



# UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

*La Universidad Católica de Loja*

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORIA  
MODALIDAD PRESENCIAL

**“AUDITORIA DE GESTIÓN AL ALMACÉN PRO-  
HOGAR POR EL PERIODO COMPRENDIDO EN EL  
01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008”**

Tesis de Grado previa la  
obtención del Título de Ingeniero  
en Contabilidad y Auditoría

**AUTORAS:**

*Janeth Enríquez González*

*Lorena López Pardo*

**DIRECTORA:**

*Mgs. Liz Valle*

Loja- Ecuador

2009

Mgs. Liz Valle

DOCENTE DE LA ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de tesis “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ALMACÉN PRO-HOGAR POR EL PERIODO COMPRENDIDO EN EL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008”, realizado por las estudiantes: Lorena López y Janeth Enríquez, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, julio de 2009

Atentamente,

Mgs. Liz Valle  
**DIRECTORA DE TESIS**

“Nosotras Lorena López y Janeth Enríquez, declaramos ser autoras del presente trabajo y eximimos expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaramos conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

Atentamente,

Lorena López  
AUTORA

Janeth Enríquez  
AUTORA

# **AUTORÍA**

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo de tesis, son de exclusiva responsabilidad de sus autoras.

Lorena López

Janeth Enríquez

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico con mucho amor a mis padres, José y Esperanza a mis hermanos, que me han apoyado incondicionalmente para que pueda hacer realidad mi más grande sueño, y cumplir con la meta que me he propuesto.

**LORENA**

Con mucho cariño y amor dedico este trabajo a mis padres María González y Miguel Enríquez y a mis hermanos que son el pilar fundamental en mi vida, quienes con sus bendiciones y consejos me apoyaron para llegar a culminar con éxito mis estudios universitarios siendo este uno de mis más grandes anhelos.

**JANETH**

## **AGRADECIMIENTO**

Es muy grato expresar nuestros sinceros agradecimientos al personal docente de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica Particular de Loja por brindarnos sus conocimientos con responsabilidad y ayudarnos en nuestra formación profesional y personal.

Al Lic. Juan Pérez gerente del almacén Pro-Hogar, así como a sus empleados, por darnos la oportunidad y colaborar activamente en la realización de nuestro trabajo.

A la Mgs. Liz Valle directora de nuestra práctica profesional, quien con sus conocimientos aportó desinteresadamente para que el presente trabajo llegue a su culminación.

A todos Gracias,

**LAS AUTORAS**

## INDICE DEL CONTENIDOS

Portada.....	i
Certificación.....	ii
Declaración y cesión de derechos.....	iii
Autoría.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi

### RESUMEN EJECUTIVO

## CAPÍTULO I GENERALIDADES DEL ALMACÉN PRO-HOGAR

### 1. Antecedentes de la empresa

1.1 Reseña Histórica.....	2
1.2 Base Legal.....	3
1.3 Misión.....	4
1.4 Visión.....	4
1.5 Objetivos.....	4
1.6 Valores Corporativos.....	5
1.7 Naturaleza.....	6
1.8 Estructura Orgánica Funcional de Pro-Hogar.....	8
1.8.1 Organigrama estructural de Pro-Hogar.....	8
1.9 Manual de Funciones.....	10

## CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL DE AUDITORÍA

### 2. Generalidades de la Auditoría

2.1 Concepto de Auditoría.....	17
2.2 Tipos de Auditorías.....	18
2.2.1 De acuerdo a quien la realiza.....	18
2.2.2 De acuerdo con su creación.....	18
2.3 Propósitos y Objetivos de la Auditoría Administrativa.....	19
2.3.1 Propósitos.....	19
2.3.2 Objetivos.....	19
2.4 Alcance.....	20

2.5	Código de Ética del Auditor.....	20
2.6	Control Interno.....	22
2.6.1	Componentes de Control Interno.....	23
2.6.1.1	Ambiente de Control.....	23
2.6.1.2	Valoración de Riesgo.....	23
2.6.1.3	Actividades de Control.....	24
2.6.1.4	Información y Comunicación.....	24
2.6.1.5	Supervisión.....	24
2.6.2	Métodos de Evaluación.....	24
2.6.2.1	Cuestionarios.....	25
2.6.2.2	Flujogramas.....	26
2.6.2.3	Descriptivos.....	26
2.6.2.4	Matrices.....	26
2.7	Riesgo de la Auditoría.....	28
2.8	Muestreo de la Auditoría.....	28
2.8.1	Método no estadístico.....	29
2.8.2	Método estadístico.....	29
2.9	Evidencia de la Auditoría.....	29
2.9.1	Elementos.....	29
2.9.2	Clases de Evidencia.....	29
2.9.3	Hallazgos de Auditoría.....	30
2.9.3.1	Atributos del hallazgo.....	30
2.10	Técnicas de Auditoría.....	30
2.11	Papeles de Trabajo.....	31
2.11.1	Programa de Auditoría.....	32
2.11.2	Índices y Referenciación.....	33
2.11.3	Marcas de Auditoría.....	33
2.12	Elementos de Gestión.....	34
2.13	Indicadores de Gestión.....	34
2.13.1	Concepto de Indicador.....	34
2.13.1.1	Para formular un indicador.....	35
2.13.1.2	Características que debe reunir un indicador.....	35
2.13.2	Clasificación de los indicadores de gestión.....	35
2.13.2.1	Indicadores de Ejecución.....	36
2.13.2.2	Indicadores del Proceso Administrativo.....	36

2.14 Flujograma del Proceso de Auditoría .....	38
--	----

### **CAPÍTULO III EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA**

#### **3 Proceso de ejecución de la Auditoría**

3.1 Fase I Conocimiento Preliminar.....	40
3.2 Fase II Planificación.....	49
3.3 Fase III Ejecución.....	58
3.4 Fase IV Comunicación de Resultados.....	135

#### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Conclusiones.....	143
Recomendaciones.....	145
BIBLIOGRAFÍA.....	146
ANEXOS.....	147

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación, tiene relación con la ejecución de auditoría de gestión al almacén Pro-Hogar, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008, se realizó de acuerdo al Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado, Normas Técnicas de Control Interno, Principios de Auditoría.

Esta investigación se ejecutó en cumplimiento de un requisito previo a la obtención de título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

La estructura global se sujeta a las normas generales para la graduación en la Universidad Técnica Particular de Loja, destacándose dos partes importantes las cuales son: una teórica y una práctica. Distribuidas en tres capítulos, los mismos que se especifican a continuación:

En el primer capítulo se presentan los aspectos generales del almacén pro-Hogar, partiendo de una breve reseña histórica, su estructura orgánica, funcional y sus procesos y naturaleza de sus operaciones.

En el segundo capítulo se realiza un estudio de la parte conceptual de la auditoría de gestión, su importancia, clasificación, propósitos, objetivos y alcance, definiciones de control interno e indicadores de gestión.

Además se detalla el proceso de auditoría, papeles de trabajo, marcas e índices, también se presentan todos los elementos teóricos desde la planificación, trabajo de campo y comunicación de resultados hasta la formulación del informe final.

En el tercer capítulo se presenta el trabajo práctico, el mismo que inicia con la Orden de Trabajo, Notificación, Plan Preliminar, Plan Específico en los cuales se prepararon y elaboraron los Programas, Cuestionarios de Control Interno, Indicadores de Gestión, Elaboración de Encuestas; los mismos que fueron aplicados en el trabajo de campo, obteniendo como resultado de la auditoría de gestión que el Sistema de Control Interno en el almacén es deficiente, situación que se produce por la falta de documentación, por tanto se recomienda a los directivos del almacén preocuparse por mejorar los sistemas de control interno, partiendo de una estructuración adecuada y correcta delimitación de funciones.

Finalmente se elaboró el informe de auditoría, el mismo que contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones, destacándose como resultado de ello que es fundamental implantar un sistema de control interno que permita detectar irregularidades para el adecuado funcionamiento de las actividades operativas del almacén.

Este trabajo de investigación permitirá concientizar a los directivos del almacén pro-Hogar sobre la necesidad de tomar acciones correctivas que nos permitan mejorar el manejo de los recursos con eficiencia.

# **CAPÍTULO I**

## **GENERALIDADES DEL ALMACÉN PRO-HOGAR**

## **1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA**

### **1.1 RESEÑA HISTÓRICA**

La historia del almacén Pro-Hogar nace con la iniciativa de dos jóvenes emprendedores, estudiantes de la Universidad Nacional de Loja, el 15 de octubre de 1992, con la finalidad de ofrecer a la ciudadanía lojana la oportunidad de adquirir productos de buena calidad que se encuentren al alcance de todos, brindando electrodomésticos y artículos de bazar, tanto en su local como a domicilio y considerando el buen servicio y trato a los clientes, contribuyendo de esta forma al desarrollo y crecimiento de esta importante empresa.

En sus inicios esta empresa se constituyó con la aportación de capital de 900.000 sucres, el cual se encontraba distribuido de la siguiente manera;

- Sr. Juan Pérez 300.000 sucres.
- Sr. José Narváez 600.000 sucres.

Que fue el aporte total de los socios además, se consideró como sociedad de mutuo acuerdo entre sus fundadores; transcurridos 6 meses posteriores a su creación el Sr. José Narváez decidió vender su participación en el negocio a su socio, el mismo que posteriormente pasó a convertirse en dueño absoluto del almacén constituyéndose así como persona natural y estableciéndose como negocio familiar; siendo administrado por el, en calidad de gerente.

Al iniciar Pro-Hogar con sus actividades comerciales, no contaba con un lugar propio para realizar sus operaciones, y decidió arrendar un local de propiedad del Sr. Andrés Sarmiento; cuya ubicación se encontraba en la Av. Cuxibamba y Tena. A medida que el negocio iba creciendo y la demanda de productos aumentaba; en el año de 1999 el Sr. Juan Pérez, adquirió un lote de terreno ubicado en la Av. Gran Colombia entre Tena y Ancón; fue en este sector donde se construyó la matriz del almacén que en la actualidad se conoce.

Hoy el almacén Pro-Hogar, lleva 17 años en el mercado ofreciendo sus productos en su amplio edificio que consta de dos plantas, en las cuales está expuesta una amplia gama de productos, en líneas de electrodomésticos, muebles y bazar en general.

## **1.2 BASE LEGAL**

El almacén Pro-Hogar para la realización de las actividades financieras y administrativas, actuando como persona natural se encuentra regulada por:

- **Servicio de Rentas Internas**

Es una entidad técnica y autónoma que tiene la responsabilidad de recaudar las contribuciones internas establecidas por Ley, cuya finalidad es consolidar la cultura tributaria en el país.

- **Ilustre Municipio de Loja**

Es la entidad reguladora encargada de la recolección de los tributos a predios y patentes municipales.

- **Inspectoría de Trabajo**

El Ministerio de Trabajo y Empleo es el ente rector en el diseño y ejecución de políticas laborales, de empleo y desarrollo de los recursos humanos.

- **Cámara de Comercio de Loja**

Es una institución que busca fortalecer, respaldar y gestionar diversas actividades en favor de los intereses de los comerciantes lojanos, fundamentada en el principio de que la unión hace la fuerza.

- **Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados**

Son normas establecidas con la finalidad de presentar la información financiera de manera, eficiente, oportuna y con el debido cuidado profesional.

- **Cuerpo de Bomberos de Loja**

Su trabajo se basa en la Ley de Seguridad Nacional, Ley de Defensa Contra Incendios y Ordenanzas Municipales y sus Reglamentos.

### **1.3 MISIÓN**

“Ser una empresa que ofrece gran variedad de artículos y electrodomésticos a la ciudadanía”.

### **1.4 VISIÓN**

“Ser una empresa líder en el mercado local y provincial, brindando productos de calidad”

### **1.5 OBJETIVOS**

#### **OBJETIVO GENERAL:**

- Trabajar por obtener una ventaja competitiva ante nuestros adversarios, ofreciendo productos con altos estándares de calidad y así posesionarnos como líderes en el mercado.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Incrementar el nivel de conocimiento empresarial por parte del personal sobre los aspectos generales del almacén.
- Lograr la eficiencia en el manejo de inventarios disponibles en el año 2008.
- Incrementar la rentabilidad en ventas al contado y a crédito durante el año 2008.
- Incrementar la capacitación y bienestar del personal mediante la aplicación y cumplimiento de políticas establecidas por el almacén.
- Determinar el grado de satisfacción al cliente con la finalidad de conocer el desempeño dentro del almacén.

## 1.6 VALORES CORPORATIVOS:

- **Trabajo en equipo**

Mediante la participación individual de los miembros de la empresa, para realizar una actividad laboral, se basa en la confianza, comunicación y sinceridad asumiendo los objetivos del equipo como propios y planificando conjuntamente las tareas.

- **Respeto**

El comportamiento del personal de la entidad, basado en la armonía de las relaciones interpersonales, aceptando y reconociendo la dignidad humana, las ideas y el desempeño de las funciones reflejadas en una buena imagen de la organización.

- **Puntualidad**

Actitud de los trabajadores para cumplir oportuna y eficientemente las tareas asignadas, a efecto de valorar el tiempo propio y de los demás.

- **Responsabilidad**

Compromiso personal y laboral de tomar decisiones correctas para cumplir y hacer cumplir las tareas encomendadas.

- **Lealtad**

Fidelidad con uno mismo y con los demás, en el comportamiento personal y laboral cuidando la integridad e imagen de la empresa.

- **Honestidad**

Principio esencial del personal; demostrando en acciones, pensamientos y actitudes, la garantía de un ambiente de confianza y transparencia.

## 1.7 NATURALEZA

El almacén Pro-Hogar tiene como objeto principal la compra-venta de productos de bazar y electrodomésticos en general en múltiples líneas como: Electrolux, Sony, LG, Samsung, Oster, Paraíso del Ecuador S.A, Indurama, Casio, Corona, UMCO, De Walt, Pioneer, Pika y Panasonic.

Los proveedores potenciales para el almacén se encuentran ubicados en las principales ciudades del Ecuador:

- Guayaquil: Productos de audio y video.
- Cuenca: Refrigeradoras y cocinas.
- Machala: Licuadoras, wafieras, batidoras.
- Quito: Colchones, motosierras, molinos.

Para la adquisición de artículos, el almacén no cuenta con un presupuesto anual, sino lo hace en función a la demanda de mercado y considerando la conveniencia de precios; estas compras pueden ser a contado o a crédito.

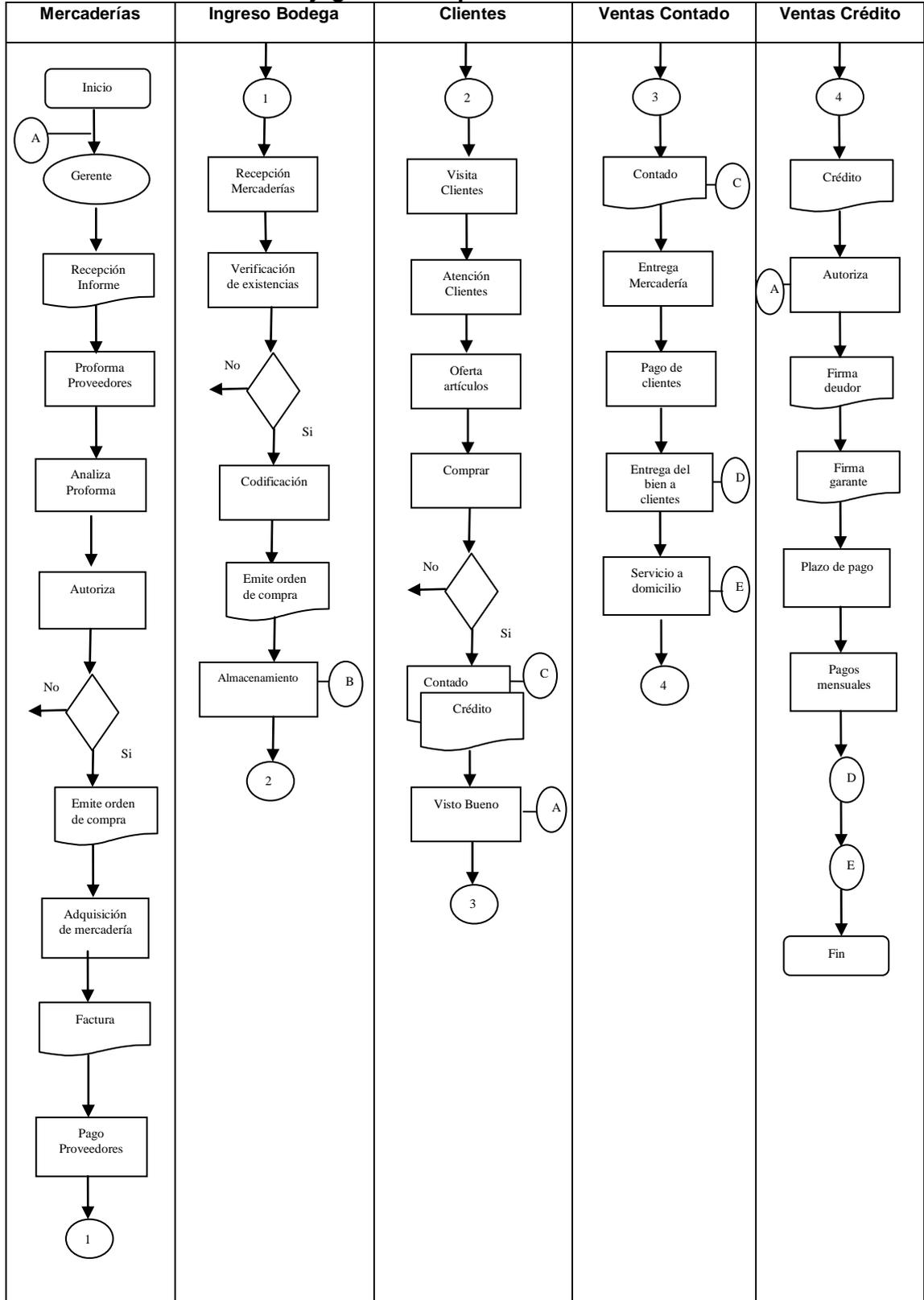
De igual manera en el momento de realizar la venta de productos, también tiene dos modalidades de pago para los clientes ya sea al contado ofreciendo descuentos y a crédito otorgando facilidades de pago, cuyos plazos pueden variar entre 3, 6 y 9 meses dependiendo del monto del producto; o mediante tarjeta de crédito como: Cuota fácil, Diners Club-International, Visa-Mastercard, Bankcard, Visa Banco de Loja.

Pro-Hogar posee un inventario de productos que le permiten satisfacer las exigencias del mercado, debido a que cuando un cliente solicita un artículo en grandes cantidades es factible despachar el pedido en forma inmediata.

Es importante recalcar que también existe cierta mercadería que no se puede mantener en stock, debido a los continuos avances tecnológicos, tal es el caso de los equipos de computación cuya adquisición se la realiza únicamente bajo pedido.

### ALMACÉN PRO-HOGAR

**Cuadro 1. Flujograma de operaciones del almacén**



Fuente: Almacén Pro-Hogar

Elaborado por: Lorena López y Janeth Enríquez

## 1.8 ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL DE PRO-HOGAR

De la investigación realizada a la empresa objeto de estudio, cuenta con los siguientes niveles dentro de su organización:

### **Nivel Directivo:**

- Gerente
- Sub-Gerente

### **Nivel Asesor:**

- Asesor Jurídico

### **Nivel Auxiliar o de Apoyo:**

- Contadora
- Auxiliar de Contabilidad
- Secretaria
- Cajera
- Ventas

### **Nivel Operativo:**

- Vendedores
- Chofer
- Bodeguero

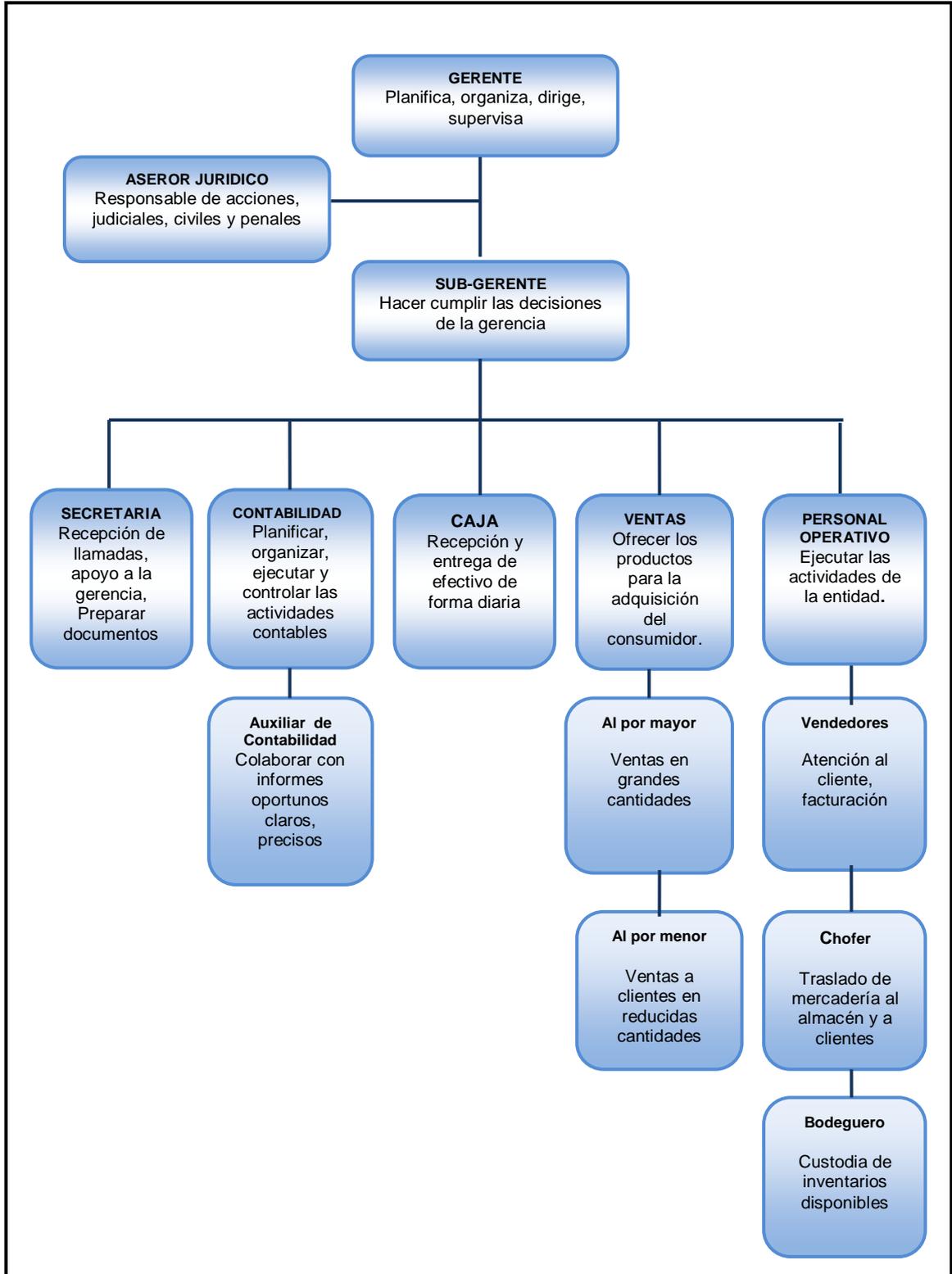
### 1.8.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE PRO-HOGAR

El almacén Pro-Hogar al no contar con la Estructura Orgánica tomando como base fundamental su estructura funcional se pone a consideración del Gerente del almacén el siguiente organigrama estructural, el mismo que se encuentra dentro de un orden racional y técnico.

Esto consecuentemente evitara que las relaciones de autoridad, dependencia, subrogación sean caóticas y así como también propenderá a que exista una coordinación adecuada para obtener como resultado la labor conjunta entre las personas que allí laboran para la consecución de metas y objetivos.

## ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL ALMACÉN PRO-HOGAR

Cuadro 2. Organigrama del almacén Pro-Hogar



Fuente: Almacén Pro-Hogar

Elaborado por: Lorena López y Janeth Enríquez

## 1.9 MANUAL DE FUNCIONES

El Almacén Pro-Hogar al no contar con un manual estructurado de funciones que describa los deberes y responsabilidades de los integrantes de la organización, se pone a consideración del Gerente del almacén el siguiente manual de funciones que se describe a continuación:

**Cuadro 3. Manual de Funciones Administrativas Pro-Hogar**

<b>Manual de Funciones administrativas</b>		<b>Pág. N°</b> 1/1
<b>Asunto</b>	Descripción de funciones	<b>Fecha vig:</b>
<b>Punto</b>	Almacén PRO-HOGAR	<b>Sust. Pág.</b>
<b>Aprobado por</b>		<b>De fecha:</b>
<b>Objetivo:</b> Explicar las funciones que desempeñaran el personal del almacén		
<b>Responsable</b>	<b>Acción</b>	
<b>GERENTE PROPIETARIO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar que todas las actividades Administrativas y Financieras del almacén se realicen eficientemente, buscando un uso adecuado de los recursos humanos, materiales, y financieros.</li> <li>2. Representar judicial y extrajudicialmente a la empresa.</li> <li>3. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera del almacén.</li> <li>4. Actualizar y mantener bajo su control los bienes y valores de la empresa.</li> <li>5. Contratar, remover y sancionar, a los empleados por el incumplimiento de sus obligaciones.</li> <li>6. Suministrar la información que le soliciten los organismos reguladores.</li> <li>7. Delegar o revocar delegaciones conferidas a Sub-Gerente cuando este no se encuentre presente.</li> <li>8. Implementar políticas y lineamientos que permitan mejorar la administración.</li> </ol>	

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

Cuadro 4. Manual de Funciones Administrativas Pro-Hogar

<b>Manual de Funciones administrativas</b>		<b>Pág. N°</b> 1/2
<b>Asunto</b>	Descripción de funciones	<b>Fecha vig:</b>
<b>Punto</b>	Almacén PRO-HOGAR	<b>Sust. Pág.</b>
<b>Aprobado por</b>		<b>De fecha:</b>
<b>Objetivo:</b> Explicar las funciones que desempeñaran el personal del almacén		
<b>Responsable</b>	<b>Acción</b>	
<b>SUB-GERENTE</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejercer la representación legal del almacén en caso de ausencia absoluta o temporal del gerente general.</li> <li>2. Ejercer las funciones propias del gerente, cuando éste le delegue.</li> <li>3. Ejecutar y hacer cumplir las decisiones emanadas de la gerencia.</li> <li>4. Servir de canal de comunicación entre el personal del almacén y la gerencia.</li> <li>5. Elaborar, en coordinación con la gerencia los mecanismos de selección, contratación, seguimiento y evaluación de la gestión del personal y de los trabajadores.</li> <li>6. Elaborar y presentar oportunamente los informes de su gestión que le solicitare la gerencia.</li> </ol>	
<b>SECRETARIA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Será la encargada de ayudar al gerente en cosas relativas a su labor y otras que le sean asignadas.</li> <li>2. Recepción de llamadas telefónicas, correos electrónicos e informar a la gerencia.</li> <li>3. Preparar la documentación y los Informes que le sean solicitados y mantener un archivo adecuado de los mismos.</li> <li>4. Estar pendiente de las actividades que ocurran en el local y todo lo concerniente a la gerencia.</li> </ol>	

Fuente: Almacén Pro-Hogar

Elaborado por: Lorena López y Janeth Enríquez

**Cuadro 5. Manual de Funciones Administrativas Pro-Hogar**

<b>Manual de Funciones administrativas</b>		<b>Pág. N°</b> 1/3
<b>Asunto</b>	Descripción de funciones	<b>Fecha vig:</b>
<b>Punto</b>	Almacén PRO-HOGAR	<b>Sust. Pág.</b>
<b>Aprobado por</b>		<b>De fecha:</b>
<b>Objetivo:</b> Explicar las funciones que desempeñaran el personal del almacén		
<b>Responsable</b>	<b>Acción</b>	
<b>ASESOR LEGAL</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Emitir opinión legal respecto al alcance de las leyes, reglamentos e interpretaciones para obtener una mayor eficacia en los servicios.</li> <li>2. Asumir la defensa judicial o extrajudicial, de aspectos legales relacionados con el almacén.</li> <li>3. Iniciar juicios civiles para la recuperación de cartera vencida.</li> <li>4. Asesorar a los funcionarios y personal del almacén sobre nuevas técnicas, cambios en las leyes ecuatorianas, así como reglamentos, decretos y más normativas de interés para el mismo.</li> <li>5. Coordinar con la gerencia los casos que están en mora, para tener un dialogo con los clientes y evitar litigios.</li> </ol>	
<b>CONTADORA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificar, organizar, ejecutar y controlar las actividades contables del almacén.</li> <li>2. Elabora y firmar los balances del almacén, para el control y análisis de gerencia.</li> <li>3. Emitir informes de los pagos a los empleados.</li> <li>4. Registrar las transacciones contables del almacén.</li> <li>5. Mantener un archivo adecuado de las operaciones realizadas del almacén.</li> </ol>	

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

**Cuadro 6. Manual de Funciones Administrativas Pro-Hogar**

<b>Manual de Funciones administrativas</b>		<b>Pág. N° 1/4</b>
<b>Asunto</b>	Descripción de funciones	<b>Fecha vig:</b>
<b>Punto</b>	Almacén PRO-HOGAR	<b>Sust. Pág.</b>
<b>Aprobado por</b>		<b>De fecha:</b>
<b>Objetivo:</b> Explicar las funciones que desempeñaran el personal del almacén		
<b>Responsable</b>	<b>Acción</b>	
<b>AUXILIAR DE CONTABILIDAD</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Colaborar con la contadora en todas las actividades encomendadas por ella.</li> <li>2. Elaborar roles de pago para los empleados.</li> <li>3. Realizar informes cuando contabilidad lo requiera.</li> <li>4. Realizar conciliaciones bancarias.</li> <li>5. Ayudar con las actividades de archivo</li> </ol>	
<b>CAJERA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrega y recibe diariamente el dinero en efectivo de las ventas realizadas.</li> <li>2. Entrega los reportes diarios del movimiento de caja con sus respectivos respaldos.</li> <li>3. Entrega los cuadros diarios de las operaciones de caja a contabilidad.</li> <li>4. Atender a los clientes con el respeto que estos merecen.</li> <li>5. Informar si se presenta faltantes o sobrantes de caja.</li> </ol>	

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

**Cuadro 7. Manual de Funciones Administrativas Pro-Hogar**

<b>Manual de Funciones administrativas</b>		<b>Pág. Nº 1/5</b>
<b>Asunto</b>	Descripción de funciones	<b>Fecha vig:</b>
<b>Punto</b>	Almacén PRO-HOGAR	<b>Sust. Pág.</b>
<b>Aprobado por</b>		<b>De fecha:</b>
<b>Objetivo:</b> Explicar las funciones que desempeñaran el personal del almacén		
<b>Responsable</b>	<b>Acción</b>	
<b>VENEDORES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atender a los clientes en el momento en que ingresen al almacén.</li> <li>2. Ofrecer los electrodomésticos y productos de bazar con las especificaciones necesarias.</li> <li>3. Informar de los créditos y plazos para la adquisición de los productos.</li> <li>4. Chequear que los productos se encuentren en buenas condiciones para ser despachados.</li> </ol>	
<b>BODEGUERO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de mercadería de adquisiciones.</li> <li>2. Constatar la mercadería con la respectiva factura.</li> <li>3. Chequear que la mercadería cumpla con los requerimientos exigidos y que se encuentre en buenas condiciones.</li> <li>4. Ingresar la mercadería en el sistema de inventarios.</li> <li>5. Crear una codificación adecuada de manera que puedan incorporarse nuevos códigos.</li> <li>6. Enviar informe mensual a contabilidad general con los respectivos documentos.</li> <li>7. Mantener en buenas condiciones del inventario de las mercaderías que se encuentran bajo su cargo.</li> </ol>	

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

**Cuadro 8. Manual de Funciones Administrativas Pro-Hogar**

<b>Manual de Funciones administrativas</b>		<b>Pág. N<sup>o</sup></b> 1/6
<b>Asunto</b>	Descripción de funciones	<b>Fecha vig:</b>
<b>Punto</b>	Almacén PRO-HOGAR	<b>Sust. Pág.</b>
<b>Aprobado por</b>		<b>De fecha:</b>
<b>Objetivo:</b> Explicar las funciones que desempeñaran el personal del almacén		
<b>Responsable</b>	<b>Acción</b>	
<b>CHOFER</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estará a cargo de transportar la mercadería a los respectivos domicilios de los clientes.</li> <li>2. Velará por que la mercadería llegue de manera integra a su destino.</li> <li>3. Cuidará que el vehículo utilizado se encuentre en buenas condiciones.</li> </ol>	

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

El constante crecimiento del almacén Pro-Hogar, le ha permitido ofrecer a sus clientes gran variedad de mercadería de buena calidad, precios razonables y accesible a los compradores lo cual le ha permitido expandirse de manera favorable a otras provincias.

