



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORIA

MODALIDAD A DISTANCIA

“AUDITORIA OPERATIVA A DISTRIBUIDORA DANNY DE LA CIUDAD DE MANTA, PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008”

Tesis previa a la obtención del título de
Licenciada en Contabilidad y Auditoria

Autoras:

*Álvarez Baque Karina Isabel
Zambrano Chica Nazly Diana*

Directora:

Lcda. Alexandra Puchaicela

Portoviejo – Ecuador

2010



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

Lcda. Alexandra Puchaicela

DOCENTE DE LA ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORIA

C E R T I F I C A:

Que la presente tesis realizada por Alvarez Baque Karina Isabel y Zambrano Chica Nazly Diana, ha sido orientada y revisada durante su ejecución, por lo tanto autorizo su presentación.

Loja, agosto del 2010

Lcda. Alexandra Puchaicela

CESION DE DERECHOS

“Álvarez Baque Karina Isabel y Zambrano Chica Nazly Diana, declaramos ser las autoras del presente trabajo y eximo 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””

Álvarez Baque Karina Isabel

CI. 130975244-0

Zambrano Chica Nazly Diana

CI. 130912336-0

AUTORIA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en la presente tesis, son de exclusiva responsabilidad de sus autores.

Álvarez Baque Karina Isabel
CI. 130975244-0

Zambrano Chica Nazly Diana
CI. 130912336-0

DEDICATORIA

A **DIOS** por darme sabiduría al momento de tomar decisiones, por darme la paz para afrontar las vicisitudes de mi vida, y por darme valor para aceptar mis errores y aprender de ellos.

A mi **MADRE** por su amor, sus consejos y su compañía en dulces y amargos momentos.

A mi **PADRE** por ser mi ángel de la guarda, y a pesar de su ausencia física sentirlo siempre en mi corazón.

A mi gran amor, **MIGUEL**, que siempre ha estado junto a mí apoyándome en cada momento, ayudándome a alcanzar mis objetivos.

A mis sobrinitas, **VALENTINITA** y **VALERIA**, que llenan mi vida de felicidad.

A mis **HERMANAS** por sus palabras de motivación en la realización de este proyecto.

A mis **AMIGOS** que siempre estuvieron conmigo brindándome un apoyo incondicional.

Karina Isabel Alvarez Baque

DEDICATORIA

Con todo mi amor, dedico este trabajo a la razón más importante de mi vida, por quien he llegado hasta aquí y quien me inspira a conseguir nuevos logros.....para ti hijita de mi vida.....por ti Ma. Daniela!

Nazly Zambrano Chica

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser quien me permite seguir adelante rompiendo todas las barreras que se me presentan, poniendo en mi camino a las personas e instituciones indicadas, ya que, con su ayuda este trabajo culminó exitosamente. Por lo que, es para mí un verdadero placer utilizar este espacio para ser justa y consecuente con ellos, expresándoles los respectivos agradecimientos.

A la Universidad Técnica Particular de Loja, cuna del saber, forjadora de profesionales y a la Facultad de Contabilidad y Auditoría, por su personal docente quienes nos inculcaron sus conocimientos durante nuestros años de estudios; otorgándonos el soporte intelectual para la realización de este trabajo.

A la Lcda. Grace Tamayo por su valiosa ayuda.

Al Ing. Danny Sánchez, Gerente Propietario de Distribuidora Danny por habernos permitido realizar nuestro trabajo y facilitarnos la información que nos fue necesaria.

A mi apreciada amiga Nazly Zambrano, le agradezco toda su entrega y dedicación para que juntas alcancemos esta meta en nuestro plan de vida.

Y a quienes de una u otra manera nos ofrecieron su ayuda en forma desinteresada permitiéndonos lograr la culminación de este proyecto.

Karina Isabel Alvarez Baque

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por darme vida y salud para cumplir mis metas, a mis padres por inculcarme valores, a mi esposo por su apoyo, a mi hija por su amor.

Además, un profundo agradecimiento a la Universidad Técnica Particular de Loja y sus docentes por guiarme en esta etapa de mi vida, a la Dra. Grace Tamayo, por su paciencia y gentil colaboración, a la Lcda. Alexandra Puchaicela por su dirección, al gerente y empleados de Distribuidora Danny, por facilitarme todos los datos requeridos y no podría faltar a mi compañera de tesis y amiga Karina Alvarez por su constancia en el desarrollo de este trabajo, gracias a todos.

Nazly Zambrano Chica

INDICE DE CONTENIDOS

	Página
Portada	
Certificación	ii
Cesión de Derechos	iii
Autoría	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vii
Resumen Ejecutivo	xi
CAPITULO I: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	
1.1 Descripción de la Empresa	1
1.2 Base Legal	1
1.3 Organización de la Empresa	2
1.3.1 Organización Estructural	2
1.3.2 Organización Funcional	2
1.3.3 Organización Estratégica	3
1.3.4 Organización Contable	6
CAPITULO II: MARCO TEORICO	
2.1 Estructura Organizacional y Administrativa del Negocio	6
2.2 Control Interno	7
2.2.1 Objetivos del Control Interno	7
2.2.2 Control Interno en el Marco de la Empresa	7
2.2.3 Control Interno Administrativo	8
2.2.4 Control Interno Contable	8
2.2.5 Control Interno sobre Inventarios	8
2.2.6 Control Interno en el riesgo de Auditoria	9
2.2.7 Herramientas de Control Interno	9

2.2.7.1 Organigramas	9
2.2.7.2 Manuales de funciones	9
2.2.7.3 Manuales o Normas de Procedimiento	10
2.2.7.4 Cuestionarios	10
2.2.7.5 Flujogramas	10
2.2.7.6 Planificación Preliminar	11
2.2.7.7 Plan de Trabajo	11
2.3 La Auditoria	11
2.3.1 Naturaleza de la auditoria	12
2.3.2 Tipos de Auditoria	12
2.3.2.1 Auditoría Contable	12
2.3.2.2 Auditoria Operativa	13
2.3.2.3 Auditoria de Gestión	13
2.3.3 Auditoria Operativa	14
2.3.3.1 Objetivos	15
2.3.3.2 Características de la Auditoria Operacional	15
2.3.3.3 Metodología de la Auditoria Operativa	15

CAPITULO III: APLICACIÓN PRACTICA

3.1 Aplicación práctica	20
3.1.1 Plan de trabajo	20
3.1.1.1 Planificación de Trabajo	20
3.1.1.2 Flujogramas	26
3.1.2 Programas de auditoría	35
3.1.3 Cuestionarios de Control Interno	39
3.1.4 Hojas de Hallazgos	51
3.1.5 Informe de resultados	55
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	59
BIBLIOGRAFIA	61
ANEXOS	62

RESUMEN EJECUTIVO

Cuando hablamos de Auditoría Operacional, nos referimos al examen y evaluación profesional de todas o una parte de las operaciones o actividades de una entidad cualquiera, para determinar su grado de eficacia y eficiencia y además formular recomendaciones gerenciales para mejorarlo.

El presente trabajo de Auditoría Operacional, se lo ha realizado en “Distribuidora Danny”, de la ciudad de Manta, referido al periodo 2008; cuya actividad está orientada a la venta al por mayor y menor de materiales, piezas y accesorios de construcción y a la venta al por menor de repuestos para vehículos. Su gerente propietario Sr. Danny Sánchez Sabando, nos ha permitido realizar esta investigación, con el único propósito de conocer como se están desarrollando las actividades en su empresa, mediante el análisis y evaluación de las operaciones de ventas a créditos, cobranzas, bodega y manejo de personal.

Este trabajo de investigación académica se encuentra estructurado en tres capítulos, desarrollados con los resultados obtenidos durante el periodo 2008 de las operaciones realizadas por Distribuidora Danny, en virtud de que cada empresa tiene la imperiosa necesidad de establecer controles, vigilar sus procedimientos como base para iniciar la búsqueda del reconocimiento de calidad de lo que suministran y ofrecen.

Específicamente en el primer capítulo se presenta un resumen de los antecedentes de Distribuidora Danny, su base legal y manual de ética y código de conducta, su misión, visión, y la estructura jerárquica de responsabilidad.

El capítulo dos trata todo lo referente al marco teórico de la investigación, cuya forma conceptual nos dice que es la etapa en que reunimos información documental para confeccionar el diseño metodológico de la investigación; es decir, el momento en que establecemos cómo y qué información recogeremos, de qué manera la analizaremos y aproximadamente cuánto tiempo demoraremos. Simultáneamente, la información recogida para el Marco Teórico nos proporcionará un conocimiento profundo de la teoría que le da significado a la investigación. Es a partir de las teorías existentes sobre el objeto de estudio, como pueden generarse nuevos conocimientos.

La validez interna y externa de una investigación se demuestra en las teorías que la apoyan y, en esa medida, los resultados pueden generalizarse.

Así es que el marco Teórico no es otra cosa que una investigación documental en busca de una guía teórica y experiencias de otros investigadores para ordenar nuestra propia investigación, que puntualmente se basa en la estructura organizacional y administrativa

del negocio, el control interno, su objetivo y derivados, herramientas como organigramas, manuales, cuestionarios Flujogramas, conceptos, naturaleza y tipos de auditoría, auditoría operativa y sus objetivos, características y metodología.

En el capítulo tres se presenta el desarrollo de la Auditoría Operativa a Distribuidora Danny de la ciudad de Manta del periodo 2008, el mismo que ha sido elaborado con el propósito de analizar y evaluar todas las operaciones de ventas a créditos, cobranzas, bodega, y manejo de personal de este negocio.

Destacando una clara deficiencia en el manejo y aplicación de políticas de créditos y cobranzas, manejo adecuado de los materiales en bodega y dirección del personal; dando lugar a las recomendaciones, como generar un buen plan de crédito y cobranzas que establezca aparte de las políticas, responsabilidades para cada uno de los que intervienen en este aspecto; además hablamos de un mayor control en cuanto al manejo de bodega, considerando principalmente la implementación de un sistema informático que optimice el trabajo; y delegando a una persona capacitada específicamente para la dirección y control del personal.

Esperamos que todo este trabajo no quede en el archivo y sirva para las presentes y futuras decisiones de Distribuidora Danny, pues nuestro único empeño es colaborar en su buen rendimiento.

Es oportuno recuperar las palabras de un moderno y destacado pensador, *Humberto Eco*: "Se puede aprovechar la ocasión de una tesis o proyecto (aunque el resto del período universitario haya sido desilusionante o frustrante) para recuperar el sentido positivo y progresivo del estudio no entendido como una cosecha de nociones, sino como una elaboración crítica de una experiencia, como adquisición de una capacidad (buena para la vida futura) para localizar los problemas, para afrontarlos con métodos y para exponerlos siguiendo ciertas técnicas de comunicación"

CAPITULO I

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

1.1 Descripción de la empresa

Distribuidora "Danny", es una empresa dedicada a la venta al por mayor y menor de materiales, piezas y accesorios de construcción y a la venta al por menor de repuestos para vehículos; ubicado en la ciudad de Manta, en la Avenida 4 de Noviembre y calle 319; cuyo Gerente Propietario es el Sr. Danny José Sánchez Sabando.

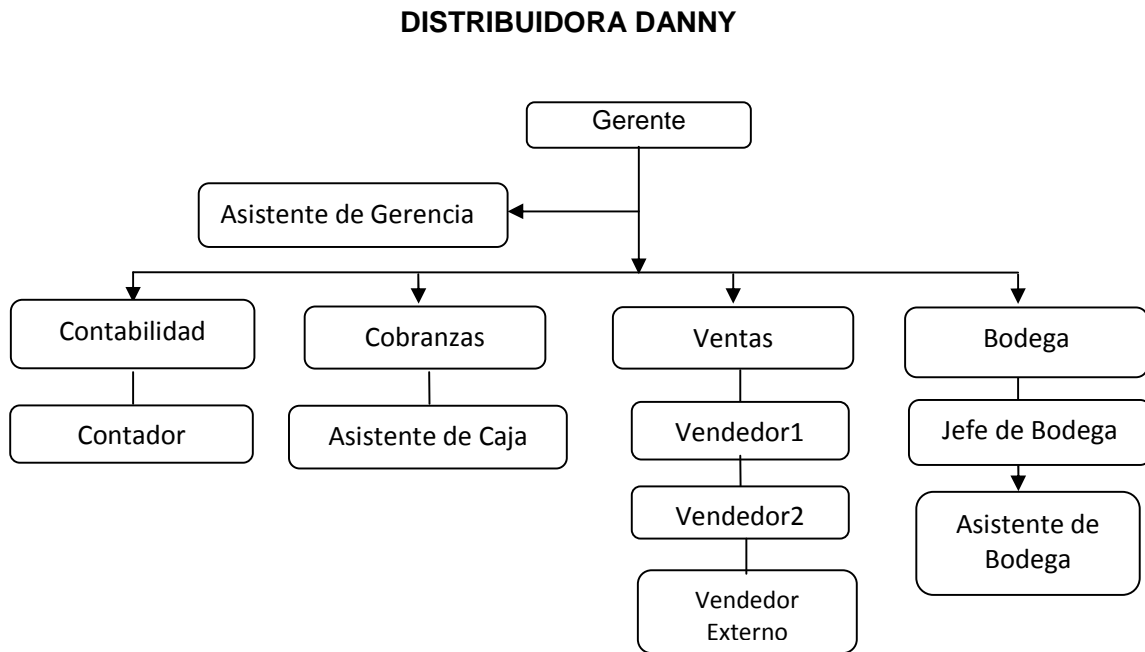
1.2 Base legal

Distribuidora Danny se constituye legalmente como Persona Natural el 2 de junio del 2000, con RUC No.1307272441001, obligada a llevar contabilidad, tiene registrado un establecimiento abierto y como obligaciones tributarias las siguientes:

1. Anexo de Compras y Retenciones en la Fuente por otros conceptos
2. Anexo de Relación de Dependencia
3. Declaración del Impuesto a la Renta de Personas Naturales
4. Declaración de Retenciones en la Fuente
5. Declaración Mensual del IVA
6. El Impuesto a la Propiedad de Vehículos Motorizados

1.3 Organización de la empresa

1.3.1 Organización estructural



1.3.2 Organización funcional

Gerente:

El gerente tiene a su cargo responsabilidades como: Representar a Distribuidora DANNY en sus negocios ante los proveedores, buscando los niveles de rentabilidad proyectados y maximizando las relaciones con los mismos.

