



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

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA RIO CATERING DE LA
CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, DEL 1 DE ENERO
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”

AUTORA:

PAULINA VERÓNICA ZÚÑIGA SILVA

RIOBAMBA – ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación con el tema "**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA RIO CATERING DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**", previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría C.P.A, ha sido desarrollado por **PAULINA VERÓNICA ZÚÑIGA SILVA**, el mismo que ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Carlos Augusto Delgado Rodríguez
DIRECTOR DE TESIS

Dr. Sergio Saúl Esparza Moreno
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en **AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA RIO CATERING DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012** son en su totalidad de mi absoluta responsabilidad.

Paulina Verónica Zúñiga Silva

DEDICATORIA

El presente trabajo quiero dedicar a mis queridos hijos: Joaquín y Emilio, por ser mi mayor inspiración y el motor que me impulsa a luchar cada día para lograr cristalizar mis sueños.

Paulina Verónica Zúñiga Silva

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a la Virgen Santísima por concederme el don de la vida.

A mis padres: Galo Zúñiga y Elena Silva, quienes con su amor y sabiduría me motivaron para seguir adelante y me brindaron su apoyo constante para poder alcanzar un reto más en mi vida.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo "ESPOCH", que por intermedio de sus profesores, me brindaron la oportunidad de formarme en la carrera de Contabilidad y Auditoría.

Al Dr. Sergio Esparza y al Ing. Carlos Delgado, quienes con sus conocimientos, guiaron el desarrollo del presente trabajo.

Paulina Verónica Zúñiga Silva

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificado del tribunal	ii
Certificado de responsabilidades	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos	vi-ix
Índice de tablas	x
Índice de gráficos.....	xi
Resumen ejecutivo	xii
Summary.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1. Formulación del Problema	3
1.1.2. Delimitación de Problema.....	3
1.2. OBJETIVOS	3
1.2.1. Objetivo General	3
1.2.2. Objetivos Específicos	3
1.3. JUSTIFICACIÓN	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL	
2.1. AUDITORIA	6
2.1.1. Clasificación de la Auditoría.....	6
2.2. AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.....	6
2.1.1. Importancia de la Auditoría Administrativa	7
2.1.2. Objetivos de la Auditoría Administrativa.....	7
2.1.3. Campos de aplicación de la Auditoría Administrativa	8
2.1.4. Normas de Auditoría.....	9
2.1.4.1.Normas Generales:.....	9
2.1.4.2.Normas de trabajo de campo:	10
2.1.4.3.Normas de los informes:	10
2.1.5. Fases de la Auditoría Administrativa.....	11

2.1.5.1.Fase I: Familiarización y revisión de legislación.....	11
2.1.5.2.Fase II: Evaluación del sistema de control interno	13
2.1.5.3.Desarrollo de hallazgos.....	15
2.1.5.4.Redacción de Informe y Comunicación de Resultados	16
2.3. TÉCNICAS DE AUDITORÍA.....	17
2.3.1. Técnica de Verificación Ocular:	18
2.3.2. Técnica de Verificación Verbal:	18
2.3.3. Técnica de Verificación Escrita:.....	19
2.3.4. Técnicas de Verificación Documental:.....	19
2.3.5. Técnica de Verificación Física:	19
2.4. CONTROL INTERNO	19
2.4.1. Definición	19
2.4.2. Objetivos.....	20
2.4.3. Componentes	20
2.4.3.1.Ambiente de control.....	21
2.4.3.2.Evaluación del riesgo.....	22
2.4.3.3.Actividades de control	22
2.4.3.4.Información y comunicación	23
2.4.3.5.Monitoreo.....	23
2.4.4. Métodos	24
2.4.4.1.Método Descriptivo	24
2.4.4.2.Método Gráfico.....	24
2.4.4.3.Método de Cuestionarios	25
2.5. PROGRAMAS.....	25
2.5.1. Estructura	26
2.5.2. Clasificación	27
2.5.3. Ventajas	28
2.6. PAPELES DE TRABAJO	29
2.6.1. Objetivos.....	29
2.6.2. Características	29
2.6.3. Organización y Archivo	31
2.7. RIESGOS EN AUDITORÍA	31
2.7.1. Riesgo Inherente	321

2.7.2. Riesgo de control	32
2.7.3. Riesgo de Detección	32
2.8. MARCAS, ÍNDICES Y REFERENCIACIÓN CRUZADA	33
2.8.1. Marcas.....	33
2.8.2. Índices.....	33
2.8.3. Referenciación cruzada.....	34
2.9. HALLAZGOS	35
2.10. EVIDENCIA	36
2.11. PRUEBAS	37
2.11.1.Prueba sustantiva	37
2.11.2.Prueba de cumplimiento	38
2.12. INFORME	38
2.13. INDICADORES	39
2.13.1.Indicadores Administrativos	42
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÒGICO	
3.1. HIPÓTESIS	43
3.1.1. Hipótesis General.....	43
3.1.2. Hipótesis Específicas	43
3.2. VARIABLES	43
3.2.1. Independiente.....	43
3.2.2. Variable Dependiente	43
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	44
3.3.1. Tipos de estudios de investigación.	44
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	44
3.5.1. Métodos de Investigación.	445
3.5.2. Técnicas.	45
3.5.3. Instrumentos.....	456
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	
4.1. FASES DE LA PROPUESTA	47
4.2. IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	48
4.2.1. Archivo Permanente	48
4.2.2. Archivo Corriente	65

4.2.2.1.FASE I: Familiarización y revisión de legislación	69
4.2.2.2.FASE II: Evaluación del sistema de control interno.....	102
4.2.2.3.FASE III: Desarrollo de hallazgos.....	129
4.2.2.4.FASE IV: Comunicación de Resultados.....	142
CONCLUSIONES	147
RECOMENDACIONES.....	14754
BIBLIOGRAFÍA	155
ANEXOS	156

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Marcas de Auditoría	32
Tabla N° 2: Índices de Auditoría	33
Tabla N° 3: Indicadores de Gestión en el Proceso Administrativo.....	40
Tabla N° 4: Índice del Archivo Corriente	65
Tabla N° 5: En la empresa se ha elaborado algún tipo de auditoría	76
Tabla N° 6: Importancia de realizar una Auditoría Administrativa.....	77
Tabla N° 7: Existe eficiencia en la administración de la empresa	78
Tabla N° 8: La empresa cuenta con un organigrama funcional	79
Tabla N° 9: Conoce las funciones que debe cumplir	80
Tabla N°10: Se controla la puntualidad y asistencia del personal	81
Tabla N°11: La empresa brinda capacitación	82
Tabla N°12: Existe rotación en los horarios	83
Tabla N°13: Cuando usted requiere información es atendido oportunamente	84
Tabla N°14: Cumple la empresa con todos los requerimientos para su funcionamiento	85

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico N° 1: Organigrama estructural de la empresa	59
Gráfico N° 2: En la empresa se ha elaborado algún tipo de auditoría	76
Gráfico N° 3: Importancia de realizar una Auditoría Administrativa.....	77
Gráfico N° 4: Existe eficiencia en la administración de la empresa	78
Gráfico N° 5: La empresa cuenta con un organigrama funcional	79
Gráfico N° 6: Conoce las funciones que debe cumplir	80
Gráfico N° 7: Se controla la puntualidad y asistencia del personal	81
Gráfico N° 8: La empresa brinda capacitación	82
Gráfico N° 9: Existe rotación en los horarios	83
Gráfico N° 10: Cuando usted requiere información es atendido oportunamente	84
Gráfico N° 11: Cumple la empresa con los requerimientos para su funcionamiento	85

RESUMEN EJECUTIVO

La Auditoría Administrativa de la empresa Rio Catering de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012, se la ejecutó con el propósito de medir la eficiencia, eficacia y economía aplicada de los recursos y evaluar la administración de la empresa.