Tales como la provincia de Zamora Chinchipe; en Palanda y Zumba, en la provincia de Loja; Catamayo, Gonzanamá, Macará, Cariamanga y Saraguro. Además es elemental recalcar que dicha empresa actúa como distribuidor tanto, a mayoristas como minoristas brindando así un mejor servicio a la ciudadanía.

La actual administración del almacén se encuentra bajo la responsabilidad del propietario el cual actúa en calidad de gerente

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL DE AUDITORÍA**

## 2 GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA

### 2.1 CONCEPTO DE AUDITORÍA

“La auditoría es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas efectuado con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de verificarlas, evaluarlas y elaborar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones, y en el caso del examen de los estados financieros, el correspondiente dictamen profesional respecto a su razonabilidad”<sup>1</sup>

- **El proceso sistemático de auditoría:** Consiste en obtener evidencia mediante un conjunto de métodos lógicos y secuenciales para, recolectar información y el auditor tendrá que apegarse a los estándares generales establecidos por su profesión.
- **La Evidencia de auditoría:** Son los registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente para los criterios de auditoría y que son verificables.
- **Informes:** Se basan en actividades económicas y otros acontecimientos que se toman por lo general en informes financieros.
- **El trabajo del auditor:** Es determinar el grado de correspondencia, entre la evidencia de lo que ocurrió en realidad y la información que se ha presentado de esos sucesos.
- **Los principios establecidos:** Constituyen la base para la medición y el informe de los acontecimientos de los hechos económicos, en el cual el auditor debe tener la capacidad suficiente para determinar si los principios han sido ejecutados de manera adecuada.

---

<sup>1</sup> ILACIF. Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional en el sector público. Quito-Ecuador, edición 1992.

## 2.2 TIPOS DE AUDITORÍAS

La auditoría se clasifica de la siguiente manera:

### 2.2.1 De acuerdo a quien la realiza:

- **Auditoría Externa:** Es el examen, detallado de un sistema de información de una empresa, realizado por un contador público sin relaciones laborales con la misma, con la finalidad de emitir una opinión independiente sobre la forma como operan las actividades.
- **Auditoría Interna:** Es aquella que es realizada por un profesional con vínculos laborales con la empresa, utilizando métodos determinados; con el fin de emitir informes y formular recomendaciones para el mejoramiento continuo.

### 2.2.2 De acuerdo con su creación:

- **Auditoría Financiera:** Es aquella que examina los registros, comprobantes y otra documentación que sustenta a los estados financieros de una empresa.
- **Auditoría Operativa:** Permite determinar si el control interno de una empresa es adecuado, para sustentar las diferentes operaciones, puesto que se encarga de analizar todos los procedimientos relacionados con el movimiento de las mismas.
- **Examen especial:** Consiste en la verificación, estudio y evaluación de aspectos específicos o de una parte de las operaciones ya sean financieras o administrativas.
- **Auditoría Informática:** Es aquella que se desarrolla de manera sistemática, por lo que es importante controlar los procesos mediante sistemas informáticos con la finalidad de que los equipos se utilicen con eficiencia, eficacia y calidad.

- **Auditoría Administrativa:** Es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de cualquier entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales.

## **2.3 PROPÓSITOS Y OBJETIVOS DE LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA**

### **2.3.1 “Propósitos:**

- a) Determinar si todos los servicios prestados, obras y bienes entregados son necesarios y, si es necesario desarrollar nuevos; así como, efectuar sugerencias más económicas de obtenerlos.
- b) Determinar lo adecuado de la organización; la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas; la existencia y cumplimiento de políticas, eficiencia de métodos y procedimientos adecuados; y, la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- c) Comprobar si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente y si se realizan con eficiencia sus actividades y funciones.
- d) Cerciorarse si la entidad alcanzó los objetivos y metas previstas de manera eficaz y si son eficaces los procedimientos de operación y de controles internos.
- e) Conocer las causas de ineficiencias o prácticas antieconómicas.

### **2.3.2 Objetivos:**

- a) Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de la gestión.
- b) Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas.
- c) Verificar el manejo eficiente de los recursos.

- d) Promover el aumento de la productividad, procurando la correcta administración.
- e) Satisfacer las necesidades de la población”<sup>2</sup>

## 2.4 ALCANCE

La auditoría administrativa puede abarcar, a toda la entidad o parte de ella, las mismas que pueden ser; proyectos, procesos, actividades, además examina en forma detallada los aspectos tanto administrativos, operativos y financieros de la organización por lo que es importante considerar:

- a) La consecución de los objetivos.
- b) Verificación del cumplimiento de la normas.
- c) Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos.
- d) Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.
- e) debe existir acuerdo entre los administradores y auditados

## 2.5 CÓDIGO DE ÉTICA DEL AUDITOR

Toda profesión debe poseer un código de conducta ética para sus miembros, el cual se funda en la confianza depositada en su seguridad objetiva respecto al manejo del riesgo, control y el gobierno.

“Se espera que los auditores internos apliquen y hagan cumplir los siguientes principios:

---

<sup>2</sup> Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado. Pag.36-37 Quito-Ecuador, Abril 2002.

- **Integridad.-** La integridad de los auditores internos exige confianza y por lo mismo, sienta las bases de la seguridad de su juicio.
- **Objetividad.-** Los auditores internos muestran gran objetividad profesional al obtener, evaluar y comunicar información referente a la actividad o proceso que examinan. Hacen una evaluación equilibrada de todas las circunstancias relevantes y no se dejan influir indebidamente por sus intereses personales ni por otras personas al emitir un juicio.
- **Confidencialidad.-** Los auditores internos respetan el valor y la propiedad de la información que reciben; no la dan a conocer sin el consentimiento de la autoridad apropiada, salvo que haya una obligación legal o profesional para que lo hagan.
- **Competencia.-** Los auditores internos aplican el conocimiento, las habilidades y experiencia necesaria cuando prestan sus servicios.”<sup>3</sup>
- **“Independencia.-** Un auditor debe ser libre respecto de cualquier interés, esta cualidad le permite dar un juicio imparcial y un razonamiento objetivo respecto de los hechos analizados.
- **Capacidad Profesional.-** El auditor debe ser competente profesionalmente y únicamente debe aceptar trabajos que se considere en capacidad profesional de realizar.
- **Conducta ética.-** El auditor tiene la obligación de mantener la reputación de su profesión, rechazando actos que la desacrediten”<sup>4</sup>.

El código de ética del auditor origina una actitud correcta y oportuna mediante directrices prácticas ante el trabajo que desarrolla, manteniendo así una garantía de actitud profesional hacia los clientes y público en general

---

<sup>3</sup> Principios de auditoría McGraw-Hill Interamericana. México, D.F Pág. 77-78. décimo cuarta edición.

<sup>4</sup> Auditoría. Guía Didáctica Modalidad Abierta. Universidad Técnica particular de Loja. Loja-Ecuador edición 2005. Pág. 22

## 2.6 CONTROL INTERNO

“El Control Interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables”<sup>5</sup>

Se establece la siguiente clasificación para el control interno:

- a) **“Control Interno Contable.-**Es el conjunto de métodos y procedimientos que se orienta en la autorización de las operaciones, la protección de los activos y la exactitud y legalidad en los registros contables, basados en transacciones reales relacionadas con la finalidad misma de la empresa. Un buen control contable evita el fraude y refuerza la eficiencia laboral, consigue minimizar el error y disminuir el desperdicio.
- b) **Control Interno Administrativo:** Comprende todo el plan de organización de la empresa, determinando en su organigrama las funciones del personal y sus responsabilidades; contempla además, los métodos y procedimientos que se orienten a planificar y controlar las operaciones empresariales”<sup>6</sup>.

Es importante considerar el control interno dentro de las empresas debido a que es la mejor forma de controlar las actividades que se desarrollan dentro de la misma de tal forma que disminuye el riesgo mediante la aplicación de un control interno adecuado

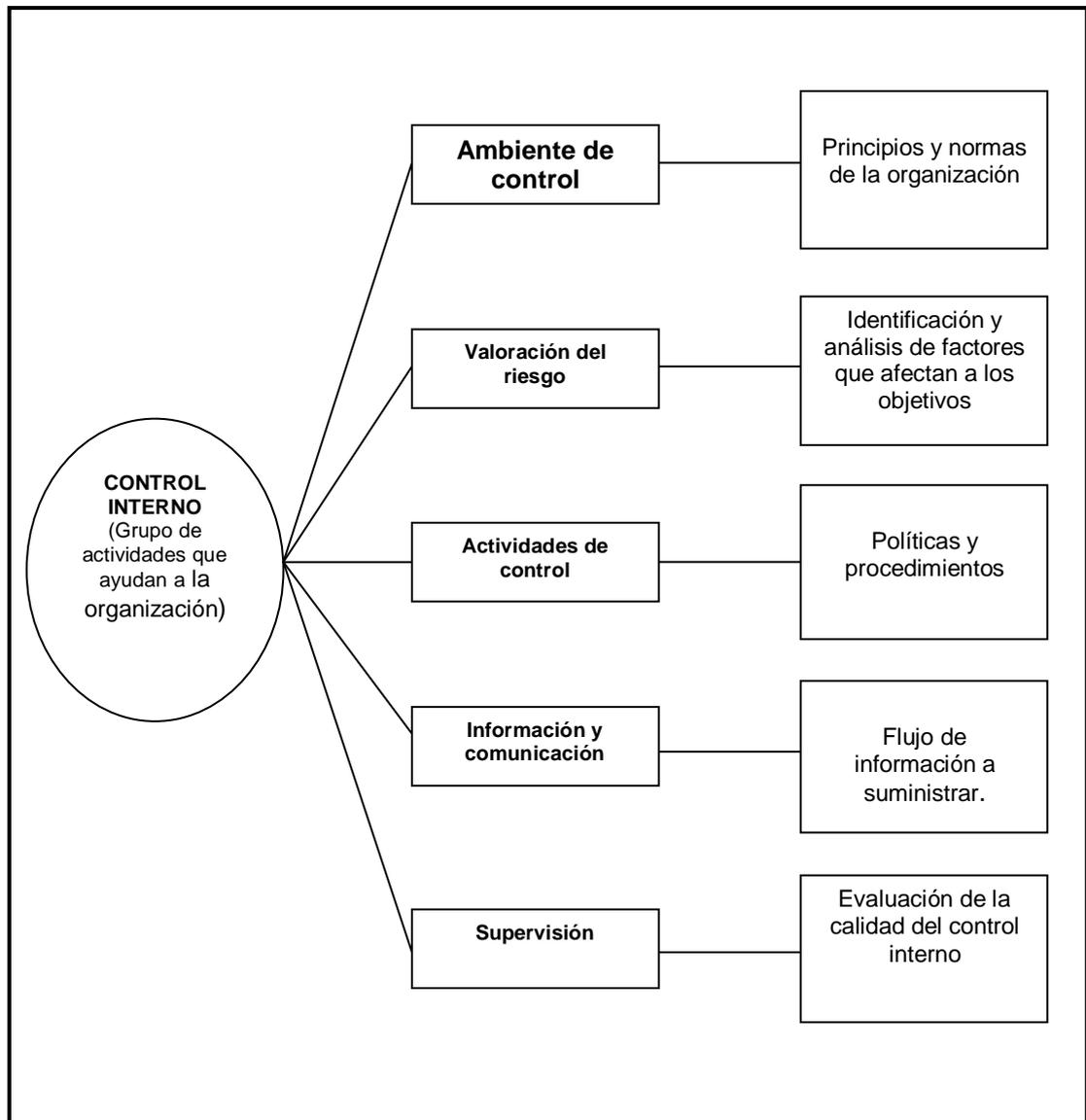
### 2.6.1 Componentes del Control Interno

---

<sup>5</sup> Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado. Pag.43 Quito-Ecuador, Abril 2002.

<sup>6</sup> Contabilidad Intermedia. Pag.198. Quito-Ecuador. edición 2004

Cuadro 9. Esquema del Control Interno y sus Componentes



**Fuente:** Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado.

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

**2.6.1.1 Ambiente de control:** Consiste en aquellos principios y normas que rigen al personal ya que este resulta ser la esencia de cualquier organización, al igual que sus atributos individuales, además influye a la manera de cómo se desarrollan las operaciones se establecen los objetivos y se estiman los riesgos.

**2.6.1.2 Valoración de riesgo:** La evaluación de riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar el logro de los objetivos, este riesgo incluye eventos o circunstancias que pueden afectar la confiabilidad de

la información sobre las actividades y la gestión que realiza la dirección y administración.

**2.6.1.3 Las actividades de control:** Se fundamentan en las políticas y los procedimientos destinados a asegurar que se cumplan las normas de la dirección, a que se tomen las medidas necesarias para afrontar los riesgos que podrían afectar al logro de los objetivos; ya sea en actividades de diferente índole, como aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de activos, la segregación de funciones y archivo de datos.

**2.6.1.4 "La información y comunicación:** Los medios de comunicación establecidos en la empresa, deben mantener un flujo de información adecuado, capaz de que no se interrumpa de manera alguna dicha información. Se inicia este flujo en las decisiones tomadas por los ejecutivos para que sean cumplidas por los subalternos, si hay interrupción en ese flujo las disposiciones no se cumplen y se producen los problemas"<sup>7</sup>.

**2.6.1.5 Supervisión:** Consiste en la evaluación a la calidad del funcionamiento del control interno de manera dinámica, adaptándose a los cambios cuando los acontecimientos así lo requieran. Además debe orientarse a la identificación de controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover su reforzamiento.

Al emitir una opinión el auditor debe tener el conocimiento necesario del control interno en base a sus componentes mediante la recolección de información de otras fuentes y de auditorías anteriores donde opera el cliente para obtener una información oportuna y relevante.

## **2.6.2 METODOS DE EVALUACION**

Para la evaluación de control interno se utiliza varios métodos, entre ellos:

---

<sup>7</sup> Contabilidad Intermedia. Pag.199. Quito-Ecuador. edición 2004

### 2.6.2.1 Cuestionarios

Consiste en una técnica de recolección de información a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, las cuales deben ser de carácter cerrado y serán formuladas de tal manera que la respuesta positiva indique una confiabilidad razonable del control interno y que una respuesta negativa indique una debilidad dentro de la organización.

**Cuadro 10. Modelo de Cuestionario**

		<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA</b> <b>ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA</b>				
		<b>Cuestionario de Control Interno</b>				
<b>Nombre:</b> <b>Periodo:</b> <b>Tipo de Trabajo:</b> <b>Persona entrevistada:</b>						
Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones	

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### **2.6.2.2 Flujogramas**

Son aquellos que revelan la descripción objetiva de la estructura orgánica de las áreas que se relacionan con la auditoría. La ventaja de este método es que permite seguir una secuencia lógica y ordenada, además permite ver de manera directa el conjunto de actividades que se desarrollan dentro de la entidad.

Para su desarrollo, se debe seguir los siguientes pasos:

1. Determinar la simbología.
2. Diseñar el flujograma
3. Explicar cada proceso junto al flujo o en hojas adicionales

### **2.6.2.3 Descriptivo**

Radica en la descripción detallada de los procedimientos más significativos y las características del sistema que se está evaluando; considerando, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que intervienen en el sistema. Este método se lo realiza mediante entrevistas y observaciones de actividades en la entidad.

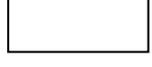
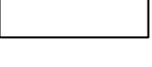
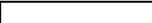
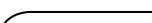
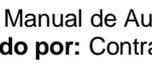
### **2.6.2.4 Matrices**

Son aquellas que permiten una mejor localización de las debilidades del control interno. Para su elaboración, debe llevarse a cabo los siguientes procedimientos:

1. Completar un cuestionario por áreas básicas, indicando el nombre de los funcionarios y empleados y el tipo de funciones desempeñadas.
2. Evaluación integral de control interno.

A continuación se presentan la simbología de un flujograma

Cuadro 11. Simbología del flujograma de procesos

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

**Fuente:** Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado.

**Elaborado por:** Contraloría General del Estado

## 2.7 EL RIESGO DE LA AUDITORÍA

Es aquel que consiste en la posibilidad de que se haya presentado un error material y que los auditores no lo detecten y afecten a los resultados expresados en el informe.

En este tipo de auditoría tendremos que tener en cuenta también los tres componentes de riesgo:

- **Riesgo Inherente:** Es aquel que se encuentra presente en la administración y es generado por las características de la entidad.
- **Riesgo de Control:** Es aquel que se encuentra en el Sistema de Control Interno.
- **Riesgo de Detección:** Es aquel en que el auditor no lo ha detectado.

**CP:** Confianza ponderada

**CT:** Calificación total

**PT:** Ponderación total.

**CP=CTx100/PT**

**Cuadro 12. Matriz de Riesgo**

DETERMINACIÓN DE NIVEL DE RIESGO		
(Confianza)		
BAJA	MODERADA	ALTA
15%-5	51%-70%	76%-95%
Alto	Moderado	Bajo
		(Riesgo)

**Fuente:** Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado.

**Elaborado por:** Contraloría General del Estado

## 2.6 MUESTREO EN LA AUDITORÍA

“El muestreo es el proceso de determinar una muestra representativa que permita concluir sobre los hallazgos obtenidos en el universo de operaciones. Por muestra representativa se entiende una cantidad dada de elementos que considerando factores

como el “riesgo”, permite inferir que el comportamiento de esa muestra es equivalente al comportamiento del universo”<sup>8</sup>.

Los auditores emplean los dos enfoques de las técnicas de muestreo, como son:

**2.8.1 Método no estadístico.-** En este método el tamaño, selección y evaluación de las muestras son de carácter subjetivo; además se sustenta en base a un juicio personal.

**2.8.2 Método estadístico.-** Provee al auditor una medida cuantitativa de su riesgo. Además le permite diseñar una muestra eficiente, mide la validez de la evidencia y evalúa los resultados obtenidos.

## **2.9 EVIDENCIA DE AUDITORÍA**

Constituyen los elementos que obtiene el auditor sobre hecho que examina y cuando es suficiente y competente, son el apoyo del examen y sostienen el contenido del informe.

### **2.9.1 Elementos**

Se requiere la unión de dos elementos:

- a) **Evidencias Suficientes.** - Cuando son en la cantidad y en los tipos útiles.
- b) **Evidencias Competentes.-** Cuando, de acuerdo a su calidad, son válidas y notables.

### **2.9.2 Clases de evidencia**

- a) **Física.** – Se logra por medio de una inspección y observación a la documentación.
- b) **Testimonial.-** Su obtención se realiza a través de entrevistas personales

---

<sup>8</sup> Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado.Pag.63 Quito-Ecuador, Abril 2002

- c) **Escritas.-** Son las que se realizan por medio de la escritura de un documento.
- d) **Documental.-** Son los documentos logrados de fuente externa.
- e) **Analítica.-** Es el resultado de comparaciones, juicio y análisis.

### 2.9.3 Hallazgos de auditoría

Un hallazgo es la desviación que el auditor ha observado de hechos encontrados en auditorías anteriores, existen dos tipos de desviaciones que son: sin intención por ejemplo la incorrecta aplicación de los principios contables; o intencionales que son el resultado de desfalcos, fraudes.

#### 2.9.3.1 Atributos del hallazgo

Entre los cuales se encuentran:

- **Condición:** “Lo que es”. Es la situación actual encontrada por el auditor
- **Criterio:** “Lo que debe ser”. Es la norma o parámetro con que el auditor mide la condición.
- **Causa:** “Lo que sucedió”. Es la razón fundamental por la cual no se cumplió el criterio.
- **Efecto:** “La diferencia entre lo que es y lo que debe ser”. Es el resultado que se produce entre la condición y el criterio.

## 2.7 TÉCNICAS DE AUDITORÍA

En la auditoría de gestión es importante el criterio profesional del auditor para utilizar y combinar de manera adecuada las técnicas y prácticas que a continuación se definen las técnicas más utilizadas en la auditoría:

Cuadro 13. Técnicas utilizadas de auditoría

Ocular	Verbal	Escrita	Documental	Física
<p><b>Comparación:</b> Similitud y diferencias de operaciones.</p> <p><b>-Observación:</b> Verificación visual de una actividad.</p> <p><b>-Rastreo:</b> Seguimiento y control de una actividad.</p>	<p><b>-Indagación:</b> Obtención de información</p> <p><b>-Entrevista:</b> Dialogo con funcionarios y terceros.</p> <p><b>-Encuesta:</b> Investigaciones directas y por correo.</p>	<p><b>-Análisis:</b> Descomposición de una operación para conocer cada uno de sus elementos.</p> <p><b>-Conciliación:</b> Comparación de datos relacionados</p> <p><b>-Tabulación:</b> Agrupación de resultados para llegar a conclusiones</p>	<p><b>Comprobación:</b> Verificar la veracidad de la información</p> <p><b>-Cálculo:</b> Verificar aritméticamente la exactitud de una operación.</p> <p><b>-Revisión selectiva:</b> Examen proporcional de una operación que requiere atención especial</p>	<p><b>-Inspección:</b> Examen físico de documentos con el fin de verificar su autenticidad.</p>

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado

Elaborado por: Lorena López y Janeth Enríquez

## 2.11 PAPELES DE TRABAJO

Son aquellos que constituyen la constancia escrita del trabajo realizado por el auditor. El objetivo fundamental de los papeles de trabajo es suministrar evidencia de los procedimientos realizados y los comentarios detallados que respaldan la opinión, además Planifican, coordinan y organizan las distintas fases del trabajo de auditoría. Los papeles de trabajo deben ser;

- **Completos.-** Identificar el alcance y servicio, auditores, fechas en que se realizó la auditoría, incluir la referenciación adecuada.
- **Concisos.-** Contener documentos y pruebas esenciales, evitando información ya incluida en otros papeles de trabajo.

- **Claros.**-Expresar un lenguaje comprensible, referenciación adecuada evitar el exceso de información agrupada.

### 2.11.1 PROGRAMA DE AUDITORÍA

Este documento es elaborado con la finalidad de enlistar las actividades y procedimientos que serán realizados durante el proceso de auditoría. Es uno de los más importantes papeles de trabajo, debido a que debe redactarse de tal forma que sirva de guía para los miembros del equipo de trabajo.

**Cuadro 14. Formato de Programa de Auditoría**

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA</b> <b>ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA</b>				
	<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b> <b>Nombre:</b> <b>Periodo:</b> <b>Tipo de Trabajo:</b> <b>Proceso:</b>  <b>Objetivos de la auditoría:</b>				
Nº	PROCEDIMIENTOS	Ref.P/T	Elab.	Fecha	
<b>ELABORADO POR:</b> <b>AUDITORES</b>			<b>REVISADO POR:</b> <b>AUDITOR JEFE</b>		

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### 2.11.2 Índices y Referenciación

Es elemental la aplicación de índices en los papeles de trabajo dentro de la auditoría puesto que esto permitirá mostrar de manera imparcial como se encuentran relacionados entre sí.

### 2.11.3 Marcas de Auditoría

Las marcas de auditoría son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado. Las marcas al igual que los índices y referencias deben ser escritas con lápiz de color rojo, los papeles de trabajo son hechos con lápiz de papel.

**Cuadro 15. Marcas de Auditoría**

?	Circularizado
✓	Comprobado
-	Conciliado
Σ	Cálculos
√	Ligado
≠	Comparado
*	Observado
∧	Rastreado
>	Indagado
∞	Analizado

**Fuente:** Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado.

**Elaborado por:** Contraloría General del Estado

## 2.12 ELEMENTOS DE GESTIÓN:

Las instituciones requieren de una planificación estratégica, parámetros e indicadores de gestión; con la finalidad de que el auditor pueda evaluar su desempeño de acuerdo a los siguientes elementos:

- **Eficiencia:** Utilización adecuada de los recursos de la entidad.
- **Eficacia:** Es aquella que se encuentra enfocada al cumplimiento de los objetivos.
- **Economía:** Se basa en la adquisición o producción al menor costo posible.
- **Calidad:** Es la cantidad, en que el producto o servicio prestado satisface la necesidad del usuario o cliente.
- **Ecología:** Son las condiciones relativas referentes aspectos ambientales y su impacto.
- **Ética:** Se encuentra enfocado en el código de ética que es conjunto de leyes que rigen el comportamiento humano.

## 2.13 INDICADORES DE GESTIÓN

“Para conocer y aplicar los indicadores de gestión, es importante que se encuentre implementado el control interno en la entidad y que se tenga muy en claro lo que es y la importancia del control de gestión como concepto clave y herramienta de la evaluación institucional”<sup>9</sup>.



### 2.13.1 Concepto de Indicador

Es aquel que establece una fuente de medición de cualquier proceso o componente, debe ser claro en lo que se quiere medir, el nivel de profundidad y los medios de verificación.

<sup>9</sup> Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado. Pag.82 Quito-Ecuador, Abril 2002.

### **2.13.1.1 “Para formular un indicador:**

Se deben seguir los siguientes pasos:

- a. Primeramente se procede a definir el objetivo que se desea alcanzar.
- b. Se debe considerar las acciones necesarias para su instrumentación o desarrollo.
- c. Enfocar los indicadores hacia la medición de resultados y no hacia actividades intermedias.
- d. Indicar que las personas que intervienen en el proceso son sujetos y objetos de evaluación.
- e. Se formulan mediante el método deductivo.
- f. Se implementa a través del método inductivo.
- g. Se validan mediante estándares de comportamiento de las partes del proceso sujeto a medición.
- h. Se puede designar a una persona que verifique y valide a los indicadores, y aplique acciones para evitar una desviación negativa<sup>10</sup>.

### **2.13.1.2 Características que debe reunir un indicador:**

- Ser relevante.
- Factible de medir.
- Transmitir fácilmente la información.
- Verificable.
- Aceptado por la entidad.
- Fácil interpretación.
- Tener precisión matemática y conceptual de los indicadores

### **2.13.2 Clasificación de los Indicadores de Gestión**

Los indicadores de gestión se clasifican en dos categorías:

- a) Indicadores de Ejecución.
- b) Indicadores del Proceso Administrativo.

---

<sup>10</sup> Auditoría. Guía Didáctica Modalidad Abierta. Universidad Técnica particular de Loja. Loja-Ecuador edición 2005. Pág. 45-46

### 2.13.2.1 Indicadores de Ejecución

Son aquellos empleados por entidades para realizar una evaluación cuantitativa durante una auditoria, además permiten establecer las relaciones y tendencias de los hechos. Se clasifican en: rentabilidad, liquidez, financiamiento, ventas, producción, abastecimiento y fuerza laboral

### 2.13.2.2 Indicadores del Proceso Administrativo

Son aquellos que permiten evaluar en términos cualitativos y cuantitativos cada etapa del proceso administrativo con la finalidad que el auditor tenga una visión global de la organización.

- a) Planeación
- b) Organización
- c) Dirección
- d) Control

**a) Planeación:** Definir el marco de actuación de la organización.

En esta etapa se aplicaran indicadores para medir el grado de cumplimiento de: la misión, visión, objetivos, metas, estrategias, políticas y procedimientos.

**Ejemplo:**

Visión

= Empleados que conocen la visión

Total de empleados

**b) Organización:** Diseñar la infraestructura para el funcionamiento de la entidad.

Mediante esta fase se determina los niveles de autoridad y responsabilidades a los miembros de la organización aplicando los siguientes indicadores: de estructura organizacional, división y distribución de funciones, recursos humanos e instrumentos técnicos de apoyo.

**Ejemplo:**

Manejo de Personal

$$\text{Personal capacitado} = \frac{\text{Total de personal capacitados}}{\text{Total de personal}}$$

- c) **Dirección:** Tomar medidas necesarias para normar la gestión de la organización.

En esta fase se utilizan indicadores con la finalidad de conocer las actividades en la organización mediante la medición de la comunicación entre el personal, grupos y equipos de trabajo, motivación, toma de decisiones, creatividad e innovación.

**Ejemplo:**

$$\text{Empleados satisfechos} = \frac{\text{Empleados que reciben incentivos}}{\text{Total de empleados}}$$

- d) **Control:** Medición del progreso de las acciones en base al desempeño.