Busca permanentemente la consolidación del negocio a través del aprovechamiento de las oportunidades y fortalezas que se presentan a diario en el mercado.

También se encarga del cobro exclusivo de los créditos vencidos.

Asistente de gerencia:

Este cargo es ocasional y lo asume un vendedor en caso de la ausencia del gerente y se ocupa de la atención al cliente, envío y recepción de documentos, registro de órdenes de pre chequeo y chequeo, control de stock de materiales y otros.

Contador:

Es la persona que destina sus operaciones a registro histórico y presente de todas las transacciones comerciales que desarrolla el negocio, así como la preparación de los balances de cada periodo económico.

Asistente de caja:

Es la persona que se encarga del manejo de caja, en cuanto a la facturación y cobro de las ventas al contado y a crédito.

Vendedores:

Cuenta con dos vendedores en el local y un vendedor externo se encarga de las ventas fuera del almacén buscando posibles clientes dentro de la provincia.

Estas personas tienen como función la venta de los materiales, piezas y accesorios de construcción, para tratar de alcanzar los niveles proyectados por la empresa. Ventas que pueden ser al contado o a crédito, para lo cual existen parámetros establecidos.

Jefe de Bodega:

Es la persona encargada del custodio y control de los materiales, piezas y accesorios de construcción que ingresan y salen de la bodega, teniendo en cuenta que siempre debe existir en stock todo lo que los clientes demandan de acuerdo a las necesidades y tendencias existentes en el mercado.

Asistente de Bodega:

Es la persona encargada del despacho físico de los materiales, piezas y accesorios de construcción.

1.3.3 Organización estratégica**Misión:**

“Ofrecer a nuestros clientes la más variada gama de materiales, piezas y accesorios afines, de alta calidad, con la mejor asesoría, a los mejores precios del mercado y con entrega oportuna; apoyados en un equipo de trabajo altamente calificado y motivado hacia el logro de los objetivos, respaldados con una cultura organizacional orientada al servicio y atención al cliente”.

Visión:

“Buscamos ser una empresa comercializadora y distribuidora de materiales para el sector de la construcción e industria en general, orientada al comercio nacional mediante la diversificación de productos con calidad certificada, apoyándonos en procesos eficientes y de bajo costo, con un talento humano competente altamente comprometido con los objetivos de la empresa”

Objetivos estratégicos:

Nuestro objetivo es establecer los más altos estándares de satisfacción del cliente a través de nuestros productos.

Ser valorado por nuestros clientes como unos proveedores de soluciones muy competitivos y eficaces.

La distribución de los productos sea de forma segura, oportuna y rápida.

Base legal interna:

La empresa como tal, tiene un Manual de Ética y Código de Conducta del Personal¹, que regula la conducta ética y laboral de los empleados de Distribuidora DANNY, quienes deben tener en cuenta el cumplimiento de sus labores tanto al interior de la organización como en el resto de los ámbitos en que les corresponda interactuar.

Base legal externa:

La empresa fue registrada en el Servicio de Rentas Internas el 2 de junio del 2000 con RUC No.1307272441001, es obligada a llevar contabilidad y tiene las siguientes obligaciones tributarias:

1. Anexo de Compras y Retenciones en la Fuente por otros conceptos

El Anexo de Compras y Retenciones en la Fuente por otros conceptos (REOC), es un reporte detallado de las transacciones realizadas por el contribuyente correspondiente a sus compras o adquisiciones y los valores de retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta.²

¹ Manual de Ética y Código de Conducta de Distribuidora Danny

²SERVICIOS DE RENTAS INTERNAS. Información sobre Impuestos [En línea].
<<http://www.sri.gob.ec/web/guest/173>> [Citado en 6 de octubre de 2010]

2. Anexo de Relación de Dependencia

Es un reporte detallado de los pagos y retenciones en la fuente de impuesto a la renta realizadas por los empleadores (agentes de retención) hacia los empleados bajo relación de dependencia³

3. Declaración del Impuesto a la Renta de Personas Naturales:

Es el impuesto que se debe cancelar sobre los ingresos o rentas, producto de actividades personales, comerciales, industriales, agrícolas, y en general actividades económicas y aún sobre ingresos gratuitos, percibidos durante un año, luego de descontar los costos y gastos incurridos para obtener o conservar dichas rentas.⁴

4. Declaración de Retenciones en la Fuente

La retención en la fuente es un sistema de pago anticipado, provisional o definitivo, según corresponda, del impuesto a la renta causado presunta o realmente por quien recibe ingresos gravados con este impuesto. El sistema opera mediante la retención, al momento del pago o acreditamiento en cuenta (lo que se produzca primero), del valor establecido por la ley.⁵

5. Declaración Mensual del IVA

Es el impuesto que se paga por la transferencia de bienes y por la prestación de servicios. Se denomina impuesto al valor agregado por ser un gravamen que afecta a todas las etapas de comercialización pero exclusivamente en la parte generada o agregada en cada etapa.⁶

6. El Impuesto a la Propiedad de Vehículos Motorizados

Es el impuesto anual que debe pagar el propietario de un vehículo motorizado de transporte terrestre.⁷

³ SERVICIOS DE RENTAS INTERNAS. Información sobre Impuestos [En línea]. <
<http://www.sri.gob.ec/web/10138/174>> [Citado en 6 de octubre de 2010]

⁴ SERVICIOS DE RENTAS INTERNAS. Información sobre Impuestos [En línea]. <
<http://www.sri.gob.ec/web/guest/impuesto-a-la-renta>> [Citado en 6 de octubre de 2010]

⁵ Escuela de Ciencias Contables y Auditoría UTPL, Información Tributaria, Ediciones legales EDLE SA, Ecuador, 2006

⁶ SERVICIOS DE RENTAS INTERNAS. Información sobre Impuestos [En línea]. <
<http://www.sri.gob.ec/web/guest/iva>> [Citado en 6 de octubre de 2010]

⁷ SERVICIOS DE RENTAS INTERNAS. Información sobre Impuestos [En línea]. <
<http://www.sri.gob.ec/web/guest/vehiculos>> [Citado en 6 de octubre de 2010]

Distribuidora Danny cumple con sus obligaciones laborales parcialmente, ya que constatamos mediante documentos que no todo su personal se encontraba afiliado al IESS, pero todos recibieron el pago del Decimo Tercer y Cuarto Sueldo, así como también sus vacaciones correspondientes.

1.3.4. Organización contable

Distribuidora Danny cuenta con una organización contable lucrativa, cuyo objetivo es la comercialización de mercaderías a sus clientes, con el fin de obtener un beneficio llamado utilidad de dicha relación. Por lo tanto, para cualquier efecto práctico, Distribuidora Danny está funcionalmente completa y puede operar adecuadamente dentro de la provincia.

Distribuidora Danny lleva sus registros contables mediante archivos en Excel, en donde se detalla cronológicamente todas las transacciones comerciales que realizan, llámese compras, ventas, gastos, entre otros; basándose en los documentos físicos que se emiten a diario.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Estructura organizacional y administrativa del negocio

La **estructura organizacional** se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados.

Es el marco en el que se desenvuelve la organización, de acuerdo con el cual las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para el logro de objetivos.

El propósito de una estructura organizacional es definir las guías, parámetros y el procedimiento necesario para un grupo para alcanzar un objetivo principal.

La estructura administrativa es el "*sistema de relaciones formales que se establecen en el interior de una organización/empresa para que ésta alcance sus objetivos de conservación, productivos y económicos*"⁸

Los elementos de la estructura administrativa consisten en la especificación de las tareas a realizar en cada posición de trabajo y agrupamiento de las tareas similares y/o relacionadas en departamentos, los que a su vez serán ordenados en unidades mayores que los contengan, de acuerdo a su especialización, similitud o vinculación de procesos y funciones. A este proceso se lo denomina departamentalización.

2.2 Control interno⁹

El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización para alcanzar un fin, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos, dentro de las siguientes categorías:

- Eficiencia y eficacia operatoria.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

2.2.1 Objetivos del control interno

Los objetivos del Control Interno son:

- Evitar o reducir fraudes.
- Salvaguarda contra la insuficiencia.
- Cumplimiento de las políticas de operación sobre bases más seguras.
- Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables.
- Salvaguardar los activos de la empresa.
- Promover la eficiencia en operación y fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.

2.2.2 Control interno en el marco de la empresa

⁸ Chiavenato, Idalberto. [Introducción](#) a la Teoría General de [la Administración](#). Editora McGraw-Hill. [México](#), 2000.

⁹ Whittington, Ray; Pany Kurt. Principios de Auditoría. Editora McGraw-Hill. México, 2005

La importancia de un conveniente sistema de control interno depende de cantidad de procesos necesarios para la ejecución de las tareas de una empresa, mientras grande sea más será la necesidad de implementar un control interno más complejo y sofisticado. Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes.

Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones mas es necesario se hace la existencia de un sistema de control interno estructurado.¹⁰

2.2.3 Control interno administrativo

El **control interno administrativo** no está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios, ya que, se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente, y los métodos que facilitan la planeación y control de la empresa (planes y presupuestos).

Los controles administrativos se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y el acatamiento de las políticas de la Gerencia y normalmente sólo influyen indirectamente en los registros contables.

2.2.4 Control interno contable

El Control Interno Contable, se puede decir que comprende de métodos y procedimientos relacionados con la autorización de transacciones, tal es el caso de los registros financieros y contables.

Los controles contables, comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables.

2.2.5 Control interno sobre inventarios

¹⁰MONOGRAFIAS. Control Interno [en línea]. < <http://www.monografias.com/trabajos1/control-interno/control-interno.shtml> >. [Consultado el 6 de octubre de 2010]

Inventarios son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización.

La base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios; de aquí la importancia del manejo del inventario por parte de la misma, este manejo contable permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del periodo contable un estado confiable de la situación económica de la empresa. Por esta razón el control interno sobre inventarios es muy importante, los inventarios son el aparato circulatorio de una empresa.

El control de inventario es uno de los aspectos de la administración en que la micro y pequeña empresa es muy pocas veces atendido, ya que, por lo general no se cuentan con registros fehacientes, un responsable, políticas o sistemas que le ayuden a esta fácil pero tediosa tarea.

2.2.6 Control interno en el riesgo de auditoria

La Auditoria debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como aportar al cumplimiento de sus objetivos y metas; contribuyendo en enfoque ordenado y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos control y dirección.

El propósito de la auditoria es brindar seguridad razonable de la información en los estados contables estén libres estos de errores sustanciales y aseveraciones erróneas.

2.2.7 Herramientas de control interno

Entre las herramientas de control interno tenemos: organigramas, manuales de funciones, manuales o normas de procedimientos, las mismas que captarán vuestra atención a continuación:

2.2.7.1 Organigramas

Un organigrama es la grafica que representa la organización formal de una empresa, es decir, su estructura organizacional. En el organigrama podemos apreciar las relaciones

de la comunicación, de autoridad y de responsabilidad existente entre los diferentes departamentos de una empresa; nos permite visualizar de una forma mas representativa y de fácil comprensión su estructura.

2.2.7.2 Manuales de funciones

Estos manuales nos permiten tener claramente definidos el trabajo o función de cada persona, la actividad de cada organismo y las relaciones de autoridad y responsabilidad de manera positiva, es decir, por escrito.

En el caso particular de DISTRIBUIDORA DANNY, tenemos como normativa interna un Código de Valores donde se detallan los principios éticos de cada funcionario, así como también consta de una descripción de los cargos y funciones.

Este tipo de normativa nos permite identificar, evaluar y verificar el cumplimiento de las principales políticas, normas y procedimientos que rijan las operaciones y el manejo de los recursos.

2.2.7.3 Manuales o normas de procedimiento

Estos manuales o normas de procedimientos, constituyen guías generales orientadas a promover una adecuada administración de recursos y a determinar el correcto funcionamiento administrativo, con el objeto de buscar la efectividad, eficiencia y economía en la gestión empresarial, además promueven la existencia de un control interno sólido y efectivo.

Se instrumentan mediante procedimientos encaminados a proporcionar una seguridad razonable, para que las empresas puedan lograr los objetivos específicos que se trazaron; tienen soporte técnico en principios administrativos, disposiciones legales y normativa técnica pertinente.