En la ejecución de la Auditoría Administrativa se aplicó las fases de la auditoría a fin establecer una adecuada planificación, se levantó la información mediante la utilización de técnicas y papales de trabajo, además se evaluó el control interno a fin de establecer las deficiencias en la gestión. Mediante el método deductivo se consideró toda la empresa e inductivo para analizar las deficiencias.

Se determinó que la empresa nunca realizó auditoría, no invierte en capacitación al personal, inadecuada selección, no dispone de un sistema de control de asistencia, su documentación no es archivada adecuadamente. Falta de un organigrama estructural y funcional, tampoco realiza rotación y evaluaciones, no existe una adecuada comunicación, no cuenta con una matriz para identificar, valorar y dar respuesta a los riesgos.

Realizar auditorías sean estas administrativas o financieras, diseñar un organigrama estructural y elaborar el manual de funciones, crear un sistema de comunicación, identificar los riesgos mediante una matriz. Evaluar al personal utilizando indicadores para contribuir al mejoramiento de los conocimientos y habilidades a fin de establecer las deficiencias y que esta sea corregida a tiempo.

SUMMARY

The Administrative Audit of the Company Rio Catering of Riobamba, province of Chimborazo, from January 1st to December 31, 2012, was executed with the purpose of measuring the efficiency, effectiveness and applied economy of the resources and evaluates the management of the Company.

The Audit phases were employed in the implementation of the administrative Audit in order to establish a proper planning, the information was lifted through the use of techniques and working papers; the internal control was also evaluated in order to establish the deficiencies in the management. The entire company was considered by deductive method and the inductive to analyze the weaknesses.

It was determined that the company never carried out an audit, it does not invest in staff training, there is an inappropriate staff selection, it does not have an attendance control, its documentation is not properly stored. There is also a lack of structural and functional diagram, it doesn't conduct rotation and assessments, there is no proper communication, and it does not have a matrix to identify, assess and respond to risks.

To contribute to the improvement of the companies it is necessary to conduct audits which could be administrative or financial, design a structural diagram, develop the manual functions, create a communication system, identify risks through a matrix and evaluate the staff using indicators; to establish the deficiencies and these can be corrected on time.

INTRODUCCIÓN

La empresa Rio Catering nace en el año 2005 en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, de la idea del matrimonio Parra Brito, creada con el fin de brindar servicio de alimentación, con el paso de los años la empresa ha ido creciendo, posesionándose así en el mercado local y nacional como una de las empresa que suministra comida a nivel industrial.

La Auditoría Administrativa realizada a la empresa Rio Catering, permitió determinar el grado de cumplimiento de los procesos administrativos desarrollados por la empresa, para que de esta manera su propietaria tome correctivos oportunos en las deficiencias encontradas.

El presente trabajo de investigación se encuentra dividido de la siguiente manera:

Capítulo I: En este capítulo se determina el planteamiento del problema, los objetivos que se pretenden alcanzar y se justifica la investigación a realizar.

Capítulo II: Abarca el marco teórico – conceptual, donde se presentan los conceptos básicos de Auditoría a ser aplicados en la investigación.

Capítulo III: Comprende el marco metodológico: hipótesis, variable, tipos de investigación, población y muestra, y los métodos, técnicas e instrumentos a aplicarse en la investigación.

Capítulo IV: Análisis de resultados, en este capítulo se ejecuta la Auditoría administrativa de la Empresa Rio Catering de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

RIO CATERING es una empresa que tiene como actividad principal suministrar comida preparada a nivel industrial, creada hace ocho años en la ciudad de Riobamba por la necesidad de generar ingresos económicos a sus propietarios, satisfacer las necesidades de sus clientes y crear fuentes de empleo a nivel nacional; en la actualidad tiene un contrato con el Ministerio de Justicia (Centros de Rehabilitación Social), en las provincias de Chimborazo, Tungurahua y Cotopaxi.

La estructura orgánica - funcional de Rio Catering no se ajusta con el crecimiento de la empresa, el mismo que impide el aprovechamiento al máximo de la mano de obra, ocasionando duplicidad de tareas y retraso en la elaboración de la alimentación, impidiendo el ahorro de tiempo y la realización del trabajo con efectividad.

Al no existir políticas para el proceso de reclutamiento y selección de personal que trabaja en la empresa se produce pérdidas económicas y desestabilización en las actividades diarias, provocando insatisfacción en sus principales clientes.

Los propietarios no entregan los recursos necesarios para que los trabajadores puedan acceder a las capacitaciones que es una inversión que beneficiarán al desarrollo y crecimiento de la empresa.

Ante esta situación es necesario realizar una Auditoría Administrativa a fin de identificar y evaluar profundamente aquellas áreas críticas y presentar alternativas de solución para lograr un adecuado control de los recursos financieros, tecnológicos, materiales y talento humanos, lo cual permitirá lograr alcanzar niveles aceptables de rentabilidad, efectividad, eficiencia y economía en las operaciones diarias de Rio Catering.

1.1.1. Formulación del Problema

¿La Auditoría Administrativa de la empresa Rio Catering de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, permitirá identificar las áreas críticas existentes?

1.1.2. Delimitación de Problema.

Campo: Auditoría

Área: Auditoría Administrativa

Aspecto: Auditoría Administrativa de la empresa Rio Catering de la ciudad de Riobamba.

Espacial: Empresa Rio Catering, ubicada en la provincia de Chimborazo, Cantón Riobamba.

Temporal: Período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Realizar una auditoría administrativa de la empresa Rio Catering de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012, para evaluar el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos de manera eficiente, eficaz y económica.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente la auditoría administrativa y su proceso, para aplicar en el desarrollo de la investigación.
- Aplicar las fases de la Auditoría para identificar las áreas críticas de la empresa Rio Catering y sustentar con sus respectivas evidencias.

- Presentar los resultados obtenidos de la auditoría administrativa mediante un informe que contenga conclusiones y recomendaciones para sus propietarios tomen las mejores decisiones.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Teórico

En el trabajo de investigación se busca la aplicación de conceptos básicos y de teoría de sobre Auditoría para determinar falencias e irregularidades y dar soluciones a los diferentes problemas que se puedan establecer existentes, para mejorar la administración de la empresa Rio Catering.

Práctico

Se pondrá en práctica todos los conocimientos adquiridos durante la formación en las aulas, lo que me permitirá medir el manejo y las utilización de los recursos en el desempeño de la gestión de forma eficiente, eficaz mediante la obtención de información veraz, oportuna y confiabilidad en el desempeño de las funciones, la observancia de las normativa interna y externa y a través de recomendaciones que se emitan la administración tome las mejores decisiones.

Metodológico

Se aplicarán en la investigación mediante la aplicación de las fases de auditoría y método inductivo y deductivo se utilizarán también técnicas para la recolección de información, en cada una de las fases de auditoría, métodos de evaluación de control interno e indicadores para poder medir la eficiencia, eficacia y economía en la utilización de los recursos.