Es el grado en que regula la empresa el nivel de prevención, seguimiento y corrección de las actividades. Los indicadores a aplicar hacen referencia a: la naturaleza, sistemas, herramientas y calidad.

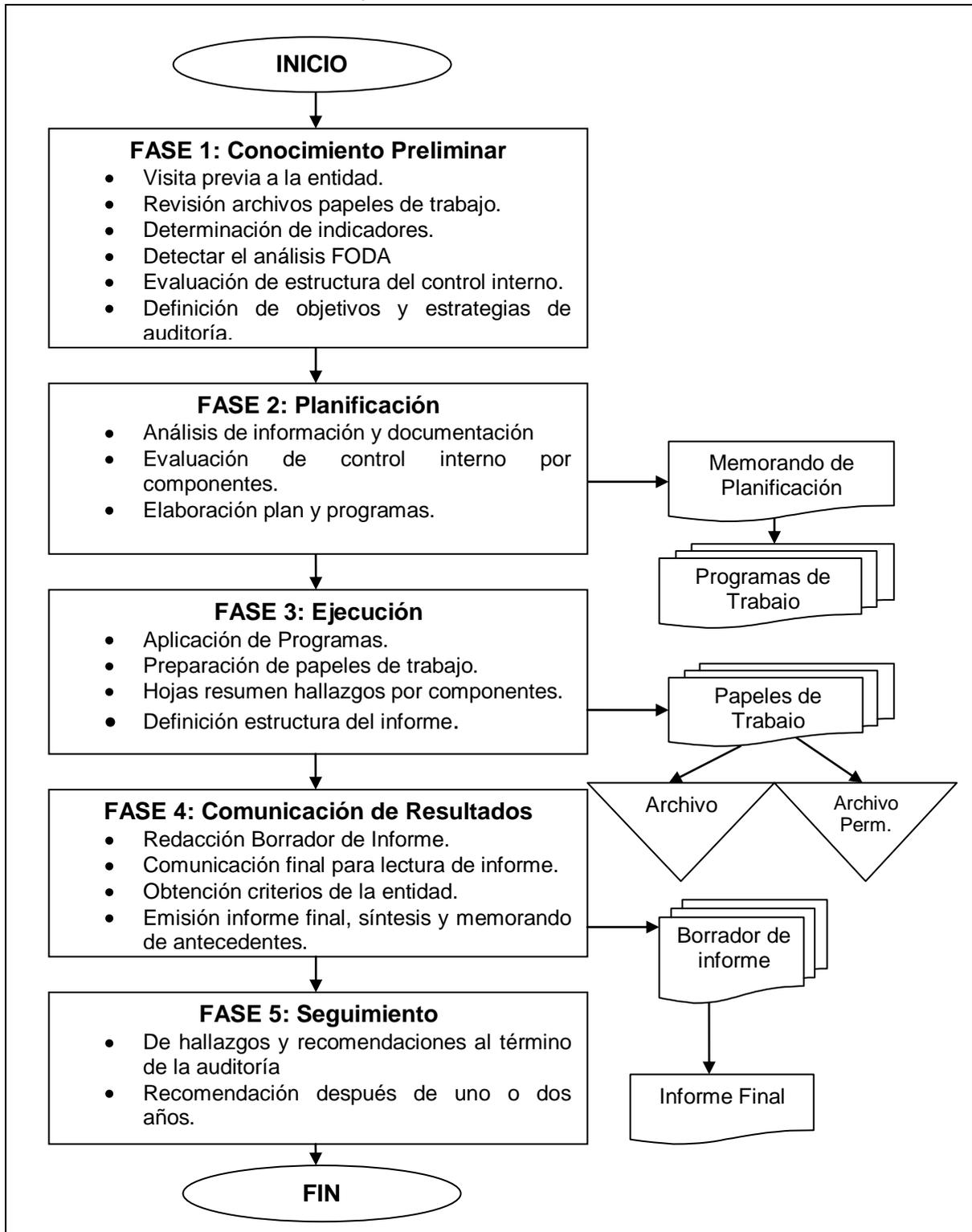
**Ejemplo:**

$$\text{Registro de empleados} = \frac{\text{Empleados que se registran}}{\text{Total de empleados}}$$

Además existen elementos que complementan el proceso administrativo, los mismos que también pueden ser analizados por medio de indicadores entre los cuales se encuentran: proveedores, almacenes e inventarios, servicios generales, adquisiciones, importaciones, comercialización, servicio al cliente etc.

## 2.14 FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE AUDITORÍA

Cuadro 16. Flujo del Proceso de Auditoría de Gestión



Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado.

Elaborado por: Contraloría General del Estado

## **CAPÍTULO III**

### **PROCESO DE LA AUDITORÍA**

### 3. PROCESO DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

#### 3.1 FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR

##### Cuadro 17. Orden de Trabajo

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA</b> <b>ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA</b>
<b>ORDEN DE TRABAJO N°001-2009-UTPL</b>	
<b>DE:</b>	Lic. JUAN PÉREZ
<b>PARA:</b>	LORENA LÓPEZ JANETH ENRÍQUEZ ASPIRANTES AL TÍTULO DE INGENIERAS Y CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
<b>FECHA:</b>	11 de mayo del 2009
<b>ASUNTO:</b>	“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ALMACÉN PRO-HOGAR POR EL PERIODO COMPRENDIDO EN EL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008”.
<p>De conformidad con las disposiciones reglamentarias y en cumplimiento a un requisito previo para la obtención de título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, titulado “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ALMACÉN PRO-HOGAR POR EL PERIODO COMPRENDIDO EN EL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008”, se designa a ustedes como auditores para que procedan a realizar la auditoría antes indicada.</p> <p>Los objetivos de la auditoría estarán orientados a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar la eficiencia, y eficacia en el manejo de los recursos humanos y materiales; además el grado de satisfacción al cliente.</li> <li>2. Evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la empresa.</li> <li>3. Examinar información sobre procesos operativos para detectar irregularidades y proponer medidas correctivas.</li> <li>4. Formular recomendaciones dirigidas a mejorar las actividades de control interno y promover su eficiencia operativa.</li> </ol> <p>El tiempo estimado para la presente auditoría será de 20 días laborables, al término del presente trabajo se servirá presentar el informe correspondiente.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Lic. Juan Pérez  <b>GERENTE- PROPIETARIO</b></p>	

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

**Cuadro 18. Notificación****UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA  
ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA****NOTIFICACIÓN**

Loja, 12 de mayo del 2009

Lcdo.  
Juan Pérez

**GERENTE PROPIETARIO DE ALMACÉN PRO-HOGAR**

Ciudad.

De mis consideraciones:

Por medio de la presente me dirijo a usted de la manera más cordial para informarle que, como es de su conocimiento se realizará la “Auditoría de Gestión al almacén Pro-Hogar por el periodo comprendido en el 01 de enero al 31 de diciembre de 2008”. Y por tanto es conveniente indicar que los auditores Janeth Enríquez y Lorena López permanecerán dentro de sus instalaciones para realizar dicho trabajo, ante lo cual solicito la colaboración del personal para que se proporcione la información necesaria.

Por la favorable atención que le dé a la presente, expreso mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Mgs. Liz Valle  
**JEFE AUDITOR**

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuadro 19. Visita Previa



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

#### **VISITA PREVIA**

##### **a. INFORMACIÓN GENERAL**

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar

**RUC:** 1102468152001

**Tipo de contribuyente:** Persona Natural obligada a llevar contabilidad

**Dirección:** Gran Colombia entre Tena y Ancón.

**Zona:** Comercial

**Teléfonos:** 2573536-2573410

**Marcas que vende:** Indurama, Electrolux, Sony, LG.

##### **b. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA**

La historia del almacén Pro-Hogar nace con la iniciativa de dos jóvenes emprendedores, estudiantes de la Universidad Nacional de Loja, el 15 de octubre de 1992, con la finalidad de ofrecer a la ciudadanía lojana la oportunidad de adquirir productos de buena calidad que se encuentren al alcance de todos, brindando electrodomésticos y artículos de bazar, tanto en su local como a domicilio y considerando el buen servicio y trato a los clientes, contribuyendo de esta forma al desarrollo y crecimiento de esta importante empresa.

#### **Base legal**

- Servicio de Rentas Internas
- Ilustre Municipio de Loja
- Inspectoría de Trabajo
- Cámara de Comercio de Loja

- Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados
- Cuerpo de Bomberos de Loja

### **Misión**

“Ser una empresa que ofrece gran variedad de artículos y electrodomésticos a la ciudadanía”.

### **Visión**

“Ser una empresa líder en el mercado local y provincial, brindando productos de calidad”

### **Objetivo general**

Trabajar por obtener una ventaja competitiva ante nuestros adversarios, ofreciendo productos con altos estándares de calidad y así posesionarnos como líderes en el mercado.

### **Naturaleza de la Empresa:**

El almacén Pro-Hogar tiene como objeto principal la compra-venta de productos de bazar y electrodomésticos en general en múltiples líneas como: Electrolux, Sony, LG, Samsung, Oster, Paraíso del Ecuador S.A, Indurama, Casio, Corona, UMCO, De Walt, Pioneer, Pika y Panasonic.

### **Estructura orgánica de la empresa**

- |                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| • Lic. Juan Pérez             | Gerente                  |
| • Sra. Lucía Romero           | Sub-Gerente              |
| • Dr. Israel Ruilóva          | Asesor Jurídico          |
| • Dra. Dolores Ruilóva        | Contadora                |
| • Srta. Lorena Cruz           | Auxiliar de Contabilidad |
| • Lic. María del Cisne Torres | Secretaria               |
| • Srta. Magdalena Romero      | Cajera                   |
| • Lic. Verónica Romero        | Jefe Ventas al por mayor |
| • Sr. Edwin González          | Jefe ventas al por menor |

- Sr. Eddy Moreno Vendedor
- Sr. Henry Ortega Vendedor
- Sr. José Luis Armijos Vendedor
- Sr. Paulo Romero Chofer
- Sr. Víctor Chocho Bodeguero
- Sr. Franklin Chalán Bodeguero

**Puntos de interés para la auditoría:**

- Manejo de Inventarios
- Proceso de ventas al contado y a crédito
- Manejo del personal
- Desempeño del personal
- Satisfacción del cliente

Atentamente,

Mgs. Liz Valle  
**JEFE AUDITOR**

Janeth Enríquez  
**AUDITOR**

Lorena López  
**AUDITOR**

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

Cuadro 20. Indicadores de Gestión



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

**INDICADORES DE GESTIÓN**

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar

**Dirección:** Gran Colombia entre Tena y Ancón.

**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"

**Asunto:** Diseño de indicadores de gestión para el almacén Pro-Hogar.

**DISEÑO DE INDICADORES DE GESTIÓN**

**1. Conocimiento Empresarial**

Incrementar el nivel de conocimiento empresarial por parte del personal sobre los aspectos generales del almacén.

- **Misión** =  $\frac{\text{Empleados que conocen la misión}}{\text{Total de Empleados}}$

- **Visión** =  $\frac{\text{Empleados que la conocen la visión}}{\text{Total de Empleados}}$

**2. Manejo de Inventarios**

Lograr la eficiencia en el manejo de inventarios disponibles en el año 2008.

- **Rotación de inventario** =  $\frac{\text{Ventas netas}}{\text{Inventarios}}$

- **Días en ventas de inventario** =  $\frac{365 \text{ días}}{\text{Rotación de inventarios}}$

**3. Ventas al contado y a crédito**

Incrementar la rentabilidad en ventas al contado y a crédito durante el año 2008.

- **Promedio de ventas** =  $\frac{\text{Ventas Totales}}{\text{Número de clientes}}$
- **Incremento en Ventas** =  $\frac{\text{Ventas originadas año 2008}}{\text{Ventas originadas año 2007}} * 100$
- **Rotación de cuentas por cobrar** =  $\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$
- **Días en ventas de cuentas no cobradas** =  $\frac{365 \text{ días}}{\text{Rotación de cuentas por cobrar}}$

#### 4. Manejo y desempeño del personal

Incrementar la capacitación y bienestar del personal mediante la aplicación y cumplimiento de políticas establecidas por el almacén.

- **Personal capacitado** =  $\frac{\text{Total de personal capacitados}}{\text{Total de personal}}$
- **Empleados satisfechos** =  $\frac{\text{Empleados que reciben incentivos}}{\text{Total de empleados}}$
- **Registro de empleados** =  $\frac{\text{Empleados que se registran}}{\text{Total de empleados}}$

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar.

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

**ALMACÉN PRO-HOGAR**

**Cuadro 21. Análisis F.O.D.A**

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condición financiera sólida.</li> <li>• Posicionamiento en el mercado por la venta de productos de marcas reconocidas.</li> <li>• Alta publicidad y promoción de sus productos.</li> <li>• Destrezas del personal para brindar un buen servicio al cliente.</li> <li>• Capacidad de distribución de productos a nivel local y provincial.</li> <li>• Infraestructura adecuada para la venta de electrodomésticos y bazar en general.</li> <li>• Transacciones comerciales al contado y a crédito.</li> <li>• Ubicación en zona comercial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de políticas de control interno.</li> <li>• No existen parámetros definidos para la selección del personal.</li> <li>• Su estructura orgánica no se encuentra bien establecida.</li> <li>• Pueden existir inconvenientes por ser un negocio familiar.</li> <li>• Delegación de funciones incompatibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento a nivel local y provincial.</li> <li>• Variedad de marcas en sus productos para satisfacer las preferencias de los clientes.</li> <li>• Aumento de demanda de electrodomésticos.</li> <li>• Expansión a nuevos mercados a nivel provincial.</li> <li>• Fácil obtención de financiamiento externo, por tener una economía estable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencia con negocios de productos similares.</li> <li>• Probable entrada de nuevos competidores.</li> <li>• Cambios de las necesidades y gustos de los clientes.</li> <li>• Políticas comerciales restrictivas por parte del gobierno.</li> <li>• Decreciente poder adquisitivo de la población.</li> <li>• Mal estado del sistema vial para transportar la mercadería.</li> </ul>

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

Cuadro 22. Índices



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

H-I  
1-1

**HOJA DE ÍNDICES**

DENOMINACIÓN	INDICE
Manejo de Inventarios	..... <b>M.I.</b> .....
Proceso de ventas al contado	..... <b>P.V.C.</b> .....
Proceso de ventas a crédito	..... <b>P.V.CR.</b> .....
Desempeño del personal	..... <b>D.P.</b> .....
Satisfacción del cliente	..... <b>S.C.</b> .....
Orden de Trabajo	..... <b>O.T.</b> .....
Planificación Preliminar	..... <b>P.P.</b> .....
Manejo de Personal	..... <b>M.P.</b> .....
Cuestionario de Control Interno	..... <b>C.C.I.</b> .....
Programas de Auditoría	..... <b>P.A.</b> .....
Evaluación	..... <b>E.</b> .....
Hoja de Índices	..... <b>H.I.</b> .....

Fuente: Almacén Pro-Hogar

Elaborado por: Lorena López y Janeth Enríquez

### 3.2 FASE II : PLANIFICACIÓN

**Cuadro 23. Plan Específico**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**  
**PLAN ESPECÍFICO**

**Nombre de la Empresa:** Almacén PRO-HOGAR

**Fecha:** 11 de mayo de 2009

**Antecedentes de la auditoría:**

Con orden de Trabajo 001-2009-UTPL de fecha 11 de mayo del 2009 se da inicio a la "Auditoría de Gestión al almacén Pro-Hogar por el periodo comprendido en el 01 de enero al 31 de diciembre de 2008" con la finalidad de evaluar los procesos administrativos de las actividades desarrolladas dentro del almacén, por disposición del Sr. Gerente se procede a esta auditoría.

**Objetivos de la auditoría:**

1. Revisar y evaluar la firmeza y debilidad del control interno de la empresa, mediante pruebas de cumplimiento por parte del personal en el manejo de los recursos.
2. Evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de los recursos a través de la formulación y aplicación de indicadores.
3. Formular recomendaciones con la finalidad de mejorar los procedimientos del control interno.
4. Evaluar el grado de satisfacción de los clientes mediante la aplicación de encuestas a determinada muestra de clientes.

**Alcance de la Auditoría:**

La auditoría de gestión al almacén PRO-HOGAR cubrirá el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

**Base legal de la empresa:**

- Servicio de Rentas Internas
- Ilustre Municipio de Loja
- Inspectoría de Trabajo
- Cámara de Comercio de Loja
- Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados
- Cuerpo de Bomberos de Loja
- Misión, Visión y objetivos

**Niveles organizacionales:**

- **Nivel Ejecutivo:** Gerente-Propietario
- **Nivel asesor:** Asesor Contable y Asesor Jurídico

**Productos a obtenerse:**

Al término de la auditoría se presentará el correspondiente informe que contendrá comentarios, conclusiones y recomendaciones; los mismos que serán comunicados a la gerencia de la empresa

**Recursos a utilizarse:**

- **Humanos:**
  - Jefe Auditor Lic. Liz Valle
  - Auditores Janeth Enríquez y Lorena López
  - Personal Almacén Pro-Hogar
- **Materiales:**
  - Resmas de papel bond
  - Computador
  - Lápices, borradores y bolígrafos
  - Fotocopias
  - Tinta negra y de color
  - Calculadora
  - Documentos para el desarrollo de la auditoría

- **Financieros:**

- Los gastos presentados en el desarrollo de la presente auditoría serán financiados por las aspirantes al título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría.

- **Tiempo estimado:**

El desarrollo de la presente auditoría se ejecutará en un tiempo estimado de 20 días laborables.

**Fecha de inicio de la auditoría:**

11 de mayo del 2009

Atentamente,

Mgs. Liz Valle  
**JEFE AUDITOR**

Janeth Enríquez  
**AUDITOR**

Lorena López  
**AUDITOR**

Cuadro 24. Programa de Auditoría (Conocimiento Empresarial)



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

<u>P.A</u> 1- 6
--------------------

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Conocimiento Empresarial

**Objetivos:**

1. Evaluar el grado de conocimiento de los aspectos generales del almacén.
2. Emitir las recomendaciones que permitan mejorar el proceso informativo al personal.

Nº	PROCEDIMIENTOS	Ref.P/T	Elab.	Fecha
1	Aplique cuestionarios con la finalidad de evaluar el nivel de confianza en el conocimiento general de la empresa.	<u>C.C.I</u> 12-40	CLJE	25/06/09
2	Elabore una cédula narrativa con la finalidad de manifestar las deficiencias encontradas en el conocimiento preliminar.	<u>C.C.I</u> 12-12	CLJE	05/07/09
3	Elabore fichas técnicas con el fin de aplicar indicadores y parámetros de gestión afines al proceso.	P.P	CLJE	15/07/09
4	Comunique los resultados obtenidos, con la finalidad de emitir opiniones para promover mejoras.	<u>C.C.I</u> 12-40	CLJE	15/08/09

**ELABORADO POR:**  
AUDITORES

**REVISADO POR:**  
AUDITOR JEFE

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

**Cuadro 25. Programa de Auditoría (Manejo de inventarios)**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

<u>P.A</u> 2-6
-------------------

**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** “01 de enero al 31 de diciembre del 2008”  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Manejo de inventarios  
**Objetivos:**

1. Evaluar el grado de cumplimiento de las actividades llevadas a cabo en el proceso de: Manejo de inventarios.
2. Emitir las recomendaciones que permitan mejorar el sistema de control interno.

Nº	PROCEDIMIENTOS	Ref.P/T	Elab.	Fecha
1	Aplique cuestionarios de control interno con la finalidad de evaluar el nivel de confianza en el manejo de inventarios.	<u>C.C.I</u> 4-40	CLJE	25/06/09
2	Elabore una cédula narrativa con la finalidad de manifestar las deficiencias encontradas en la evaluación de control interno.	<u>C.C.I</u> 4-4	CLJE	05/07/09
3	Elabore fichas técnicas con el fin de aplicar indicadores y parámetros de gestión afines al proceso.	P.P	CLJE	15/07/09
4	Comunique los resultados obtenidos, con la finalidad de emitir opiniones para promover mejoras	<u>C.C.I</u> 4-40	CLJE	15/08/09

**ELABORADO POR:**  
**AUDITORES**

**REVISADO POR:**  
**AUDITOR JEFE**

Cuadro 26. Programa de Auditoría (Ventas al contado)

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA</b> <b>ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA</b>		<u>P-A</u> 3-6	
	<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>			
<b>Nombre:</b> <b>Periodo:</b> <b>Tipo de Trabajo:</b> <b>Proceso:</b> <b>Objetivos:</b>	Almacén Pro-Hogar “01 de enero al 31 de diciembre del 2008” Auditoría de Gestión Ventas al contado			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar el grado de cumplimiento de las actividades llevadas a cabo en el proceso de: Ventas al contado.</li> <li>2. Emitir las recomendaciones que permitan mejorar el sistema de control interno.</li> </ol>				
Nº	PROCEDIMIENTOS	Ref.P/T	Elab.	Fecha
1	Aplique cuestionarios de control interno con la finalidad de evaluar el nivel de confianza en el proceso de ventas al contado.	<u>C.C.I</u> 6-40	CLJE	25/06/09
2	Elabore una cédula narrativa con el propósito de hacer constar los puntos débiles encontrados en la evaluación de control interno.	<u>C.C.I</u> 6-6	CLJE	05/07/09
3	Elabore fichas técnicas con el fin de aplicar indicadores y parámetros de gestión afines al proceso.	P.P	CLJE	15/07/09
4	Verifique la existencia de documentación que respalde las ventas al contado.	<u>C.C.I</u> 6-40	CLJE	10/08/09
5	Comunique los resultados obtenidos, con la finalidad de emitir opiniones para promover mejoras.	<u>C.C.I</u> 6-40	CLJE	15/08/09
<b>ELABORADO POR:</b> <b>AUDITORES</b>		<b>REVISADO POR:</b> <b>AUDITOR JEFE</b>		

Fuente: Almacén Pro-Hogar

Elaborado por: Lorena López y Janeth Enríquez

Cuadro 27. Programa de Auditoría (Ventas a crédito)

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA</b> <b>ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA</b>		<u>P.A</u> 4-6	
	<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>			
<b>Nombre:</b> <b>Periodo:</b> <b>Tipo de Trabajo:</b> <b>Proceso:</b> <b>Objetivos:</b>	Almacén Pro-Hogar “01 de enero al 31 de diciembre del 2008” Auditoría de Gestión Ventas a crédito			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar el grado de cumplimiento en las actividades llevadas a cabo en el proceso de: Ventas a crédito.</li> <li>2. Emitir las recomendaciones que permitan mejorar el sistema de control interno.</li> </ol>				
<b>Nº</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Ref.P/T</b>	<b>Elab.</b>	<b>Fecha</b>
1	Aplique cuestionarios de control interno con la finalidad de evaluar el nivel de confianza en el proceso de ventas a crédito.	<u>C.C.I</u> 6-40	CLJE	25/06/09
2	Elabore una cédula narrativa con la finalidad de manifestar las deficiencias encontradas en la evaluación de control interno.	<u>C.C.I</u> 6-6	CLJE	05/07/09
3	Elabore fichas técnicas con el fin de aplicar indicadores y parámetros de gestión afines al proceso.	P.P	CLJE	15/07/09
4	Verifique la existencia de documentación que respalde la concesión de créditos.	<u>C.C.I</u> 6-40	CLJE	10/08/09
5	Comunique los resultados obtenidos, con la finalidad de emitir opiniones para promover mejoras	<u>C.C.I</u> 6-40	CLJE	15/08/09
<b>ELABORADO POR:</b> AUDITORES		<b>REVISADO POR:</b> AUDITOR JEFE		

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar  
**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

Cuadro 28. Programa de Auditoría (Manejo del personal)

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA</b> <b>ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA</b>		<u>P.A</u> 5-6																														
	<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>																																
<b>Nombre:</b>	Almacén Pro-Hogar																																
<b>Periodo:</b>	"01 de enero al 31 de diciembre del 2008"																																
<b>Tipo de Trabajo:</b>	Auditoría de Gestión																																
<b>Proceso:</b>	Manejo del personal																																
<b>Objetivos:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar el grado de cumplimiento de normativas en las actividades llevadas a cabo por los directivos.</li> <li>2. Emitir las recomendaciones que permitan mejorar el sistema de control interno.</li> </ol>																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>PROCEDIMIENTOS</th> <th>Ref.P/T</th> <th>Elab.</th> <th>Fecha</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Aplique cuestionarios de control interno con la finalidad de evaluar el nivel de confianza en el manejo del personal.</td> <td style="text-align: center;"><u>C.C.I</u> 2-40</td> <td style="text-align: center;">CLJE</td> <td style="text-align: center;">25/06/09</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Elabore una cédula narrativa con la finalidad de manifestar las deficiencias encontradas en el proceso de manejo del personal</td> <td style="text-align: center;"><u>C.C.I</u> 2-2</td> <td style="text-align: center;">CLJE</td> <td style="text-align: center;">05/07/09</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>Elabore fichas técnicas con el fin de aplicar indicadores y parámetros de gestión afines al proceso.</td> <td style="text-align: center;">P.P</td> <td style="text-align: center;">CLJE</td> <td style="text-align: center;">15/07/09</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>Verifique la existencia de algún programa utilizado para la capacitación del personal.</td> <td style="text-align: center;"><u>C.C.I</u> 2-2</td> <td style="text-align: center;">CLJE</td> <td style="text-align: center;">10/08/09</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>Comunique los resultados obtenidos, con la finalidad de emitir opiniones para promover mejoras</td> <td style="text-align: center;"><u>C.C.I</u> 2-40</td> <td style="text-align: center;">CLJE</td> <td style="text-align: center;">15/08/09</td> </tr> </tbody> </table>	Nº	PROCEDIMIENTOS	Ref.P/T	Elab.	Fecha	1	Aplique cuestionarios de control interno con la finalidad de evaluar el nivel de confianza en el manejo del personal.	<u>C.C.I</u> 2-40	CLJE	25/06/09	2	Elabore una cédula narrativa con la finalidad de manifestar las deficiencias encontradas en el proceso de manejo del personal	<u>C.C.I</u> 2-2	CLJE	05/07/09	3	Elabore fichas técnicas con el fin de aplicar indicadores y parámetros de gestión afines al proceso.	P.P	CLJE	15/07/09	4	Verifique la existencia de algún programa utilizado para la capacitación del personal.	<u>C.C.I</u> 2-2	CLJE	10/08/09	5	Comunique los resultados obtenidos, con la finalidad de emitir opiniones para promover mejoras	<u>C.C.I</u> 2-40	CLJE	15/08/09			
Nº	PROCEDIMIENTOS	Ref.P/T	Elab.	Fecha																													
1	Aplique cuestionarios de control interno con la finalidad de evaluar el nivel de confianza en el manejo del personal.	<u>C.C.I</u> 2-40	CLJE	25/06/09																													
2	Elabore una cédula narrativa con la finalidad de manifestar las deficiencias encontradas en el proceso de manejo del personal	<u>C.C.I</u> 2-2	CLJE	05/07/09																													
3	Elabore fichas técnicas con el fin de aplicar indicadores y parámetros de gestión afines al proceso.	P.P	CLJE	15/07/09																													
4	Verifique la existencia de algún programa utilizado para la capacitación del personal.	<u>C.C.I</u> 2-2	CLJE	10/08/09																													
5	Comunique los resultados obtenidos, con la finalidad de emitir opiniones para promover mejoras	<u>C.C.I</u> 2-40	CLJE	15/08/09																													
<b>ELABORADO POR:</b> AUDITORES	<b>REVISADO POR:</b> AUDITOR JEFE																																

Fuente: Almacén Pro-Hogar

Elaborado por: Lorena López y Janeth Enríquez

Cuadro 29. Programa de Auditoría (Desempeño del personal)

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA</b> <b>ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA</b>		<u>P.A</u> 6-6	
	<b>PROGRAMA DE AUDITORÍA</b>			
<b>Nombre:</b>	Almacén Pro-Hogar			
<b>Periodo:</b>	"01 de enero al 31 de diciembre del 2008"			
<b>Tipo de Trabajo:</b>	Auditoría de Gestión			
<b>Proceso:</b>	Desempeño del personal			
<b>Objetivos:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar el grado de cumplimiento de actividades llevadas a cabo por el personal del almacén</li> <li>2. Emitir las recomendaciones que permitan mejorar el sistema de control interno.</li> </ol>			
<b>Nº</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Ref.P/T</b>	<b>Elab.</b>	<b>Fecha</b>
1	Aplique cuestionarios de control interno con la finalidad de evaluar el nivel de confianza en el desempeño del personal	<u>C.C.I</u> 11-40	CLJE	25/06/09
2	Elabore una cédula narrativa con la finalidad de manifestar las deficiencias encontradas en desempeño del personal.	<u>C.C.I</u> 11-11	CLJE	05/07/09
3	Elabore fichas técnicas con el fin de aplicar indicadores y parámetros de gestión afines al proceso.	P.P	CLJE	15/07/09
4	Verifique si el personal cumple debidamente las funciones a ellos encomendadas.	<u>C.C.I</u> 11-40	CLJE	10/08/09
5	Compruebe la existencia de un registro adecuado de entrada y salida del personal.	<u>C.C.I</u> 11-40	CLJE	12/08/09
6	Comunique los resultados obtenidos, con la finalidad de emitir opiniones para promover mejoras.	<u>C.C.I</u> 11-40	CLJE	15/08/09
<b>ELABORADO POR:</b> AUDITORES		<b>REVISADO POR:</b> AUDITOR JEFE		

Fuente: Almacén Pro-Hogar  
 Elaborado por: Lorena López y Janeth Enríquez

### 3.3 FASE III: EJECUCIÓN

#### Cuestionario1. Conocimiento Empresarial

 <b>UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA</b> <b>ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA</b>					
					<u>C.C.I</u> 1-40
<b>EVALUACIÓN PRELIMINAR</b>					
<b>Nombre:</b>		Almacén Pro-Hogar			
<b>Periodo:</b>		"01 de enero al 31 de diciembre del 2008"			
<b>Tipo de Trabajo:</b>		Auditoría de Gestión			
<b>Persona entrevistada:</b>		José Romero			
Nro.	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Conoce la estructura orgánica de la empresa?	X			
2	¿Conoce la misión y visión de la empresa?		x		
3	¿Son de su conocimiento los objetivos establecidos por la empresa?	x			
4	¿Dispone de procedimientos para realizar su trabajo?	x			
5	¿Tiene conocimiento si se lleva a cabo un análisis de fortalezas y debilidades de la empresa?	x			
6	¿Conoce usted si el almacén lleva a cabo un análisis externo de oportunidades y amenazas?	x			
7	¿Los planes establecidos por gerencia se comunican a todo el personal del almacén?	x			Reuniones periódicas verbalmente
8	¿La empresa cuenta con algún control preventivo para anticipar problemas empresariales?	x			
9	¿Conoce si existe algún sistema para el control de operaciones?	x			Sistema CIFA
10	¿Cuenta la empresa con un sistema de administración y control de calidad?	x			