2.2.7.4 Cuestionarios

Los cuestionarios están compuestos por un banco de preguntas que permiten al auditor la evaluación del control interno de una empresa, de manera objetiva y precisa.

Los cuestionarios son aplicados a los principales funcionarios logrando así conocer los objetivos, características y resultados de la función que este a su cargo, también son

aplicados para evaluar la existencia, adecuación y cumplimiento de los sistemas de control de la empresa.

2.2.7.5 Flujogramas

Los Flujogramas son la representación gráfica donde se describen los procesos de cada operación, mediante los Flujogramas se facilita la visualización y comprensión de éstos. Además nos permiten evaluar los sistemas de control y la eficiencia en el desarrollo de las operaciones.

2.2.7.6 Planificación preliminar

La Planificación Preliminar está encaminada a obtener un conocimiento global sobre el trabajo a ejecutarse a base de lo cual se definirá la estrategia para llevar a cabo la auditoría y diseñar el enfoque específico a las áreas o actividades a examinarse.

La Planificación Preliminar tiene como propósito actualizar la información disponible de la entidad y obtener los datos de los aspectos más importantes del ente a auditarse.

En esta planificación se identifican las principales funciones y objetivos de la entidad bajo examen: calificar y evaluar los riesgos de auditoría, los factores externos que pueden afectar las operaciones y actividades de la entidad y por lo tanto sus metas y objetivos.

Esta información se obtiene manteniendo entrevistas con los servidores y directivos de la entidad, además, es conveniente aplicar las técnicas de indagación, revisión selectiva e inspección ocular.

Toda actividad debe ser planificada para realizarla, lo que implica dos objetivos: efectividad y eficiencia de la actividad de la actividad.

El objetivo fundamental de la planificación es la determinación de los procedimientos de auditoría que correspondan aplicarse, cómo y cuándo se aplicarán.

2.2.7.7 Plan de trabajo

El plan de trabajo permite establecer las áreas a revisar durante el desarrollo de la auditoría, con base en lo determinado previamente.

2.3 La Auditoria

La Auditoria puede ser definida como “un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso”¹¹.

La auditoria tiene como objeto averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativo-contables presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativos-contables que procedan.

2.3.1 Naturaleza de la auditoria

La auditoria es eminente, investigativa, analítica, crítica y creativa en todo lo referente a los aspectos contables, administrativos, operacionales, económico y sociales de las entidades económicas. Tiene su fuente principal en la lógica de la que se sustentan, en las matemáticas y estadísticas, en la comunicación, en la ética y en la teoría del conocimiento. Debe formular conceptos únicos que correspondan a su forma peculiar de ser, a su propia naturaleza, a su actuación independiente.

Determinar la eficiencia de las operaciones que se ejecutaron en la empresa, analizar que tan efectiva es la administración en el logro de los objetivos propuestos, y verificar si los controles establecidos no interfirieron en el normal desenvolvimiento de las actividades de la organización.

2.3.2 Tipos de auditoria¹²

2.3.2.1 Auditoría contable

¹¹ WIKILEARNING. Auditoria [en línea] < http://www.wikilearning.com/curso_gratis/la_auditoria-el_concepto_de_auditoria/12650-3>.[Consultado el 6 de octubre de 2010]

¹² Grupo Océano, Enciclopedia de la Auditoria, Editorial Oceano, España,2005

La auditoría contable es una actividad que se encarga de llevar un cierto nivel de control sobre la contabilidad de una empresa y que generalmente es desarrollada por un auditor que puede ser interno y externo, en ambos casos, la aplicación es la misma.

El fin de la auditoría contable es constatar que los documentos contables de una empresa se encuentren en orden y al día, ya que generalmente cuando esto no es así, se puede sospechar de la empresa como una posible generadora de estafas contables.

La auditoría contable, como toda auditoría, suele resultar algo molesta para toda empresa, ya que, aunque todo se encuentre debidamente en orden, siempre existe un factor de riesgo de error que puede traernos consecuencias muy graves, especialmente cuando el sistema contable utilizado es informático.

Por estas razones decimos que la auditoría contable interna es una especie de preparación para la empresa frente a una auditoría contable externa. Ambas cumplen la misma función, con la diferencia que la auditoría contable interna ayuda a que la empresa corrija todos aquellos errores que la externa pueda llegar a castigar. Ante todo queremos aclarar que la auditoría contable interna es perfectamente legal, ya que muchas personas creen que es como una especie de trampa para tapar aquellos errores que puedan traer consecuencias a la empresa en el momento en que la misma sea auditada por un factor externo a ella.

La auditoría contable es aplicada en toda entidad que posea libros y documentos contables, por lo que es importante que no se piense, que simplemente se lleva a cabo en las grandes empresas

2.3.2.2 Auditoria operativa

La Auditoria Operativa surge como necesidad de evaluar las decisiones adoptadas en los distintos niveles jerárquicos respecto de los objetivos, políticas, planes, estructuras, presupuesto, canales de comunicación, sistemas de información, procedimientos, controles ejercidos, etc.

A través de la auditoria operativa se pueden conocer las verdaderas causas de las desviaciones de los planes originales trazados. La administración superior necesita conocer objetivamente en qué medida se están cumpliendo los objetivos y cómo se están utilizando los recursos en todas las unidades de la empresa. Por esto se necesitan profesionales que informen en forma objetiva e independiente de la situación de la empresa.

Entonces la atención de la auditoría operativa recae sobre el ejecutivo, entendiendo como éste la persona que toma decisiones y por ende determina, afecta o encauza el desempeño de un grupo humano que persigue un objetivo.

2.3.2.3 Auditoría de gestión

La Auditoría de Gestión, es el examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y Controles Operacionales de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo.

La auditoría de gestión consiste en las revisiones y evaluación de dos elementos mayores de la administración:

- **Política de la corporación:** Que es la determinación de la existencia, lo adecuado y comprensivo de la política así como el significado de sus instructivos como elementos de control en áreas funcionales. Valorización de los efectos de la ausencia de políticas; o recomendaciones para la adopción o modificación de los instructivos formalizados.
- **Controles administrativos:** Que es la determinación de la existencia, y lo adecuado de controles administrativos u operacionales como tales, y como respaldo a los objetivos de productividad de la gerencia; el grado de cumplimiento en las áreas de funcionabilidad mayor; y la coordinación de controles de operación con los instructivos de la política de la corporación.

El objetivo primordial de la auditoría de gestión consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la empresa y apuntar sus probables remedios. La finalidad es ayudar a la dirección a lograr la administración más eficaz. Su intención es examinar y valorar los métodos y desempeño en todas las áreas. Los factores de la evaluación abarcan el panorama económico, la adecuada utilización de personal y equipo y los sistemas de funcionamiento satisfactorios.

En la auditoría de gestión se realizan estudios para determinar deficiencias causantes de dificultades, sean actuales o en potencia, las irregularidades, embotellamientos, descuidos, pérdidas innecesarias, actuaciones equivocadas, deficiente colaboración fricciones entre ejecutivos y una falta general de conocimientos o desdén de lo que es una buena organización. Suele ocurrir a menudo que se produzcan pérdidas por prolongados

espacios de tiempo, lo cual, a semejanza de las enfermedades crónicas, hace que vaya empeorando la situación debido a la falta de vigilancia.

2.3.3 Auditoria operativa

Se define a la Auditoría Operativa como: *“El examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logra los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejoraran la gestión en el futuro.”*¹³

2.3.3.1 Objetivos

La auditoria operativa es:

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

Si por cualquier motivo no se examina toda la empresa, el auditor debe considerar que la organización es un sistema, por lo que el estudio debe ser completo.

La auditoria operativa necesita determinar la eficiencia (grado de cumplimiento de la meta) en el logro de los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía en la obtención y uso de los recursos.

La eficiencia busca medir cómo los ejecutivos utilizan los recursos que disponen.

Medir la eficiencia es más complejo que medir la eficacia, ya que no existe un padrón de comparación. El auditor debe apoyarse en la teoría sobre la administración de los recursos humanos y financieros para saber si están o no bien, además debe tener criterio para poder comparar la teoría con la realidad.

- **Económica:** saber si los recursos se obtienen con los menores costos posibles. Por lo tanto el auditor debe conocer los precios del medio y la

¹³ Nudman-Puyol “Manual de Auditoria Operativa

tecnología que existe y además de otros valores políticos, sociales, culturales, etc.

- **Evaluar (diagnostico):** conocer las verdaderas causas de los problemas.
- **Estimar (pronostico):** la situación administrativa futura.

2.3.3.2 Características de la auditoria operacional

- Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.
- Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.
- Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman la decisión, así ellos pueden planificar mejor.
- De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoria operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente.
- La Auditoria Operativa debe ser hecha por un grupo multidisciplinario, donde cada profesional se debe incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos.
- El Auditor Operativo, debe basar su preparación en administración general, teoría de la organización, auditoria, economía, costos, psicología general y social, comercialización, finanzas, administración de personal, producción política y estrategia de empresas entre otras.
- No debe entorpecer las operaciones normales de la empresa.

2.3.4 Metodología de la auditoria operativa¹⁴

La metodología que usaremos para examinar la entidad será la siguiente:

Etapas Preliminares: conocimiento previo de la empresa (diagnóstico).

Etapas de Estudio General: definir las áreas críticas, para así llegar a establecer las causas últimas de los problemas. Se debe poner hincapié en los sistemas de control internos administrativos y gestión de cada área.

¹⁴ MONOGRAFÍAS. Auditoria operativa [En línea].< <http://www.monografias.com/trabajos6/auditoria-operativa/auditoria-operativa2.shtml> > [Consultado el 6 de octubre de 2010]

Etapa de Estudio Específico: se puede establecer la relación entre los problemas visibles y potenciales y las causas que en verdad lo originaron

Con el material ordenado se procede aun análisis del problema, con el fin de formular los juicios que conozcan al diagnostico real de la situación y también a un pronóstico.

Etapa de Comunicación de Resultados: es un informe que proporciona una opinión editada, experta e independiente en relación a la materia sometida a examen, con su evidencia correspondiente.

La estructura del informe contendrá:

Objetivo de la auditoria.

Metodología.

Alcance del trabajo.

Diagnostico.

Recomendaciones.

Anexos.

Etapa de Seguimiento: el auditor debe ver que las debilidades han sido solucionadas.

Técnicas, procedimientos y programas de auditoria

Los tipos de técnicas a utilizar serán las siguientes:

Estudio General

Es el estudio y análisis de los aspectos generales del problema, situación y/o empresa, que puedan ser significativos en su calidad de información para el auditor.

Se concentrará mediante:

El examen de la documentación:

Revisión de escrituras, actas de directorio, juntas o comités; manuales de organización, de descripción de cargos, de procedimientos; correspondencia relacionada con la organización y marcha del ente; organigramas; declaraciones de políticas y filosofía de administración, todo lo cual debe otorgar conocimiento del área o entidad examinada.

La información ocular:

Apreciación real, obtenida por el auditor.

Descripciones Escritas:

Son las características del sistema o de una situación específica a evaluar, pueden ser explicaciones sobre las funciones de la empresa, procedimientos registros, formularios, archivos, recursos, etc.

Lo importante es escribir lo visto aunque el auditor debe tener la habilidad de escribir en forma clara y concisa.

Entrevistas personales:

Recoger información formulando preguntas a los empleados relacionados con el problema. El auditor debe tener mucho tacto para plantear las preguntas y dar validez a las respuestas.

Correlación con Información Conexa:

Cada vez que el auditor obtenga información que le sirva de evidencia para la formación de un juicio, deberá relacionarla con la información conexa de la propia empresa y/o del medio relacionado, con el objetivo de constatar tanto su confiabilidad y validez como que sea concordante con el concepto, políticas, filosofía de administración y cultura organizacional del ente examinado. Servirá para tal constatación que ya estuvo en vista al practicar el examen general, en especial manuales y documentos emitidos por la empresa sobre su organización y modo de administrar.

Confirmación:

Es para tener la confirmación de las entidades ajenas a la organización respecto de ciertos temas que le interesen al auditor para que le ayuden a su trabajo. Por ello estas entidades deben ser independientes de la empresa, además la información que ellos emitan se debe entregar directamente al auditor.

Observación:

El auditor debe estar alerta ante cualquier situación que se produzca y todas las actividades que se llevan a cabo. La idea es ver que nada este fuera de lo normal.

Es una técnica de aplicación muy general y su aporte no es muy concluyente, pues el auditor no la puede vincular a procedimientos específicos de verificación.

Análisis:

Se examina cuidadosamente la información recopilada. Se comprueba la calidad de la información y su relevancia ante los hechos advertidos en las etapas de investigación, para poder definir el o los problemas, precisar su significado y trascendencia, identificar sus causas y buscar las soluciones.

Ejecución y control de la auditoría

Control sobre la Marcha

Los objetivos de una adecuada ejecución y control del trabajo son:

- Optimizar la coordinación y las relaciones humanas entre el equipo.
- Supervisar las actividades.
- Analizar los avances del programa, solucionando en el momento las dificultades que hay.
- Evaluar las situaciones relevantes que se hayan detectado, ya sean negativas o positivas.
- Que las evidencias obtenidas sean evaluadas por el profesional con más experiencia, para que los juicios emitidos sean los más acertados.