Académico

Genera gran relevancia en el ámbito académico será una fuente para futuras investigaciones y también la obtención del título profesional de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

La presente investigación es factible por cuanto la empresa proporcionará toda la información para el desarrollo del trabajo de investigación. Los beneficiarios de la presente propuesta, son los trabajadores, clientes directos e indirectos y los propietarios de la empresa, ya que al efectuarse la auditoría administrativa mejorará el desarrollo de las actividades y la toma de decisiones en función de los recursos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

2.1. AUDITORÍA

Según, (Arens, Elder, & Beasley, 2007) “Es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente” (p. 4)

Puga (1998) menciona que la auditoría: “Es un examen posterior y sistemático que realiza un auditor, de todas o parte de las operaciones o actividades de una entidad con el propósito de opinar sobre ellas, o de dictaminar cuando se trate de estados financieros” (p.24)

2.1.1. Clasificación de la Auditoría

Para (Franklin, 2013), la auditoría puede clasificarse en:

- **"Auditoría financiera.-** que se encargan de examinar la información financiera de una organización para opinar sobre la razonabilidad de su contenido y sobre el cumplimiento de las normas contables.
- **Auditorías no financieras.-** las que evalúan el desempeño de una organización y su comportamiento para verificar el cumplimiento de su objetivo, así como las estrategias corporativas funcionales, de negocio y globales" (p. 17)

2.2. AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Para (Franklin F, 2013) la auditoría administrativa “es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar

oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable.”
(p.15)

La auditoría administrativa es un instrumento de control que permite evaluar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando un perfeccionamiento continuo de los procedimientos, de esta manera determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas planteadas.

2.1.1. Importancia de la Auditoría Administrativa

Para (Sotomayor, 2008) la auditoría administrativa es importante ya que "permite evaluar la efectividad de las operaciones desarrolladas en la organización a efecto de contrarrestar las deficiencias e irregularidades existentes o, en su caso, apoyar las prácticas de trabajo que son llevadas a cabo en examinar y evaluar los métodos y desempeño de todas las áreas y valorar el programa administrativo". (p.35)

Es importante que las empresas realicen por lo menos una vez al año una auditoría, pues muchas veces el trabajo diario no permite determinar cuáles son las áreas críticas a las que se deben brindar atención inmediata, y así establecer estrategias para corregir sus falencias y obtener un mejor rendimiento.

2.1.2. Objetivos de la Auditoría Administrativa

Según (Franklin F, 2013.p.6) los objetivos de la auditoría administrativa pueden ser:

De control.- Destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.

De productividad.- Encauzan las acciones para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.

De organización.- Determinan que su curso apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.

De servicio.- Representan la manera en que se puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.

De calidad.- Disponen que tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.

De cambio.- La transforman en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.

De aprendizaje.- Permiten que se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.

De toma de decisiones.- Traducen su puesta en práctica y resultados en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización.

De interacción.- Posibilitan el manejo inteligente de la auditoría en función de la estrategia para relacionar la organización con los competidores reales, competidores potenciales, proveedores y clientes.

De vinculación.- Facilitan que la auditoría se constituya en un eslabón entre la organización y un contexto globalizado (pp. 15 - 16).

El objetivo principal de la auditoría es realizar un diagnóstico de la empresa, el mismo que permite descubrir irregularidades y deficiencias y así buscar soluciones para que la organización pueda alcanzar lo planteado a corto, mediano y largo plazo.

2.1.3. Campos de aplicación de la Auditoría Administrativa

Para (Franklin F, 2013) en cuanto a su campo, "la auditoría administrativa puede aplicarse en todo tipo de organización, sea pública, privada o social.

Sector Público: La auditoría se emplea en función de la figura jurídica, atribuciones, ámbito de operación, nivel de autoridad, relación de coordinación, sistema de trabajo y líneas generales de estrategia; el ámbito de aplicación se centra en las instituciones representativas de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial.

Sector Privado: Se toma en cuenta la figura jurídica, objeto, tipo de estructura, elementos de coordinación, área de influencia, relación comercial y pensamiento estratégico.

Sector Social.- Se aplica al considerar la promoción del derecho a la educación, vivienda, trabajo, salud, desarrollo económico, protección social y bienestar de los sectores más desprotegidos" (pp. 21 - 26).

La aplicación de la auditoría administrativa en el sector público, permite mejorar la actuación de los órganos y mecanismos de control público. En el sector privado permite evaluar la capacidad de dirigir empresas de alto nivel. En el sector social conoce el manejo transparente de los recursos.

2.1.4. Normas de Auditoría

Según (Whittington & Pany, 2000), las normas de auditoría han sido establecidas para medir la calidad del desempeño de los individuos y de las organizaciones; estas se pueden clasificar en:

2.1.4.1. Normas Generales:

1. La auditoría debe ser realizada por una persona o personas que tengan una capacidad técnica adecuada e idoneidad como auditores.

2. En todos los asuntos relacionados con la labor asignada, el auditor o los auditores deben mantener una actitud mental de independencia.
3. Debe ejercerse el debido cuidado profesional en la planeación y el desempeño de la auditoría y en la presentación de informes.

2.1.4.2. Normas de trabajo de campo:

1. El trabajo debe ser planeado adecuadamente y los asistentes, si existen, deben ser supervisados apropiadamente.
2. Para planear y determinar la naturaleza, periodicidad y medida de las pruebas que deben realizar, la auditoría debe obtener una comprensión suficiente del control interno.
3. Debe obtenerse suficiente evidencia competente o válida a través de la inspección, la observación, las indagaciones y las confirmaciones para proporcionar una base razonable que permita dar una opinión relacionada con los estados financieros bajo auditoría.

2.1.4.3. Normas de los informes:

1. El informe debe establecer si los estados financieros han sido presentados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.
2. El informe debe identificar aquellas circunstancias bajo las cuales dichos principios no han sido observados consistentemente en el periodo actual en relación con el periodo anterior.
3. Debe considerarse si las revelaciones informativas en los estados financieros son razonablemente adecuadas, a menos que en el informe se especifique lo contrario.

4. El informe debe contener bien sea la expresión de una opinión relacionada con los estados financieros, tomados como un todo, o una declaración en el sentido de que no es posible expresar una opinión. (p. 27).

Las normas de auditoría generalmente aceptadas permiten al auditor una mejor orientación del trabajo de auditoría para así controlar la calidad en la recopilación y evaluación de la información de la empresa para considerarlo durante el examen y poder emitir el informe final.

2.1.5. Fases de la Auditoría Administrativa

Según (Maldonado, 2011) las fases de la auditoría son:

1. **FASE I:** Familiarización y revisión de legislación
2. **FASE II:** Evaluación del sistema de control interno
3. **FASE III:** Desarrollo de hallazgos (examen profundo de áreas críticas)
4. **FASE IV:** Redacción de Informe y Comunicación de Resultados (p. 45)

Estas etapas permiten al auditor el ordenamiento de la información, con el fin de garantizar el manejo oportuno y objetivo de los resultados.

2.1.5.1. Fase I: Familiarización y revisión de legislación

(Maldonado, 2011) explica que es "el recorrido de las instalaciones y el conocimiento de las actividades principales de la entidad y que es importante para los auditores"

Esta etapa implica:

- Recorrido de instalaciones
- Entrevista con directivos
- Actualización de archivo permanente (p. 46 - 47).

Fuentes de Información.

(Franklin F, 2013) señala que las fuentes de información: representan las instancias internas y externas a las que se puede recurrir para captar la información que se registra en los papeles de trabajo del auditor.

Fuentes de información Internas:

- Órganos de gobierno
- Órganos de control interno
- Socios
- Niveles de la organización
- Unidades estratégicas de negocio
- Sistemas de información

Fuentes de información externas.