Fuente: Almacén Pro-Hogar

Elaborado por: Lorena López y Janeth Enríquez

## Cuestionario 2. Conocimiento Empresarial



### UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

#### EVALUACIÓN PRELIMINAR

C.C.I 2-40
---------------

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Persona entrevistada:** Lorena Cruz

Nro.	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Conoce la estructura orgánica de la empresa?	x			
2	¿Conoce la misión y visión de la empresa?	x			
3	¿Son de su conocimiento los objetivos establecidos por la empresa?	x			
4	¿Dispone de procedimientos para realizar su trabajo?	x			
5	¿Tiene conocimiento si se lleva a cabo un análisis de fortalezas y debilidades de la empresa?	x			
6	¿Conoce usted si el almacén lleva a cabo un análisis externo de oportunidades y amenazas?	x			
7	¿Los planes establecidos por gerencia se comunican a todo el personal del almacén?	x			
8	¿La empresa cuenta con algún control preventivo para anticipar problemas empresariales?	x			
9	¿Conoce si existe algún sistema para el control de operaciones?	x			
10	¿Cuenta la empresa con un sistema de administración y control de calidad?	x			

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 3. Conocimiento Empresarial



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

**EVALUACIÓN PRELIMINAR**

C.C.I 3-40
---------------

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Persona entrevistada:** María Del Cisne Torres

Nro.	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Conoce la estructura orgánica de la empresa?	x			
2	¿Conoce la misión y visión de la empresa?	x			
3	¿Son de su conocimiento los objetivos establecidos por la empresa?	x			
4	¿Dispone de procedimientos para realizar su trabajo?	x			
5	¿Tiene conocimiento si se lleva a cabo un análisis de fortalezas y debilidades de la empresa?	x			
6	¿Conoce usted si el almacén lleva a cabo un análisis externo de oportunidades y amenazas?	x			
7	¿Los planes establecidos por gerencia se comunican a todo el personal del almacén?	x			
8	¿La empresa cuenta con algún control preventivo para anticipar problemas empresariales?	x			
9	¿Conoce si existe algún sistema para el control de operaciones?	x			
10	¿Cuenta la empresa con un sistema de administración y control de calidad?	x			

### Cuestionario 4. Conocimiento Empresarial



## UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

### ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

#### EVALUACIÓN PRELIMINAR

C.C.I 4-40
---------------

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Persona entrevistada:** Franklin Chalán

Nro.	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Conoce la estructura orgánica de la empresa?	x			
2	¿Conoce la misión y visión de la empresa?		x		
3	¿Son de su conocimiento los objetivos establecidos por la empresa?		x		
4	¿Dispone de procedimientos para realizar su trabajo?		x		
5	¿Tiene conocimiento si se lleva a cabo un análisis de fortalezas y debilidades de la empresa?		x		
6	¿Conoce usted si el almacén lleva a cabo un análisis externo de oportunidades y amenazas?		x		
7	¿Los planes establecidos por gerencia se comunican a todo el personal del almacén?	x			
8	¿La empresa cuenta con algún control preventivo para anticipar problemas empresariales?			x	
9	¿Conoce si existe algún sistema para el control de operaciones?			x	
10	¿Cuenta la empresa con un sistema de administración y control de calidad?			x	

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 5. Conocimiento Empresarial



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

**EVALUACIÓN PRELIMINAR**

C.C.I 5-40
---------------

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Persona entrevistada:** Lucía Romero

Nro.	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Conoce la estructura orgánica de la empresa?	x			
2	¿Conoce la misión y visión de la empresa?	x			
3	¿Son de su conocimiento los objetivos establecidos por la empresa?	x			
4	¿Dispone de procedimientos para realizar su trabajo?	x			
5	¿Tiene conocimiento si se lleva a cabo un análisis de fortalezas y debilidades de la empresa?	x			
6	¿Conoce usted si el almacén lleva a cabo un análisis externo de oportunidades y amenazas?	x			
7	¿Los planes establecidos por gerencia se comunican a todo el personal del almacén?	x			
8	¿La empresa cuenta con algún control preventivo para anticipar problemas empresariales?	x			
9	¿Conoce si existe algún sistema para el control de operaciones?	x			Sistema CIFA
10	¿Cuenta la empresa con un sistema de administración y control de calidad?	x			

### Cuestionario 6. Conocimiento Empresarial



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

C.C.I 6-40
---------------

#### EVALUACIÓN PRELIMINAR

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Persona entrevistada:** Magdalena Romero

Nro.	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Conoce la estructura orgánica de la empresa?		x		Exactamente donde va ubicado
2	¿Conoce la misión y visión de la empresa?	x			
3	¿Son de su conocimiento los objetivos establecidos por la empresa?	x			
4	¿Dispone de procedimientos para realizar su trabajo?	x			
5	¿Tiene conocimiento si se lleva a cabo un análisis de fortalezas y debilidades de la empresa?	x			
6	¿Conoce usted si el almacén lleva a cabo un análisis externo de oportunidades y amenazas?		x		
7	¿Los planes establecidos por gerencia se comunican a todo el personal del almacén?	x			
8	¿La empresa cuenta con algún control preventivo para anticipar problemas empresariales?			x	
9	¿Conoce si existe algún sistema para el control de operaciones?			x	
10	¿Cuenta la empresa con un sistema de administración y control de calidad?			x	

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 7. Conocimiento Empresarial



#### UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

#### EVALUACIÓN PRELIMINAR

C.C.I 7-40
---------------

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Persona entrevistada:** Verónica Romero

Nro.	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Conoce la estructura orgánica de la empresa?	x			
2	¿Conoce la misión y visión de la empresa?	x			
3	¿Son de su conocimiento los objetivos establecidos por la empresa?	x			
4	¿Dispone de procedimientos para realizar su trabajo?	x			
5	¿Tiene conocimiento si se lleva a cabo un análisis de fortalezas y debilidades de la empresa?	x			
6	¿Conoce usted si el almacén lleva a cabo un análisis externo de oportunidades y amenazas?	x			
7	¿Los planes establecidos por gerencia se comunican a todo el personal del almacén?		x		
8	¿La empresa cuenta con algún control preventivo para anticipar problemas empresariales?	x			
9	¿Conoce si existe algún sistema para el control de operaciones?	x			
10	¿Cuenta la empresa con un sistema de administración y control de calidad?		x		

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 8. Conocimiento Empresarial



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

**EVALUACIÓN PRELIMINAR**

C.C.I 8-40
---------------

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Persona entrevistada:** Edwin González

Nro.	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Conoce la estructura orgánica de la empresa?	x			
2	¿Conoce la misión y visión de la empresa?		x		
3	¿Son de su conocimiento los objetivos establecidos por la empresa?		x		
4	¿Dispone de procedimientos para realizar su trabajo?	x			
5	¿Tiene conocimiento si se lleva a cabo un análisis de fortalezas y debilidades de la empresa?		x		
6	¿Conoce usted si el almacén lleva a cabo un análisis externo de oportunidades y amenazas?		x		
7	¿Los planes establecidos por gerencia se comunican a todo el personal del almacén?		x		
8	¿La empresa cuenta con algún control preventivo para anticipar problemas empresariales?		x		
9	¿Conoce si existe algún sistema para el control de operaciones?	x			Superficialmente
10	¿Cuenta la empresa con un sistema de administración y control de calidad?	x			

### Cuestionario 9. Conocimiento Empresarial



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

**EVALUACIÓN PRELIMINAR**

C.C.I  
9-40

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Persona entrevistada:** Henry Ortega

Nro.	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Conoce la estructura orgánica de la empresa?		x		
2	¿Conoce la misión y visión de la empresa?		x		
3	¿Son de su conocimiento los objetivos establecidos por la empresa?		x		
4	¿Dispone de procedimientos para realizar su trabajo?	x			
5	¿Tiene conocimiento si se lleva a cabo un análisis de fortalezas y debilidades de la empresa?		x		
6	¿Conoce usted si el almacén lleva a cabo un análisis externo de oportunidades y amenazas?		x		
7	¿Los planes establecidos por gerencia se comunican a todo el personal del almacén?		x		
8	¿La empresa cuenta con algún control preventivo para anticipar problemas empresariales?		x		
9	¿Conoce si existe algún sistema para el control de operaciones?		x		
10	¿Cuenta la empresa con un sistema de administración y control de calidad?	x			

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 10. Conocimiento Empresarial



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

**EVALUACIÓN PRELIMINAR**

C.C.I 10-40
----------------

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Persona entrevistada:** José Luis Armijos

Nro.	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Conoce la estructura orgánica de la empresa?	x			
2	¿Conoce la misión y visión de la empresa?		x		
3	¿Son de su conocimiento los objetivos establecidos por la empresa?		x		
4	¿Dispone de procedimientos para realizar su trabajo?	x			
5	¿Tiene conocimiento si se lleva a cabo un análisis de fortalezas y debilidades de la empresa?		x		
6	¿Conoce usted si el almacén lleva a cabo un análisis externo de oportunidades y amenazas?	x			
7	¿Los planes establecidos por gerencia se comunican a todo el personal del almacén?	x			
8	¿La empresa cuenta con algún control preventivo para anticipar problemas empresariales?		x		
9	¿Conoce si existe algún sistema para el control de operaciones?	x			
10	¿Cuenta la empresa con un sistema de administración y control de calidad?	x			

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 11. Conocimiento Empresarial



#### UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

#### EVALUACIÓN PRELIMINAR

C.C.I 11-40
----------------

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Persona entrevistada:** Eddy Moreno

Nro.	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Conoce la estructura orgánica de la empresa?	x			
2	¿Conoce la misión y visión de la empresa?		x		
3	¿Son de su conocimiento los objetivos establecidos por la empresa?		x		
4	¿Dispone de procedimientos para realizar su trabajo?	x			
5	¿Tiene conocimiento si se lleva a cabo un análisis de fortalezas y debilidades de la empresa?		x		
6	¿Conoce usted si el almacén lleva a cabo un análisis externo de oportunidades y amenazas?		x		
7	¿Los planes establecidos por gerencia se comunican a todo el personal del almacén?	x			
8	¿La empresa cuenta con algún control preventivo para anticipar problemas empresariales?	x			
9	¿Conoce si existe algún sistema para el control de operaciones?	x			
10	¿Cuenta la empresa con un sistema de administración y control de calidad?	x			

### Cuestionario 12. Manejo de inventarios



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

C.C.I  
12-40

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Manejo de Inventarios  
**Cargo:** Auxiliar de Contabilidad  
**Persona entrevistada:** Lorena Cruz

Nro.	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Se emplea un sistema de cómputo para el manejo de inventarios?	X			
2	¿Se realizan inspecciones periódicas a los inventarios?	X			
3	¿Existen procesos documentados para el manejo de inventarios?		X		Manejo del sistema
4	¿Mantiene registros contables de las mercaderías disponibles para la venta?	X			
5	¿La asignación de espacio físico para la mercadería permite su fácil localización?		X		
6	¿Se verifica la recepción contra factura?	X			
7	¿Existen políticas para la adquisición de mercaderías a los proveedores?	X			No documentadas
8	¿Se mantiene inventarios de todos los artículos que ofrece el almacén?	X			
9	¿Se codifican los productos de acuerdo a sus características?		X		
10	¿Existe el acceso limitado de personal a bodega donde se encuentra la mercadería?		X		Todo personal de ventas
11	¿Se adquiere las mercaderías a un proveedor específico?		X		Varios proveedores
12	¿Dispone de catálogos de productos?	X			

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 13. Manejo de inventarios



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

C.C.I  
13-40

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Manejo de Inventarios  
**Cargo:** Gerente  
**Persona entrevistada:** Lic. Juan Pérez

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Se emplea un sistema de cómputo para el manejo de inventarios?	X			
2	¿Se realizan inspecciones periódicas a los inventarios?	X			
3	¿Existen procesos documentados para el manejo de inventarios?		X		Se emplea el sistema
4	¿Mantiene registros contables de las mercaderías disponibles para la venta?			X	
5	¿La asignación de espacio físico para la mercadería permite su fácil localización?		X		
6	¿Se verifica la recepción contra factura?	X			
7	¿Existen políticas para la adquisición de mercaderías a los proveedores?	X			No se mantiene por escrito
8	¿Se mantiene inventarios de todos los artículos que ofrece el almacén?	X			
9	¿Se codifican los productos de acuerdo a sus características?		X		
10	¿Existe el acceso limitado de personal a bodega donde se encuentra la mercadería?	X			
11	¿Se adquiere las mercaderías a un proveedor específico?	X			De acuerdo a la marca
12	¿Dispone de catálogos de productos?	X			

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 14. Manejo de inventarios



#### UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

#### ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

C.C.I 14-40
----------------

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Manejo de Inventarios  
**Cargo:** Bodeguero  
**Persona entrevistada:** Víctor Alfonzo Chocho

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Se emplea un sistema de cómputo para el manejo de inventarios?	x			
2	¿Se realizan inspecciones periódicas a los inventarios?	x			
3	¿Existen procesos documentados para el manejo de inventarios?		X		
4	¿Mantiene registros contables de las mercaderías disponibles para la venta?			X	
5	¿La asignación de espacio físico para la mercadería permite su fácil localización?		X		
6	¿Se verifica la recepción contra factura?	x			
7	¿Existen políticas para la adquisición de mercaderías a los proveedores?			X	
8	¿Se mantiene inventarios de todos los artículos que ofrece el almacén?	x			
9	¿Se codifican los productos de acuerdo a sus características?			X	
10	¿Existe el acceso limitado de personal a bodega donde se encuentra la mercadería?	x			
11	¿Se adquiere las mercaderías a un proveedor específico?			X	
12	¿Dispone de catálogos de productos?	x			

Fuente: Almacén Pro-Hogar

Elaborado por: Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 15. Manejo de inventarios



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

C.C.I  
15-40

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Manejo de Inventarios  
**Cargo:** Bodeguero  
**Persona entrevistada:** Franklin Chalán

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Se emplea un sistema de cómputo para el manejo de inventarios?		X		Manualmente
2	¿Se realizan inspecciones periódicas a los inventarios?	X			
3	¿Existen procesos documentados para el manejo de inventarios?		X		
4	¿Mantiene registros contables de las mercaderías disponibles para la venta?			X	
5	¿La asignación de espacio físico para la mercadería permite su fácil localización?		X		
6	¿Se verifica la recepción contra factura?	X			
7	¿Existen políticas para la adquisición de mercaderías a los proveedores?			X	
8	¿Se mantiene inventarios de todos los artículos que ofrece el almacén?	X			
9	¿Se codifican los productos de acuerdo a sus características?		X		
10	¿Existe el acceso limitado de personal a bodega donde se encuentra la mercadería?		X		Todos los vendedores
11	¿Se adquiere las mercaderías a un proveedor específico?			X	
12	¿Dispone de catálogos de productos?	X			

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 16. Ventas al Contado



#### UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

C.C.I 16-40
----------------

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Ventas al contado  
**Cargo:** Vendedor N  
**Persona entrevistada:** Eddy Moreno

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Existe un registro detallado de las ventas diarias al contado?			x	
2	¿El dinero recaudado de las ventas diarias es depositado en el banco de forma inmediata?		x		
3	¿Se entrega factura por las ventas realizadas?	x			
4	¿El recaudador de efectivo tiene acceso a la información contable?		x		
5	¿Existe una tarifa oficial de precios y una política predefinida de descuentos y devoluciones?	x			
6	¿Existen descuentos por las ventas en efectivo?	x			
7	¿Se realizan ventas al por mayor mediante pago al contado?	x			
8	¿Se registra por separado las ventas realizadas al contado?		x		
9	¿Existe una sola persona que tiene acceso al efectivo?	x			
10	¿Existen promociones por las ventas realizadas al contado?	x			

### Cuestionario 17. Ventas al Contado



#### UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

C.C.I 17-40
----------------

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Ventas al contado  
**Cargo:** Vendedor  
**Persona entrevistada:** Henry Ortega

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Existe un registro detallado de las ventas diarias al contado?			x	
2	¿El dinero recaudado de las ventas diarias es depositado en el banco de forma inmediata?			x	
3	¿Se entrega factura por las ventas realizadas?	x			
4	¿El recaudador de efectivo tiene acceso a la información contable?		x		
5	¿Existe una tarifa oficial de precios y una política predefinida de descuentos y devoluciones?	x			
6	¿Existen descuentos por las ventas en efectivo?	x			
7	¿Se realizan ventas al por mayor mediante pago al contado?	x			
8	¿Se registra por separado las ventas realizadas al contado?	x			
9	¿Existe una sola persona que tiene acceso al efectivo?			x	
10	¿Existen promociones por las ventas realizadas al contado?	x			Mayo, Junio, Diciembre

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 18. Ventas al Contado



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

C.C.I  
18-40

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Ventas al contado  
**Cargo:** Vendedor  
**Persona entrevistada:** Edwin González

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Existe un registro detallado de las ventas diarias al contado?			x	
2	¿El dinero recaudado de las ventas diarias es depositado en el banco de forma inmediata?			x	
3	¿Se entrega factura por las ventas realizadas?	x			
4	¿El recaudador de efectivo tiene acceso a la información contable?		x		
5	¿Existe una tarifa oficial de precios y una política predefinida de descuentos y devoluciones?	x			
6	¿Existen descuentos por las ventas en efectivo?	x			
7	¿Se realizan ventas al por mayor mediante pago al contado?	x			
8	¿Se registra por separado las ventas realizadas al contado?	x			
9	¿Existe una sola persona que tiene acceso al efectivo?	x			
10	¿Existen promociones por las ventas realizadas al contado?		x		

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 19. Ventas al Contado



## UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

### ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

C.C.I 19-40
----------------

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Ventas al contado  
**Cargo:** Secretaria  
**Persona entrevistada:** María del Cisne Torres

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Existe un registro detallado de las ventas diarias al contado?	x			
2	¿El dinero recaudado de las ventas diarias es depositado en el banco de forma inmediata?		x		
3	¿Se entrega factura por las ventas realizadas?	x			Facturas y notas de ventas
4	¿El recaudador de efectivo tiene acceso a la información contable?		x		
5	¿Existe una tarifa oficial de precios y una política predefinida de descuentos y devoluciones?	x			
6	¿Existen descuentos por las ventas en efectivo?	x			
7	¿Se realizan ventas al por mayor mediante pago al contado?	x			
8	¿Se registra por separado las ventas realizadas al contado?	x			
9	¿Existe una sola persona que tiene acceso al efectivo?	x			
10	¿Existen promociones por las ventas realizadas al contado?	x			

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 20. Ventas al Contado



## UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

### ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

C.C.I 20-40
----------------

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Ventas al contado  
**Cargo:** Chofer-Vendedor  
**Persona entrevistada:** José Luis Armijos

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Existe un registro detallado de las ventas diarias al contado?		x		
2	¿El dinero recaudado de las ventas diarias es depositado en el banco de forma inmediata?			x	
3	¿Se entrega factura por las ventas realizadas?	x			
4	¿El recaudador de efectivo tiene acceso a la información contable?	x			
5	¿Existe una tarifa oficial de precios y una política predefinida de descuentos y devoluciones?	x			
6	¿Existen descuentos por las ventas en efectivo?	x			
7	¿Se realizan ventas al por mayor mediante pago al contado?	x			
8	¿Se registra por separado las ventas realizadas al contado?		x		
9	¿Existe una sola persona que tiene acceso al efectivo?		x		
10	¿Existen promociones por las ventas realizadas al contado?	x			En temporadas son descuentos y regalos

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 21. Ventas al Contado



## UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

### ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

C.C.I 21-40
----------------

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Ventas al contado  
**Cargo:** Vendedor  
**Persona entrevistada:** Eddy Moreno

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Existe un registro detallado de las ventas diarias al contado?			x	
2	¿El dinero recaudado de las ventas diarias es depositado en el banco de forma inmediata?		x		
3	¿Se entrega factura por las ventas realizadas?	x			
4	¿El recaudador de efectivo tiene acceso a la información contable?		x		
5	¿Existe una tarifa oficial de precios y una política predefinida de descuentos y devoluciones?	x			
6	¿Existen descuentos por las ventas en efectivo?	x			
7	¿Se realizan ventas al por mayor mediante pago al contado?	x			
8	¿Se registra por separado las ventas realizadas al contado?		x		
9	¿Existe una sola persona que tiene acceso al efectivo?	x			
10	¿Existen promociones por las ventas realizadas al contado?	x			

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 22. Ventas a Crédito



## UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

### ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

C.C.I 22-40
----------------

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Ventas a crédito  
**Cargo:** Chofer-Vendedor  
**Persona entrevistada:** José Luis Armijos

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Existe mecanismos implementados para las ventas a crédito?	x			
2	¿Existe soporte de información de las ventas a crédito?	x			
3	¿Se requiere de garantes para la obtención de mercadería a crédito?	x			
4	¿Se mantiene en custodia las garantías y documentos presentados por el cliente?	x			
5	¿Los plazos establecidos para la concesión de créditos a clientes son: 3,6, 9 y 12 meses?	x			Desde 2 meses sin interés con %50y y desde 3 meses corre con intereses
6	¿Los cobros por las ventas realizadas se efectúan de manera mensual?	x			
7	¿Se entrega recibo por el abono que los clientes realizan por las ventas?	x			
8	¿Se autorizan las ventas por el nivel suficiente en función del riesgo crediticio del cliente?	x			
9	¿Se comprueban los datos del cliente y se actualizan adecuadamente?		x		
10	¿Se mantiene un registro de cuentas por cobrar por cada cliente?	x			No se maneja base de datos
11	¿Se autorizan adecuadamente los saneamientos de créditos por retraso de pago?	x			
12	¿Las funciones de venta, cobro y contabilidad se encuentran suficientemente segregadas?		x		

### Cuestionario 23. Ventas a Crédito



## UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

### ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

C.C.I 23-40
----------------

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Ventas a crédito  
**Cargo:** Bodeguero  
**Persona entrevistada:** Franklin Chalán

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Existe mecanismos implementados para las ventas a crédito?	x			
2	¿Existe soporte de información de las ventas a crédito?	x			
3	¿Se requiere de garantes para la obtención de mercadería a crédito?	x			
4	¿Se mantiene en custodia las garantías y documentos presentados por el cliente?	x			Dos años
5	¿Los plazos establecidos para la concesión de créditos a clientes son: 3,6, 9 y 12 meses?	x			Desde 1 mes hasta 10 meses
6	¿Los cobros por las ventas realizadas se efectúan de manera mensual?	x			
7	¿Se entrega recibo por el abono que los clientes realizan por las ventas?	x			
8	¿Se autorizan las ventas por el nivel suficiente en función del riesgo crediticio del cliente?	x			
9	¿Se comprueban los datos del cliente y se actualizan adecuadamente?	x			Anualmente
10	¿Se mantiene un registro de cuentas por cobrar por cada cliente?	x			
11	¿Se autorizan adecuadamente los saneamientos de créditos por retraso de pago?	x			Recargo adicional 6%
12	¿Las funciones de venta, cobro y contabilidad se encuentran suficientemente segregadas?		x		

### Cuestionario 24. Ventas a Crédito



## UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

### ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

C.C.I 24-40
----------------

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Ventas a crédito  
**Cargo:** Secretaria  
**Persona entrevistada:** María Del Cisne Torres

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Existe mecanismos implementados para las ventas a crédito?	x			
2	¿Existe soporte de información de las ventas a crédito?	x			
3	¿Se requiere de garantes para la obtención de mercadería a crédito?	x			
4	¿Se mantiene en custodia las garantías y documentos presentados por el cliente?	x			
5	¿Los plazos establecidos para la concesión de créditos a clientes son: 3,6, 9 y 12 meses?	x			De 1 a 12 meses
6	¿Los cobros por las ventas realizadas se efectúan de manera mensual?	x			Mensual y semanal
7	¿Se entrega recibo por el abono que los clientes realizan por las ventas?	x			
8	¿Se autorizan las ventas por el nivel suficiente en función del riesgo crediticio del cliente?	x			Por el record de ventas que tiene el cliente
9	¿Se comprueban los datos del cliente y se actualizan adecuadamente?	x			
10	¿Se mantiene un registro de cuentas por cobrar por cada cliente?	x			
11	¿Se autorizan adecuadamente los saneamientos de créditos por retraso de pago?	x			
12	¿Las funciones de venta, cobro y contabilidad se encuentran suficientemente segregadas?	x			

### Cuestionario 25. Ventas a Crédito



## UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

### ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

C.C.I 25-40
----------------

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Ventas a crédito  
**Cargo:** Vendedor  
**Persona entrevistada:** Edwin González

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Existe mecanismos implementados para las ventas a crédito?	x			
2	¿Existe soporte de información de las ventas a crédito?	x			
3	¿Se requiere de garantes para la obtención de mercadería a crédito?	x			
4	¿Se mantiene en custodia las garantías y documentos presentados por el cliente?	x			
5	¿Los plazos establecidos para la concesión de créditos a clientes son: 3,6, 9 y 12 meses?	x			De 1 mes hasta 12 meses
6	¿Los cobros por las ventas realizadas se efectúan de manera mensual?	x			
7	¿Se entrega recibo por el abono que los clientes realizan por las ventas?	x			
8	¿Se autorizan las ventas por el nivel suficiente en función del riesgo crediticio del cliente?	x			
9	¿Se comprueban los datos del cliente y se actualizan adecuadamente?	x			
10	¿Se mantiene un registro de cuentas por cobrar por cada cliente?	x			
11	¿Se autorizan adecuadamente los saneamientos de créditos por retraso de pago?	x			
12	¿Las funciones de venta, cobro y contabilidad se encuentran suficientemente segregadas?	x			

### Cuestionario 26. Ventas a Crédito



## UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

### ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

C.C.I 26-40
----------------

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Ventas a crédito  
**Cargo:** Vendedor  
**Persona entrevistada:** Henry Ortega

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Existe mecanismos implementados para las ventas a crédito?	x			
2	¿Existe soporte de información de las ventas a crédito?	x			
3	¿Se requiere de garantes para la obtención de mercadería a crédito?	x			
4	¿Se mantiene en custodia las garantías y documentos presentados por el cliente?	x			
5	¿Los plazos establecidos para la concesión de créditos a clientes son: 3,6, 9 y 12 meses?	x			Con tarjeta de crédito 24 meses
6	¿Los cobros por las ventas realizadas se efectúan de manera mensual?	x			Diario, semanal, mensual
7	¿Se entrega recibo por el abono que los clientes realizan por las ventas?	x			
8	¿Se autorizan las ventas por el nivel suficiente en función del riesgo crediticio del cliente?	x			
9	¿Se comprueban los datos del cliente y se actualizan adecuadamente?	x			
10	¿Se mantiene un registro de cuentas por cobrar por cada cliente?	x			
11	¿Se autorizan adecuadamente los saneamientos de créditos por retraso de pago?			x	
12	¿Las funciones de venta, cobro y contabilidad se encuentran suficientemente segregadas?		x		

### Cuestionario 27. Ventas a Crédito



## UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

### ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

C.C.I 27-40
----------------

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Ventas a crédito  
**Cargo:** Vendedor  
**Persona entrevistada:** Eddy Moreno

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Existe mecanismos implementados para las ventas a crédito?	x			
2	¿Existe soporte de información de las ventas a crédito?	x			
3	¿Se requiere de garantes para la obtención de mercadería a crédito?	x			
4	¿Se mantiene en custodia las garantías y documentos presentados por el cliente?	x			
5	¿Los plazos establecidos para la concesión de créditos a clientes son: 3,6, 9 y 12 meses?	x			
6	¿Los cobros por las ventas realizadas se efectúan de manera mensual?	x			Semanales, diarios
7	¿Se entrega recibo por el abono que los clientes realizan por las ventas?			x	
8	¿Se autorizan las ventas por el nivel suficiente en función del riesgo crediticio del cliente?	x			
9	¿Se comprueban los datos del cliente y se actualizan adecuadamente?	x			
10	¿Se mantiene un registro de cuentas por cobrar por cada cliente?	x			
11	¿Se autorizan adecuadamente los saneamientos de créditos por retraso de pago?	x			
12	¿Las funciones de venta, cobro y contabilidad se encuentran suficientemente segregadas?		x		

### Cuestionario 28. Ventas a Crédito



#### UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

C.C.I  
28-40

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Manejo del Personal  
**Cargo:** Sub-Gerente  
**Persona entrevistada:** Lucía Romero

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Se cuenta con procedimientos y políticas por escrito para reclutar, controlar, capacitar y compensar al personal del almacén?		x		
2	¿Los objetivos planteados por gerencia son de conocimiento del personal?	x			
3	¿El personal cumple con las funciones asignadas de acuerdo al puesto para el que fue nombrado?		x		
4	¿La empresa ofrece algún sistema de incentivos para el personal?	x			Comisiones
5	¿Existen políticas disciplinarias en la empresa?	x			
6	¿Las nóminas, antes del pago al personal, son verificadas con respecto a salarios, deducciones, cálculos y sumas?	x			
7	¿Se tienen expedientes por cada empleado del almacén?	x			
8	¿Se utiliza como técnica de comunicación la plática directa ejecutivo-empleado?	x			
9	¿Se tienen documentados los requerimientos para el reclutamiento y selección del personal?		x		
10	¿Se cuenta con manuales establecidos para el desempeño de actividades del personal?		x		

Fuente: Almacén Pro-Hogar

Elaborado por: Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 29. Manejo del Personal



#### UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

C.C.I 29-40
----------------

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Manejo del Personal  
**Cargo:** Gerente - Propietario  
**Persona entrevistada:** Lic. Juan Pérez

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Se cuenta con procedimientos y políticas por escrito para reclutar, controlar, capacitar y compensar al personal del almacén?		x		
2	¿Los objetivos planteados por gerencia son de conocimiento del personal?	x			Dependiendo de los objetivos
3	¿El personal cumple con las funciones asignadas de acuerdo al puesto para el que fue nombrado?	x			
4	¿La empresa ofrece algún sistema de incentivos para el personal?	x			Temporalmente
5	¿Existen políticas disciplinarias en la empresa?	x			
6	¿Las nóminas, antes del pago al personal, son verificadas con respecto a salarios, deducciones, cálculos y sumas?	x			Por comisiones
7	¿Se tienen expedientes por cada empleado del almacén?	x			
8	¿Se utiliza como técnica de comunicación la plática directa ejecutivo-empleado?	x			
9	¿Se tienen documentados los requerimientos para el reclutamiento y selección del personal?		x		No se tiene por crédito
10	¿Se cuenta con manuales establecidos para el desempeño de actividades del personal?		x		