El equipo de trabajo encargado de ejecutar la auditoría debe ser controlado considerando dos planes:

Control cuantitativo: en relación al tiempo que se destina a cada fase y etapa, el cual no debe sobrepasarse.

Control cualitativo: en relación al avance y calidad de lo desarrollado. Debe ser periódica ya que se debe seguir el programa.

Desviación de los objetivos

Lógicamente ocurrirán desviaciones entre lo que se desea hacer y lo que ha sido posible alcanzar en la realidad. Estas desviaciones deben ser detectadas a tiempo para intentar solucionarlas con cierta prioridad de acuerdo a su impacto. Cabe considerar la naturaleza de cada desviación, su frecuencia, causas que lo originaron y en que medida entorpecen el cumplimiento de los objetivos.

El grupo debe haber un sistema de información para una buena coordinación de los tiempos, conocer el grado de avance, las dificultades del terreno para así poder determinar las desviaciones. Además este sistema de información debe ser claro y expedito.

Correcciones internas

Del análisis de las desviaciones se deben concluir las medidas para contrarrestar los efectos. Hacia donde se enmienda el rumbo del trabajo, para así proteger la calidad del trabajo.

La existencia de un proceso retro alimentador (planificación - ejecución - control - planificación) permitiría tomar decisiones oportunas.

La implementación hecha por el auditor, para solucionar los problemas, es la que obviamente presenta una mayor ventaja.

Las correcciones dan sentido al control de la auditoría, porque constituyen el eslabón intrínsecamente positivo y corrector de la acción. Estas medidas son internas y deben trascender al cliente.

CAPITULO III

APLICACIÓN PRÁCTICA

AUDITORIA OPERATIVA DE DISTRIBUIDORA DANNY DE LA CIUDAD DE MANTA, PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008

3.1 APLICACIÓN PRÁCTICA

3.1.1 Plan de trabajo

3.1.1.1 Planificación de trabajo

PLAN DE TRABAJO

1. Antecedentes

LUGAR:	Manta
CANTON:	Manta
PROVINCIA:	Manabí
TIPO DE EXAMEN:	Auditoria Operativa
ENTIDAD:	Distribuidora Danny
DIRECCION:	Av. 4 de Noviembre

2. Objetivos

- Determinar la estructura organizacional, administrativa y operativa de la empresa.
- Evaluar los mecanismos de ingreso y egreso de los productos a bodega y su respectivo registro en el sistema de cómputo.
- Evaluar el control interno.
- Establecer y recomendar un plan de control con el fin de garantizar la exactitud de resultados.

3. Alcance

3.1 Periodo

La Auditoria Operativa Realizada en Distribuidora "Danny" cubre el periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2008.

3.2 Áreas a examinarse

- Ventas
- Cartera
- Bodega
- Recursos Humanos

3.3 Organización

- Gerente
- Contador
- Asistente de Gerencia
- Vendedores
- Cajera
- Jefe de Bodega
- Asistente de Bodega

4. Recursos a utilizarse

4.1 Recurso humano

- Auditoras
- Personal de Distribuidora Danny

4.2 Recursos materiales

- Computadora
- Impresora
- Resmas de papel Bond
- Tinta para impresión
- Textos y otros métodos de consulta

4.3 Recursos financieros

La realización de la Auditoria Operativa tiene un costo aproximado de USD 657,50 (seiscientos cincuenta y siete 50/100 dólares americanos)

5. Unidad de apoyo

- Directora de Tesis

6. Producto a obtenerse

- Informe de Auditoria

7. Tiempo estimado

El tiempo estimado para la realización de la Auditoria Operativa a la Distribuidora Danny es de seis (6) meses aproximadamente

8. Marco normativo

- Manual de Ética y Código de Conducta

9. Base legal

Normas Técnicas de Control Interno

Normas Técnicas de Contabilidad

Principios de Contabilidad

PLANIFICACION PRELIMINAR

1. Motivo de la auditoria

La Auditoria Operativa a Distribuidora Danny es realizada en función a la obtención de nuestra Licenciatura en Contabilidad y Auditoría; y, dada la necesidad de Distribuidora Danny de conocer el grado de eficiencia y eficacia en la realización de sus actividades correspondientes al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008.

2. Objetivos de la auditoria

- Determinar la estructura organizacional, administrativa y operativa de la empresa.
- Evaluar los mecanismos de ingreso y egreso de los productos a bodega y su respectivo registro en el sistema de cómputo.
- Evaluar el control interno.
- Establecer y recomendar un plan de control con el fin de garantizar la exactitud de resultados.

3. Alcance

La Auditoria Operativa realizada a la Distribuidora Danny cubre el periodo de 01 de enero al 31 de diciembre del 2008

4. Referente a la empresa

4.1 Misión y Base legal

Distribuidora Danny tiene como **misión**: Ofrecer a sus clientes la más variada gama de materiales, piezas y accesorios afines, de alta calidad, con la mejor asesoría, a los mejores precios del mercado y con entrega oportuna; apoyados en un equipo de trabajo altamente calificado y motivado hacia el logro de los objetivos, respaldados con una cultura organizacional orientada al servicio y atención al cliente.

Empresa dedicada a la venta al por mayor y menor de materiales, piezas y accesorios de construcción y a la venta al por menor de repuestos para vehículos; legalmente constituida como Persona Natural el 2 de junio del 2000, con RUC No.1307272441001, obligada a llevar contabilidad, teniendo como obligaciones tributarias: Anexo de Compras y Retenciones en la Fuente por otros conceptos, Anexo de Relación de Dependencia, Declaración del Impuesto a la Renta de Personas Naturales, Declaración de Retenciones en la Fuente, Declaración Mensual del IVA, y el Impuesto a la Propiedad de Vehículos Motorizados; tiene registrado un establecimiento abierto, ubicado en la ciudad de Manta, en la Avenida 4 de Noviembre y calle 319; cuyo Gerente Propietario es el Sr. Danny José Sánchez Sabando.

4.2 Política institucional

Entre las políticas de Distribuidora Danny se destaca la de liderar la comercialización al por mayor y menor de materiales, piezas y accesorios de construcción y a la venta al por menor de repuestos para vehículos; productos de la más alta calidad y al mejor precio retribuyendo con excelencia la confianza de sus clientes, para marcar la diferencia en el campo de los negocios imponiendo honestidad y transparencia en sus acciones, lo que día a día se ve reflejado en los resultados obtenidos como consecuencia de ese trabajo.

4.3 Objetivos institucionales

Distribuidora Danny es una empresa que persigue alcanzar y mantener los volúmenes de ventas esperados en la zona que cubre; en función de la rentabilidad proyectada y la

participación del mercado, además su ubicación en una zona netamente comercial contribuye a ese desarrollo.

Por otro lado el grupo humano que representa a esta corporación en el puerto manabita, se preocupa por alcanzar los niveles de calidad proyectados tanto en la vena de productos como en la prestación de servicios, pues ellos mantienen la convicción de la vocación de servicio como modelo a seguir para un desarrollo sostenido.

Así mismo esta empresa está en la búsqueda permanente de un clima laboral adecuado que permita el buen desenvolvimiento de los empleados, que se pueda contar con la logística necesaria para a través del desarrollo de las actividades alcanzar los demás objetivos y metas para luego encauzarlos al mantenimiento y mejoramiento de una apropiada imagen corporativa que fija un camino favorable para Distribuidora Danny dentro del mercado local y nacional.

4.4 Estructura orgánica

Gerente:

El gerente tiene a su cargo responsabilidades como: Representar a Distribuidora DANNY en sus negocios ante los proveedores, buscando los niveles de rentabilidad proyectados y maximizando las relaciones con los mismos.

Busca permanentemente la consolidación del negocio a través del aprovechamiento de las oportunidades y fortalezas que se presentan a diario en el mercado.

También se encarga del cobro exclusivo de los créditos vencidos.

Asistente de gerencia:

Este cargo es ocasional y lo asume un vendedor en caso de la ausencia del gerente y se ocupa de la atención al cliente, envío y recepción de documentos, registro de órdenes de pre chequeo y chequeo, control de stock de materiales y otros.

Contador:

Es la persona que destina sus operaciones a registro histórico y presente de todas las transacciones comerciales que desarrolla el negocio, así como la preparación de los balances de cada periodo económico.

Asistente de caja:

Es la persona que se encarga del manejo de caja, en cuanto a la facturación y cobro de las ventas al contado y a crédito.

Vendedores:

Cuenta con dos vendedores en el local y un vendedor externo se encarga de las ventas fuera del almacén buscando posibles clientes dentro de la provincia.

Estas personas tienen como función la venta de los materiales, piezas y accesorios de construcción, para tratar de alcanzar los niveles proyectados por la empresa. Ventas que pueden ser al contado o a crédito, para lo cual existen parámetros establecidos.

Jefe de bodega:

Es la persona encargada del custodio y control de los materiales, piezas y accesorios de construcción que ingresan y salen de la bodega, teniendo en cuenta que siempre debe existir en stock todo lo que los clientes demandan de acuerdo a las necesidades y tendencias existentes en el mercado.

Asistente de bodega:

Es la persona encargada del despacho físico de los materiales, piezas y accesorios de construcción.

4.5 Principal actividad

Ofrecer productos de primera calidad que den comodidad al cliente mediante una gran variedad de artículos para la construcción. Además se preocupa por fomentar el desarrollo socio-económico de la provincia en general.

4.6 Operaciones

Entre las operaciones que ejecuta Distribuidora Danny están: venta al por mayor y menor de materiales, piezas y accesorios de construcción, y venta al por menor de repuestos para vehículos.

4.7 Principales políticas contables

Distribuidora Danny se rige por las disposiciones contenidas en las Normas Técnicas de Control Interno, las Normas Técnicas de Contabilidad y los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

4.8 Fuentes de financiamiento

Venta al por mayor y menor de materiales, piezas y accesorios de construcción, y venta al por menor de repuestos para vehículos.

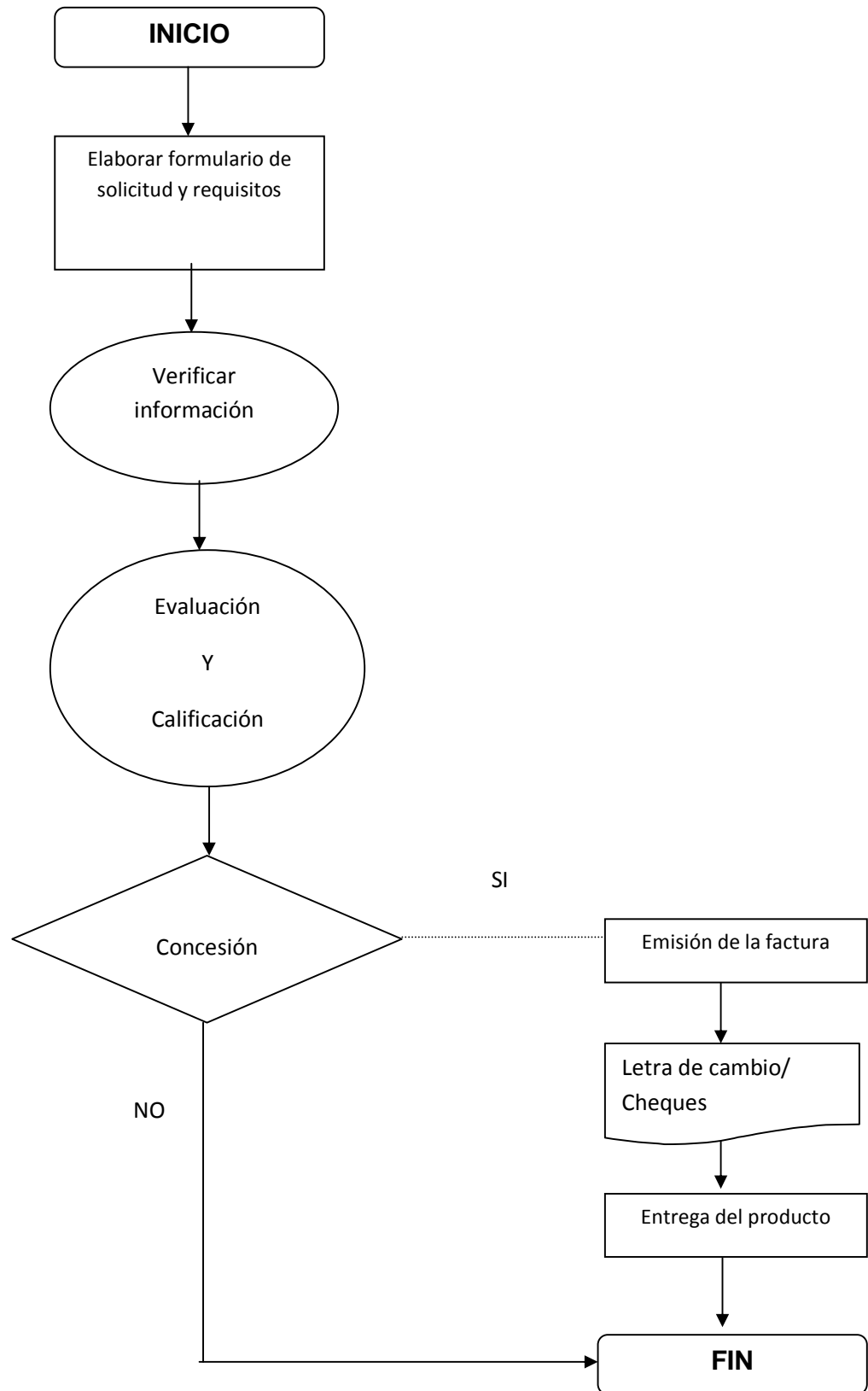
4.9 Funcionario principal

Gerente de la Distribuidora

3.1.1.2 FLUJOGRAMAS

- V.01.** Ventas a crédito
- V.02.** Recuperación de cartera
- V.03.** Bodega
- V.04.** Incorporación y desarrollo del recurso humano.