- Competidores actuales y potenciales
- Proveedores actuales y potenciales
- Clientes/usuarios actuales y potenciales
- Grupos de interés
- Organismos nacionales e internacionales que dicten lineamientos o normas regulatorias y de calidad.
- Organizaciones líderes en el mismo giro industrial o en otro. (p. 81).

El auditor para obtener información de la organización puede recurrir a fuentes de información internas y externas, las mismas que permitirán generar los papeles de trabajo que servirán de base para la investigación.

Investigación Preliminar.

(Franklin F, 2013) menciona que hay que tomar en cuenta los siguientes criterios:

- "Determinar las necesidades específicas.
- Identificar los factores que requieren atención.
- Definir estrategias de acción.

- Jerarquizar prioridades en función del fin que se persigue
 - Describir la ubicación, la naturaleza y extensión de los factores.
 - Especificar el perfil del auditor.
 - Estimar el tiempo y recursos necesarios para cumplir con el objetivo definido"
- (p. 81).

Se determina la situación de la organización, este procedimiento puede provocar una reformulación de objetivos, estrategias, acciones o tiempos de ejecución.

Diagnóstico Preliminar

Para (Franklin, 2013) "en esta fase, el diagnóstico parte de la percepción que se forma el auditor de la organización como producto de su experiencia y visión. Con base en este conocimiento se debe preparar un marco de referencia que fundamente la razón por la que surge la necesidad de auditar.

Para ello se deben considerar, los siguientes elementos:

- Génesis de la organización:
- Infraestructura
- Forma de gestión
- Posición Competitiva" (p. 84).

El diagnóstico preliminar es el primer acercamiento que tiene el auditor a la empresa, de ahí obtiene una visión global de la infraestructura y administración de la organización.

2.1.5.2. Fase II: Evaluación del sistema de control interno

En esta etapa se tiene que seleccionar y aplicar las técnicas de recolección que se estimen más viables.

Recopilación de información

Para (Franklin, 2013) "esta tarea debe enfocarse al registro de todo tipo de hallazgos y evidencias que posibiliten su examen objetivo, de otra manera se puede incurrir en errores de interpretación, ocasionando retrasos o la necesidad de recapturar información, reprogramar la auditoría o suspenderla" (p. 85).

Técnicas de recolección

Según (Franklin, 2013) "para recolectar la información requerida en forma ágil y ordenada, se puede emplear las siguientes técnicas:

- **Investigación documental.-** Normativa, administrativa, mercado, ubicación, estudios financieros y situación económica.
- **Observación directa.-** El acercamiento y revisión del área física donde se desarrolla el trabajo de la organización
- **Acceso a redes de información.-** Permite la detección de información operativa o normativa de clientes, socios, proveedores vía internet.
- **Entrevistas.-** Consiste en reunirse con una o varias personas y cuestionarlas orientadamente para obtener información directa.
- **Cuestionarios.-** Están constituidos por una serie de preguntas escritas, predefinidas, secuenciales y separadas por capítulo o temáticas específicas
- **Cedulas.-** Están conformadas por formularios cuyo diseño incorpora casillas, bloques y columnas" (pp. 85 - 88).

Medición

(Franklin, 2013) menciona que "la medición se puede visualizar desde dos perspectivas: de forma y de fondo.

- Para la primera se utilizan las escalas de medición.
- Para la segunda, los componentes del proceso administrativo, elementos específicos e indicadores" (p. 88).

2.1.5.3. Desarrollo de hallazgos

Según (Franklin F, 2007) manifiesta que el examen se establece el propósito, el procedimiento y las variables cuantitativas seleccionadas para revisar la información captada, y la formulación del diagnóstico administrativo, en el cual se incorporan los aspectos que habrán de servir para evaluar los hechos, las tendencias y situaciones para consolidar un modelo analítico de la organización.

Propósito

El propósito es aplicar las técnicas de análisis procedentes para lograr los fines propuestos con la oportunidad, extensión y profundidad que requiere el universo sujeto a examen, y las circunstancias específicas del trabajo, a fin de reunir los elementos de decisión óptimos (p. 91).

Procedimiento

Para (Franklin, 2013) "el procedimiento de examen consta de los siguientes pasos:

- Conocer el hecho que se analiza
- Describir ese hecho
- Descomponerlo para percibir todos sus hechos y detalles.
- Revisarlo críticamente para comprender mejor cada elemento
- Ordenar cada elemento
- Definir las relaciones
- Identificar y explicar su comportamiento" (p. 93).

Enfoques del análisis administrativos.

Según (Franklin, 2013) "constituyen los instrumentos en que el auditor se apoya para complementar sus observaciones:

- Comprobar cómo se están ejecutando las etapas del proceso administrativo.
- Evaluar cualitativa y cuantitativamente los indicadores establecidos.

- Examinar los resultados que está obteniendo la organización.
- Revisar las circunstancias que inciden en los resultados.
- Verificar los niveles de efectividad.
- Conocer el uso de los recursos.
- Determinar la medida de consistencia en procesos específicos" (p. 94).

Formulación del diagnóstico administrativo

Para (Franklin, 2013) la formulación del diagnóstico administrativo es "un recurso que traduce los hechos y circunstancias en información concreta, susceptible de cuantificarse y calificarse. Es también una oportunidad para diseñar un marco legal de análisis; para sistematizar la información de la realidad de una organización, para establecer la naturaleza y magnitud de sus necesidades; para identificar los factores más relevantes de su funcionamiento; para determinar los recursos disponibles en la resolución de problemas; y, sobre todo para servir como cauce a las acciones necesarias que ofrezcan su atención efectiva (p. 114).

2.1.5.4. Redacción de Informe y Comunicación de Resultados

Según (Franklin, 2013) "el informe constituye un factor invaluable en tanto que posibilita saber si los instrumentos y criterios utilizados fueron congruentes con las necesidades reales. Permite establecer las condiciones necesarias para su presentación e instrumentación" (p. 116).

Como toda investigación deberá seguir una metodología ordenada que cumpla con todas las partes estructuradas para el desarrollo de la auditoría, debe incluir modelos, ejemplos, programas de seguimiento, presupuestos, etc.

Aspectos Operativos

Según (Franklin, 2013) "para realizar el informe es necesario seguir el siguiente orden:

- Introducción

- Antecedentes
- Justificación
- Objetivos de la auditoría
- Estrategia
- Recursos
- Costo
- Alcance
- Acciones
- Metodología
- Resultados
- Conclusiones
- Recomendaciones
- Alternativas de implantación
- Desviaciones significativas
- Opiniones de los responsables de las áreas auditadas
- Asuntos especiales" (p. 116).

Informe es la narración escrita o verbal sobre los resultados obtenidos de la auditoría, el mismo debe estar redactado en forma clara, sencilla y precisa; con argumentos convincentes.

2.3. TÉCNICAS DE AUDITORÍA

(Mendivil Escalante, 2000) conceptualiza a las técnicas de auditoría como "los métodos prácticos de investigación y prueba que el Contador Público utiliza para lograr la información y comprobación necesarias para poder emitir su opinión profesional" (p. 27).

Son pasos lógicos para llegar al examen de auditoría, recursos investigativos que realiza el auditor para hacer el examen.