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 30. Manejo del Personal



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

C.C.I  
30-40

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Desempeño del Personal  
**Cargo:** Secretaria  
**Persona entrevistada:** Verónica Romero

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Son adecuadas las condiciones físicas en las que se desenvuelve?	x			
2	¿Cumple eficientemente con su horario de trabajo?	x			
3	¿Recibe incentivos y pago de horas extras por el trabajo realizado?	x			
4	¿Se brinda capacitación constante para el mejor desempeño de sus actividades?	x			Ocasionalmente
5	¿Ud. Se encarga del transporte de las mercaderías vendidas a los clientes?			x	
6	¿Mantiene un registro de los clientes que atiende?	x			
7	¿Informa al cliente adecuadamente sobre los productos y marcas que ofrece el almacén?	x			
8	¿Existen sanciones por incumplimiento de actividades?	x			
9	¿Cuándo se entrega la mercadería al cliente se firma algún documento como constancia escrita que sustente la transacción?	x			
10	¿Registra el ingreso y salida de su trabajo en los horarios establecidos por la empresa?	x			

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 31. Desempeño del Personal



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

C.C.I  
31-40

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Desempeño del Personal  
**Cargo:** Cajera  
**Persona entrevistada:** Magdalena Romero

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Son adecuadas las condiciones físicas en las que se desenvuelve?	x			
2	¿Cumple eficientemente con su horario de trabajo?	x			
3	¿Recibe incentivos y pago de horas extras por el trabajo realizado?	x			
4	¿Se brinda capacitación constante para el mejor desempeño de sus actividades?		x		
5	¿Ud. Se encarga del transporte de las mercaderías vendidas a los clientes?			x	
6	¿Mantiene un registro de los clientes que atiende?	x			
7	¿Informa al cliente adecuadamente sobre los productos y marcas que ofrece el almacén?			x	
8	¿Existen sanciones por incumplimiento de actividades?	x			
9	¿Cuándo se entrega la mercadería al cliente se firma algún documento como constancia escrita que sustente la transacción?	x			
10	¿Registra el ingreso y salida de su trabajo en los horarios establecidos por la empresa?	x			

Fuente: Almacén Pro-Hogar

Elaborado por: Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 32. Desempeño del Personal



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

C.C.I  
32-40

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Desempeño del Personal  
**Cargo:** Secretaria  
**Persona entrevistada:** María del Cisne Torres

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Son adecuadas las condiciones físicas en las que se desenvuelve?	x			
2	¿Cumple eficientemente con su horario de trabajo?		x		
3	¿Recibe incentivos y pago de horas extras por el trabajo realizado?	x			
4	¿Se brinda capacitación constante para el mejor desempeño de sus actividades?	x			
5	¿Ud. Se encarga del transporte de las mercaderías vendidas a los clientes?			x	
6	¿Mantiene un registro de los clientes que atiende?	x			
7	¿Informa al cliente adecuadamente sobre los productos y marcas que ofrece el almacén?	x			
8	¿Existen sanciones por incumplimiento de actividades?	x			
9	¿Cuándo se entrega la mercadería al cliente se firma algún documento como constancia escrita que sustente la transacción?	x			
10	¿Registra el ingreso y salida de su trabajo en los horarios establecidos por la empresa?	x			

Fuente: Almacén Pro-Hogar

Elaborado por: Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 33. Desempeño del Personal



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

C.C.I  
33-40

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Desempeño del Personal  
**Cargo:** Auxiliar de Contabilidad  
**Persona entrevistada:** Lorena Cruz

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Son adecuadas las condiciones físicas en las que se desenvuelve?	x			
2	¿Cumple eficientemente con su horario de trabajo?	x			
3	¿Recibe incentivos y pago de horas extras por el trabajo realizado?		x		
4	¿Se brinda capacitación constante para el mejor desempeño de sus actividades?	x			
5	¿Ud. Se encarga del transporte de las mercaderías vendidas a los clientes?			x	
6	¿Mantiene un registro de los clientes que atiende?	x			
7	¿Informa al cliente adecuadamente sobre los productos y marcas que ofrece el almacén?			x	
8	¿Existen sanciones por incumplimiento de actividades?	x			
9	¿Cuándo se entrega la mercadería al cliente se firma algún documento como constancia escrita que sustente la transacción?	x			
10	¿Registra el ingreso y salida de su trabajo en los horarios establecidos por la empresa?	x			

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 34. Desempeño del Personal



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

C.C.I  
34-40

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Desempeño del Personal  
**Cargo:** Vendedor  
**Persona entrevistada:** Edwin González

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Son adecuadas las condiciones físicas en las que se desenvuelve?		x		
2	¿Cumple eficientemente con su horario de trabajo?	x			
3	¿Recibe incentivos y pago de horas extras por el trabajo realizado?		x		Temporalmente
4	¿Se brinda capacitación constante para el mejor desempeño de sus actividades?		x		Desde hace dos años
5	¿Ud. Se encarga del transporte de las mercaderías vendidas a los clientes?		x		
6	¿Mantiene un registro de los clientes que atiende?	x			
7	¿Informa al cliente adecuadamente sobre los productos y marcas que ofrece el almacén?	x			
8	¿Existen sanciones por incumplimiento de actividades?	x			Ocasionalmente
9	¿Cuándo se entrega la mercadería al cliente se firma algún documento como constancia escrita que sustente la transacción?	x			
10	¿Registra el ingreso y salida de su trabajo en los horarios establecidos por la empresa?	x			

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 35. Desempeño del Personal



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

C.C.I  
35-40

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Desempeño del Personal  
**Cargo:** Vendedor  
**Persona entrevistada:** Eddy Moreno

Nr o	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Son adecuadas las condiciones físicas en las que se desenvuelve?	x			
2	¿Cumple eficientemente con su horario de trabajo?		x		
3	¿Recibe incentivos y pago de horas extras por el trabajo realizado?		x		Temporalmente
4	¿Se brinda capacitación constante para el mejor desempeño de sus actividades?		x		Ocasionalmente
5	¿Ud. Se encarga del transporte de las mercaderías vendidas a los clientes?		x		
6	¿Mantiene un registro de los clientes que atiende?		x		
7	¿Informa al cliente adecuadamente sobre los productos y marcas que ofrece el almacén?	x			
8	¿Existen sanciones por incumplimiento de actividades?	x			Multas
9	¿Cuándo se entrega la mercadería al cliente se firma algún documento como constancia escrita que sustente la transacción?	x			Clientes al por mayor
10	¿Registra el ingreso y salida de su trabajo en los horarios establecidos por la empresa?	x			

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 36. Desempeño del Personal



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

C.C.I  
36-40

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso** Desempeño del Personal  
**Cargo:** Bodeguero  
**Persona entrevistada:** Víctor Alfonso Chocho

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Son adecuadas las condiciones físicas en las que se desenvuelve?		x		
2	¿Cumple eficientemente con su horario de trabajo?	x			
3	¿Recibe incentivos y pago de horas extras por el trabajo realizado?		x		Comisiones
4	¿Se brinda capacitación constante para el mejor desempeño de sus actividades?		x		
5	¿Ud. Se encarga del transporte de las mercaderías vendidas a los clientes?		x		
6	¿Mantiene un registro de los clientes que atiende?			x	
7	¿Informa al cliente adecuadamente sobre los productos y marcas que ofrece el almacén?			x	
8	¿Existen sanciones por incumplimiento de actividades?	x			Multas
9	¿Cuándo se entrega la mercadería al cliente se firma algún documento como constancia escrita que sustente la transacción?		x		
10	¿Registra el ingreso y salida de su trabajo en los horarios establecidos por la empresa?	x			

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 37. Desempeño del Personal



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

C.C.I  
37-40

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Desempeño del Personal  
**Cargo:** Chofer - vendedor  
**Persona entrevistada:** José Luis Armijos

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Son adecuadas las condiciones físicas en las que se desenvuelve?	x			
2	¿Cumple eficientemente con su horario de trabajo?	x			Horas Extras
3	¿Recibe incentivos y pago de horas extras por el trabajo realizado?		x		
4	¿Se brinda capacitación constante para el mejor desempeño de sus actividades?		x		Ocasionalmente
5	¿Ud. Se encarga del transporte de las mercaderías vendidas a los clientes?	x			
6	¿Mantiene un registro de los clientes que atiende?	x			
7	¿Informa al cliente adecuadamente sobre los productos y marcas que ofrece el almacén?	x			
8	¿Existen sanciones por incumplimiento de actividades?	x			Mal uso de uniforme
9	¿Cuándo se entrega la mercadería al cliente se firma algún documento como constancia escrita que sustente la transacción?	x			
10	¿Registra el ingreso y salida de su trabajo en los horarios establecidos por la empresa?	x			

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 38. Desempeño del Personal



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

C.C.I  
38-40

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Desempeño del Personal  
**Cargo:** Bodeguero  
**Persona entrevistada:** Franklin Chalán

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Son adecuadas las condiciones físicas en las que se desenvuelve?		x		
2	¿Cumple eficientemente con su horario de trabajo?	x			
3	¿Recibe incentivos y pago de horas extras por el trabajo realizado?		x		
4	¿Se brinda capacitación constante para el mejor desempeño de sus actividades?		x		
5	¿Ud. Se encarga del transporte de las mercaderías vendidas a los clientes?	x			
6	¿Mantiene un registro de los clientes que atiende?		x		
7	¿Informa al cliente adecuadamente sobre los productos y marcas que ofrece el almacén?	x			
8	¿Existen sanciones por incumplimiento de actividades?		x		
9	¿Cuándo se entrega la mercadería al cliente se firma algún documento como constancia escrita que sustente la transacción?	x			
10	¿Registra el ingreso y salida de su trabajo en los horarios establecidos por la empresa?	x			

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 39. Desempeño del Personal



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

C.C.I  
39-40

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Desempeño del Personal  
**Cargo:** Vendedor  
**Persona entrevistada:** Henry Ortega

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Son adecuadas las condiciones físicas en las que se desenvuelve?		x		
2	¿Cumple eficientemente con su horario de trabajo?	X			
3	¿Recibe incentivos y pago de horas extras por el trabajo realizado?	x			
4	¿Se brinda capacitación constante para el mejor desempeño de sus actividades?		x		
5	¿Ud. Se encarga del transporte de las mercaderías vendidas a los clientes?		x		
6	¿Mantiene un registro de los clientes que atiende?		x		
7	¿Informa al cliente adecuadamente sobre los productos y marcas que ofrece el almacén?	x			
8	¿Existen sanciones por incumplimiento de actividades?		x		
9	¿Cuándo se entrega la mercadería al cliente se firma algún documento como constancia escrita que sustente la transacción?	x			
10	¿Registra el ingreso y salida de su trabajo en los horarios establecidos por la empresa?	x			

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cuestionario 40. Desempeño del Personal



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

C.C.I  
40-40

#### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Desempeño del Personal  
**Cargo:** Vendedor  
**Persona entrevistada:** José Romero

Nro	PREGUNTAS	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿Son adecuadas las condiciones físicas en las que se desenvuelve?	x			
2	¿Cumple eficientemente con su horario de trabajo?	x			
3	¿Recibe incentivos y pago de horas extras por el trabajo realizado?	x			
4	¿Se brinda capacitación constante para el mejor desempeño de sus actividades?		x		
5	¿Ud. Se encarga del transporte de las mercaderías vendidas a los clientes?	x			
6	¿Mantiene un registro de los clientes que atiende?	x			
7	¿Informa al cliente adecuadamente sobre los productos y marcas que ofrece el almacén?	x			
8	¿Existen sanciones por incumplimiento de actividades?		x		
9	¿Cuándo se entrega la mercadería al cliente se firma algún documento como constancia escrita que sustente la transacción?	x			
10	¿Registra el ingreso y salida de su trabajo en los horarios establecidos por la empresa?	x			

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

**Cuadro 24. Matriz de ponderación del Conocimiento Empresarial**

 <b>UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA</b> <b>ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA</b>			
<b>MATRIZ DE PONDERACIÓN</b>			
<b>Nombre:</b>	Almacén Pro-Hogar		
<b>Periodo:</b>	"01 de enero al 31 de diciembre del 2008"		
<b>Tipo de Trabajo:</b>	Auditoría de Gestión		
<b>Nro.</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Calificación</b>
1	¿Conoce la estructura orgánica de la empresa?	12	10
2	¿Conoce la misión y visión de la empresa?	12	5
3	¿Son de su conocimiento los objetivos establecidos por la empresa?	12	6
4	¿Dispone de procedimientos para realizar su trabajo?	12	11
5	¿Tiene conocimiento si se lleva a cabo un análisis de fortalezas y debilidades de la empresa?	12	5
6	¿Conoce usted si el almacén lleva a cabo un análisis externo de oportunidades y amenazas?	12	5
7	¿Los planes establecidos por gerencia se comunican a todo el personal del almacén?	12	9
8	¿La empresa cuenta con algún control preventivo para anticipar problemas empresariales?	12	4
9	¿Conoce si existe algún sistema para el control de operaciones?	12	9
10	¿Cuenta la empresa con un sistema de administración y control de calidad?	12	9
	<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>73</b>

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

Cuadro 25. Resultado de Evaluación del Conocimiento Empresarial

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA</b> <b>ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA</b>										
	<b>RESULTADO DE LA EVALUACIÓN PRELIMINAR</b>										
<b>Nombre:</b>	Almacén Pro-Hogar										
<b>Periodo:</b>	"01 de enero al 31 de diciembre del 2008"										
<b>Tipo de Trabajo:</b>	Auditoría de Gestión										
<b>CP:</b> Confianza ponderada <b>CT:</b> Calificación total <b>PT:</b> Ponderación total.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <math display="block">CP = \frac{CT}{PT} \times 100</math> </div>										
<b>DETERMINACIÓN DE NIVEL DE RIESGO</b>											
<b>(Confianza)</b>											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>BAJA</b></td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>MODERADA</b></td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>ALTA</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">15%-50%</td> <td style="text-align: center;">51%-75%</td> <td style="text-align: center;">76%-95%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Alto</td> <td style="text-align: center;">Moderado</td> <td style="text-align: center;">Bajo</td> </tr> </table>	<b>BAJA</b>	<b>MODERADA</b>	<b>ALTA</b>	15%-50%	51%-75%	76%-95%	Alto	Moderado	Bajo		
<b>BAJA</b>	<b>MODERADA</b>	<b>ALTA</b>									
15%-50%	51%-75%	76%-95%									
Alto	Moderado	Bajo									
		<b>(Riesgo)</b>									
$CP = \frac{73}{120} \times 100$ $CP = 0.6083$ $CP = 60.83\%$											
<b>Conclusiones:</b>											
<p>El conocimiento empresarial por parte del personal, después de la evaluación preliminar presenta un nivel de confianza moderado del 60.83 % lo cual indica que no existen reglamentos debidamente documentados, para informar al personal acerca de los aspectos generales del almacén.</p>											

Fuente: Almacén Pro-Hogar

Elaborado por: Lorena López y Janeth Enríquez

**Cuadro 26. Matriz de ponderación de Control interno (Manejo de Inventarios)**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

**MATRIZ DE PONDERACIÓN**

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** “01 de enero al 31 de diciembre del 2008”  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Manejo de inventarios

Nro	PREGUNTAS	Ponderación	Calificación
1	¿Se emplea un sistema de cómputo para el manejo de inventarios?	4	3
2	¿Se realizan inspecciones periódicas a los inventarios?	4	4
3	¿Existen procesos documentados para el manejo de inventarios?	4	0
4	¿Mantiene registros contables de las mercaderías disponibles para la venta?	4	1
5	¿La asignación de espacio físico para la mercadería permite su fácil localización?	4	0
6	¿Se verifica la recepción contra factura?	4	4
7	¿Existen políticas para la adquisición de mercaderías a los proveedores?	4	2
8	¿Se mantiene inventarios de todos los artículos que ofrece el almacén?	4	4
9	¿Se codifican los productos de acuerdo a sus características?	4	0
10	¿Existe el acceso limitado de personal a bodega donde se encuentra la mercadería?	4	2
11	¿Se adquiere las mercaderías a un proveedor específico?	4	1
12	¿Dispone de catálogos de productos?	4	4
	<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>25</b>

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

Cuadro 27. Resultado de Evaluación de Control interno (Manejo de inventarios)

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA</b> <b>ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA</b>														
	<b>RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>														
<b>Nombre:</b>	Almacén Pro-Hogar														
<b>Periodo:</b>	"01 de enero al 31 de diciembre del 2008"														
<b>Proceso:</b>	Manejo de inventarios														
<b>CP:</b> Confianza ponderada <b>CT:</b> Calificación total <b>PT:</b> Ponderación total.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <math display="block">CP = \frac{CT}{PT} \times 100</math> </div>														
<b>DETERMINACIÓN DE NIVEL DE RIESGO</b>															
<b>(Confianza)</b>															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>BAJA</b></td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>MODERADA</b></td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>ALTA</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">15%-50%</td> <td style="text-align: center;">51%-75%</td> <td style="text-align: center;">76%-95%</td> <td style="text-align: right;"><b>(Riesgo)</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Alto</td> <td style="text-align: center;">Moderado</td> <td style="text-align: center;">Bajo</td> <td></td> </tr> </table>				<b>BAJA</b>	<b>MODERADA</b>	<b>ALTA</b>		15%-50%	51%-75%	76%-95%	<b>(Riesgo)</b>	Alto	Moderado	Bajo	
<b>BAJA</b>	<b>MODERADA</b>	<b>ALTA</b>													
15%-50%	51%-75%	76%-95%	<b>(Riesgo)</b>												
Alto	Moderado	Bajo													
$CP = \frac{25}{48} \times 100$ $CP = 0.5208$ $CP = 52.08\%$															
<b>Conclusiones:</b>															
<p>El manejo de inventarios en el almacén Pro-Hogar presenta un nivel de confianza moderado del 52.08% por lo cual se concluye que no existen procedimientos documentados, inadecuada segregación de funciones y falta de espacio físico para la fácil ubicación de los productos.</p>															

Fuente: Almacén Pro-Hogar

Elaborado por: Lorena López y Janeth Enríquez

**Cuadro 28. Matriz de ponderación de Control interno (Ventas al contado)**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

**MATRIZ DE PONDERACIÓN**

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Ventas al contado

<b>Nro</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Calificación</b>
1	¿Existe un registro detallado de las ventas diarias al contado?	6	2
2	¿El dinero recaudado de las ventas diarias es depositado en el banco de forma inmediata?	6	0
3	¿Se entrega factura por las ventas realizadas?	6	6
4	¿El recaudador de efectivo tiene acceso a la información contable?	6	0
5	¿Existe una tarifa oficial de precios y una política predefinida de descuentos y devoluciones?	6	6
6	¿Existen descuentos por las ventas en efectivo?	6	6
7	¿Se realizan ventas al por mayor mediante pago al contado?	6	6
8	¿Se registra por separado las ventas realizadas al contado?	6	4
9	¿Existe una sola persona que tiene acceso al efectivo?	6	3
10	¿Existen promociones por las ventas realizadas al contado?	6	6
	<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>39</b>

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

Cuadro 29. Resultado de Evaluación de Control interno (Ventas al contado)

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA			
			
<b>RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>			
<b>Nombre:</b>	Almacén Pro-Hogar		
<b>Periodo:</b>	“01 de enero al 31 de diciembre del 2008”		
<b>Proceso:</b>	Ventas al contado		
<b>CP:</b> Confianza ponderada	$CP = \frac{CT}{PT} \times 100$		
<b>CT:</b> Calificación total			
<b>PT:</b> Ponderación total.			
<b>DETERMINACIÓN DE NIVEL DE RIESGO</b>			
(Confianza)			
BAJA	MODERADA	ALTA	
15%-50%	51%-75%	76%-95%	(Riesgo)
Alto	Moderado	Bajo	
$CP = \frac{39}{60} \times 100$ $CP = 0.65$ $CP = 65\%$			
<b>Conclusiones:</b>			
<p>El proceso de ventas al contado luego de la aplicación de cuestionarios de control interno se ha podido determinar un nivel de confianza moderado del 65% ante lo cual se concluye que no existe una correcta delimitación de funciones y los controles no son aplicados apropiadamente.</p>			

Fuente: Almacén Pro-Hogar

Elaborado por: Lorena López y Janeth Enríquez

**Cuadro 30. Matriz de ponderación de Control interno (Ventas a crédito)**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

**MATRIZ DE PONDERACIÓN**

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Ventas a crédito

<b>Nro</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Calificación</b>
1	¿Existe mecanismos implementados para las ventas a crédito?	6	6
2	¿Existe soporte de información de las ventas a crédito?	6	6
3	¿Se requiere de garantes para la obtención de mercadería a crédito?	6	6
4	¿Se mantiene en custodia las garantías y documentos presentados por el cliente?	6	6
5	¿Los plazos establecidos para la concesión de créditos a clientes son: 3,6, 9 y 12 meses?	6	6
6	¿Los cobros por las ventas realizadas se efectúan de manera mensual?	6	6
7	¿Se entrega recibo por el abono que los clientes realizan por las ventas?	6	5
8	¿Se autorizan las ventas por el nivel suficiente en función del riesgo crediticio del cliente?	6	6
9	¿Se comprueban los datos del cliente y se actualizan adecuadamente?	6	5
10	¿Se mantiene un registro de cuentas por cobrar por cada cliente?	6	6
11	¿Se autorizan adecuadamente los saneamientos de créditos por retraso de pago?	6	5
12	¿Las funciones de venta, cobro y contabilidad se encuentran suficientemente segregadas?	6	2
	<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>65</b>

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

Cuadro 31. Resultado de Evaluación de Control interno (Ventas a crédito)

		<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA</b> <b>ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA</b>	
<b>RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>			
<b>Nombre:</b>	Almacén Pro-Hogar		
<b>Periodo:</b>	"01 de enero al 31 de diciembre del 2008"		
<b>Proceso:</b>	Ventas a Crédito		
<b>CP:</b> Confianza ponderada			
<b>CT:</b> Calificación total	$CP = \frac{CT}{PT} \times 100$		
<b>PT:</b> Ponderación total.			
<b>DETERMINACIÓN DE NIVEL DE RIESGO</b>			
<b>(Confianza)</b>			
<b>BAJA</b>	<b>MODERADA</b>	<b>ALTA</b>	
15%-50%	51%-75%	76%-95%	<b>(Riesgo)</b>
Alto	Moderado	Bajo	
$CP = \frac{65}{72} \times 100$ $CP = 0.902$ $CP = 90.20\%$			
<b>Conclusiones:</b>			
<p>El proceso de ventas a crédito presenta un nivel de confianza alto del 90.20% y el nivel de riesgo bajo. Con lo cual se concluye que sus actividades se encuentran respaldadas adecuadamente con documentación, tanto del almacén como del cliente.</p>			

Fuente: Almacén Pro-Hogar

Elaborado por: Lorena López y Janeth Enríquez

**Cuadro 32. Matriz de ponderación de Control interno (Manejo del personal)**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

**MATRIZ DE PONDERACIÓN**

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Manejo del Personal

<b>Nro</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Calificación</b>
1	¿Se cuenta con procedimientos y políticas por escrito para reclutar, controlar, capacitar y compensar al personal del almacén?	2	0
2	¿Los objetivos planteados por gerencia son de conocimiento del personal?	2	2
3	¿El personal cumple con las funciones asignadas de acuerdo al puesto para el que fue nombrado?	2	1
4	¿La empresa ofrece algún sistema de incentivos para el personal?	2	2
5	¿Existen políticas disciplinarias en la empresa?	2	2
6	¿Las nóminas, antes del pago al personal, son verificadas con respecto a salarios, deducciones, cálculos y sumas?	2	2
7	¿Se tienen expedientes por cada empleado del almacén?	2	2
8	¿Se utiliza como técnica de comunicación la plática directa ejecutivo-empleado?	2	2
9	¿Se tienen documentados los requerimientos para el reclutamiento y selección del personal?	2	0
10	¿Se cuenta con manuales establecidos para el desempeño de actividades del personal?	2	0
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>13</b>

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

Cuadro 33. Resultado de Evaluación de Control interno (Manejo de personal)

UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA			
			
<b>RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>			
<b>Nombre:</b>	Almacén Pro-Hogar		
<b>Periodo:</b>	“01 de enero al 31 de diciembre del 2008”		
<b>Proceso:</b>	Manejo de personal		
<b>CP:</b> Confianza ponderada	$CP = \frac{CT}{PT} \times 100$		
<b>CT:</b> Calificación total			
<b>PT:</b> Ponderación total.			
<b>DETERMINACIÓN DE NIVEL DE RIESGO</b>			
<b>(Confianza)</b>			
<b>BAJA</b>	<b>MODERADA</b>	<b>ALTA</b>	
15%-50%	51%-70%	76%-95%	<b>(Riesgo)</b>
Alto	Moderado	Bajo	
$CP = \frac{13}{20} \times 100$ $CP = 0.65$ $CP = 65\%$			
<b>Conclusiones:</b>			
<p>El proceso de manejo del personal, luego del análisis y comprobación de los resultados de los cuestionarios de control interno se ha determinado que se presenta un nivel de confianza moderado del 65% concluyendo que no existen políticas establecidas y manuales de funciones establecidos para el personal del almacén.</p>			

Fuente: Almacén Pro-Hogar

Elaborado por: Lorena López y Janeth Enríquez

**Cuadro 34. Matriz de ponderación de Control interno (Desempeño del personal)**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

**MATRIZ DE PONDERACIÓN**

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** “01 de enero al 31 de diciembre del 2008”  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Desempeño del Personal

<b>Nro</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>Ponderación</b>	<b>calificación</b>
1	¿Son adecuadas las condiciones físicas en las que se desenvuelve?	11	7
2	¿Cumple eficientemente con su horario de trabajo?	11	9
3	¿Recibe incentivos y pago de horas extras por el trabajo realizado?	11	3
4	¿Se brinda capacitación constante para el mejor desempeño de sus actividades?	11	3
5	¿Ud. Se encarga del transporte de las mercaderías vendidas a los clientes?	11	3
6	¿Mantiene un registro de los clientes que atiende?	11	7
7	¿Informa al cliente adecuadamente sobre los productos y marcas que ofrece el almacén?	11	8
8	¿Existen sanciones por incumplimiento de actividades?	11	11
9	¿Cuándo se entrega la mercadería al cliente se firma algún documento como constancia escrita que sustente la transacción?	11	8
10	¿Registra el ingreso y salida de su trabajo en los horarios establecidos por la empresa?	11	4
	<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>63</b>

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

**Cuadro 35. Resultado de Evaluación de Control interno (Desempeño del personal)**

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA</b> <b>ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA</b>										
	<b>RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO</b>										
<b>Nombre:</b>	Almacén Pro-Hogar										
<b>Periodo:</b>	"01 de enero al 31 de diciembre del 2008"										
<b>Proceso:</b>	Desempeño del personal										
<b>CP:</b> Confianza ponderada <b>CT:</b> Calificación total <b>PT:</b> Ponderación total.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <math display="block">CP = \frac{CT}{PT} \times 100</math> </div>										
<b>DETERMINACIÓN DE NIVEL DE RIESGO</b>											
<b>(Confianza)</b>											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>BAJA</b></td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>MODERADA</b></td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>ALTA</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">15%-50%</td> <td style="text-align: center;">51%-75%</td> <td style="text-align: center;">76%-95%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Alto</td> <td style="text-align: center;">Moderado</td> <td style="text-align: center;">Bajo</td> </tr> </table>			<b>BAJA</b>	<b>MODERADA</b>	<b>ALTA</b>	15%-50%	51%-75%	76%-95%	Alto	Moderado	Bajo
<b>BAJA</b>	<b>MODERADA</b>	<b>ALTA</b>									
15%-50%	51%-75%	76%-95%									
Alto	Moderado	Bajo									
<b>(Riesgo)</b>											
$CP = \frac{63}{110} \times 100$ $CP = 0.5727$ $CP = 57.27\%$											
<b>Conclusiones:</b>											
<p>El proceso del desempeño del personal, luego de analizar los cuestionarios de control interno se concluye que presenta un nivel de confianza moderado del 57.27% debido a que no existen políticas de capacitación e incentivos laborales para el personal del almacén.</p>											

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

**Cédula Narrativa 1. Conocimiento Preliminar.**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

<b>C.C.I</b> <b>12-12</b>
------------------------------

**CEDÚLA NARRATIVA**

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Objetivo:** Obtener conocimiento acerca del manejo general del almacén

La aplicación del cuestionario de control interno realizada al almacén, se efectuó a través de una encuesta al personal que labora en la empresa; los resultados establecieron que la calificación porcentual sea del 60.83% representando un grado de confianza moderado.

Los resultados se sintetizan en:

- a. Falta de documentación impartida al personal acerca de la misión, visión y objetivos de la empresa.
  - b. Falta de reglamentos y políticas internas para las actividades del almacén.
- 
- a. Elaboración y distribución de documentos que generen información al personal.
  - b. Establecimiento de manuales de funciones y procedimientos para el desarrollo de actividades.
- 
- a. Información incompatible por parte del personal de los aspectos generales de la empresa.
  - b. Delegación de funciones inadecuada por no contar con reglamentación interna.
- 
- a. Escases de conocimiento para el personal de los aspectos generales de la empresa.
  - b. Inadecuado desempeño laboral del persona

**RECOMENDACIÓN:**

- a. Hacer de conocimiento general hacia el personal la documentación respectiva de los aspectos generales de la empresa para la correcta coordinación de actividades para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos del almacén.
- b. Implantar un manual de funciones y procedimientos para el correcto desempeño laboral del almacén.

**ELABORADO POR:**  
**AUDITORES**

**REVISADO POR:**  
**AUDITOR JEFE**

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

**Cédula Narrativa 2. Manejo de Inventarios****UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA****ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

C.C.I 4-4
--------------

**CEDÚLA NARRATIVA**

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** “01 de enero al 31 de diciembre del 2008”  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Objetivo:** Realizar pruebas de cumplimiento al Manejo de Inventarios

El cuestionario de control interno aplicado a la empresa, se lo realizó mediante una encuesta al personal responsable del manejo de inventarios; los resultados establecieron que la calificación porcentual sea del 52.08% representando un grado de confianza moderado.

