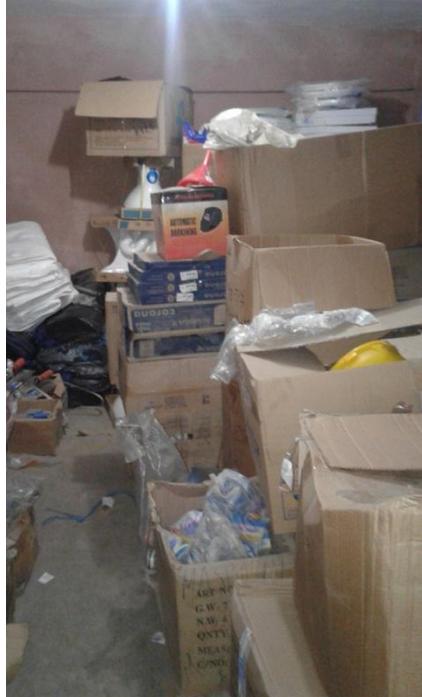


APÉNDICE 7: Fotografía con la Administradora propietaria de la Ferretería La Económica



APÉNDICE 8 Fotografías de las Bodegas de la ferretería La Económica

Planta Alta



Planta Baja