Según (Maldonado, 2011) las técnicas más utilizadas son:

2.3.1. Técnica de Verificación Ocular:

- **Comparación.-** Establece la relación que hay entre dos o más conceptos, una gran parte de la auditoría, se fundamenta en la comparación de resultados o realidades contra criterios aceptados por la profesión; facilitando al auditor la formulación de conclusiones y recomendaciones.
- **Observación.-** La observación es considerada la más general de las técnicas de auditoría y su aplicación es de utilidad en casi todas las fases del examen, por medio de ella el auditor se cerciora de ciertos hechos y circunstancias, principalmente las relacionadas con la forma de ejecución de las operaciones, dándose cuenta personalmente de manera abierta o discreta cómo el personal realiza ciertas operaciones.
- **Selección Selectiva.-** Constituye una técnica frecuentemente aplicada a áreas que por su volumen u otras circunstancias no están comprendidas en la revisión o constatación más detenida y profunda. Consiste en pasar revista relativamente rápida a datos normalmente presentados por escrito.
- **Rastreo.-** Consiste en seguir una operación de un punto a otro dentro de su procesamiento.

2.3.2. Técnica de Verificación Verbal:

- **Indagación.-** Consiste en obtener información verbal a través de averiguaciones y conversaciones; el empleo de esta técnica puede determinar la obtención de información valiosa que sirva mas como apoyo que como evidencia en el juicio del auditor.

2.3.3. Técnica de Verificación Escrita:

- **Análisis.-** Esta técnica consiste en separar en elementos o partes, al revisar y evaluar el sistema de control interno, es necesario dividir un proceso en sus elementos, componentes o pasos específicos para poder identificar los puntos de control.
- **Conciliación.-** Significa establecer la relación exacta entre dos conceptos interrelacionados.
- **Confirmación.-** Consiste en obtener constancia escrita de una fuente independiente de la entidad bajo examen y sus registros.

2.3.4. Técnicas de Verificación Documental:

- **Comprobación.-** Constituye el esfuerzo realizado para cerciorarse o asegurarse de la veracidad de un hecho.
- **Computación.-** Se refiere a calcular, contar o totalizar datos numéricos con el objeto de asegurar que las operaciones matemáticas previamente efectuadas sean correctas.

2.3.5. Técnica de Verificación Física:

- **Inspección.-** Involucra el examen físico y ocular de algo, es muy útil es la constatación de dinero en efectivo, documentos que evidencian valores, activos fijos y similares. (p. 78).

Las técnicas de auditoría son herramientas de trabajo y recursos particulares de investigación, utilizados por el auditor para obtener los información necesaria para corroborar la información que ha obtenido o le han suministrado.

2.4. CONTROL INTERNO

2.4.1. Definición

(Mantilla B, 2009) define el control interno como "un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para promover seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización" (p. 3).

2.4.2. Objetivos

Según (Whittington & Pany, 2000) "los objetivos del control interno son:

- Confiabilidad en la presentación de informes financieros.
- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Cumplir las leyes y regulaciones aplicables" (p. 172).

Cuanto mayor y compleja sea la empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ajustarse a las necesidades según se requiera en función de la complejidad de la organización.

2.4.3. Componentes

Los componentes del Control Interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura de control interno se requiere de los siguientes componentes:

2.4.3.1. Ambiente de control

(Arens, Elder, & Beasley, 2007) señala que el ambiente de control "consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización" (p. 275).

Para (Whittington & Pany, 2000) las partes más importantes de los componentes del control son:

- a. **Integridad y valores éticos.-** la eficacia del control interno depende directamente de la comunicación e imposición de la integridad y valores éticos del personal encargado de crear, administrar y vigilar los controles. Deben establecerse normas conductuales y éticas que desalienten la realización de actos deshonestos, inmorales o ilegales.
- b. **Compromiso con la competencia.-** Los empleados deberán dominar las técnicas y los conocimientos necesarios para cumplir con las obligaciones. Si carecen de ellos, quizá no las realicen en forma satisfactoria.
- c. **Consejo de administración o comité de auditoría.-** El ambiente de control se ve profundamente afectado por la eficiencia del consejo de administración o el comité de auditoría.
- d. **Filosofía y estilo operativo de la administración.-** Las filosofías de los directivos hacia los informes financieros y sus actitudes ante la aceptación de los riesgos de negocios son diferentes. Algunos son extremadamente agresivos en los informes financieros y conceden gran importancia a cumplir con las proyecciones o a superarlas.
- e. **Estructura organizacional.-** Una estructura bien diseñada ofrece la base para plantear, dirigir y controlar las operaciones. Divide la autoridad, las responsabilidades y obligaciones entre los miembros, resolviendo cuestiones como

la toma centralizada y descentralizada de decisiones y la división apropiada de actividades entre departamentos.

f. Asignación de autoridad y responsabilidad.- El personal de la empresa necesita conocer bien sus responsabilidades, así como las normas y reglas que las rigen.

g. Políticas y prácticas de recursos humanos.- Las características del personal influyen en la eficacia del control interno. Así pues las políticas y prácticas de contratación, la orientación, la capacitación, la evaluación, el asesoramiento, la promoción y compensación de los empleados influyen mucho en la idoneidad del ambiente de control (pp. 214 - 216).

El ambiente de control busca condiciones apropiadas para que la organización implemente los mecanismos correctos de control interno. El ambiente de control influye en la forma en que se desarrollan las operaciones y actividades, así se establecen los objetivos y se determinan la probabilidad de ocurrencia de los riesgos.

2.4.3.2. Evaluación del riesgo

(Arens, Elder, & Beasley, 2007) mencionan que la evaluación de riesgo "para los dictámenes financieros es la identificación y análisis de los riesgos relevantes de la administración para la preparación de los estados financieros de conformidad con los principios contables generalmente aceptados" (p. 277).

Todas las empresas enfrentan una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que se deben de administrar. La identificación y análisis del riesgo es un proceso y un componente crítico del control interno.

2.4.3.3. Actividades de control

(Arens, Elder, & Beasley, 2007) mencionan que las actividades de control "son las políticas y procedimientos, que ayudan a asegurar que se implementen las acciones

necesarias para abordar los riesgos que entraña el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Actividades de control específicas:

- Separación adecuada de las responsabilidades
- Autorización adecuada de las operaciones y actividades
- Documentos y registros adecuados
- Control físico sobre activos y registros
- Verificaciones independientes referentes al desempeño" (p. 277).

Las actividades de control permite que se tomen las medidas necesarias y se dicten herramientas para controlar los riesgos relacionados con el logro de los objetivos planteados por la empresa. Las actividades de control deben ser adecuadas para valorar y enfrentar los riesgos.

2.4.3.4. Información y comunicación

(Arens, Elder, & Beasley, 2007) señalan que el propósito del sistema de información y comunicación "es iniciar, registrar, procesar e informar las operaciones de la entidad" (p. 281)

Los sistemas de información son un medio para incrementar la productividad y competitividad, emiten reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento para así poder tener un adecuado control de la empresa; esta información permite la toma de decisiones.

2.4.3.5. Monitoreo

(Arens, Elder, & Beasley, 2007) mencionan que las actividades de monitoreo se refieren " a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno por

parte de la administración, con el fin de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones" (p. 282).

Todo proceso debe ser monitoreado constantemente, para verificar y comprobar que la empresa tiene un adecuado funcionamiento del sistema de control interno

2.4.4. Métodos

Existen los siguientes métodos para la documentar el conocimiento del Control Interno por parte del auditor:

2.4.4.1. Método Descriptivo

El método descriptivo para (Mendívil Escalante, 2000), "consiste en la explicación, por escrito, de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos específicos del control interno" (p. 50).