Los resultados se sintetizan en:

- a. Espacio físico inadecuado para la localización de los inventarios.
  - b. Falta de codificación de los productos que ofrece el almacén.
- 
- a. Clasificación de productos por características determinadas.
  - b. Programa de codificación de los inventarios del almacén.
- 
- a. Pérdida de tiempo por parte del personal para ubicar correctamente los productos
  - b. Inadecuada clasificación de los productos por no contar con códigos de diferenciación.
- 
- a. Inconformidad del cliente al esperar la entrega del pedido de un determinado producto.
  - b. Desempeño inadecuado del personal responsable del manejo de inventarios.

**RECOMENDACIÓN:**

Implantar un sistema de codificación adecuado que permita la rápida y fácil localización de los mismos, mediante una clasificación definida por marcas, usos o características de los electrodomésticos.

**ELABORADO POR:**  
AUDITORES

**REVISADO POR:**  
AUDITOR JEFE

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

**Cédula Narrativa 3. Ventas al Contado****UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

C.C.I 6-6
--------------

**CEDÚLA NARRATIVA**

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Objetivo:** Realizar pruebas de cumplimiento a Ventas al contado.

El cuestionario de control interno aplicado a la empresa, se lo realizó mediante una encuesta al personal responsable de ventas al contado; los resultados establecieron que la calificación porcentual sea del 65% representando un grado de confianza moderado.

Los resultados se sintetizan en:

- a. Falta delimitación en el acceso al efectivo por ventas
  - b. Manejo inadecuado del registro de ventas.
- 
- a. Aplicación y cumplimiento del control interno en el manejo de ventas.
  - b. Realizar registros contables de ventas realizadas al contado.
- 
- a. Falta de políticas sobre el manejo de efectivo por las ventas al contado.
  - b. Información contable errónea.
- 
- a. Acceso inadecuado del personal al efectivo recibido por las ventas.
  - b. Posibles errores en libros contables.

**RECOMENDACIÓN:**

Delimitar el acceso al efectivo a una sola persona que se encargue de la recaudación por ventas al contado.

ELABORADO POR:  
AUDITORES

REVISADO POR:  
AUDITOR JEFE

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

**Cédula Narrativa 4. Ventas a Crédito****UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

C.C.I 6-6
--------------

**CEDÚLA NARRATIVA**

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Objetivo:** Realizar pruebas de cumplimiento a Ventas a Crédito

El cuestionario de control interno aplicado a la empresa, se lo realizó mediante una encuesta al personal responsable de ventas a crédito; los resultados establecieron que la calificación porcentual es del 90.20% representando un grado de confianza alto.

Los resultados se sintetizan en:

- Inadecuada segregación de funciones
- Implementación del manual de funciones.
- Falta de de documentación.
- Incumplimiento de actividades asignadas en el proceso de ventas a crédito.

**RECOMENDACIÓN:**

Implementar manuales de funciones asignando de manera adecuada responsabilidades específicas al personal, con la finalidad de tener congruencia en las actividades operativas del almacén.

**ELABORADO POR:**  
**AUDITORES**

**REVISADO POR:**  
**AUDITOR JEFE**

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cédula Narrativa 5. Manejo del Personal

	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA</b> <b>ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA</b>	<u>C.C.I</u> 2-2
	<b>CEDULA NARRATIVA</b>	
<b>Nombre:</b>	Almacén Pro-Hogar	
<b>Periodo:</b>	“01 de enero al 31 de diciembre del 2008”	
<b>Tipo de Trabajo:</b>	Auditoría de Gestión	
<b>Objetivo:</b>	Realizar pruebas de cumplimiento al Manejo del personal.	
<p>El cuestionario de control interno aplicado a la empresa, se lo realizó mediante una encuesta al personal responsable del manejo de personal; los resultados establecieron que la calificación porcentual sea del 65% representando un grado de confianza moderado.</p>		
<p>Los resultados se sintetizan en:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Falta de manuales de funciones y procedimientos.</li> <li>b. Ausencia de procesos documentados de reclutamiento y selección de personal.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Implementación y aplicación de manuales establecidos por el almacén.</li> <li>b. Requisitos documentados para el reclutamiento del personal.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Delimitación de funciones incorrecta del personal que cumple varias actividades que no le corresponden al puesto para el que fue contratado.</li> <li>b. Falta de evidencias para la aplicación de procedimientos de selección.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Desempeño inadecuado de las funciones del personal.</li> <li>b. Existencia de información incompleta de personal seleccionado para un puesto determinado.</li> </ul>		
<p><b>RECOMENDACIÓN:</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Implementar un manual de funciones y procedimientos para que sea aplicado por todo el personal del almacén para guiar su gestión laboral.</li> <li>b. Establecer documentalmente las necesidades del puesto para el reclutamiento y selección del mismo.</li> </ul>		
<b>ELABORADO POR:</b> <b>AUDITORES</b>		<b>REVISADO POR:</b> <b>AUDITOR JEFE</b>

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### Cédula Narrativa 6. Desempeño del Personal



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

**CEDÚLA NARRATIVA**

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Objetivo:** Realizar pruebas de cumplimiento al Desempeño del Personal.

C.C.I  
11-11

El cuestionario de control interno aplicado a la empresa, se lo realizó mediante una encuesta al personal que labora en el almacén; los resultados establecieron que la calificación porcentual sea del 57.27% representando un grado de confianza moderado.

Los resultados se sintetizan en:

- a. Escases de medios de control en el registro de entrada y salida de personal en los horarios establecidos por el almacén.
- b. Falta de incentivos y capacitación constante al personal.
- a. Aplicación de registros de control de los horarios de trabajo.
- b. Preparación de plan de acción para la formación y capacitación del personal.
- a. Falta de políticas y supervisión en el registro de asistencia y horas extras de los empleados.
- b. Falta de actualización laboral que intensifique positivamente el desarrollo laboral del personal.
- a. Inconformidad del pago de horas extras por inexactitud de control en las asistencias del personal.
- b. Desempeño laboral regular por el personal del almacén.

**RECOMENDACIÓN:**

- a. Optimizar el registro de control de asistencias de horarios establecidos por el almacén y documentación necesaria para el pago de horas extras
- b. Ejecutar programas de incentivos y capacitación constante para el personal del almacén.

ELABORADO POR:  
AUDITORES:

REVISADO POR:  
AUDITOR JEFE:

Fuente: Almacén Pro-Hogar

Elaborado por: Lorena López y Janeth Enríquez

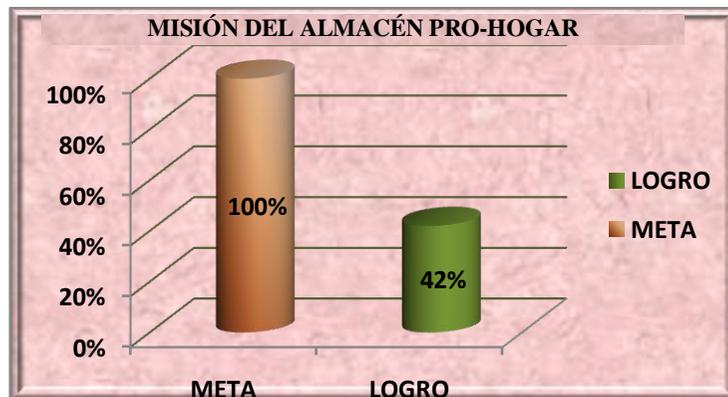


**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**  
**APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN**  
**ALMACÉN PRO-HOGAR**

**Objetivo:** Incrementar el nivel de conocimiento empresarial por parte del personal sobre los aspectos generales del almacén. (Ver Fichas 1 y 2)

**Ficha 1. Porcentaje de empleados que conocen la Misión**

Nombre del Indicador	Factores Críticos de Éxito	Cálculo	Unidad de Medida	Estándar	Frecuencia	Fuente	Análisis
Porcentaje de empleados que conocen la misión de la empresa en el año 2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> <li>• Fidelidad</li> </ul>	$= \frac{\text{Empleados que conocen la misión}}{\text{Total de empleados}} * 100$ $= (5/12) * 100$ $= 0.42 * 100$ $= 42\%$	Porcentaje	100%	Anual	Personal del almacén	Índice=(Indicador/Estándar)*100 =42% Brecha= 58% Desfavorable



**INTERPRETACIÓN:**

En cuanto al conocimiento de la misión del almacén Pro-Hogar se estableció una meta del 100% la cual no se cumplió; teniendo como resultado el 42% en conocimiento del personal presentando una brecha desfavorable del 58%.

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

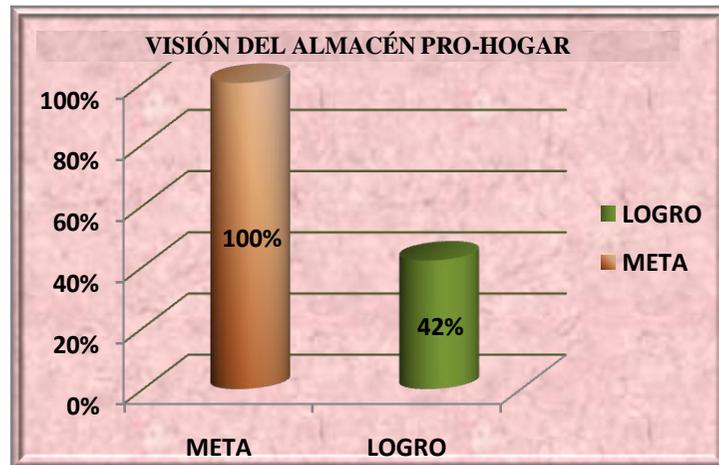
**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA  
ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA  
APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN  
ALMACÉN PRO-HOGAR**

**Ficha 2. Porcentaje de empleados que conocen la Visión**

Nombre del Indicador	Factores Críticos de Éxito	Cálculo	Unidad de Medida	Estándar	Frecuencia	Fuente	Análisis
Porcentaje de empleados que conocen la visión de la empresa en el año 2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de compromiso</li> <li>Expansión</li> </ul>	$= \frac{\text{Empleados que conocen la visión}}{\text{Total de empleados}} * 100$ $= \frac{5}{12} * 100$ $= 0.42 * 100$ $= 42\%$	Porcentaje	100%	Anual	Personal del almacén	Índice=(Indicador/Estándar)*100 =42% Brecha= 58% Desfavorable



**INTERPRETACIÓN:**

El almacén Pro-Hogar, estableció una meta del 100% en cuanto al conocimiento de la visión empresarial por parte del personal, la cual no se cumplió; teniendo como resultado el 42%, presentando una brecha desfavorable del 58%.

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

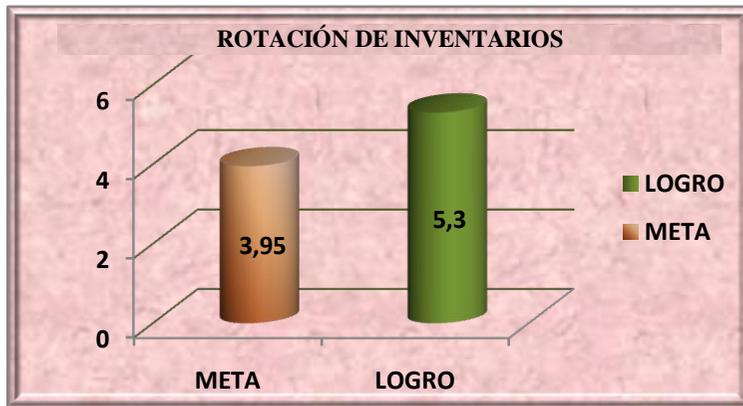


**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**  
**APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN**  
**ALMACÉN PRO-HOGAR**

**Objetivo:** Lograr la eficiencia en el manejo de inventarios disponibles en el año 2008. (Ver Fichas 3 y 4)

**Ficha 3. Rotación de Inventarios**

Nombre del Indicador	Factores Críticos de Éxito	Cálculo	Unidad de Medida	Estándar	Frecuencia	Fuente	Análisis
Número de veces en que se vende el inventario en el año 2008.	Eficiencia en el proceso de ventas	$= \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Inventarios}}$ $= (1'408394.70 / 265707.56)$ $= 5.30$	Dólares invertidos	30% (3.95)	Anual	Estados Financieros 2007-2008	Índice=(Indicador/Estándar)*100 =134% Brecha= 34% Favorable



**INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo con el inventario 265707.56, existe un total de ventas de 1'408394.70 y el margen de ganancia en ventas por cada dólar invertido es de 5.30; el almacén trabaja con una tasa de crecimiento del 30%; de manera que el inventario en relación al año 2007 es de 3.95, dando como resultado una brecha favorable del 34%, lo cual indica que se cumplió el objetivo establecido.

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**  
**APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN**  
**ALMACÉN PRO-HOGAR**

**Ficha 4. Días de inventario detenido en almacén**

Nombre del Indicador	Factores Críticos de Éxito	Cálculo	Unidad de Medida	Estándar	Frecuencia	Fuente	Análisis
Número de días en que el inventario permanece detenido hasta la venta durante el año 2008	Eficiencia del proceso de ventas	$= \frac{365}{\text{Rotación de inventarios}}$ $=(365 / 5.30)$ $= 69 \text{ días}$	Número de días	80% (92 días)	Anual	Estados Financieros 2007-2008	Índice=(Indicador/Estándar)*100 =75% Brecha= 25% Favorable



Fuente: Almacén Pro-Hogar

Elaborado por: Lorena López y Janeth Enríquez

**INTERPRETACIÓN:**

El almacén Pro-Hogar presenta una disminución de 69 días en que el inventario permanece detenido en relación a 92 días que se presentan en el año 2007, dando como resultado una brecha del 25% favorable debido a que se ha cumplido con el objetivo establecido.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**  
**APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN**  
**ALMACÉN PRO-HOGAR**

**Objetivo:** Incrementar la rentabilidad en ventas al contado y a crédito durante el año 2008. (Ver Fichas 5 - 8)

**Ficha 5. Promedio de ventas**

Nombre del Indicador	Factores Críticos de Éxito	Cálculo	Unidad de Medida	Estándar	Frecuencia	Fuente	Análisis
Promedio de ventas incrementadas por cliente en el año 2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de crédito</li> <li>• Situación económica</li> </ul>	$= \frac{\text{Ventas totales}}{\text{Número de clientes}}$ $= (1'408394.70 / 1241)$ $= 1134$	Promedio de ventas por cliente	75% (924.56)	Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estados Financieros 2007-2008</li> <li>• Lista de clientes</li> </ul>	Índice=(Indicador/Estándar)*100 =123% Brecha= 23% Favorable



**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

**INTERPRETACIÓN:**

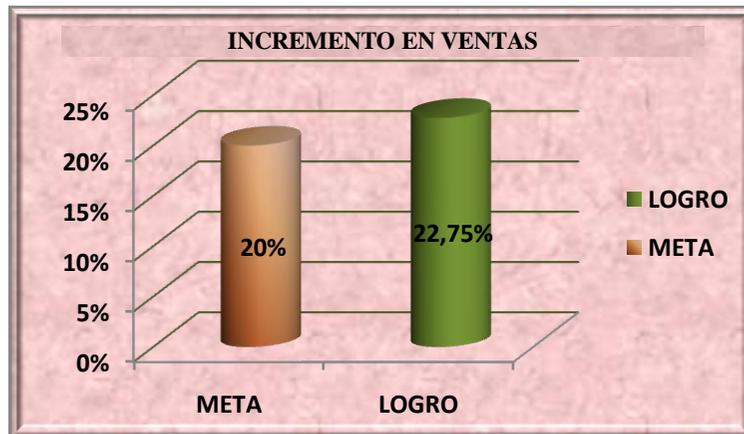
Del total de las ventas 1'408394.70 en relación al número de clientes 1241, existe un ingreso por cada cliente de 1134 en relación al año 2007 de 924.56; estableciendo un incremento del 75% anual, presentando una brecha favorable del 23% dando por cumplida la meta establecida.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**  
**APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN**  
**ALMACÉN PRO-HOGAR**

**Ficha 6. Incremento en Ventas**

Nombre del Indicador	Factores Críticos de Éxito	Cálculo	Unidad de Medida	Estándar	Frecuencia	Fuente	Análisis
Porcentaje de ventas incrementadas en el año 2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de venta</li> <li>• Situación económica</li> <li>• Demanda</li> <li>• Nuevos clientes</li> </ul>	$= \frac{\text{Ventas originadas en el año 2008}}{\text{Ventas originadas en el año 2007}} * 100$ $= (1'408394.70 / 1'147378.33) * 100$ $= 122.75\%$ $= 22.75\%$	Porcentaje	20%	Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estados Financieros 2007-2008</li> </ul>	Índice=(Indicador/Estándar)*100 =113.75% Brecha= 13.75% Favorable



Fuente: Almacén Pro-Hogar

Elaborado por: Lorena López y Janeth Enríquez

**INTERPRETACIÓN:**

Para las ventas en el año 2008 se estableció una meta del 20% de incremento en relación al año anterior, obteniendo como consecuencia una brecha favorable del 13.75%, debido a la mayor demanda de electrodomésticos; cumpliendo así con el objetivo establecido.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**  
**APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN**  
**ALMACÉN PRO-HOGAR**

**Ficha 7. Rotación de Cuentas por Cobrar**

Nombre del Indicador	Factores Críticos de Éxito	Cálculo	Unidad de Medida	Estándar	Frecuencia	Fuente	Análisis
Número de veces de rotación de cuentas por cobrar durante el año 2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas de crédito</li> <li>Situación económica</li> </ul>	$= \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$ $= (1'408394.70 / 282952.83)$ $= 4.98$	Número de veces de recuperación de cartera	75% (3.74)	Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estados Financieros 2007-2008</li> </ul>	Índice=(Indicador/Estándar)*100 =133% Brecha= 33% Favorable



Fuente: Almacén Pro-Hogar

Elaborado por: Lorena López y Janeth Enríquez

**INTERPRETACIÓN:**

El almacén Pro-Hogar cobró sus ventas a crédito pendientes de pago en 4.98 veces durante el año 2008 en relación al año anterior que fue de 3.74 veces alcanzando una brecha favorable del 33%, cumpliendo así con la meta establecida del 75%.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**  
**APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN**  
**ALMACÉN PRO-HOGAR**

**Ficha 8. Días en ventas de cuentas no cobradas**

Nombre del Indicador	Factores Críticos de Éxito	Cálculo	Unidad de Medida	Estándar	Frecuencia	Fuente	Análisis
Promedio en días de cuentas no cobradas durante el año 2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas de crédito</li> <li>• Eficiencia en ventas</li> </ul>	$= \frac{365 \text{ días}}{4.98}$ Rotación de cuentas por cobrar $= (365 / 4.98)$ $= 73 \text{ días}$	Número de días	75% (98 días)	Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estados Financieros 2007-2008</li> </ul>	Índice=(Indicador/Estándar)*100 =74.49% Brecha= 25.51% Favorable



**INTERPRETACIÓN:**

El almacén Pro-Hogar cobró sus créditos en un promedio de 73 días en el año 2008 en relación al año 2007 que fue de 98 días, debido a que los clientes han cumplido los pagos de acuerdo a las fechas establecidas; obteniendo como resultado una brecha favorable del 25.51% cumpliendo así con el objetivo deseado

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

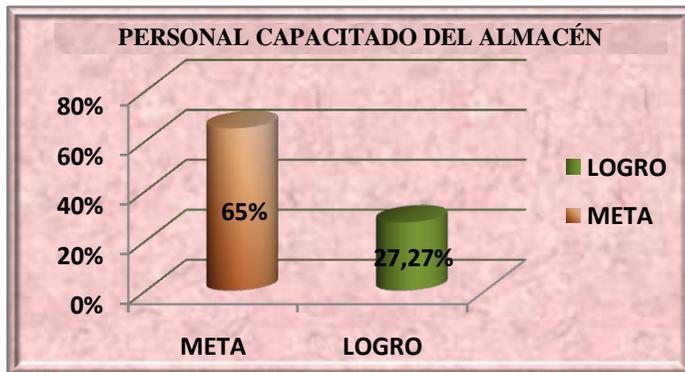


**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**  
**APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN**  
**ALMACÉN PRO-HOGAR**

**Objetivo:** Incrementar la capacitación y bienestar del personal mediante la aplicación y cumplimiento de políticas establecidas por el almacén. (Ver Fichas 9 - 11)

**Ficha 9. Personal capacitado**

Nombre del Indicador	Factores Críticos de Éxito	Cálculo	Unidad de Medida	Estándar	Frecuencia	Fuente	Análisis
Porcentaje de personal capacitado en el año 2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación continua.</li> <li>• Costos de seminarios.</li> </ul>	$= \frac{\text{Total de personal capacitado}}{\text{Total de personal}} * 100$ $= (3 / 11) * 100$ $= 27.27\%$	Porcentaje	65%	Anual	Cuestionario de control interno	Índice= $(\text{Indicador}/\text{Estándar}) * 100$ =41.95% Brecha= 58.05% Desfavorable



**INTERPRETACIÓN:**

El almacén Pro-Hogar presenta un 27.27% de personal capacitado en el año 2008, lo cual indica que no se ha establecido la aplicación de programas para preparar a los empleados para el mejor desarrollo de sus actividades, dando como resultado una brecha desfavorable del 58.05%, determinando el incumplimiento del objetivo establecido.

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

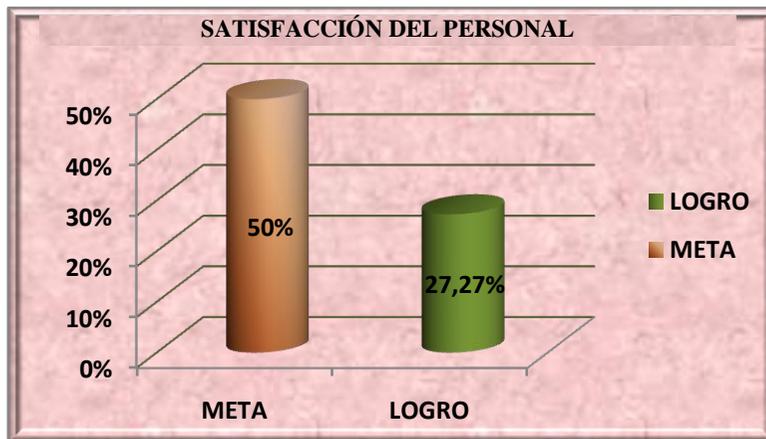
**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**  
**APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN**  
**ALMACÉN PRO-HOGAR**

**Ficha 10. Satisfacción del personal**

Nombre del Indicador	Factores Críticos de Éxito	Cálculo	Unidad de Medida	Estándar	Frecuencia	Fuente	Análisis
Porcentaje de personal satisfecho por incentivos en el año 2008	•Eficiencia en el manejo de personal.	$= \frac{\text{Empleados que reciben incentivos}}{\text{Total de empleados}} * 100$ $= (3/ 11) * 100$ $= 27.27\%$	Porcentaje	50%	Anual	Cuestionario de control interno	Índice=(Indicador/Estándar)*100 =54.54% Brecha= 45.46% Desfavorable



Fuente: Almacén Pro-Hogar

Elaborado por: Lorena López y Janeth Enríquez

**INTERPRETACIÓN:**

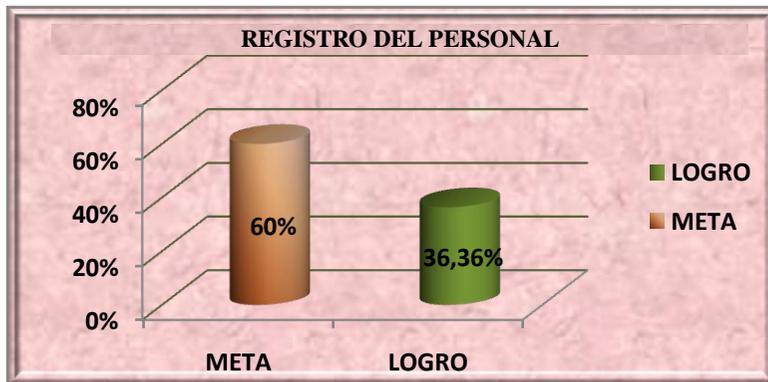
En cuanto a los resultados obtenidos se presenta un 27.27% de personal que se encuentra satisfecho con los incentivos otorgados por la empresa, debido a que son concedidos de manera temporal, mostrando una brecha desfavorable del 45.46% la cual indica que el objetivo establecido no fue cumplido .



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA  
 ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA  
 APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN  
 ALMACÉN PRO-HOGAR**

**Ficha 11. Registro de Personal**

Nombre del Indicador	Factores Críticos de Éxito	Cálculo	Unidad de Medida	Estándar	Frecuencia	Fuente	Análisis
Porcentaje de registro de entrada y salida de personal en el año 2008	•Eficiencia en el manejo de personal.	$= \frac{\text{Empleados que se registran}}{\text{Total de empleados}} * 100$ $= (4/ 11)*100$ $= 36.36\%$	Porcentaje	60%	Anual	Cuestionario de control interno	Índice=(Indicador/Estándar)*100 =60.60% Brecha= 39.40% Desfavorable



**INTERPRETACIÓN:**

En cuanto al registro de personal se presenta un 36.36% en relación al objetivo establecido del 60%, lo cual indica que no se cumplió debido a que al culminar las actividades en la segunda jornada de trabajo el registro por no se efectúa; presentando una brecha desfavorable del 39.40%

**Fuente:** Almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

**DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA MEDIR EL GRADO  
DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ELALMACÉN PRO-HOGAR**

**Datos:**

Nivel de confianza	95%
Desviación estándar	5%
Error	5%
Número de clientes	1241
La encuesta se aplicará cada:	5 personas

$$Nc = \frac{0.95}{2} = 0.475$$

$$N = 1241$$

$$E = 0.5$$

$$\sigma = 0.05$$

$$q = 0.5$$

$$p = 0.5$$

$$n = \frac{Z^2 pqN}{\sigma^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

$$K = \frac{K}{n} = \frac{1241}{293.56} = 5$$

$$n = \frac{1.96^2 (0.5)(0.5)1241}{0.05^2 (1241 - 1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416(0.25)(1241)}{0.0025 (1240) + 3.8416(0.25)}$$

$$n = \frac{1191.86}{(3.1) + (0.96)}$$

$$n = \frac{1191.86}{4.06}$$

$$n = 294$$

Se aplicaran 294 encuestas con la finalidad de determinar el grado en el que los clientes se encuentran satisfechos.

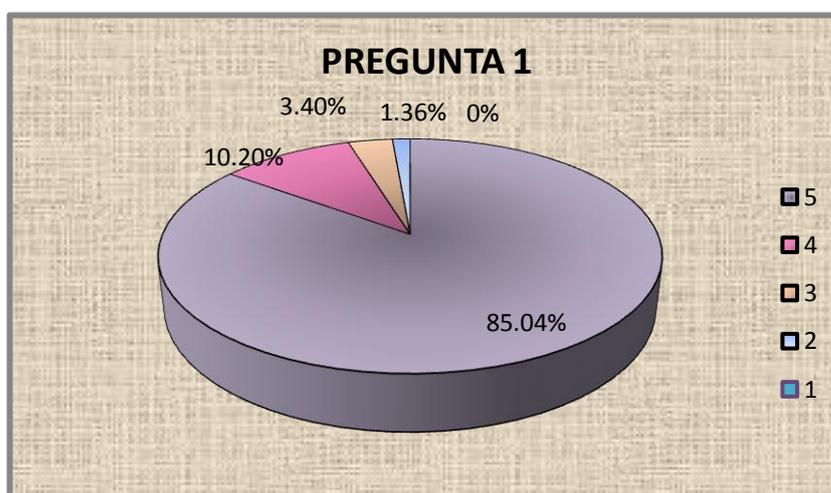
**GRAFICA 1.**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

**EVALUACIÓN DE RESULTADOS - SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Total de encuestas:** 294

PREGUNTA Nº 1	ESCALAS DE MEDICIÓN				
	E 5	MB 4	B 3	R 2	M 1
La atención y la amabilidad del personal del almacén cubrieron sus expectativas de manera:	250	30	10	4	0
<b>Porcentaje de encuestados:</b>	85.04%	10.20%	3.40%	1.36%	0%

**Interpretación:**

En el presente gráfico se observa que el 85.04% del total de los clientes encuestados, consideran que la atención y la amabilidad del personal es excelente y el 10.20% que es muy buena, lo cual indica que la atención del almacén Pro-Hogar cumple las expectativas de compra de los clientes.

**Fuente:** Clientes del almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

GRAFICA 2.

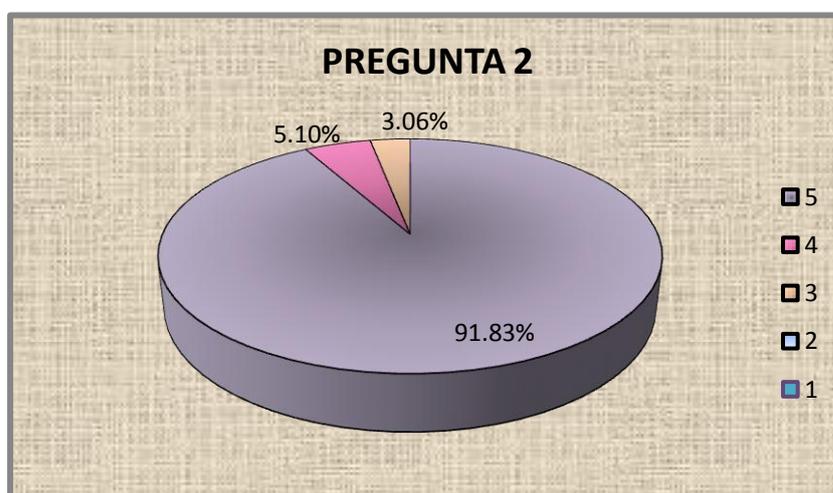


**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

**EVALUACIÓN DE RESULTADOS - SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Total de encuestas:** 294

PREGUNTA N°2	ESCALAS DE MEDICIÓN				
	E 5	MB 4	B 3	R 2	M 1
El asesoramiento en ventas del personal del almacén Pro-hogar es:	270	15	9	0	0
<b>Porcentaje de encuestados:</b>	91.83%	5.10%	3.06%	0%	0%



**Interpretación:**

En el presente gráfico se observa que el 91.83% de los clientes encuestados, se encuentran satisfechos con el asesoramiento que les brinda el personal del almacén en las marcas y características de los diferentes electrodomésticos.