V.01. VENTAS A CRÉDITO

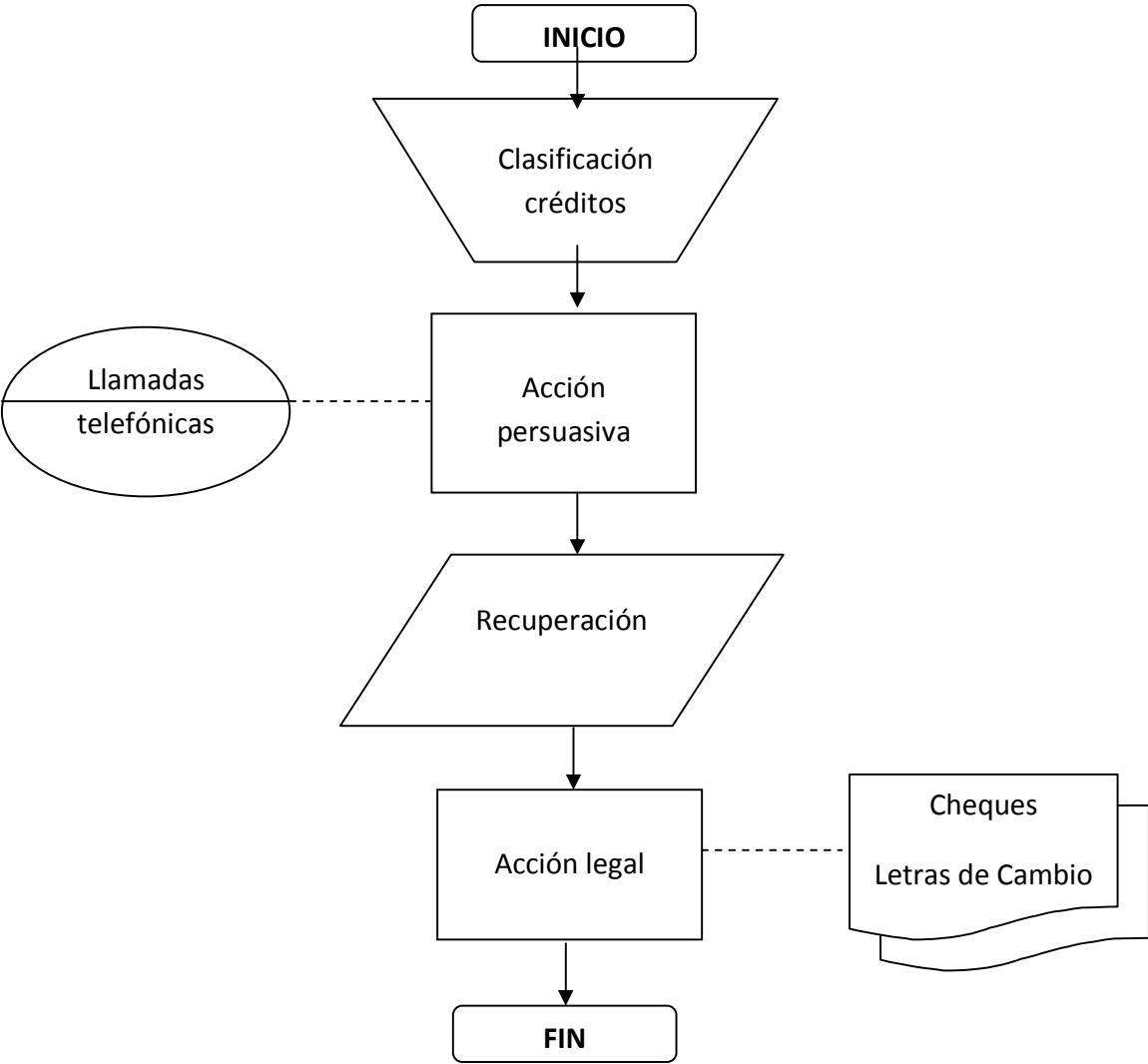


VENTAS A CRÉDITO

El proceso de las ventas a crédito en Distribuidora Danny es el siguiente:

1. Llenar el formulario de solicitud de crédito.
2. Verificar la información de las referencias personales y comerciales presentadas por el cliente.
3. Se evalúa y califica el crédito, actividad que la realiza el Gerente de la empresa.
4. Se emite la factura de venta
5. Se firman los documentos que garantizan la cancelación del crédito a su fecha de vencimiento.
6. Entrega del producto vendido.

V. 02. RECUPERACION DE CARTERA

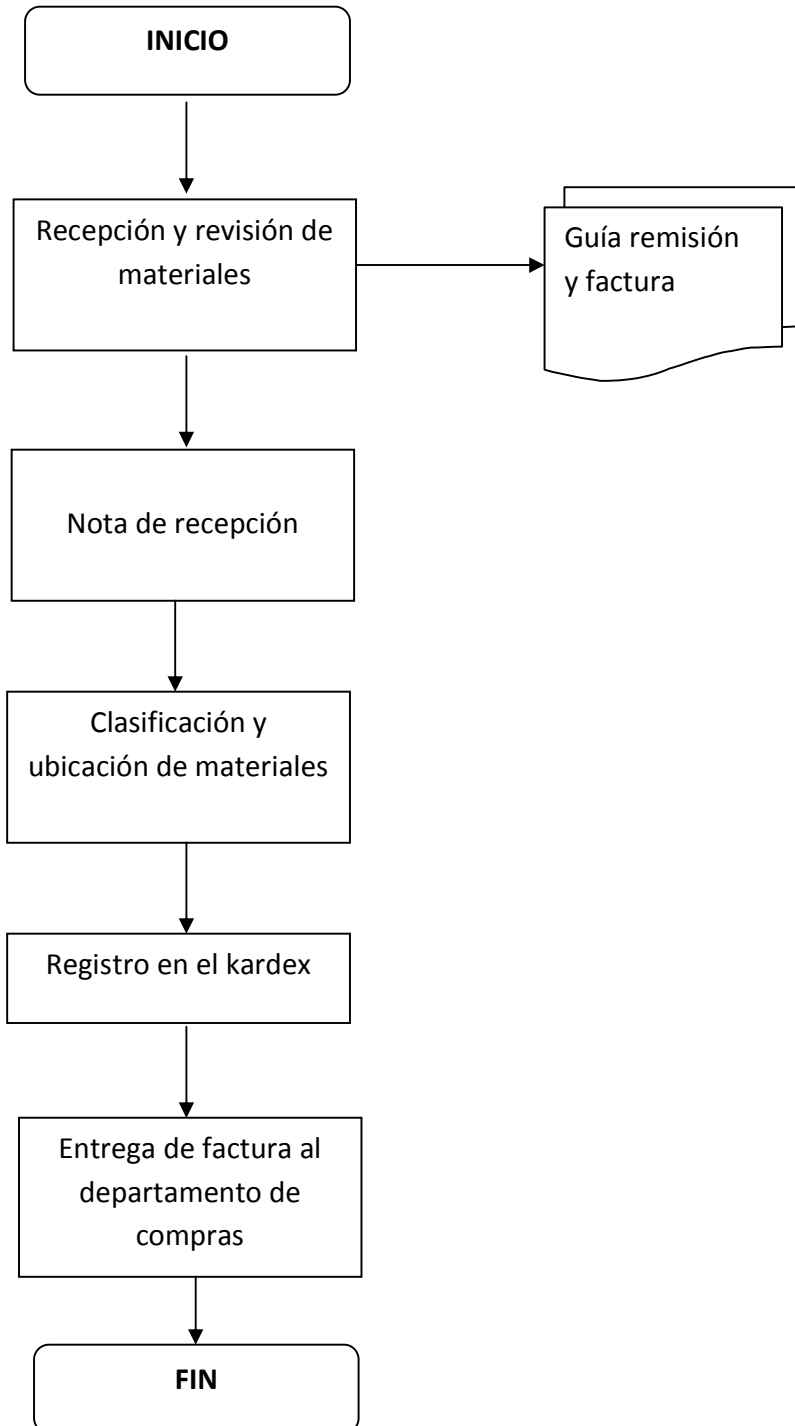


RECUPERACION DE CARTERA

El proceso de recuperación de cartera en Distribuidora Danny es el siguiente:

1. Clasificación de los créditos que ya están vencidos, para lo que se consideran aquellos que son significativos.
2. Se realizan las llamadas telefónicas a los clientes para comunicarles el vencimiento de su crédito y solicitarle el pago respectivo.
3. Con la aplicación de esta técnica la mayor parte de los clientes se acercan a realizar sus pagos.
4. En caso de existir clientes que no cancelen su deuda vencida, se iniciará una acción legal presentando la demanda ante un Juez de lo Civil para hacer efectivo los documentos de garantía que pueden ser cheques o letras de cambio.

V.03. BODEGA

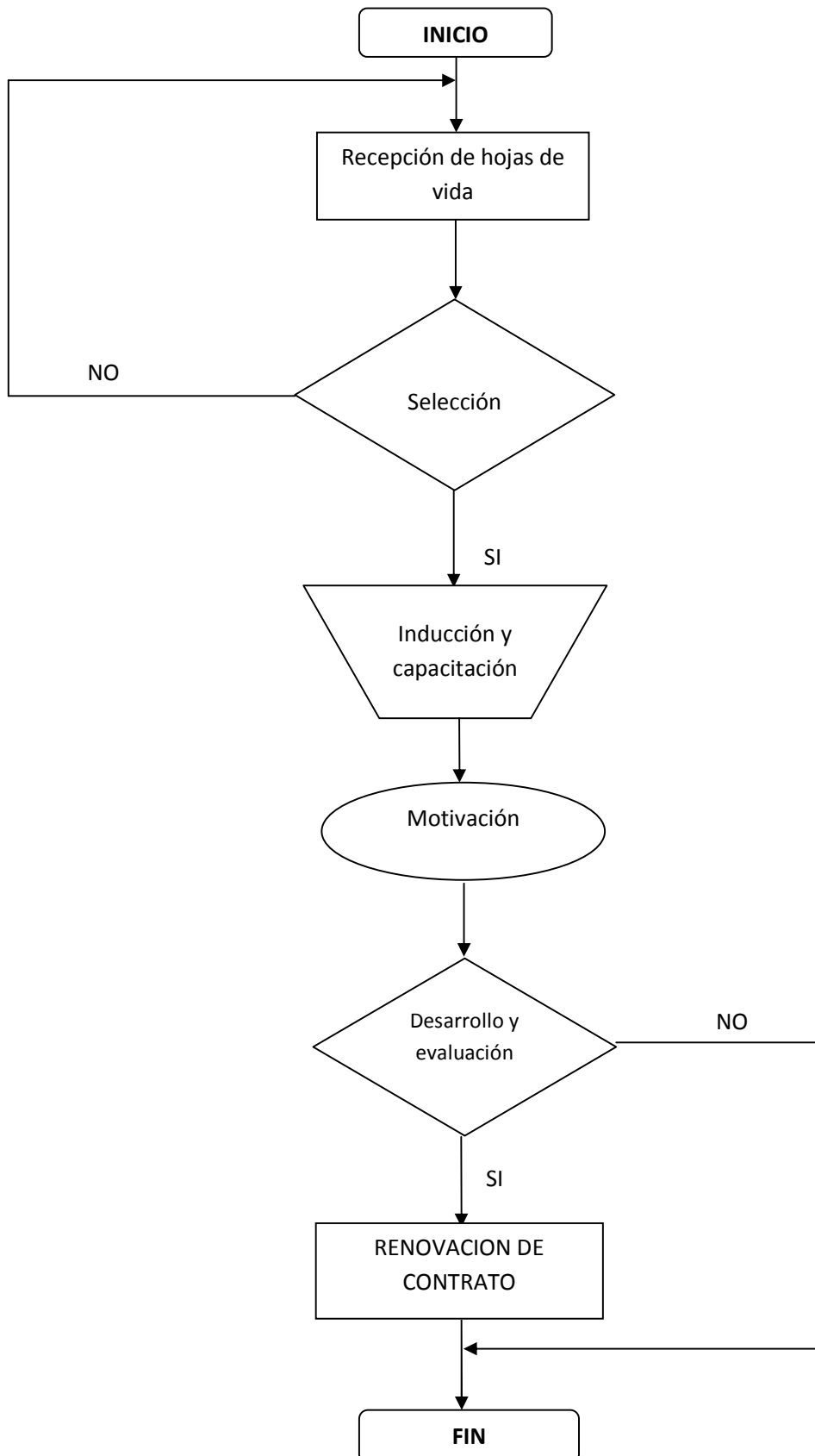


BODEGA

El proceso en Bodega de Distribuidora Danny es el siguiente:

1. Se recibe y se revisa la mercadería detallada en la Factura y en la Guía de Remisión
2. Bodega emite una nota de recepción
3. Se procede a la clasificación y ubicación de los materiales.
4. Se registra en el Kardex el ingreso de la mercadería
5. Una vez recibidos, revisados e ingresados los materiales, se entrega la factura al Departamento de compras.