<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse90.html>(Edu.co.2003) según el artículo publicado es una descripción adecuada de un sistema de contabilidad y de los procesos de control relacionados incluye por lo menos cuatro características:

- Origen de cada documento y registro en el sistema.
- Cómo se efectúa el procesamiento.
- Disposición de cada documento y registro en el sistema.
- Indicación de los procedimientos de control pertinentes a la evaluación de los riesgos de control.

2.4.4.2. Método Gráfico

Según (Mendívil Escalante, 2000) "este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos; en dichos dibujos se representan

departamentos, formas, archivos, etc., y por medio de ellos se indican y explican los flujos de las operaciones" (p. 50).

Este método permite detectar con facilidad donde existe mayor debilidad de control dentro de la organización, aunque requiere de mayor tiempo para su elaboración es mucho más efectivo.

2.4.4.3. Método de Cuestionarios

<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse90.html> (Edu.co.2003) el método de cuestionario consiste en un listado de preguntas a través de las cuales se pretende evaluar las debilidades y fortalezas del sistema de control interno.

Estos cuestionarios se aplican a cada una de las áreas en las cuales el auditor dividió los rubros a examinar. Para elaborar las preguntas, el auditor debe tener el conocimiento pleno de los puntos donde pueden existir deficiencias para así formular la pregunta clave que permita la evaluación del sistema en vigencia en la empresa

En este método se utilizan los cuestionarios elaborados por el auditor, los mismos que contienen preguntas sobre las actividades y operaciones que desempeña la organización.

2.5. PROGRAMAS

(Sotomayor, 2008) define un programa de trabajo como "el documento formal que utiliza el auditor como guía metodológica en la realización de sus labores, éste incluye el nombre y objetivo del programa, los procedimientos apropiados, así como la calendarización prevista y el personal involucrado" (p. 72).

El programa de auditoría sirve como un conjunto de instrucciones y como medio para el control y registro de la ejecución apropiada del trabajo, se acostumbra a elaborar un programa por cada sección a examinar.

2.5.1. Estructura

(Sotomayor, 2008) menciona que: los programas de trabajo están compuestos por los siguientes elementos:

Identificación.- Indica las generalidades del programa, tales como:

- Nombre de la organización o entidad.
- Nombre del programa de trabajo
- Área de aplicación
- Fechas previstas de inicio y terminación.

Objetivo.- Expresa lo que se desea obtener al aplicar el programa, es decir, la razón de ser del mismo. Constituye la parte medular de este documento, por lo que debe ser expresado en forma clara en los siguientes aspectos:

- General y
- Específico.

Procedimientos.- Incluye el conjunto de pasos a seguir para el desarrollo de la auditoría. El auditor utiliza su criterio para agregar o suprimir procedimientos al programa de trabajo, de acuerdo con las circunstancias particulares de cada caso. Por lo que es necesario definir lo siguiente:

- Procedimientos
- Alcance
- Necesidad de ampliación

Personal involucrado.- Es el personal que participa en la realización de la auditoría, y que entra dentro de la siguiente jerarquía.

- Titular
- Supervisor
- Auditor

Calendarización de actividades.- Señala en forma expresa el tiempo previsto para el desarrollo de la auditoría, tanto en su totalidad como en cada procedimiento o etapa.(p. 74)

Los programas de auditoría deben contener la identificación, objetivo, procedimientos, personal involucrado y la calendarización, para que de esta sea útil para el auditor y sirva de guía para el desarrollo de la auditoría.

2.5.2. Clasificación

(Sotomayor, 2008) "clasifica a los programas de auditoría por su contenido en:

- **Programa general.-** Indica en forma muy escueta los procedimientos y técnicas a utilizar en un auditoría, de acuerdo con los objetivos que se persiguen.
- **Programa detallado o analítico.-** Describe con minuciosidad los procedimientos y técnicas a utilizar" (p. 75).

El programa general abarca ideas concretas y significativas, de fácil comprensión para el personal involucrado en la auditoría. El programa detallado es de fácil entendimiento para el personal sin importar qué lugar jerárquico tiene en la organización.

Según (Sotomayor, 2008) "los programas de auditoría por su aplicación se clasifican en:

- **Programa estandarizado o tipo.-** Indica procedimientos y técnicas aplicables a diversas organizaciones y entidades, originadas por coincidir ya sea en su estructura administrativa, giro, pertenencia al mismo grupo, o bien por ser clientes de la misma firma profesional de auditoría o consultoría.
- **Programa específico.-** Se diseña exclusivamente para una situación determinada e identificable, y requiere de la capacidad creativa del auditor administrativo para elaborarlo y aplicarlo" (pp. 75 - 76).

Los programas de auditoría por su aplicación pueden ser estandarizado y específico, los mismos que dependerán del área o áreas a ser auditadas.

Según (Sotomayor, 2008) "los programas de auditoría por su presentación se clasifican en:

- **Programa vertical.-** Incluye los elementos todos los elementos que componen el programa de trabajo, pero ordenados de manera vertical y descendente, de acuerdo con la secuencia.
- **Programa horizontal.-** Cuenta con los elementos estructurales de cualquier programa, sólo que el tiempo lo indica de izquierda a derecha en forma horizontal". (p. 76).

2.5.3. Ventajas

(Sotomayor, 2008) menciona que: las ventajas de utilizar los programas de trabajo son:

- Representa la guía formal para la realización de la auditoría.
- Impulsa el involucramiento del personal y su participación.
- Permite dar seguimiento a la planeación de la auditoría
- Establece un lenguaje común entre el equipo de trabajo.
- Facilita la comunicación entre el equipo y el auditado
- Al existir cambio de personal se eliminan contratiempos con el sucesor.
- Permite la retroalimentación del personal
- Facilita la verificación de los procedimientos y, en su caso, la adecuación
- Permite actuar en situaciones imprevistas.
- Detecta variaciones de tiempo, es decir, entre el programado y el real.
- Facilita al supervisor verificar el avance de las actividades con el auditor
- Permite corroborar la actividad realizada al final de la auditoría.(p. 76).

Los programas de trabajo permiten que el auditor tenga un control adecuado de las actividades planteadas para la auditoría, se puede también detectar que el tiempo programado sea igual al tiempo real.

2.6. PAPELES DE TRABAJO

Según (Aguirre Ormaechea, 2005) "los papeles de trabajo constituyen la constancia escrita del trabajo realizado por el auditor, cuyas conclusiones son las bases de la opinión reflejada en el informe de auditoría" (p. 33).

Los papeles de trabajo son todos los documentos preparados o recolectados por el auditor, mediante estos papeles de trabajo el auditor dejará constancia del trabajo realizado para poder emitir un criterio profesional de la situación de la organización.

2.6.1. Objetivos

(Aguirre Ormaechea, 2005), menciona que:

"El objetivo fundamental de los papeles de trabajo es suministrar evidencia de los procedimientos de trabajo realizados y los comentarios detallados que respaldan la opinión, se puede enumerar otros objetivos como:

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

Los papeles de trabajo ayudan al auditor a registrar de manera ordenada y detallada las actividades realizadas, para que posteriormente estos sirvan de base para emitir el informe final de auditoría.

2.6.2. Características

Los papeles de trabajo deben tener las siguientes características: completos, concisos y claros

Papeles de trabajo completos.- Según (Aguirre Ormaechea, 2005) "deben reunir las siguientes características:

- Identificar el alcance del servicio profesional encomendado
- Describir el trabajo realizado
- Identificar a los auditores que realizaron y supervisaron el trabajo.
- Identifica las fechas en que se realizó y revisó el trabajo
- Expresar las conclusiones alcanzadas
- Incluir una adecuada referenciación cruzada" (p. 34).