**Fuente:** Clientes del almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

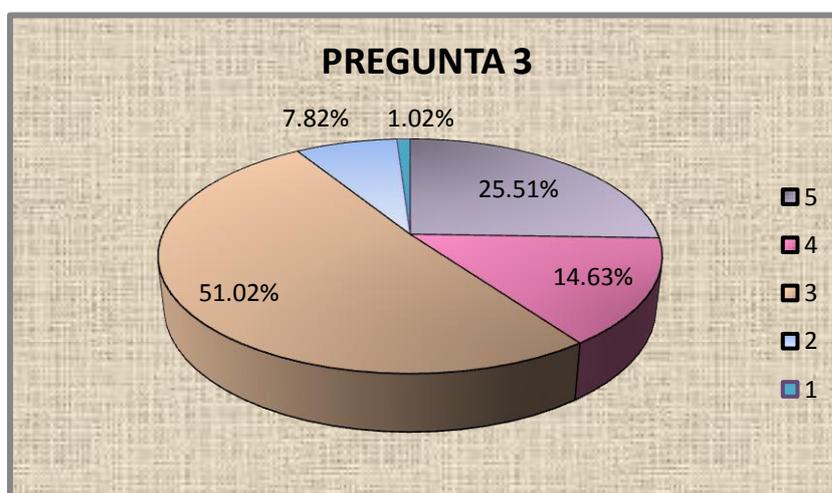
**GRAFICA 3.**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

**EVALUACIÓN DE RESULTADOS - SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Total de encuestas:** 294

PREGUNTA Nº 3	ESCALAS DE MEDICIÓN				
	E 5	MB 4	B 3	R 2	M 1
El servicio post-venta que ofrece el almacén Pro-hogar es:	75	43	150	23	3
<b>Porcentaje de encuestados:</b>	25.51%	14.63%	51.02%	7.82%	1.02%

**Interpretación:**

El análisis del presente gráfico, establece que el 51.02% de los clientes consideran que el servicio post-venta que ofrece el almacén es bueno; lo cual indica que no se está desarrollando de manera óptima.

**Fuente:** Clientes del almacén Pro-Hogar  
**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

## GRAFICA 4.

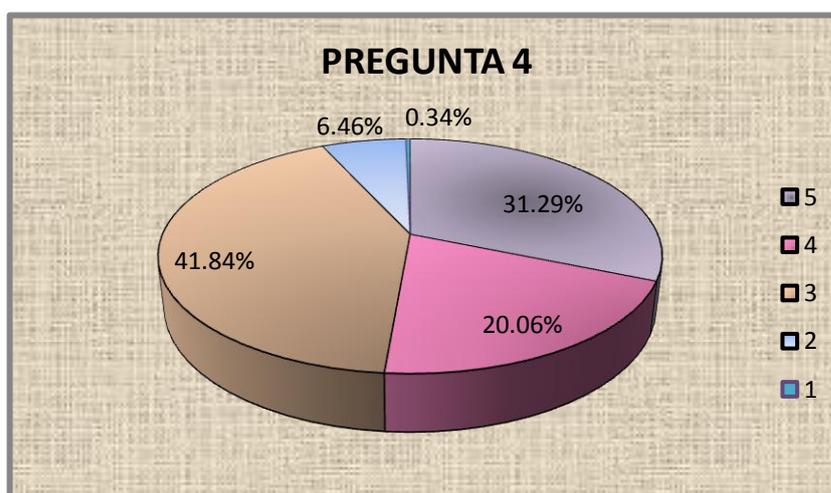


**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

**EVALUACIÓN DE RESULTADOS - SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Total de encuestas:** 294

PREGUNTA Nº 4	ESCALAS DE MEDICIÓN				
	E 5	MB 4	B 3	R 2	M 1
El tiempo de respuesta a su pedido y entrega del mismo se lo realiza de manera:	92	59	123	19	1
<b>Porcentaje de encuestados:</b>	31.29%	20.06%	41.84%	6.46%	0.34%



**Interpretación:**

De acuerdo a las encuestas aplicadas a los clientes, se determina que el 41.84% consideran que el tiempo de respuesta a sus pedidos y entrega a domicilio de electrodomésticos son buenos, debido a que no se encuentran completamente satisfechos con este servicio.

**Fuente:** Clientes del almacén Pro-Hogar  
**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

GRAFICA 5.

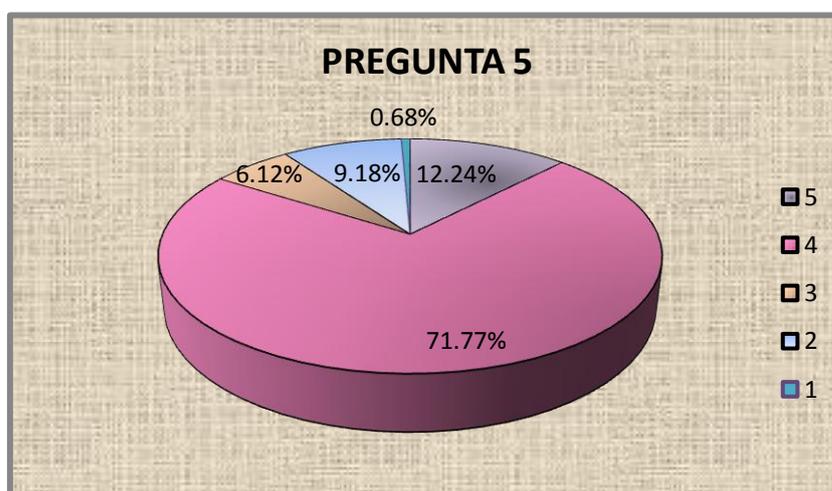


**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

**EVALUACIÓN DE RESULTADOS - SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Total de encuestas:** 294

PREGUNTA Nº 5	ESCALAS DE MEDICIÓN				
	E 5	MB 4	B 3	R 2	M 1
Los plazos y las condiciones de pago otorgadas por el almacén Pro-Hogar le resultan:	36	211	18	27	2
<b>Porcentaje de encuestados:</b>	12.24%	71.77%	6.12%	9.18%	0.68%



**Interpretación:**

El 71.77% de clientes encuestados del almacén Pro-Hogar consideran que los plazos y condiciones de pago concedidas son muy buenas, el 12.24% indican que son excelentes y un porcentaje mínimo del 0.68% no se encuentran conformes con el tiempo de pago establecido.

**Fuente:** Clientes del almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

GRAFICA 6.

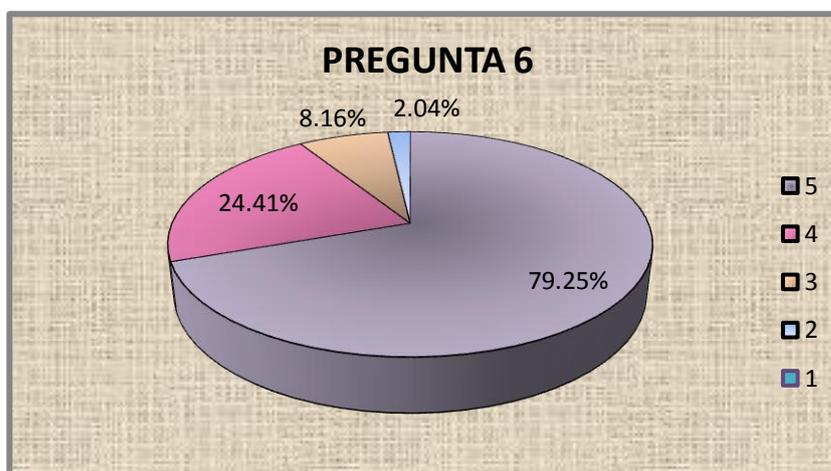


**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

**EVALUACIÓN DE RESULTADOS - SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Total de encuestas:** 294

PREGUNTA Nº 6	ESCALAS DE MEDICIÓN				
	E 5	MB 4	B 3	R 2	M 1
El personal le informa adecuadamente de las características de cada producto que usted solicita de manera:	233	31	24	6	0
<b>Porcentaje de encuestados:</b>	79.25%	24.41%	8.16%	2.04%	0%



**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas el 79.25% de los clientes, consideran que la información acerca de los productos que ofrece el almacén Pro-Hogar es excelente, el 24.41% muy buena lo cual indica que los consumidores se encuentran satisfechos con este servicio.

**Fuente:** Clientes del almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

## GRAFICA 7.

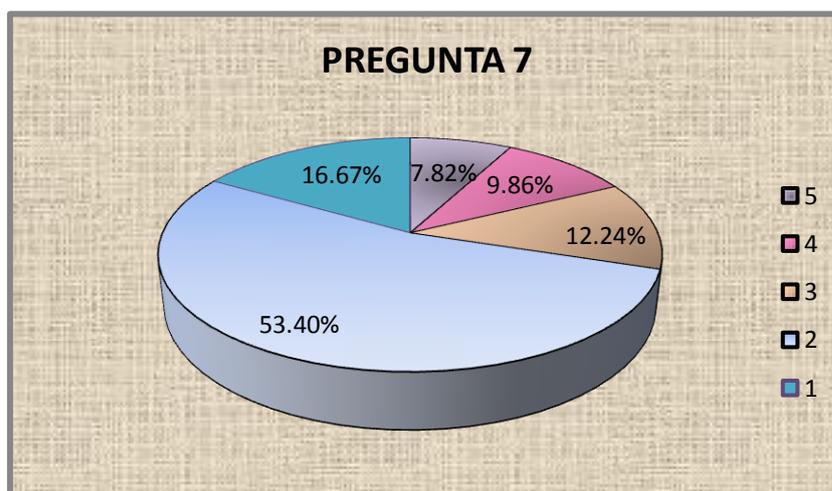


**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

**EVALUACIÓN DE RESULTADOS - SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Total de encuestas:** 294

PREGUNTA Nº 7	ESCALAS DE MEDICIÓN				
	E 5	MB 4	B 3	R 2	M 1
Las promociones y descuentos que ofrece el almacén las considera:	23	29	36	157	49
<b>Porcentaje de encuestados:</b>	7.82%	9.86%	12.24%	53.40%	16.67%



**Interpretación:**

En el presente gráfico se observa que el 53.40% de los clientes encuestados no se encuentran satisfechos con las promociones y descuentos que ofrece el almacén, debido a que no están suficientemente informados acerca de estas novedades.

**Fuente:** Clientes del almacén Pro-Hogar  
**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

### 3.1 FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

#### **CARTA DE PRESENTACIÓN**

Loja, 08 de julio del 2009

Lic.  
Juan Pérez  
**GERENTE-PROPIETARIO DEL ALMACÉN PRO-HOGAR**  
Ciudad.

De nuestras consideraciones:

Hemos efectuado la Auditoría de Gestión al almacén Pro-Hogar por el periodo comprendido en el 01 de enero al 31 de diciembre de 2008, en cumplimiento a la Orden de Trabajo N°001-2009-UTPL de fecha 11 de mayo; la auditoría se ejecutó en observancia a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, y Normas Técnicas de Control Interno, por lo que nos ha permitido efectuar una auditoría profesional y sistemática, basada en la información proporcionada por la empresa y los procedimientos establecidos en la auditoría.

Por la naturaleza de la auditoría, los resultados se encuentran expresados en los hallazgos comentados en las conclusiones y recomendaciones en el presente informe.

Atentamente,

Lic. Liz Valle  
**JEFE AUDITOR**

Janeth Enríquez  
**AUDITOR**

Lorena López  
**AUDITOR**

**Nota:** Se pone a consideración de la empresa las recomendaciones emitidas en el informe para su aplicación



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA**

**NOMBRE:** Almacén Pro-Hogar

**DIRECCIÓN:** Gran Colombia entre Tena y Ancón.

**PERIODO:** “01 de enero al 31 de diciembre del 2008”

**INFORME DE:**

“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ALMACÉN PRO-HOGAR POR  
EL PERIODO COMPRENDIDO EN EL 01 DE ENERO AL 31  
DE DICIEMBRE DE 2008”.

**Audidores:**

- Lorena López
- Janeth Enríquez

**Auditor Jefe:** Mgs. Liz Valle

## **INFORMACIÓN INTRODUCTORIA:**

### **ANTECEDENTES**

El presente trabajo de “Auditoría de Gestión al almacén Pro-Hogar por el periodo comprendido en el 01 de enero al 31 de diciembre de 2008”, se realizó con la finalidad de evaluar los procesos administrativos de las actividades desarrolladas dentro del almacén. De acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, y Normas Técnicas de Control Interno.

### **MOTIVO DE LA AUDITORÍA**

Con orden de Trabajo 001-2009-UTPL de fecha 11 de mayo del 2009 se da inicio a la “Auditoría de Gestión al almacén Pro-Hogar por el periodo comprendido en el 01 de enero al 31 de diciembre de 2008” con la finalidad de evaluar los procesos administrativos de las actividades desarrolladas dentro del almacén, por disposición del Sr. Gerente se procede a esta auditoría.

### **OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

1. Revisar y evaluar la firmeza y debilidad del control interno de la empresa, mediante pruebas de cumplimiento por parte del personal en el manejo de los recursos.
2. Evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de los recursos a través de la formulación y aplicación de indicadores.
3. Formular recomendaciones con la finalidad de mejorar los procedimientos del control interno.
4. Evaluar el grado de satisfacción de los clientes mediante la aplicación de encuestas a determinada muestra de clientes.

### **ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

La auditoría de gestión al almacén PRO-HOGAR cubrirá el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

## **BASE LEGAL DE LA EMPRESA**

- Servicio de Rentas Internas
- Ilustre Municipio de Loja
- Inspectoría de Trabajo
- Cámara de Comercio de Loja
- Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados
- Cuerpo de Bomberos de Loja
- Misión, Visión y objetivos

## **NIVELES ORGANIZACIONALES**

- **Nivel Ejecutivo:** Gerente-Propietario
- **Nivel asesor:** Asesor Contable y Asesor Jurídico

## **OBJETIVOS DE LA EMPRESA**

- Trabajar por obtener una ventaja competitiva ante nuestros adversarios, ofreciendo productos con altos estándares de calidad y así posesionarnos como líderes en el mercado.
- Incrementar el nivel de conocimiento empresarial por parte del personal sobre los aspectos generales del almacén.
- Lograr la eficiencia en el manejo de inventarios disponibles en el año 2008.
- Incrementar la rentabilidad en ventas al contado y a crédito durante el año 2008.
- Incrementar la capacitación y bienestar del personal mediante la aplicación y cumplimiento de políticas establecidas por el almacén.
- Determinar el grado de satisfacción al cliente con la finalidad de conocer el desempeño dentro del almacén.

## ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL ALMACÉN

• Lic. Juan Pérez	Gerente
• Sra. Lucía Romero	Sub-Gerente
• Dr. Israel Ruilova	Asesor Jurídico
• Dra. Dolores Ruilova	Contadora
• Srta. Lorena Cruz	Auxiliar de Contabilidad
• Lic. María del Cisne Torres	Secretaria
• Srta. Magdalena Romero	Cajera
• Lic. Verónica Romero	Jefe Ventas al por mayor
• Sr. Edwin González	Jefe ventas al por menor
• Sr. Eddy Moreno	Vendedor
• Sr. Henry Ortega	Vendedor
• Sr. José Luis Armijos	Vendedor
• Sr. Paulo Romero	Chofer
• Sr. Víctor Chocho	Bodeguero
• Sr. Franklin Chalán	Bodeguero

## RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

### HALLAZGO N° 1

El Cuestionario de Control Interno sobre el conocimiento empresarial aplicado al almacén Pro-Hogar sujeto a la auditoría, se lo realizó a través de una encuesta a todo el personal que labora en el almacén, donde se pudo constatar que falta documentación impartida al personal acerca de la misión, visión y objetivos de la empresa, así como también inexistencia de reglamentos y políticas internas para las actividades del almacén considerándose como aspectos importantes que deberán corregirse para mejorar el funcionamiento de la misma.

### Conclusiones

Debido a la falta de información generada por parte de gerencia al personal del almacén Pro-Hogar da como resultado la falta de conocimiento de los aspectos generales de la misma, provocando inexactitud de información brindada por el personal hacia los clientes.

### **Recomendaciones**

- Implantar y hacer conocer al personal la documentación respectiva de los aspectos generales de la empresa para la correcta coordinación de actividades generando el cumplimiento de la misión, visión y objetivos del almacén.
- Implantar un manual de funciones y procedimientos para el correcto desempeño laboral del almacén.

### **HALLAZGO N° 2**

Como resultado de la aplicación del cuestionario de control interno en el manejo de inventarios se constata que el almacén no cuenta con el espacio físico adecuado para la localización de electrodomésticos, además la falta de codificación de los productos que ofrece, no permite su fácil ubicación; provocando la insatisfacción de los clientes por el tiempo de espera.

### **Conclusiones**

La falta de espacio físico e inadecuada codificación y ubicación de los productos no permite que el personal desarrolle su trabajo de manera eficiente, debido a que resulta difícil ubicar los electrodomésticos en el momento en que el cliente lo solicita.

### **Recomendaciones**

Implantar un sistema de codificación adecuado que permita la rápida y fácil localización de los mismos, mediante una clasificación definida por marcas, usos o características de los electrodomésticos.

### **HALLAZGO N° 3**

El cuestionario de control interno sobre ventas al contado y a crédito aplicado al personal responsable, demuestra que no existe una adecuada segregación de funciones en el manejo de estos procesos.

### **Conclusiones**

Debido a la inadecuada delimitación de funciones, puede provocar inexactitud en el registro de ventas y errores intencionales por parte del personal por la incompatibilidad de información obtenida.

### **Recomendaciones**

Implementar manuales de funciones asignando de manera adecuada responsabilidades específicas al personal, con la finalidad de tener congruencia en las actividades operativas del almacén.

### **HALLAZGO N° 4**

De acuerdo al cuestionario de control interno para el manejo de personal, se verificó que no existen manuales de funciones y procedimientos para el cumplimiento de actividades por parte de los empleados; así como también la ausencia de procesos documentados de reclutamiento y selección.

### **Conclusiones:**

La falta de documentación necesaria para el reclutamiento y selección del personal impide que existan requisitos legales que sustenten la contratación del mismo; además se presenta un inadecuado cumplimiento de actividades por inexistencia de políticas establecidas.

### **Recomendaciones:**

- Implementar un manual de funciones y procedimientos para que sea aplicado por todo el personal del almacén para guiar su gestión laboral.
- Establecer documentalmente las necesidades del puesto para el reclutamiento y selección del personal.

### **HALLAZGO N° 5**

Para las pruebas adicionales en base al cuestionario de control interno para el desempeño del personal se obtuvo documentación donde se verifica que la falta de control en el registro de ingreso y salida del personal.

### **Conclusiones**

- Debido a la falta de control en el registro de la salida de personal en la segunda jornada de trabajo se concluye que no se cumple adecuadamente con los honorarios pagados a los empleados por horas extras debido a que no existe información que sustente esta actividad.
- El personal no se encuentra satisfecho con la capacitación e incentivos otorgados por gerencia debido a que son temporales.

### **Recomendaciones**

- Optimizar el registro de control de asistencias de horarios establecidos por el almacén y documentación necesaria para el pago de horas extras.
- Ejecutar programas de incentivos y capacitación constante para el personal del almacén.

## CONCLUSIONES

1. El almacén Pro-Hogar es una empresa lojana dedicada a la comercialización de electrodomésticos y artículos de bazar en general tanto a nivel local, cantonal y provincial; lo que ha contribuido al desarrollo y crecimiento en el mercado, gracias al trabajo arduo de su propietario que con su conocimiento y habilidades logró potenciar de manera objetiva sus operaciones , sin embargo las normas internas no han sido establecidas y aplicadas de manera adecuada por el personal; además la inexistencia de una adecuada organización de actividades y carencia de una correcta delimitación de funciones ha debilitado la estructura interna del almacén.
2. Se encontraron ciertos objetivos que no pudieron alcanzar la meta deseada como el incremento en el nivel de conocimiento empresarial por parte del personal; e incremento en la capacitación y bienestar del personal, debido a la inexistencia de políticas documentadas y programas de capacitación; lo cual influye negativamente en las actividades realizadas en el almacén.
3. Se realizó un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, establecimiento de objetivos, flujograma de procesos; con la finalidad de establecer los parámetros a seguir para el cumplimiento de las metas propuestas, considerando esta información como base para el diseño y aplicación de indicadores que permitieron determinar el grado de confiabilidad sobre el manejo de recursos de los cuales dispone el almacén.
4. La auditoría de gestión aplicada al almacén se enfoco a los procesos de manejo de inventarios, ventas al contado y a crédito, manejo del personal, desempeño del personal y satisfacción al cliente en los cuales se encontraron algunas deficiencias

las cuales se describen a continuación: En el proceso de manejo de inventarios se determinó que el espacio físico es inadecuado para la localización de las mercaderías; así como también la falta de codificación en los productos ocasiona pérdida de tiempo para el personal en el momento de despachar la mercadería. En el proceso de ventas al contado y a crédito, se presenta una inadecuada delimitación de funciones debido a que el personal cumple con actividades que no corresponden al puesto para el que fue contratado. La ausencia de procesos documentados y de reclutamiento y selección de personal, la carencia de medios de control en el registro de asistencia diaria y la falta de incentivos y programas de capacitación al personal son los puntos relevantes en los procesos de manejo y desempeño de personal.

5. De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas para medir la satisfacción al cliente, se determinó que la atención que brinda el personal del almacén es catalogada como excelente debido a que los clientes son informados adecuadamente de las diferentes marcas y características de los electrodomésticos que ofrece la empresa.

## RECOMENDACIONES

1. Implementar un sistema de control interno adecuado mediante el establecimiento de funciones y procedimientos administrativos, con la finalidad de controlar las actividades que se desarrollan dentro de la empresa para disminuir el riesgo que puede afectar a la consecución de objetivos y además delimitar adecuadamente las actividades a realizar por el personal del almacén.
2. Realizar reuniones periódicas con el personal de la empresa con la finalidad de dar a conocer cuál es la misión, visión y objetivos empresariales; ampliando así el conocimiento de los aspectos generales del almacén, además, se considera importante efectuar programas de capacitación continuos para que cada una de las personas que trabajan en la empresa se especialicen y rindan de mejor manera en su desempeño laboral.
3. Se recomienda la implementación y aplicación de los indicadores propuestos en el presente trabajo debido a que permitirá medir la gestión de la administración del almacén Pro-Hogar; lo cual contribuirá a tomar decisiones oportunas sobre el manejo de recursos incrementando así su rentabilidad.
4. Para mejorar los procesos en el manejo de inventarios, se recomienda implantar un sistema de codificación adecuado que permita la rápida y fácil localización de los productos mediante una clasificación definida por marcas, usos y características de electrodomésticos; además en el desempeño del personal se considera relevante aumentar los controles de registro de horarios de trabajo establecidos, desde el inicio hasta la terminación de la jornada laboral, facilitando así la información requerida para el cálculo de pago por horas adicionales de trabajo; además es importante recalcar la creación de programas de incentivos que incrementen el bienestar laboral del personal.

## BIBLIOGRAFÍA

- Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado. Quito-Ecuador, Abril 2002.
- ILACIF. Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional en el sector público. Quito-Ecuador, edición 1992.
- Pany, W. (2007): Principios de auditoría, México, McGraw-Hill Interamericana. décimo cuarta edición.
- Auditoría, Guía Didáctica Modalidad Abierta, Universidad Técnica particular de Loja, Loja-Ecuador edición 2005.
- Leiva, F. (2007): Nociones del método de investigación, Quito, Grupo leer.
- Norma Técnica Ecuatoriana, INEN (2005): Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, Quito.
- Zapata, P. (2003): Contabilidad General, Colombia México, McGraw Hill
- Enrique, F. (2001): Auditoría Administrativa, México, McGraw-Hill Interamericana.
- Castellanos, A., Pineda, C. y Sánchez M, J. (1997) Auditoria de gestión de la calidad. [en línea].disponible en:

<http://www.geocities.com/miguelalatriza/ELPROGRAMADEAUDITORIA.htm>

## Encuesta de Satisfacción de Cliente



### UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

**Nombre:** Almacén Pro-Hogar  
**Periodo:** "01 de enero al 31 de diciembre del 2008"  
**Tipo de Trabajo:** Auditoría de Gestión  
**Proceso:** Satisfacción al cliente

**Objetivo:** Determinar el grado de satisfacción de los clientes del almacén Pro-Hogar

E=excelente      MB= muy buena      B=Buena      R=regular      M=Mala

Nº	Pregunta	Escalas de medición				
		E 5	MB 4	B 3	R 2	M 1
1	La atención y la amabilidad del personal del almacén cubrieron sus expectativas de manera					
2	El asesoramiento en ventas del personal del almacén Pro-hogar es					
3	El servicio post-venta que ofrece el almacén Pro-hogar es:					
4	El tiempo de respuesta a su pedido y entrega del mismo se lo realiza de manera:					
5	Los plazos y las condiciones de pago otorgadas por el almacén Pro-Hogar le resultan:					
6	El personal le informa adecuadamente de las características de cada producto que usted solicita de manera:					
7	Las promociones y descuentos que ofrece el almacén las considera.					

**NOTA:** La presente encuesta permitirá medir el grado de satisfacción de los clientes del almacén Pro-Hogar, por tal razón se solicita absoluta sinceridad al emitir su respuesta.

### GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**Fuente:** Clientes del almacén Pro-Hogar

**Elaborado por:** Lorena López y Janeth Enríquez

# **ANEXOS**

# PRU- HOGAR

Solidarios con la Economía de su Hogar

DIRECCIÓN: Av. Gran Colombia entre Tena y Ancón • TELEFONOS.: 2573 410 - 2573 536  
LOJA ECUADOR

Fecha: 16- Julio - 2009

## SOLICITUD DE CRÉDITO

## DEUDOR

### INFORMACION PERSONAL

Nombres y Apellidos María del Cisne Torres Romero  
 C.I.: 4104433162 Estado Civil Soltera  
 Nombre Cónyuge \_\_\_\_\_  
 Domicilio Caracas y Gran Colombia Casa 3 pisos esq color crema altas de Coop. Padre Julián Lorente  
 Ciudad Loja Telf. 089055717

### INFORMACION TRABAJO

Empresa/Inst. PRU - HOGAR  
 Dirección: Av Gran Colombia e/ Tena y Ancón  
 Cargo: Secretaria Telf. 2573410

### REFERENCIAS PERSONALES

Telf.

Domicilio

<u>Dra. Isabel Suñig</u>	<u>2562109</u>	<u>Rocafuerte y Nicolás García</u>
<u>2 Ing. Katty Paz</u>	<u>2573739</u>	<u>Riquelme y 2<sup>a</sup> de Mayo</u>

### REFERENCIAS COMERCIALES O BANCARIAS

<u>1 Coop MEGO</u>		
<u>2 BANCO LOJA</u>		

## GARANTE

### INFORMACION PERSONAL

Nombres y Apellidos María del Cisne Torres Romero Loayza  
 C.I.: 0701050890 Estado Civil Casada  
 Nombre Cónyuge Borgio Torres León  
 Domicilio Calle María Concepción propia Av Loja Banco Alborada casa 3 pisos color verde con beige cerámico negro  
 Ciudad Loja Telf. 2657111

### INFORMACION TRABAJO

Empresa/Inst. Escuela Técnica Agropecuaria "12 de Diciembre"  
 Dirección: Calle Manuela Cañizares - CEUCA  
 Cargo: Profesora y Laborantista Telf. 2657062

### REFERENCIAS PERSONALES

Telf.