V.04. INCORPORACION Y DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO.



INCORPORACION Y DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO

El proceso de incorporación y desarrollo del Recurso Humano en Distribuidora Danny es el siguiente:

1. Recepción de hojas de vida
2. Se analizan las hojas de vida de los aspirantes para luego dar paso a la selección de los perfiles que cumplan con los requisitos, los que si son seleccionados pasarían a la siguiente fase.
3. Se procede a la inducción del personal, lo que comprende inculcar los objetivos, metas y políticas institucionales, proveer de la logística necesaria para el desarrollo de las operaciones, mostrar las instalaciones, hacer la respectiva presentación al resto del personal y capacitar en sus respectivas áreas.
4. Se ofrecen porcentajes de comisión en base a las ventas mensuales realizadas por cada vendedor como motivación a su trabajo.
5. El desarrollo del recurso humano en DISTRIBUIDORA DANNY trae consigo muchos beneficios, es por esto que el empleado es evaluado permanentemente
6. De acuerdo a los resultados de la evaluación se decide la renovación de su contrato.

3.1.2 PROGRAMAS DE AUDITORIA

DISTRIBUIDORA DANNY
AUDITORIA OPERATIVA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008
PROGRAMA DE AUDITORIA
VENTAS A CREDITO

P. A.
1/4

No.	CONTENIDO	TIEMPO		ELABORADO POR
		ESTIMADO	UTILIZADO	
	Objetivos			
	Constatar el cumplimiento de los procesos de ventas a créditos en Distribuidora DANNY	45 días	36 días	
	Procedimientos			
1	Requerir las solicitudes de crédito	1 día	1 día	
2	Constatar que las solicitudes de crédito cumplan con los requisitos	3 días	3 días	
3	Observar el desenvolvimiento del personal de Crédito (Gerente) en su atención al cliente.	7 días	5 días	
4	Inspeccionar y verificar la legalidad de los documentos que adjuntan los clientes	5 días	4 días	
5	Requerir los informes de las evaluaciones de los créditos significativos.	3 días	3 días	
6	Solicitar las calificaciones establecidas para cada tipo de cliente (Gerente)	3 días	3 días	
7	Establecer el grado de confiabilidad de los créditos otorgados.	3 días	3 días	
8	Examinar que todos los créditos estén apropiadamente autorizados por el Gerente de la sucursal	5 días	3 días	
9	Verificar que los depósitos de cheques realizados en ese periodo hayan sido efectivizados sin ningún problema.	10 días	8 días	
10	Verificar la custodia y salvaguardia de los documentos de garantía.	5 días	3 días	

DISTRIBUIDORA DANNY
AUDITORIA OPERATIVA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008
PROGRAMA DE AUDITORIA
RECUPERACION DE CARTERA

P. A.

2/4

No.	CONTENIDO	TIEMPO		ELABORADO POR
		ESTIMADO	UTILIZADO	
	<p>Objetivos Promover la eficiencia en la aplicación de las estrategias de cobranzas utilizadas por la empresa.</p> <p>Establecer el porcentaje de recuperación de cartera vencida y por vencer.</p>	45 días	40 días	
	<p>Procedimientos</p> <p>1 Revisar los saldos clasificados por cliente más importante.</p> <p>2 Revisar las condiciones de crédito y descuentos</p> <p>3 Inspeccionar los documentos de garantía. (cheques y letras de cambio)</p> <p>4 Requerir un listado de los clientes con mayor cartera vencida</p> <p>5 Analizar los parámetros y condiciones de la concesión de los créditos vencidos</p> <p>6 Solicitar Saldos de la cuenta Cuentas Por Cobrar.</p> <p>7 Analizar con el Gerente las técnicas de recuperación de cartera</p>	12 días	11 días	
		7 días	7 días	
		10 días	10 días	
		1 día	1 día	
		10 días	8 días	
		1 día	1 día	
		4 días	2 días	

DISTRIBUIDORA DANNY
AUDITORIA OPERATIVA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008
PROGRAMA DE AUDITORIA
BODEGA

P. A.

3/4

No.	CONTENIDO	TIEMPO		ELABORADO POR
		ESTIMADO	UTILIZADO	
	Objetivos Verificar los procedimientos y registro del ingreso y egreso de productos	50 días	41 días	
	Procedimientos			
1	Revisar Notas de recepción de mercadería contra guías de remisión	15 días	15 días	
2	Verificar clasificación y ubicación física en bodega de los materiales	2 días	2 días	
3	Verificar el respectivo registro en el kardex de la mercadería que ingresa y egresa a diario de la bodega.	12 días	10 días	
4	Verificar el manejo que se le da a la mercadería que se encuentra en mal estado	3 días	2 días	
5	Verificar la custodia y salvaguardia de los materiales.	3 días	2 días	
6	Verificar la igualdad entre saldos físicos y contables (forma aleatoria)	15 días	10 días	

DISTRIBUIDORA DANNY
AUDITORIA OPERATIVA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008
PROGRAMA DE AUDITORIA
INCORPORACION Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

P. A.

4/4

No.	CONTENIDO	TIEMPO		ELABORADO POR
		ESTIMADO	UTILIZADO	
	Objetivos Constar el cumplimiento de las políticas internas para la incorporación y las evaluaciones del personal	40 días	29 días	
	Procedimientos			
1	Solicitar los informes obtenidos en las pruebas y entrevistas realizadas.	2 días	1 día	
2	Realizar una comparación entre el perfil solicitado y la persona seleccionada	5 días	4 días	
3	Solicitar el Manual de Ética y Código de Conducta de la empresa	1 día	1 día	
4	Analizar las relaciones interpersonales de los empleados	15 días	10 días	
5	Controlar la asistencia de los empleados	5 días	5 días	
6	Programar el cronograma de capacitaciones internas y externas propuestos por la empresa	5 días	4 días	
7	Revisar las evaluaciones realizadas a los empleados	7 días	4 días	

3.1.3 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

RUBRO: Ventas a Crédito

EMPRESA: Distribuidora Danny

PERIODO: 1 de enero al 31 diciembre /2008

C. I.

1/4

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Cuenta con políticas de crédito efectivas?		X	
2	Se utiliza un formulario de solicitud de crédito?	X		
3	Se piden garantías para otorgar los créditos?	X		
4	Se solicita a todos los aspirantes de crédito los mismo requisitos?	X		
5	Se analiza el tipo de cliente?	X	X	Algunos créditos son aprobados por afinidad personal con el Gerente
6	Se revisa el historial crediticio del cliente en la Central de Riesgo?	X		
7	Se verifican las referencias personales y comerciales de cada aspirante a crédito?	X		
8	Se respaldan los créditos con algún documento?	X		Cheques y letras de cambio
				ELABORADO POR: N.D.Z.C. K.I.A.B.
				REVISADO POR: Lcda. Alexandra Puchaicela

RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

RUBRO: Ventas a Crédito

EMPRESA: Distribuidora Danny

PERIODO: 1 de enero al 31 diciembre /2008

R. E. C. I.

1/4

No.	PREGUNTAS	PONDERACION	CALIFICACION
1	No cuentan con políticas de crédito efectivas	10	5
2	Cuentan con un formulario de solicitud de crédito	10	10
3	Existen garantías reales al momento de otorgar los créditos	10	10
4	A todos los aspirantes de crédito, se les solicitan los mismo requisitos	10	10
5	Los clientes que solicitan los créditos, no todos son analizados.	10	5
6	Se consulta con la Central de Riesgos el historial crediticio del cada cliente	10	10
7	Se verifican las referencias comerciales y personales que presentan los solicitantes	10	10
8	Los créditos son respaldados con cheques y/o letras de cambio.	10	10
		80	70

RESULTADO DE LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

1. Valoración

Ponderación Total (PT) = 80

Calificación Total (CT) = 70

Calificación Porcentual (CP) = 87%

2. Determinación de los niveles de riesgo

CALIFICACION PORCENTUAL	GRADO DE CONFIANZA	NIVELES DE RIESGO
15 – 50 %	1 BAJO	3 ALTO
51 – 75 %	2 MEDIO	2 MEDIO
76 – 100%	3 ALTO	1 BAJO

3. Conclusión Preliminar

Al realizar la evaluación del Control Interno, del rubro Ventas a Crédito se ha determinado en un nivel de riesgo Bajo, ya que a pesar de que no cuentan con una política de crédito efectiva, si se realizan las verificaciones de las referencia que el cliente presenta, y además se consulta en Central de Riesgo el historial del cliente, aunque no todos los clientes se someten al mismo análisis, ya que algunos de los creiditos se otorgan porque existe alguna afinidad personal con el Gerente, entendiéndose que es él, el único quien concede o niega dicho crédito.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

RUBRO: Recuperación de Cartera

EMPRESA: Distribuidora Danny

PERIODO: 1 de enero al 31 diciembre /2008

C. I.

2/4

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Los documentos que son garantías de los créditos son custodiados por el Gerente?	X		
2	Se da prioridad a los créditos mas antiguos para realizar los cobros?		X	
3	Se da prioridad al cobro de los créditos más significativos en valor?	X		
4	Se envían informes mensuales a cada uno de los clientes?		X	
5	Se envían a los clientes en mora, cartas de cobro con los respectivos estados de cuenta?	X		
6	Se realiza un seguimiento de las llamadas hechas a los clientes para persuadirlos en el pago de sus deudas?	X	X	Se realizan las llamadas una sola vez, y a ciertos clientes si se les reitera las llamadas, pero no a todos, esto es en base al valor de la deuda.
7	Se carga algún tipo de interés a las cuentas vencidas?		X	
8	Los créditos de ser necesario son cobrados por la vía legal?	X		
				ELABORADO POR: N.D.Z.C. K.I.A.B.
				REVISADO POR: Lcda. Alexandra Puchaicela

RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

RUBRO: Recuperación de Cartera

EMPRESA: Distribuidora Danny

PERIODO: 1 de enero al 31 diciembre /2008

R. E. C. I.

2/4

No.	PREGUNTAS	PONDERACION	CALIFICACION
1	El Gerente custodia los documentos que constituyen las garantías de los créditos	10	10
2	No se da prioridad de cobro a los créditos mas antiguos	10	5
3	Se da prioridad de cobro a los créditos más significativos en valor	10	10
4	No se envían informes mensuales a cada uno de los clientes	10	5
5	Se envían cartas de cobro a los clientes en mora, con los respectivos estados de cuenta	10	10
6	No se realiza un seguimiento constante de las llamadas hechas a los clientes para persuadirlos en el pago de sus deudas.	10	5
7	No se cargan intereses a las cuentas vencidas.	10	5
8	Los créditos son cobrados por la vía legal cuando ha sido necesario	10	10
		80	60

RESULTADO DE LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

1. Valoración

Ponderación Total (PT) = 80

Calificación Total (CT) = 60

Calificación Porcentual (CP) = 75%

2. Determinación de los niveles de riesgo

CALIFICACION PORCENTUAL	GRADO DE CONFIANZA	NIVELES DE RIESGO
15 – 50 %	1 BAJO	3 ALTO
51 – 75 %	2 MEDIO	2 MEDIO
76 – 100%	3 ALTO	1 BAJO

3. Conclusión Preliminar

Al realizar la evaluación del Control Interno, del rubro Recuperación de Cartera, se ha determinado en un nivel de riesgo Medio, ya que realizan un buen control a los créditos vencidos, aun cuando dan prioridad a los más significativos, y no lo hacen en virtud del tiempo de vencimiento; además, si llevan una custodia de los documentos-garantías de los créditos, y llegado el caso cobran por la vía legal, pero no establecen intereses por mora, el cliente solo asume los honorarios del cuerpo legal.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

RUBRO: Bodega

EMPRESA: Distribuidora Danny

PERIODO: 1 de enero al 31 diciembre /2008

C. I.

3/4

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Las funciones de autorización, registro y custodia, son independientes?		X	
2	La verificación de los inventarios físicos, es realizada por empleados independientes del departamento de Bodega?		X	
3	Lleva un control del ingreso y egreso de materiales?	X	X	Se registran las compras y las ventas pero no los cambios de mercaderías
4	Se concilian los saldos de Contabilidad contra físicos de Bodega?	X	X	Siempre hay diferencias
5	Se verifica constantemente que los materiales en bodega estén disponible para la venta?		X	
6	Los materiales que no están en condiciones, son separados del stock para la venta?		X	
				ELABORADO POR: N.D.Z.C. K.I.A.B.
				REVISADO POR: Lcda. Alexandra Puchaicela

RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

RUBRO: Bodega

EMPRESA: Distribuidora Danny

PERIODO: 1 de enero al 31 diciembre /2008

R. E. C. I.

3/4

No.	PREGUNTAS	PONDERACION	CALIFICACION
1	No son independientes las funciones de autorización, registro y custodia.	10	5
2	La verificación de los inventarios físicos no son realizados por empleados independientes del departamento de Bodega	10	5
3	Se ingresan las compras y las ventas pero no los cambios de mercaderías	10	5
4	Se realiza la conciliación de los saldos de Contabilidad contra físicos de Bodega, pero siempre existen diferencias.	10	5
5	No se realiza la verificación constante de que los materiales en bodega estén disponibles para la venta	10	5
6	Los materiales que no están en condiciones no son separados del stock para la venta	10	5
		60	30