Papeles de trabajo concisos.- Según (Aguirre Ormaechea, 2005), "se deben preparar solamente los papeles de trabajo que sean estrictamente necesarios para la realización de la auditoría; prestando debida atención a la realización de memorándums, evitando incluir información que ya se encuentra en otros papeles de trabajo" (p. 35).

Papeles de trabajo claros.- Según (Aguirre Ormaechea, 2005) deben tener las siguientes características:

- "Buena ortografía y corrección en el lenguaje
- Nombres de empresas, lugares y personas bien expresados.
- Referenciación lógica y simple
- Reducido número de marcas de comprobación
- Adecuadas explicaciones a las marcas de comprobación
- No agrupar excesiva información en espacios reducidos" (p.35).

Es importante que los papeles de trabajo sean, completos, claros y concisos, para que así el auditor pueda entender de manera global la auditoría a ejecutarse en determinada organización por cuanto no solo es de uso personal del auditor.

2.6.3. Organización y Archivo

Para (Aguirre Ormaechea, 2005), "como norma general para la organización y archivo de los papeles de trabajo, se puede mencionar lo siguiente:

- Los papeles de trabajo irán convenientemente referenciados.
- Se agruparán por secciones o áreas que corresponda
- Separar los papeles de trabajo en dos grupo: Archivo Permanente, Archivo Corriente" (p. 35).

Archivo Permanente.- Para (Aguirre Ormaechea, 2005) el archivo permanente "contendrá todos aquellos documentos que contengan información relativa a la sociedad auditada que pueda ser de interés de auditorías sucesivas, este archivo incluirá al menos la siguiente información: datos generales, información contable, escrituras y contratos" (p. 36).

Archivo Corriente.- Según (Aguirre Ormaechea, 2005), "en este archivo se consignan las evidencias obtenidas en el desarrollo de la auditoría. Dentro de estos archivos se encuentran: archivo general, archivo de control interno y planificación y archivo por áreas" (p. 36).

Es importante que los papeles de trabajo se encuentren debidamente clasificados sean estos archivo corriente, como datos generales, información contable, contratos y escrituras de la organización; o a su vez archivo corriente, que es toda la información obtenida en el proceso de auditoría.

2.7. RIESGOS EN AUDITORÍA

Es aquel que existe en todo momento por lo cual genera la posibilidad de que un auditor emita una información errada por el hecho de no haber detectado errores o faltas significativas que podría modificar por completo la opinión dada en un informe.

2.7.1. Riesgo Inherente

(Whittington & Pany, 2005) define que el riesgo inherente "es la posibilidad de un error en una afirmación antes de examinar el control interno del cliente. Los factores que influyen en él, son la naturaleza del cliente y de su industria o la de una cuenta particular de los estados financieros" (p. 119).

Entre los factores que llevan a la existencia de este riesgos esta la naturaleza de las actividades económicas, como también la naturaleza de volumen tanto de transacciones como de productos.

2.7.2. Riesgo de control

(Whittington & Pany, 2005) define que el riesgo de control "es el de que el control interno no impida ni detecte oportunamente un error material. Se basa enteramente en el eficacia de dicho control interno" (p. 120).

Aquí influyen los sistemas de control interno para la aplicación y detección oportuna de irregularidades. Cuando existen bajos niveles de riesgos de control es porque se están aplicando buenos procedimientos para el correcto desarrollo de los procesos de la organización.

2.7.3. Riesgo de Detección

(Whittington & Pany, 2005) define que el riesgo de detección "es el de que los auditores no descubran los errores al aplicar sus procedimientos, es la posibilidad de que los procedimientos sólo lleven a concluir que no existe un error material en una cuenta o afirmación, cuando en realidad sí existe" (p. 120).

Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría por lo que se trata de la detección de la existencia de errores en el proceso realizado. Es importante este riesgo pues contribuye a debilitar el riesgo inherente y apoyar al riesgo de control.

2.8. MARCAS, ÍNDICES Y REFERENCIACIÓN CRUZADA

2.8.1. Marcas

Según (Aguirre Ormaechea, 2005) "las marcas de auditoría o tick - marks son los símbolos utilizados en la auditoría para explicar el trabajo realizado" (p. 39).

Las marcas de auditoría estándar que se recomienda utilizar son:

TABLA N° 1
MARCAS DE AUDITORÍA

~	Cotejado contra mayor o auxiliares
✓	Verificado
+	Confirmación enviada
Σ	Suma correcta
OF	Observación Física
A-Z	Nota explicativa
N/A	Procedimiento no aplicable
H1-n	Hallazgo de auditoría.

Elaborado por: La Autora

Estos símbolos utiliza el auditor para dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de la auditoría.

2.8.2. Índices

Según (Aguirre Ormaechea, 2005) "los índices son aquellos símbolos utilizados en los papeles de trabajo para que, ordenados de manera lógica, faciliten su manejo y archivo" (p. 38)

Los índices de referenciación suelen ser una combinación de letras y números para referenciar los papeles de un archivo por área y nos permita tener mayor control sobre ellos.

A continuación se presenta ejemplos que índices que pueden ser utilizados

TABLA N° 2
ÍNDICES DE AUDITORÍA

NOMBRE	ÍNDICE ALFABÉTICO	ÍNDICE NUMÉRICO
Archivo Permanente	AP	1
Información General	IG	2
Normativa General	NG	3
Archivo Corriente	AC	4
Programas de Auditoría	PA	5

Elaborado por: La Autora

2.8.3. Referenciación cruzada

Para (Aguirre Ormaechea, 2005) "se denomina referenciación cruzada al hecho de referenciar los datos o comentarios de un papel de trabajo con otro, por medio de la colocación de la referenciación del análisis con el cual se relaciona, es un cuadro interno de los papeles de trabajo" (p. 39).

La referenciación cruzada sirve para identificar las hojas de trabajo de donde se ha importado información para la elaboración de los papeles de trabajo.

2.9. HALLAZGOS

Según (Maldonado, 2011) "el concepto de hallazgo de auditoría, implica que éste tenga 4 atributos: condición, criterio, causa y efecto" (p. 69).

(Maldonado, 2011) menciona que "los atributos que deben incluir los hallazgos son:

- **Condición:** Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción, refleja el grado en que los criterios están siendo logrados. La condición puede tomar tres formas:
 - Los criterios se están logrando satisfactoriamente
 - Los criterios no se logran
 - Los criterios se están logrando parcialmente.
- **Criterio:** En la norma con la cual el auditor mide la condición, son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual.

Los criterios pueden ser los siguientes:

- Disposiciones por escrito
 - Sentido común
 - Experiencia del auditor
 - Opiniones independientes de expertos
 - Prácticas comerciales prudentes
 - Instrucciones verbales
 - Experiencias administrativas
 - Objetivos o políticas generales expresados verbalmente.
 - Prácticas generalmente observadas
- **Causa:** Es la razón fundamental por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma.

- **Efecto:** Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada, representa la pérdida en dinero o en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas (p. 71 - 73).

Los hallazgos de auditoría son las debilidades que el auditor observa en los procesos de la organización. Un hallazgo debe tener los 4 atributos, para que el lector entienda lo que ha encontrado.

2.10. EVIDENCIA

(Whittington & Pany, 2005), la evidencia de auditoría "es toda la información que utiliza el auditor para llegar a la conclusión en que se basa su opinión" (p. 122).