Domicilio

<u>Dra. Glenda Lancho</u>	<u>2657205</u>	<u>Av Loja (Vecinal)</u>
<u>2 Sra. Alicia Noia</u>	<u>2657201</u>	<u>Parque central a un lado</u>

### REFERENCIAS COMERCIALES O BANCARIAS

<u>1 Coop MEGO</u>		
<u>2 BANCO DEL PICHINCHA</u>		

## CREDITO

ARTICULO	COSTO	ENTRADA	# DE MESES	VI DE C/ CUOTA MENS.
<u>1 TV. 16. 21+U.S.</u>	<u>\$ 279</u>	<u>\$ 100</u>	<u>6 Meses</u>	<u>\$ 49</u>
<u>2 DVD DREWOO</u>	<u>\$ 69</u>			
<u>3</u>				

VENCIMIENTO: Total 348 TOTAL \$ 394

REVISADO	APROBADO	NEGADO
	<u>[Signature]</u>	

[Signature]

[Signature]

ACTIVO FIJO		EL SUJETO PASIVO			
Inmuebles (excepto terrenos)	341	54,170.33	Inventario inicial de materia prima	705	295,707.58
Naves, aeronaves, barcasas y similares	342	0	Compras netas locales de materia prima	706	0
Muebles y enseres	343	11,622.2	Importaciones de materia prima	707	0
Maquinaria, equipo e instalaciones	344	4,985.54	(-) Inventario final de materia prima	708	0
Equipo de computación y software	345	6,331.22	Inventario inicial de productos en proceso	709	0
Vehículos, equipo de transporte y caminero móvil	346	4,050	(-) Inventario final de productos en proceso	710	0
Otros activos fijos	347	0	Inventario inicial de productos terminados	711	0
(-) Depreciación acumulada activo fijo	348	30,643.35	(-) Inventario final de productos terminados	712	0
Terrenos	349	0	Sueldos, salarios y demás remuneraciones que	713	0
Obras en proceso	350	0	constituyen materia gravada del IESS	715	0
<b>TOTAL ACTIVO FIJOS</b>				716	35,051.93
<b>ACTIVO DIFERIDO (INTANGIBLE)</b>					
Marcas, patentes, derechos de llave y otros similares	371	0	Aporte a la seguridad social (incluye fondo de reserva)	717	0
Gastos de organización y constitución	373	0	Honorarios profesionales y dietas	718	6,875.79
Gastos de investigación, exploración y similares	375	0	Honorarios a extranjeros por servicios ocasionales	719	0
Otros activos diferidos	377	0	Arrendamiento de inmuebles	720	6,478.75
(-) Amortización acumulada	378	0	Mantenimiento y reparaciones	721	0
<b>TOTAL ACTIVO DIFERIDO</b>			Combustibles	722	6,498.08
<b>ACTIVO LARGO PLAZO</b>			Promoción y publicidad	723	0
Inversiones largo plazo / Acciones y participaciones	381	0	Suministros y materiales	724	2,898.97
Inversiones largo plazo / Otras	382	0	Transporte	725	0
Cuentas y documentos por cobrar clientes - largo plazo			Provisiones / Para jubilación patronal	726	1,460.18
Relacionados / Locales	383	0	Provisiones / Para desahucio	727	0
Relacionados / Del exterior	384	0	Provisiones / Para cuentas incobrables	728	4,062.84
No relacionados / Locales	385	0	Provisiones / Otras provisiones	729	0
No relacionados / Del exterior	386	0	Arrendamiento mercantil / Local	730	1,489.67
Otras cuentas y documentos por cobrar - largo plazo			Arrendamiento mercantil / Del exterior	731	0
Relacionados / Locales	387	0	Comisiones / Local	732	6,961.12
Relacionados / Del exterior	388	0	Comisiones / Del exterior	733	0
No relacionados / Locales	389	0	Intereses bancarios	734	11,305.01
No relacionados / Del exterior	390	0	Local	735	0
(-) Provisión cuentas incobrables	391	0	Del exterior	736	7,738.98
Otros activos largo plazo	392	0	Intereses pagados a terceros	737	0
<b>TOTAL ACTIVO LARGO PLAZO</b>			Relacionados / Local	738	0
<b>TOTAL DEL ACTIVO (339 + 369 + 379 + 397)</b>		628,815.53	Relacionados / Del exterior	739	0
			No relacionados / Local	742	0
			No relacionados / Del exterior	743	0
<b>PASIVO</b>			Pérdida en venta de activos / Relacionadas	744	0
<b>PASIVO CORRIENTE</b>			Pérdida en venta de activos / No relacionadas	745	0
Cuentas y documentos por pagar proveedores - corriente			Otras pérdidas	746	0
Relacionados / Locales	411	0	Seguros y reaseguros (primas y cesiones)	747	0
Relacionados / Del exterior	412	0	Gastos indirectos asignados desde el exterior por	748	0
No relacionados / Locales	413	351,628.34		749	0
No relacionados / Del exterior	414	0		750	0
				751	0
				752	0
				753	0
				754	0
				755	0
				756	0
				757	0
				758	0
				759	0
				760	0
				761	0
				762	0
				763	0
				764	0
				765	0
				766	0
				767	0
				768	0
				769	11,429.51
				770	0
				771	0
				772	372.76

Obligaciones con instituciones financieras - corriente	partes relacionadas	773	0	774	0
Locales	415 Gastos de gestión		0	775	0
Del exterior	416 Impuestos, contribuciones y otros		0	776	439.3
Otras cuentas y documentos por pagar - corriente	Gastos de viaje	777	0	778	0
Relacionados / Locales	419 IVA que se carga al costo o gasto		0	779	0
Relacionados / Del exterior	420 Depreciación de activos fijos / Acelerada		0	781	0
No relacionados / Locales	421 Depreciación de activos fijos / No acelerada		22,838.7	783	0
No relacionados / Del exterior	422 Amortizaciones		0	784	5,818.61
Transferencias casa matriz y sucursales (del exterior)	425 Servicios públicos		0	785	0
Crédito a mutuo	426 Pagos por otros servicios		0	787	2,463.46
Provisiones	428 Pagos por otros bienes		304.83	789	0
TOTAL PASIVO CORRIENTE	439 TOTAL COSTOS		374,771.87	791	0
PASIVO LARGO PLAZO	TOTAL GASTOS			792	0
Cuentas y documentos por pagar proveedores - largo plazo	TOTAL COSTOS Y GASTOS (797 + 798)			797	1,284,203.95
Relacionados / Locales	441 Baja de inventario (informativo)		0	798	111,634.4
Relacionados / Del exterior	442 Pago por reembolso como reembolsante (informativo)		0	799	1,395,838.35
No relacionados / Locales	443 Pago por reembolso como intermediario (informativo)		0	794	0
No relacionados / Del exterior	444		0	795	0
Obligaciones con instituciones financieras - largo plazo	CONCILIACIÓN TRIBUTARIA			796	0
Locales	445 UTILIDAD DEL EJERCICIO (SI 699 - 799 mayor a 0)		0	801	48,812.17
Del exterior	446 PERDIDA DEL EJERCICIO (SI 699 - 799 menor a 0)		0	802	0
Otras cuentas y documentos por pagar - largo plazo	(-) 15% Participación a trabajadores			811	7,321.83
Relacionados / Locales	449 (-) 100% Dividendos percibidos exentos (campo 608)		0	812	0
Relacionados / Del exterior	450 (-) 100% Otras rentas exentas (campo 612)		0	813	0
No relacionados / Locales	451 (+) Gastos no deducibles locales		0	814	0
No relacionados / Del exterior	452 (+) Gastos no deducibles del exterior		0	815	0
Transferencias casa matriz y sucursales (del exterior)	453 (+) Gastos incurridos para generar ingresos exentos		0	816	0
Crédito a mutuo	454 (+) Participación trabajadores atribuibles a ingresos exentos		0	817	0
Provisiones para jubilación patronal	456 (-) Amortización pérdidas tributarias de años anteriores		0	818	0
Provisiones para desahucio	457 (-) Deducciones por leyes especiales		0	819	0
Otras provisiones	458 (+) Ajuste por precios de transferencia		0	820	0
TOTAL PASIVO LARGO PLAZO	469 (-) Deducción por incremento neto de empleados		0	821	0
Pasivos diferidos	479 (-) Deducción por pago a trabajadores con discapacidad		0	822	0
Otros pasivos	489 UTILIDAD GRAVABLE		0	829	41,490.34
TOTAL DEL PASIVO (439 + 469 + 479 + 489)	499 PÉRDIDA		374,771.87	839	0

RENTAS GRAVADAS DE TRABAJO Y CAPITAL	Avalúo	Ingresos	Gastos Deducibles	Renta Imponible		
Actividades empresariales con registro de ingresos y egresos		481	0.00	491	0.00	
Libre ejercicio profesional		511	0	521	0	
Ocupación liberal (incluye comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos)		512	0	522	0	
Arriendo de bienes inmuebles	503	0	513	0	523	0
Arriendo de otros activos	504	0	514	0	524	0

Rentas agrícolas anteriores al año 2008	505	<input type="text" value="0"/>	515	<input type="text" value="0"/>	
Ingreso por regalías			516	<input type="text" value="0"/>	
Ingresos provenientes del exterior			517	<input type="text" value="0"/>	
Rendimientos financieros			518	<input type="text" value="0"/>	
<b>SUBTOTAL</b>			519	<input type="text" value="0"/>	529 <input type="text" value="0"/>
<b>RENTA IMPONIBLE ANTES DE INGRESOS POR TRABAJO EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA (829 - 839 + 519 - 529)</b>					539 <input type="text" value="41,490.34"/>
Sueldos, salarios, indemnizaciones y otros ingresos líquidos del trabajo en relación de dependencia			541	<input type="text" value="0"/>	551 <input type="text" value="0"/>
<b>SUBTOTAL BASE GRAVADA (539 + 559)</b>					569 <input type="text" value="41,490.34"/>

<b>OTRAS DEDUCCIONES</b>				<b>Deducible al periodo</b>
Gastos personales - Educación			571	<input type="text" value="1,655.81"/>
Gastos personales - Salud			572	<input type="text" value="1,119.06"/>
Gastos personales - Alimentación			573	<input type="text" value="1,669.77"/>
Gastos personales - Vivienda			574	<input type="text" value="0"/>
Gastos personales - Vestimenta			575	<input type="text" value="575.6"/>
Rebaja por tercera edad			576	<input type="text" value="0"/>
Rebaja por discapacidad			577	<input type="text" value="0"/>
50% Utilidad atribuible a la sociedad conyugal				
por las rentas que le corresponda	Identificación del cónyuge	570	<input type="text" value="0701604894"/>	578 <input type="text" value="0"/>
<b>SUBTOTAL DEDUCCIONES (Sumar del 571 al 578)</b>				579 <input type="text" value="5,020.24"/>

<b>OTRAS RENTAS EXENTAS (Informativo)</b>	<b>Impuesto pagado</b>	<b>Ingresos</b>
Ingresos por loterías, rifas y apuestas	581 <input type="text" value="0"/>	583 <input type="text" value="0"/>
Herencias, legados y donaciones	582 <input type="text" value="0"/>	584 <input type="text" value="0"/>
Dividendos percibidos de sociedades		585 <input type="text" value="0"/>
Pensiones jubilares		586 <input type="text" value="0"/>
Otros ingresos exentos		587 <input type="text" value="0"/>
<b>SUBTOTAL OTRAS RENTAS EXENTAS</b>		589 <input type="text" value="0"/>

<b>RESUMEN IMPOSITIVO</b>		
Base imponible gravada (569 - 579)		842 <input type="text" value="36,470.1"/>
Total impuesto causado		849 <input type="text" value="4,202.02"/>
(-) Anticipo pagado		851 <input type="text" value="7,383.14"/>
(-) Retenciones en la fuente realizadas en el ejercicio fiscal		852 <input type="text" value="1,417.47"/>
(-) Retenciones por dividendos anticipados		853 <input type="text" value="0"/>
(-) Retenciones por ingresos provenientes del exterior		854 <input type="text" value="0"/>
(-) Crédito tributario de años anteriores		855 <input type="text" value="0"/>
(-) Exoneración por leyes especiales		856 <input type="text" value="0"/>
<b>SALDO IMPUESTO A LA RENTA A PAGAR</b>		859 <input type="text" value="0"/>
<b>SALDO A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE</b>		869 <input type="text" value="4,598.59"/>
Anticipo próximo año		879 <input type="text" value="10,461.82"/>
Pago previo (informativo)		890 <input type="text" value="0"/>

# CONTRATO DE OTORGAMIENTO DE CREDITO COMERCIAL



## COMPARECIENTES

Comparecen a la celebración del presente contrato de crédito comercial a los diez y seis días del mes de Julio del 2009.

por una parte el Señor Juan Perez Abad en su calidad de dueño y propietario del Almacén Pro-Hogar y como tal su representante legal y por otra parte el (la) señor (a) Maia del Esne Torres Romero en su calidad de CLIENTE-DEUDOR a quien para efectos del presente contrato podrá denominarse únicamente como EL CLIENTE.

## CONDICIONES

El CLIENTE ha solicitado a Pro-Hogar se le otorgue una línea de crédito comercial de USD. Trescientos noventa y cuatro dólares para la liquidación de los productos que ésta distribuye y/o produce. El crédito ha sido aceptado bajo las siguientes condiciones:

- Las ventas se efectuarán siempre y cuando exista la disponibilidad de los productos solicitados.
- Para efectuar un despacho de producto deberá estar EL CLIENTE al día en sus obligaciones de pago.
- Cada nota de pedido deberá efectuarse por escrito y contendrá la firma de responsabilidad de EL CLIENTE.
- Al momento de la entrega del producto EL CLIENTE se obliga para con Pro-Hogar a suscribir la factura.
- EL CLIENTE se compromete a efectuar los pagos en las fechas convenidas para cada transacción.
- En caso de mora pagará la tasa legal permitida.

## GARANTIA

Yo Helena María Romero Loayza, acepto expresamente y me constituyo en Garante Solidario de las obligaciones que contraiga el señor Maia del Esne Torres Romero, para con Pro-Hogar, en virtud del presente contrato de crédito comercial.

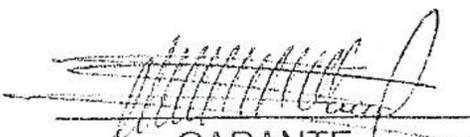
## AUTORIZACIÓN

El (la) señor (a) deudor (es) Maia del Esne Torres Romero y el (la) señor (a) garante (s) Helena María Romero Loayza autorizan expresamente y sin restricciones a Juan F. Perez Abad a hacer pública por cualquier medio y/o notificar a cualquier persona natural o jurídica o a un Buró de información crediticia las transacciones en virtud del presente contrato.

## CONTROVERSIAS

En caso de incumplimiento de las condiciones pactadas el señor Juan F. Perez Abad procurará un arreglo extrajudicial y de no producirse acudirá las instancias judiciales pertinentes, sea el trámite ejecutivo o verbal sumario a lección del actor.

  
CLIENTE

  
GARANTE

Nº 16 Enero del 2010 394,15

Loja 16 de Julio del 2009

6 Meses Vista

LETRA DE CAMBIO

El valor de Trescientos noventa y cuatro 00/100

más el interés del legal

Exímese de protesto y protesto legal

A: Manuela del Osno Jones Romero

Dirección: Admoción y Gran Colombia

Ag.

Juan Pérez Albad

Almuerzo

ACEPTADA.- Sin protesto. Valor recibido. El pago no podrá hacerse por partes, ni aun por mes herederos sujetos a los jueces de esta ciudad, y al juicio ejecutivo o verbal sumario, a elección del demandante.

Loja 16 de Julio del 2009

Ciudad Fecha

[Firma]

FIRMA DEUDOR

C.I. 1104433162 R.U.C. \_\_\_\_\_

POR AVAL me constituyo yo solidariamente responsable con Manuela del Osno Jones Romero - Sin protesto - El pago no podrá hacerse por partes, ni aún por mes herederos Estipulo las demás condiciones constantes de la letra y de aceptación.

Loja 16 de Julio del 2009

Ciudad Fecha

[Firma]

FIRMA GARANTE

C.I. 0701050890 R.U.C. \_\_\_\_\_

PAGUESE a la orden de \_\_\_\_\_

Valor recibido.-- Sin protesto.- El pago no podrá hacerse por partes, ni aún por \_\_\_\_\_ herederos.- Estipulo las demás condiciones constantes de la letra y de aceptación.

\_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Ciudad Fecha

\_\_\_\_\_

FIRMA

PAGUESE a la orden de \_\_\_\_\_

Valor \_\_\_\_\_ Sin protesto del \_\_\_\_\_

Ciudad Fecha

\_\_\_\_\_

FIRMA

FORMULARIO

DECLARACIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA DE PERSONAS NATURALES Y

102

SUCESIONES INDIVISAS OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD

Resolución No. NAC-DGER2005-0637

100 IDENTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN

10031009

31 (S)USTITUTIVA/(O)RIGINAL

102 AÑO 104 N°. DE FORMULARIO QUE SUSTITUYE

S

2007 7930384

106 No. Empleados bajo nómina 10

200 IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE

201 RUC, C.I. o Pasaporte 1102468152001 PEREZ ABAD JUAN FELIX

203 CIUDAD 204 CALLE PRINCIPAL GRAN COLOMBIA 205 NÚMERO SN

300 ACTIVIDAD EMPRESARIAL DE PERSONAS NATURALES OBLIGADAS A LLEVAR CONTABILIDAD

ESTADO DE SITUACIÓN

ESTADO DE RESULTADOS

ACTIVO

INGRESOS

ACTIVO CORRIENTE

391 Ventas netas locales gravadas con tarifa 12%

1,147,378.33

301 Caja bancos 9,184.71

392 Ventas netas locales gravadas con tarifa cero

0

302 Inversiones financieras temporales 0

393 Exportaciones netas

0

303 Clas y Docs por cobrar clientes no relacionados 0

394 Otras rentas

8,076.28

304 (-) Provisión cuentas incobrables 0

395 Utilidad en venta de activos fijos

0

305 Clas y docs por cobrar clientes relacionados 0

396 Ingreso por Reembolso

0

306 Otras cuentas por cobrar 0

399 TOTAL INGRESOS

1,155,454.61

307 Crédito tributario a favor del contribuyente (Iva) 17,530.08

COSTOS Y GASTOS

308 Crédito tributario a favor del contribuyente (Renta años anteriores) 0

401 Inventario inicial bienes no producidos x contribuyente

257,049.89

309 Crédito tributario a favor del contribuyente (Renta año corriente) 1,453.72

402 Compras netas locales de bienes no producidos por el contribuyente

1,087,622.19

310 Inventario de materia prima 0

403 Import. de bienes no producidos por el contribuyente

0

311 Inventario de productos en proceso 0

404 (-) Inv final bienes no producidos por el contribuyente

290,259.73

312 Inventario de suministros y materiales 0

405 Inventario inicial de materia prima

0

313 Inventario de productos term. y mercad. en almacén 290,259.73

406 Compras netas locales de materia prima

0

314 Mercaderías en tránsito 0

407 Importaciones de materia prima

0

315 Inventario repuestos, herramientas y accesorios 0

408 (-) Inventario final de materia prima

0

316 Otros Activos Corrientes 0

409 Inventario inicial de productos en proceso

0

319 TOTAL ACTIVO CORRIENTE 318,428.24

410 (-) Inventario final de productos en proceso

0

ACTIVO FIJO

411 Inventario inicial de productos terminados

0

321 Terrenos 0

412 (-) Inventario final de productos terminados

0

322 Inmuebles, naves, aeronaves, barcasas y similares 54,170.33

413 Baja de inventarios

0

323 Instalaciones, maquinarias, equipos y muebles 16,607.74

414 Sueldos, salarios y demás remuneraciones

27,829.01

324 Equipo de computación y software 3,278.6

415 Sueldos, salarios y demás remuneraciones a través de tercerizadoras

0

325 Vehículos, Equipo de transporte y caminero móvil 18,706.43

416 Aportes a la seguridad social (incluido fondo de reserva)

4,859.46

326 Otros activos fijos tangibles 0

417 Beneficios Sociales e Indemnizaciones

0

327 (-) Depreciación acumulada activo fijo 29,395.66

328 (-) Depreciación acumulada aceterada de vehículos, equipo de transporte y equipo caminero móvil	0	417 Beneficios sociales e indemnizaciones	9,715.45
329 Marcas, patentes, derechos de llave y otros similares	0	418 Gasto provisión para jubilación patronal	0
330 (-) Amortización acumulada	0	419 Honorarios, comisiones y dietas a personas naturales	2,408
331 Total activo fijo intangible (329-330)	0	420 Remuneración a Otros trabajadores autónomos	2,899.83
333 TOTAL ACTIVO FIJO	63,367.44	421 Honorarios a extranjeros por servicios ocasionales	0
334 Otros activos	0	422 Mantenimiento y reparaciones	5,081.16
<b>ACTIVOS LARGO PLAZO</b>		423 Arrendamiento bienes inmu. propiedad personas naturales	1,502.46
335 Ctas y Docs x cobrar largo plazo clientes relacionados	0	424 Arrendamiento bienes inmu. propiedad de sociedades	0
336 Ctas y Docs x cobrar largo plazo clientes no relacionados	0	425 Comisión a Sociedades	0
337 Ctas y Docs por cobrar a largo plazo Otros	0	426 Promoción y publicidad	13,578.8
338 (-) Provisión ctas. incobrables clientes no relacionados	0	427 Combustibles	1,607.26
339 Inversiones a largo plazo - Acciones y Participaciones	0	428 Lubricantes	146.31
340 Inversiones a largo plazo - Otras	0	429 Arrendamiento mercantil Local	0
341 Otros gastos anticipados largo plazo	0	430 Arrendamiento mercantil del Exterior	0
342 Otros activos	0	431 Seguros y reaseguros (primas y cesiones)	0
343 TOTAL ACTIVOS LARGO PLAZO	0	432 Suministros y materiales	6,625.06
344 Activos contingentes (informativo)	0	433 Gastos de gestión (agasajos accionistas, trabaj. y ctes) 2%	25.74
349 TOTAL DEL ACTIVO (319+333+334+343)	381,795.68	434 Gastos de viaje	62.17
		435 Agua, energía, luz y telecomunicaciones	3,036.86
<b>PASIVO</b>		436 Notarios y registradores de la propiedad o mercantiles	21.5
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		437 Impuestos contribuciones y otros	0
351 Cuentas y doc. por pagar proveedores Locales	167,424.1	438 Depreciación de activos fijos	8,840.51
352 Cuentas y doc. por pagar proveedores del Exterior	0	439 Depreciación acelerada de vehículos, equipo de transporte y equipo caminero móvil	0
353 Obligaciones con instituciones financieras Locales	0	440 Amortizaciones (inversiones e intangibles)	0
354 Obligaciones con instituciones financieras del Exterior	0	441 Provisión cuentas incobrables	0
355 Obligaciones con la Administración Tributaria	22,515.26	442 Amortizaciones y gasto por diferencias de cambio	0
356 Obligaciones - I.R. por pagar del Ejercicio	0	443 Intereses y comisiones bancarias Locales	147.6
357 Obligaciones con el IESS	304.83	444 Intereses y comisiones bancarias al Exterior	0
358 Obligaciones con empleados	0	445 Intereses pagados a terceros Locales	0
359 Obligaciones - Participación trabajadores por pagar	0	446 Intereses pagados a terceros al Exterior	0
360 Provisiones	0	447 Gastos por reembolso Locales	0
361 Crédito a Mutuo	0	448 Gastos por reembolso al Exterior	0
369 TOTAL PASIVO CORRIENTE	190,244.19	449 Gasto provisiones deducibles	0
<b>PASIVO LARGO PLAZO</b>		450 Otros Gastos Locales	9,506.2
370 Cuentas y doc. por pagar proveedores locales	0	451 Otros Gastos al Exterior	0
371 Cuentas y doc. por pagar proveedores del exterior	0	452 IVA que se carga al gasto	0
372 Obligaciones con instituciones financieras locales	0	453 Pérdida en venta de Activos Fijos	64.98
373 Obligaciones con instituciones financieras del exterior	0	454 Pérdidas en Cartera	0
374 Prestamos Relacionados - Locales	0	459 TOTAL COSTOS Y GASTOS	1,152,370.71
375 Prestamos Relacionados - del Exterior	0	<b>CONCILIACIÓN TRIBUTARIA</b>	
376 Provisiones para jubilación patronal	0	460 Utilidad del ejercicio (399 - 459 mayor a 0)	3,083.9
377 Provisiones	0	461 Pérdida del ejercicio (399 - 459 menor a 0)	0
		462 (-) 15% Participación trabajadores	0

378 Credito a Mutuo	0		
379 TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO	0	463 (+) Gastos no deducibles en el país	0
380 Otros pasivos	0	464 (+) Gastos no deducibles en el exterior	0
381 Pasivos contingentes (informativo)	0	465 (-) Amortización pérdidas tributarias años anteriores	0
387 TOTAL DEL PASIVO (369+379+380)	190,244.19	466 (-) Deducciones por leyes especiales	0
		467 (+) Ajustes por precios de transferencia	0
388 TOTAL PATRIMONIO NETO	191,551.49	469 =Utilidad gravable	3,083.9
389 TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO (387+388)	381,795.68	470 =Pérdida	0

481 Actividades Empresariales con registros de ingresos y egresos	0.00	491	0.00
		INGRESOS	GASTOS DEDUCIBLES
			RENTA IMPONIBLE
			0.00

<b>RENTA DE BIENES RAICES Y OTROS ACTIVOS</b>		<b>AVALUO</b>	
501 Predios agricolas	0		531 0
502 Arriendo de inmuebles	0	512 0	522 0
503 Arriendo de otros activos	0	513 0	523 0
			533 0
			599 0
			SUBTOTAL 531 + 532 + 533

		<b>Identificación del cónyuge</b>		
		<b>C.I. / Pasaporte</b>		<b>VALOR</b>
110 (-) 50% Ingresos atribuibles sociedad conyugal				111 0

<b>RENTA DEL TRABAJO PERSONAL</b>			
611 LIBRE EJERCICIO DE PROFESION U OCUPACION LIBERAL (Incluye profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos)	0	621 0	631 0
612 Sueldos, salarios, indemnizaciones y otros ingresos líquidos del trabajo en relación de dependencia	0	622 0	632 0
			699 0
			SUBTOTAL 631 + 632

<b>OTROS INGRESOS</b>		
797 Ingresos por Regalías		0
798 Otros ingresos gravados provenientes del exterior		0
799 Rendimientos financieros		0

		<b>No. de formulario o</b>	
	<b>VALOR</b>	<b>Comprobante de retención</b>	<b>Valor impuesto pagado</b>
701 Premios de loterías, rifas, apuestas	0	711	721 0
702 Herencias, legados y donaciones	0	712	722 0
703 Dividendos percibidos de sociedades	0		
704 Pensiones jubilares	0		
705 Otros ingresos exentos	0		

<b>CALCULO DEL IMPUESTO A LA RENTA Y EL ANTICIPO PARA EL PROXIMO AÑO</b>	801 Anticipo próximo año (804*0.5)-806-807	7,383.13
	802 Rebaja Especial de Discapacitados y Tercera Edad	0
	803 BASE IMPONIBLE	3,083.9
	804 IMPUESTO A LA RENTA CAUSADO	0
	805 (-) Anticipo pagado	0
	806 (-) Retenciones en la fuente del ejercicio fiscal	1,453.72
	807 (-) Retenciones por ingresos provenientes del exterior	0
	808 (-) Exoneraciones por leyes especiales	0
	898 SALDO A FAVOR DEL CONTRIBUYENTE	1,453.72
	899 IMPUESTO A LA RENTA A PAGAR	0

Declaro que los datos proporcionados en esta declaración son exactos y verdaderos, por lo que asumo las responsabilidades legales que de ellas se deriven (Art. 101 de la codificación 2004-026 de la L.R.T.I.)

198 C.I. o Pasaporte No.	<input type="text" value="1102468152"/>				
199 RUC CONTADOR	<input type="text" value="1101454211001"/>				
		900 VALORES A PAGAR Y FORMA DE PAGO			<input type="text" value="0"/>
		901 PAGO PREVIO			<input type="text" value="0"/>
		902 IMPUESTO A LA RENTA A PAGAR			<input type="text" value="0"/>
905 MEDIANTE CHEQUE, DEBITO, EFECTIVO OTRAS	<input type="text" value="0"/>	903 INTERES POR MORA			<input type="text" value="0"/>
906 MEDIANTE COMPENSACIONES	<input type="text" value="0"/>	904 MULTAS			<input type="text" value="0"/>
907 MEDIANTE NOTAS DE CRÉDITO	<input type="text" value="0"/>	999 TOTAL PAGADO			<input type="text" value="0"/>

DETALLE DE NOTA DE CRÉDITO

908 NOTAS DE CRÉDITO. NUMERO	<input type="text"/>	910 No	<input type="text"/>	912 No	<input type="text"/>	914 No	<input type="text"/>
909 NOTAS DE CRÉDITO. VALOR	<input type="text" value="0"/>	911 USD	<input type="text" value="0"/>	913 USD	<input type="text" value="0"/>	915 USD	<input type="text" value="0"/>

DETALLE DE COMPENSACIONES

916 RESOLUCIÓN No.	<input type="text"/>	918 RESOLUCIÓN No.	<input type="text"/>
917 COMPENSACIONES. VALOR	<input type="text" value="0"/>	919 COMPENSACIONES. VALOR	<input type="text" value="0"/>

921 FORMA DE PAGO

922 BANCO

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

La presente información reposa en la base de datos del SRI, conforme la declaración realizada por el contribuyente  
 Numero Serial: 990188819691  
 Fecha Recaudacion: 06/07/2008

# HOJA DE CONTROL DE INGRESO DEL PERSONAL DE PROHOGAR

FECHA: MIÉRCOLES 15 DE JULIO DE 2009

	EN LA MAÑ. H. INGRESO	FIRMA	EN LA TAR. SALIDA	FIRMA	EN LA TAR. INGRESO	FIRMA
LORENA CRUZ	8:30		13:00		14:30	
VICTOR CHOCHO	8:30		13:05		14:30	
FRANKLIN CHALAN	8:33		13:25		14:30	
EDWIN GONZALEZ	8:30		13:10		14:30	
RIDY MORENO	8:35		13:00		14:30	
HENRY DE FIGA	8:30		13:05		14:30	
PAULO ROMERO	8:30		13:00		14:30	
JOSE LUIS AFRANCO	8:33		13:08		14:30	
VERONICA ROMERO	8:30		13:10		14:30	
MAGDALENA ROMERO	8:30		13:08		14:35	
MARIA DEL CINE TORRES	8:35		13:20		14:30	

FORMULARIO

DECLARACIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS

No. FORMULARIO

102

NATURALES Y SUCESIONES INDIVISAS OBLIGADAS

16803059

Resolución No.

A LLEVAR CONTABILIDAD

NAC-DGER2008-1520

100 IDENTIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN

(O) ORIGINAL - (S) SUSTITUTIVA

031 0

AÑO 102 2008

No. FORMULARIO QUE SUSTITUYE

104

No. DE EMPLEADOS EN RELACIÓN

200 IDENTIFICACIÓN DEL SUJETO PASIVO

DE DEPENDENCIA

105

RUC 201 1102468152001 202 PEREZ ABAD JUAN FELIX

ACTIVIDAD EMPRESARIAL DE LA PERSONA NATURAL OBLIGADA A LLEVAR CONTABILIDAD Y SUCESIONES INDIVISAS

ESTADO DE SITUACIÓN		TOTAL PATRIMONIO NETO	598	254,043.66
ACTIVO		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO (499 + 598)	599	628,815.53
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				
Caja, bancos	311	6,079.15	<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>	
Inversiones corrientes	312	0	<b>INGRESOS</b>	
Cuentas y documentos por cobrar clientes - corriente			Ventas netas locales gravadas con tarifa 12%	601 1,399,586.48
Relacionados / Locales	313	0	Ventas netas gravadas con tarifa 0%	602 8,808.22
Relacionados / Del exterior	314	0	Exportaciones netas	603 0
No relacionados / Locales	315	0	Otros ingresos provenientes del exterior	604 0
No relacionados / Del exterior	316	0	Rendimientos financieros	605 111.37
Otras cuentas y documentos por cobrar - corriente			Otras rentas gravadas	606 36,144.45
Relacionados / Locales	317	0	Utilidad en venta de activos fijos	607 0
Relacionados / Del exterior	318	0	Dividendos percibidos locales	608 0
No relacionados / Locales	319	282,952.83	Otras rentas exentas	612 0
No relacionados / Del exterior	320	0	TOTAL INGRESOS (Sumar del 601 al 612)	699 1,444,650.52
(-) Provisión cuentas incobrables	321	0	Ventas netas de activos fijos (informativo)	691 0
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (IVA)	323	14,759.44	Ingresos por reembolso como intermediario (informativo)	692 0
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (RENTA)	324	8,800.61	<b>COSTOS Y GASTOS</b>	
Inventario de materia prima	325	0		
Inventario de productos en proceso	326	0		
Inventario de suministros y materiales	327	0		
Inventario de prod. terminados y mercad. en almacén	328	265,707.56	Inventario inicial de bienes no producidos por el sujeto pasivo	701 290,259.72
Mercaderías en tránsito	329	0	Compras netas locales de bienes no producidos por el sujeto pasivo	702 1,289,651.79
Inventario repuestos, herramientas y accesorios	330	0	Importaciones de bienes no producidos por el sujeto pasivo	703 0 704 0
Activos pagados por anticipado	331	0		
Otros activos corrientes	332	0		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	339	578,299.59	(-) Inventario final de bienes no producidos por el sujeto pasivo	705 0