RESULTADO DE LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

1. Valoración

Ponderación Total (PT) = 60

Calificación Total (CT) = 30

Calificación Porcentual (CP) = 50%

2. Determinación de los niveles de riesgo

CALIFICACION PORCENTUAL	GRADO DE CONFIANZA	NIVELES DE RIESGO
15 – 50 %	1 BAJO	3 ALTO
51 – 75 %	2 MEDIO	2 MEDIO
76 – 100%	3 ALTO	1 BAJO

3. Conclusión Preliminar

Al realizar la evaluación del Control Interno, del rubro Bodega, se ha determinado en un nivel de riesgo Alto, ya que las actividades de verificación de inventarios, son realizadas por los mismos encargados del manejo de bodega, además no se registran los cambios de mercadería, ni se verifican ni separan, los materiales en mal estado, que lógicamente ya no están disponibles para la venta; todo este tipo de situaciones, hacen que el informe que es presentado al Gerente, no arroje saldos reales, ya que siempre se trabaja en base a aproximaciones y supuestos.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

C. I.

4/4

RUBRO: Incorporación y desarrollo del recurso humano

EMPRESA: Distribuidora Danny

PERIODO: 1 de enero al 31 diciembre /2008

No.	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Para realizar la selección del personal se considera la experiencia y el nivel académico del aspirante?	X		
2	Se confirman los antecedentes y referencias de empleos anteriores de los seleccionados?	X		
3	Distribuidora Danny les reconoce los beneficios previstos por la ley a sus empleados?	X	X	Se reconoce parte de los beneficios sociales.
4	Los empleados están asegurados?	X	X	No todos los empleados están asegurados.
5	Los empleados conocen cuáles son sus funciones?	X		
6	Conocen los empleados el reglamento interno de Distribuidora Danny?	X		
7	Se realizan constantemente las evaluaciones a los empleados?	X		
8	Los empleados reciben capacitación interna o externa?	X		
9	Se dota al empleado de todos los recursos para que pueda desempeñar su trabajo?	X		
10	Los empleados toman sus vacaciones correspondientes?	X		
11	Se Controla y revisa el tiempo extra?		X	
12	El proceso de reclutamiento y selección tiene resultados positivos?	X		

ELABORADO POR:

N.D.Z.C.

K.I.A.B.

REVISADO POR:

Lcda. Alexandra Puchaicela

RESULTADOS DE LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

RUBRO: Incorporación y desarrollo del recurso humano

EMPRESA: Distribuidora Danny

PERIODO: 1 de enero al 31 diciembre /2008

R. E. C. I.

4/4

No.	PREGUNTAS	PONDERACION	CALIFICACION
1	Al realizar la selección del personal si se considera la experiencia y el nivel académico del aspirante	10	10
2	Si se confirman los antecedentes y referencias laborales de los seleccionados.	10	10
3	Se les reconoce parte de los beneficios previstos por la ley a sus empleados	10	5
4	No todos los empleados están asegurados	10	5
5	Los empleados si tienen el conocimiento de todas sus funciones	10	10
6	El reglamento Interno de la Distribuidora no es conocido por los empleados	10	10
7	Los empleados son evaluados constantemente	10	10
8	Los empleados si reciben capacitación interna o externa	10	10
9	Si se le dota al empleado de todos los recursos para que pueda desempeñar su trabajo	10	10
10	Los empleados si toman sus vacaciones correspondientes	10	10
11	No se realiza un control y revisión del tiempo extra	10	5
12	En el proceso de reclutamiento y selección se obtienen resultados positivos	10	10
		120	105

RESULTADO DE LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

1. Valoración

Ponderación Total (PT) = 120

Calificación Total (CT) = 105

Calificación Porcentual (CP) = 87%

2. Determinación de los niveles de riesgo

CALIFICACION PORCENTUAL	GRADO DE CONFIANZA	NIVELES DE RIESGO
15 – 50 %	1 BAJO	3 ALTO
51 – 75 %	2 MEDIO	2 MEDIO
76 – 100%	3 ALTO	1 BAJO

3. Conclusión Preliminar

Al realizar la evaluación del Control Interno, del rubro Incorporación y desarrollo del Recurso Humano, se ha determinado en un nivel de riesgo Bajo, ya que en este proceso encontramos controles adecuados que priorizan al empleado como persona, pensando siempre en su superación fuera y dentro de la empresa, aun cuando todavía se encuentran falencias importantes como proporcionar al cien por ciento de los empleados los beneficios que por Ley le corresponden, como el Seguro Social y horas extras.

3.1.4 HOJA DE HALLAZGOS

HOJA DE HALLAZGOS			
ENTIDAD	Distribuidora Danny	PERIODO:	1 de Enero al 31 de Diciembre 2008
AUDITORIA O EXAMEN ESPECIAL: Auditoria Operativa			
RUBRO: Ventas a Crédito		FECHA: Septiembre / 2009	
CONDICION: En Distribuidora Danny no todos los clientes son analizados de igual forma, algunos créditos se otorgan por afinidad personal con el Gerente.			
CRITERIO: No existe una base legal interna real que rija las Ventas a Crédito			
CAUSA: La falta de políticas reales que rijan las Ventas a Crédito			
EFEECTO: El aumento de cuentas incobrables y por ende las acciones coactivas			
Elaborado por:			
Supervisado por:			

HOJA DE HALLAZGOS			
ENTIDAD	Distribuidora Danny	PERIODO:	1 de Enero al 31 de Diciembre 2008
AUDITORIA O EXAMEN ESPECIAL: Auditoria Operativa			
RUBRO: Recuperación de Cartera		FECHA: Septiembre / 2009	
CONDICION:			
No se envían los informes mensuales de cuentas por cobrar a cada cliente y se priorizan los cobros a las cuentas más significativas en valor, mas no a las más antiguas, y en ningún caso se recargan intereses por mora a las cuentas vencidas.			
CRITERIO:			
Falta de Políticas internas que rijan la Recuperación de Cartera			
CAUSA:			
Falta de Control Interno en el procedimiento de Recuperación de Cartera			
EFFECTO:			
Debido a que no se clasifican correctamente los créditos vencidos, la cartera aumenta en cuentas, que aunque son valores pequeños, pueden llevar a convertirse en incobrables al no darles la importancia del caso.			
Elaborado por:			
Supervisado por:			

HOJA DE HALLAZGOS			
ENTIDAD	Distribuidora Danny	PERIODO:	1 de Enero al 31 de Diciembre 2008
AUDITORIA O EXAMEN ESPECIAL: Auditoria Operativa			
RUBRO: Bodega		FECHA: Octubre / 2009	
CONDICION:			
No se cuenta con un saldo real de las existencias físicas en bodega, además las personas que controlan la igualdad de saldos son los mismos que se encargan del registro y la custodia de la mercadería, ni se lleva control de la mercadería en mal estado, no disponible para la venta.			
CRITERIO:			
Falta de normas técnicas de control interno en el departamento de bodega.			
CAUSA:			
Falta de un control total en el ingreso y egreso de mercaderías, y buen estado de la misma.			
EFFECTO:			
No existen saldos reales de los inventarios, se trabaja en base a aproximaciones y supuestos.			
Elaborado por:			
Supervisado por:			

HOJA DE HALLAZGOS			
ENTIDAD	Distribuidora Danny	PERIODO:	1 de Enero al 31 de Diciembre 2008
AUDITORIA O EXAMEN ESPECIAL: Auditoria Operativa			
RUBRO:	Incorporación y desarrollo del recurso humano	FECHA:	Octubre / 2009
CONDICION:			
No se les reconoce al cien por ciento del personal todos los beneficios de Ley, como Seguro Social y horas extras.			
CRITERIO:			
No tienen el conocimiento del proceso de determinar las exigencias del trabajo y los medios para satisfacerlas, y poder llevar a cabo los planes del negocio.			
CAUSA:			
No existe un programa de planeación y acción del Recurso Humano.			
EFFECTO:			
No se ha incorporado a todo el personal al Seguro Social y aun cuando se les paga la mayoría de beneficios de Ley, no se reconoce ningún rubro por horario extendido o extra.			
Elaborado por:			
Supervisado por:			

3.1.5 INFORME DE RESULTADOS

INFORME DE AUDITORIA

EMPRESA: Distribuidora Danny

AUDITORIA: Operativa

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2008

1. VENTAS A CRÉDITO

1.1 Falta de políticas de crédito reales

Al analizar el proceso de Ventas a Crédito, se pudo establecer que Distribuidora Danny no cuenta con políticas crediticias reales, que rijan las Ventas a Crédito; ya que a pesar de que se verifica la información presentada por el cliente, hay algunos créditos que se otorgan por una afinidad personal con el Gerente que es el único que concede o niega los créditos, adicional a esto, algunas de estas ventas ya están en mora, lo que aumenta el riesgo de recuperación de cartera.

Esto se produjo por la ausencia de una adecuada supervisión y control por parte del Gerente.

Conclusión

Se determina que debido a la falta de Políticas de Crédito, el personal encargado no puede realizar un adecuado procedimiento de concesión de crédito.

Recomendaciones

Gerente: Crear Políticas de Crédito y socializarlas con el personal relacionado con el Departamento de Crédito, además de la incorporación de una persona, llamado Oficial de Crédito, que se encargue de actividades como: el análisis, revisión, calificación y concesión de créditos, que deben ser realizadas de forma minuciosa y lograr que cada procedimiento se cumpla de manera eficiente, desde luego que este sea un trabajo en equipo con el Gerente.

Vendedores: Deben coordinar con el Oficial de Crédito la factibilidad en cuanto a la aprobación de créditos.

2. CARTERA

2.1 Falta de seguimiento a los créditos

En el proceso de Recuperación de Cartera se pudo observar que no se realiza el seguimiento de todos los créditos, ni envíos de informes mensuales de cuentas a cada uno de sus clientes.

La falta de un adecuado seguimiento de cobro induce a que las cuentas incobrables aumenten y obliguen a ejercer acciones legales, ya que no se clasifican debidamente los créditos, se priorizan los más significativos en valor, dejando a un lado los que, aún siendo cantidades pequeñas, llevan más tiempo vencidos, y son precisamente estos pequeños créditos, los que se han convertido en parte de las cuentas incobrables.

Estas condiciones se dieron por la falta de control por parte del Gerente de la empresa desde el momento en que se otorga el crédito hasta el vencimiento del mismo.

Conclusión

Se establece la ausencia de un control eficiente por parte del Gerente en lo que se refiere al seguimiento y tratamiento de los créditos.

Recomendaciones

Gerente de la Empresa: Debe observar y controlar el desarrollo de las acciones persuasivas establecidas, y además se le recomienda incorporar a su personal a un Oficial de crédito, para que trabaje en la clasificación y organización de los créditos vencidos y significativos y analizar un posible porcentaje que por interés por mora se le adicione a los créditos vencidos.

3. BODEGA

3.1 Falta de control en los ingresos y egresos de bodega

En este rubro se pudo observar que no se realiza un total control de los ingresos y egresos de materiales; lo que da a lugar a no contar con un saldo real de las existencias

físicas en bodega. Las personas encargadas del registro, custodia y de realizar los inventarios físicos no son independientes a esta área, lo que ocasiona que los resultados no sean del todo veraces, ya que, cualquier resultado negativo iría en contra de las personas encargadas de Bodega que serían las mismas que realizan dichos controles. Existen materiales en mal estado que no han sido separados de los que están disponibles para la venta.

Conclusión

Poco control en los ingresos, egresos y existencias en Bodega

Recomendaciones

Gerente: Mejorar el control interno en cuanto al manejo de Bodega, como el de realizar un manual de procedimientos, Mantener periódicamente control de Inventario.

La infraestructura de bodega debe reunir las condiciones técnicas, físicas y de espacio, necesarias para almacenar la cantidad de materiales existentes y evitar la aglomeración de productos que generan daños entre ellos mismos.

Jefe de Bodega: Emplear los mecanismos necesarios para el desempeño de las actividades de Bodega, debe entregar mensualmente reportes de control de existencias en Bodega. Debe realizar un control al material en mal estado para sacarlo de la disponibilidad a la venta.

4. INCORPORACION Y DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO

4.1 Falta atención del recurso humano

En el proceso de Incorporación y desarrollo del Recurso Humano, el tiempo extra que se labora no es controlado ni revisado y además no todos los empleados están ingresados al Seguro Social.

Conclusión

Se establece que DISTRIBUIDORA DANNY carece de una persona encargada del Recurso Humano.

Recomendaciones

Gerente: Considerar el descuido en el Área de Recursos Humanos en la empresa por lo que se le recomienda delegar, sin perder el control, al Asistente de Gerencia para realizar dicha función, incorporar inmediatamente al Seguro Social al resto de empleados y además considerar el valor, que por horas extras, tiene derecho a percibir.

CONCLUSIONES

Al finalizar la Auditoria Operativa en la Distribuidora Danny, hemos podido determinar generalmente, que no se optimizan los procesos de cada departamento, por falta de un esquema detallado de cada acción, que indique cómo deben realizarse las mismas.

1. Es así que en lo que se refiere a las ventas a crédito, notamos que existe una falta de políticas que rijan esta acción, y que determinen responsabilidades al momento de conceder los créditos, ya que a pesar de que se realicen las verificaciones de las referencias que presenta el cliente no siempre se conceden tomando en cuenta esta información, puesto que algunos créditos son dados a personas afines al gerente y es él quien los autoriza.
2. En cuanto a la recuperación de cartera, notamos la lentitud y poco control por parte del gerente, de los créditos que ya están vencidos y que no son tan significativos, desviando su atención a los créditos de mayor valor, lo que ocasiona que estas pequeñas cuentas se vayan acumulando y quedando olvidadas, además no gravan ningún tipo de interés por mora a las cuentas vencidas, no son constantes las comunicaciones que pasan a los clientes en la que detallan su estado de cuenta con la empresa, son simples comunicaciones, que de vez en cuando se envían a ciertos clientes cuyos créditos son considerables.
3. Nos encontramos también con que el manejo de bodega se hace de manera muy irregular, a pesar de que se lleva un control en el ingreso y egreso de mercadería, mas no lo hacen en los cambios de productos que realizan los clientes, no se registran debidamente en los kardex, no se realiza un inventario mensual, no se revisa la mercadería constantemente, no se separa la mercadería que se encuentra en mal estado, además las verificaciones de los saldos del inventario las realiza la misma persona encargada de bodega no llevan esta actividad independiente del departamento.
4. Y por ultimo notamos que falta una persona que se encargue del recurso humano de la empresa, necesitan de alguien que maneje el personal, cumpla sus necesidades, regule sus horarios de trabajos, e incorpore a todos los empleados a los beneficios sociales que de ley le corresponden.

RECOMENDACIONES

En virtud de las conclusiones generales a las que hemos llegado al realizar este análisis operativo a Distribuidora Danny, queremos darles también nuestra recomendación en cada caso:

1. Las políticas son imprescindibles para lograr el éxito de cualquier empresa, por tal razón se debe crear políticas de crédito y cobranza que sean efectivas como guías generales para la toma de decisiones, que deberán expresarse en lineamientos más específicos aplicables a la actividad cotidiana, es necesario que indique en detalle la forma como el personal de crédito debe realizar las actividades. El poner en práctica la política de crédito también exige acciones tales como adjudicar tarea y responsabilidades, delegar autoridad, establecer procedimientos y controles y prever los informes y evaluaciones periódicas del progreso logrado, por eso vemos la necesidad imperiosa de incorporar al personal un Oficial de Crédito que se encargue, bajo la supervisión del gerente, del análisis, revisión, calificación y concesión de créditos.
2. En cuanto a las cobranzas, se recomienda indicar también cada una de las funciones a las personas que participan en la recuperación de cartera, e incorporar un Oficial de Crédito para que ayude en la revisión y análisis de solicitudes de crédito, además se debe poner más interés en los créditos pequeños, para así evitar que se acumulen y que al final del periodo se conviertan en cantidades incobrables, se debe estipular porcentajes de interés por mora a todos los créditos vencidos y, mediante comunicados constantes dar a conocer el detalle de cada factura por vencer y vencida de cada uno de los clientes de Distribuidora Danny.
3. Disponer al personal de Bodega, el registro diario de los movimientos de mercadería en el Kardex, llámese compras, ventas y cambios, además revisar constantemente que la mercadería este en buen estado, caso contrario hacer un parte en el comunique a su superior la existencia de materiales dañados, la actividad de verificación de saldos físicos los debe revisar una persona independiente al departamento, puede ser el gerente, siendo esta una forma de rescatar las verdaderas diferencias y obtener saldos reales a una fecha determinada.

4. Disponer de una persona responsable del Departamento de Recursos Humanos, que esté preparada para conducir el proceso de selección del personal, inducirlo, capacitarlo y velar por su bienestar económico y social. El encargado de Recursos Humanos tiene la responsabilidad del desarrollo del personal a través de la elaboración de un plan de capacitación, el mismo que es aprobado por la gerencia general de la empresa, y regresa a su despacho para ejecutarlo, controlarlo y hacer su seguimiento.

BIBLIOGRAFIA

- Chiavenato, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. Editora McGraw-Hill. México, 2000.
- Escuela de Ciencias Contables y Auditoría UTPL, Información Tributaria, Ediciones legales EDLE SA, Ecuador, 2006
- Grupo Oceano, Enciclopedia de la Auditoría, Editorial Oceano, España, 2005
- Manual de Ética y Código de Conducta de Distribuidora Danny
- MONOGRAFÍAS. Control Interno [en línea]. <
<http://www.monografias.com/trabajos1/control-interno/control-interno.shtml> >.
[Consultado el 6 de octubre de 2010]
- MONOGRAFÍAS. Auditoría operativa [En línea].<
<http://www.monografias.com/trabajos6/auditoria-operativa/auditoria-operativa2.shtml> > [Consultado el 6 de octubre de 2010]
- Nudman-Puyol "Manual de Auditoría Operativa
- SERVICIOS DE RENTAS INTERNAS. Información sobre Impuestos [En línea]. <
<http://www.sri.gob.ec/web/10138/174>> [Citado en 6 de octubre de 2010]
- SERVICIOS DE RENTAS INTERNAS. Información sobre Impuestos [En línea]. <
<http://www.sri.gob.ec/web/guest/impuesto-a-la-renta>> [Citado en 6 de octubre de 2010]
- SERVICIOS DE RENTAS INTERNAS. Información sobre Impuestos [En línea]. <
<http://www.sri.gob.ec/web/guest/iva>> [Citado en 6 de octubre de 2010]
- SERVICIOS DE RENTAS INTERNAS. Información sobre Impuestos [En línea]. <
<http://www.sri.gob.ec/web/guest/vehiculos>> [Citado en 6 de octubre de 2010]
- SERVICIOS DE RENTAS INTERNAS. Información sobre Impuestos [En línea]. <
<http://www.sri.gob.ec/web/guest/173>> [Citado en 6 de octubre de 2010]
- Whittington, Ray; Pany Kurt. Principios de Auditoría. Editora McGraw-Hill. México, 2005
- WIKILEARNING. Auditoría [en línea] <
http://www.wikilearning.com/curso_gratis/la_auditoria-el_concepto_de_auditoria/12650-3>.[Consultado el 6 de octubre de 2010]

ANEXOS

MANUAL DE ÉTICA Y CÓDIGO DE CONDUCTA DE DISTRIBUIDORA DANNY

TITULO I

MISIÓN:

“Ofrecer a nuestros clientes la más variada gama de materiales, piezas y accesorios afines, de alta calidad, con la mejor asesoría, a los mejores precios del mercado y con entrega oportuna; apoyados en un equipo de trabajo altamente calificado y motivado hacia el logro de los objetivos, respaldados con una cultura organizacional orientada al servicio y atención al cliente”.

VISIÓN:

“Buscamos ser una empresa comercializadora y distribuidora de materiales para el sector de la construcción e industria en general, orientada al comercio nacional mediante la diversificación de productos con calidad certificada, apoyándonos en procesos eficientes y de bajo costo, con un talento humano competente altamente comprometido con los objetivos de la empresa”

TITULO II

DEDICACIÓN AL TRABAJO, OBSERVANCIA DEL CONTRATO DE TRABAJO Y REPRESENTACIÓN DE DISTRIBUIDORA DANNY

Los trabajadores estarán sujetos a las obligaciones que a continuación se señalan, sin perjuicio de otras que emanen de su contrato o función que desempeñan:

- 1.** Mantener correctas y respetuosas relaciones con sus superiores y los demás trabajadores de la Empresa, como también con los clientes, proveedores y otras personas que concurran a las oficinas, debiendo demostrar el mejor trato, y servicio al cliente, espíritu de cooperación y de superación laboral y técnica.
- 2.** Velar por los intereses de la Empresa, cuidando de la información, útiles, instalaciones, herramientas, maquinarias, equipos, vehículos y todo aquello que se le entregue para el desempeño de sus funciones.
- 3.** Los trabajadores, que para el normal desempeño de sus funciones, reciban de la Empresa instrumentos, herramientas, materiales, equipos e

implementos de trabajo y seguridad, responderán de su buen uso, mantención y conservación.

4. Los trabajadores deberán reintegrar a la Empresa cualquier suma de dinero que erróneamente o en forma indebida hubiere recibido de ésta.
5. No ingresar a la Empresa o trabajar encontrándose bajo la influencia del alcohol o estupefacientes, o en mal estado de salud. En este último caso debe avisar a su Jefe de inmediato.
6. No ceder, facilitar o vender artefactos, materiales o elementos de propiedad de la Empresa, aunque estén en desuso, sin estar expresamente autorizado por escrito para ello por su empleador.
7. No sustraer materiales, elementos, útiles y cualquier otro tipo de bienes de propiedad de la empresa, sea cual fuere su naturaleza o valor.
8. No utilizar material o equipos de la Empresa en asuntos particulares.
9. No proponer o convenir con clientes o potenciales clientes acuerdos o negociaciones propias del giro de la Empresa que no se ajustan a las instrucciones verbales o escritas de sus jefes.
10. No utilizar indebidamente o incorrectamente las claves que se le asignen por la Empresa para operar dentro de sus sistemas computacionales, revelar dichas claves a otras personas o facilitar o permitir su uso por quienes no estuvieren autorizados para ello. Se prohíbe también facilitar nóminas o listas de la Empresa a terceros, o sacar cualquier información fuera de los recintos de la empresa, sin previa autorización del Jefe Directo.
11. No utilizar en provecho propio, de familiares o amigos, ni permitir que terceros utilicen indebidamente, cualquier información de naturaleza financiera o relativa a transacciones comerciales o financieras, a las que hubiere tenido acceso o hubiere conocido, sea o no en razón de su cargo.

TITULO III

CONDUCTA COMPETITIVA E IMPARCIALIDAD EN LOS NEGOCIOS

- La Empresa competirá en los negocios solamente a base de calidad, precio y servicio y sus negocios se conducirán bajo una competencia justa y abierta.

- Las compras, obligaciones, asignaciones de contratos u órdenes, serán hechas solamente bajo una sana base comercial considerando calidad, precio y servicio.
- Ningún empleado podrá bajo circunstancia alguna comprometer a la Empresa a arreglar precios o políticas de mercado con algún competidor.
- Ningún empleado dará o recibirá condiciones preferenciales por relaciones familiares o personales; ni podrá entregar bienes de ningún tipo a terceros, con el objetivo de conseguir decisiones administrativas favorables o influir en la obtención de beneficios para la empresa o para sí mismo

TITULO IV

OBLIGACIÓN DE INFORMAR SOBRE ACCIONES FRAUDULENTAS O DESHONESTAS

- Todo empleado tiene la obligación de reportar a las autoridades competentes, cualquier conocimiento o sospecha de actos de naturaleza cuestionables, fraudulentos o deshonestos, ya sea que involucren a empleados de la Empresa o a terceros.
- Los empleados deben cooperar ampliamente en cualquier investigación que la Empresa efectúe con el propósito de evitar riesgos eventuales o potenciales.
- Los jefes de área deberán estar informados de todas aquellas materias que pudieran afectar la reputación de la Empresa o constituir un riesgo para sus activos.
- Cualquier empleado involucrado en algún proceso gubernamental (aspectos judiciales o legislativos), actuando como testigo o participando directamente, debe ponerlo en conocimiento inmediato del jefe de área.

DISTRIBUIDORA DANNY
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

DEL 01 DE ENERO DEL 2008 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008

INGRESOS

OPERACIONALES

Ventas Netas con Tarifa 12%	860364	
Ventas Netas con Tarifa 0%	2055	
TOTAL INGRESOS		862418

EGRESOS

COSTOS

COSTOS DE VENTAS 859027

Inventario Inicial	35250
Compras Netas	871638
(-) Inventario Final	47861

GASTOS

GASTOS OPERATIVOS 50420

Sueldos y Salarios	9452
Beneficios Sociales	2199
Aporte a la Seguridad Social	1817
Arrendamientos	390
Transporte	25729
Promocion y Publicidad	873
Sumnistros y Materiales	9403
Servicios Publicos	428
Otros Gastos	128

TOTAL EGRESOS **909447**

PERDIDA DEL EJERCICIO **-47029**

CONTADOR

Lcda. Teodora Velasquez

GERENTE

Sr. Danny Sanchez

DISTRIBUIDORA DANNY
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

DEL 01 DE ENERO DEL 2008 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008

ACTIVOS		
CORRIENTES		58855
DISPONIBLES		4265
Caja Bancos	4265	
EXIGIBLES		6729
Cuentas y Documentos por Cobrar	6729	
REALIZABLES		47861
Inventario de Mercaderia	47861	
NO CORRIENTES		
ACTIVOS FIJOS		11567
DEPRECIABLES		11567
Equipos de Oficina	1847	
Vehiculos	3320	
Equipo de Transporte	3200	
Caminero Movil	3200	
TOTAL ACTIVOS		70423
PASIVOS		
PASIVOS CORRIENTES		
CORTO PLAZO		32420
Cuentas y Documentos por pagar	24220	
Obligaciones Financieras	8200	
TOTAL PASIVOS		32420
PATRIMONIO		38003
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		70423

CONTADOR
Lcda. Teodora Velasquez

GERENTE
Sr. Danny Sanchez