Según (Estupiñán Gaitán, 2004) una evidencia se considera competente y suficiente si cumple las características siguientes:

- **"Relevancia.-** Es la característica de que la información tiene una relación lógica con la decisión a tomar y sobre su conclusión.
- **Autenticidad.-** Es el registro respecto a que el asunto representa realmente lo que se supone que es y es verdadera en todas sus características.
- **Verificabilidad y Objetividad-** Es la oportunidad que tiene un auditor de comprobar, cotejar y asegurarse de la razonabilidad de las cifras y operaciones bajo facilidades dadas en los procedimientos internos de una empresa que permitan establecer conclusiones similares a entes de control y administrativos que posean bases técnicas de comprobación adecuadas.
- **Neutralidad.-** Es el requisito que esté libre de prejuicios. Si el asunto bajo estudio es neutral, no debe haber sido diseñado para apoyar intereses especiales" (p. 31).

Para (Franklin, 2013) "la evidencia se puede clasificar en:

- **Física:** Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos, y se presenta a través de notas, fotografías, cuadros, mapas o muestras materiales.
- **Documental.** Se obtiene por medio del análisis de documentos y está contenida en cartas, contratos, actas, minutas, facturas, recibos y toda clase de comunicación producto del trabajo.
- **Testimonial.** Se consigue de toda persona que realice declaraciones durante la aplicación de la auditoría.
- **Analítica.** Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desagregación de la información por áreas, apartados o componentes" (pp. 90 - 91).

La evidencia de auditoría es la información que el auditor consigue durante la auditoría, para sustentar su opinión, la misma que debe tener relevancia, autenticidad, verificabilidad y neutralidad, para que pueda ser evidencia competente en la auditoría.

2.11. PRUEBAS

Las evidencias que necesita el auditor para comprobar y considerar válido su examen se obtiene por medio de pruebas tales como:

- Prueba sustantiva
- Prueba de cumplimiento o control

2.11.1. Prueba sustantiva

<http://auditoriadesistemasunah.blogspot.com/2012/04/pruebas-de-cumplimiento-vs-pruebas.html> (UNAH, 2012), menciona que una prueba sustantiva fundamenta la

integridad de un procesamiento real. Provee evidencia de la validez e integridad de los saldos en los estados financieros y de las transacciones que respaldan dichos saldos. Los auditores podrían usar pruebas sustantivas para comprobar si hay errores monetarios que afecten directamente a los saldos de los estados financieros u otros datos relevantes de la organización".

2.11.2. Prueba de cumplimiento

<http://auditoriadesistemasunah.blogspot.com/2012/04/pruebas-de-cumplimiento-vs-pruebas.html> (UNAH, 2012) explica que las pruebas de cumplimiento consisten en recolectar evidencia con el propósito de probar el cumplimiento de una organización con procedimientos de control. Una prueba de cumplimiento determina si los controles están siendo aplicados de manera que cumplen con las políticas y los procedimientos de gestión.

Las pruebas sustantivas son aquellas que diseña el auditor con el fin de conseguir evidencia que permita dar validez y fiabilidad a la información financiera auditada y las pruebas de cumplimiento tiene como propósito verificar el cumplimiento de los sistemas de control dentro de una organización.

2.12. INFORME

(Sotomayor, 2008) menciona que el informe de auditoría "constituye el medio a través del cual el auditor comunica de manera formal y directa el reporte final de la auditoría, junto con las recomendaciones correspondiente, a la empresa que solicitó los servicios, específicamente a la alta gerencia.

Los objetivos del informe de auditoría según son:

- Informar con veracidad de hechos evaluados
- Convencer al auditado del contenido presentado
- Hacer recomendaciones apropiadas
- Presentar alternativas" (pp. 138 - 139).

Las características del informe de auditoría para (Sotomayor, 2008) son:

- "Objetividad
- Oportunidad
- Claridad
- Señalamiento de hechos relevantes" (p. 139).

Según (Mantilla B, 2009) las clases de informe de auditoría son:

- **Informe breve o corto.-** Es el documento formulado por el auditor para comunicar los resultados cuando se practica una auditoría administrativa en la cual los hallazgos no sean relevantes ni se desprendan responsabilidad.
- **Informe extenso o largo.-** Es el documento que prepara el auditor al finalizar el examen para comunicar sus resultados, en el que constará además de los comentarios, conclusiones y recomendaciones. (p. 79)

El Informe es la etapa final del proceso de auditoría, en el mismo consta las recomendaciones para mejorar el manejo y administración de la organización, este informe es presentado en forma escrita, presentando posibles alternativas para solucionar las falencias encontradas. Debe ser objetivo, oportuno, claro y señalar hechos relevantes identificados durante la auditoría.

2.13. INDICADORES

Según (Franklin, 2013) "Es una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación" (p. 144).

Según (Franklin, 2013) "para que los indicadores sean efectivos tienes que tener las siguientes características:

- Ser relevante o útil para la toma de decisiones.
- Factible de medir

- Fácil de llevar de una parte a otra.
- Altamente discriminativo
- Verificable
- Libre de sesgo estadístico o personal
- Aceptado por la organización
- Justificable con relación a su costo-beneficio
- Fácil de interpretar
- Utilizable con otros indicadores
- Tener precisión matemática en los indicadores cuantitativos
- Precisión conceptual en los indicadores cualitativos" (p. 144).

Según (Franklin, 2013), "por su nivel de aplicación los indicadores se dividen en:

Indicadores estratégicos: Permite identificar la contribución o aportación para lograr los objetivos estratégicos con relación a la misión de la organización.

Indicadores de servicio: Mide la calidad con que se generan los productos y servicios en función de estándares y la satisfacción de los clientes y proveedores.

Indicadores de gestión: Informan sobre procesos y funciones clave. Se utiliza en el proceso administrativo para:

- Controlar la operación
 - Prevenir e identificar desviaciones que impidan el cumplimiento de objetivos.
 - Determinar costos unitarios por áreas, programas, unidades de negocio y centros de control.
 - Verificar el logro de las metas e identificar las posibles desviaciones"
- (pp. 145 - 146).

Tomando la información de (Franklin, 2013) a continuación se presenta algunos ejemplos de los "indicadores de gestión que se utilizan en el proceso administrativo:

TABLA N° 3

INDICADORES DE GESTIÓN EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO

PLANEACIÓN	
<u>Empleados que la conocen</u> Total de empleados	<u>Empleados que participan en su definición</u> Total de empleados
<u>Objetivos alcanzados</u> Objetivos definidos	<u>Metas cualitativas alcanzadas</u> Metas cualitativas definidas
<u>Estrategias Implementadas</u> Total de estrategias	<u>Políticas aplicadas</u> Políticas establecidas
<u>Procedimientos aplicados</u> Procedimientos definidos	<u>Acciones realizadas</u> Acciones programadas
ORGANIZACIÓN	
<u>Área</u> Total de Áreas	<u>Empleados</u> Números de áreas
<u>Análisis de puestos</u> Total de personal	<u>Estudios administrativos realizados</u> Estudios administrativos propuestos
<u>Medidas de cambio emprendidas</u> Medidas de cambio propuestas	<u>Instrumentos técnicos utilizados</u> Instrumentos técnicos propuestos
DIRECCIÓN	
<u>Estilos de liderazgo actual</u> Total de estilos empleados	<u>Canales de comunicación utilizados</u> Canales de comunicación establecidos
<u>Insumos internos para mejorar el desempeño</u> Total de insumos	<u>Total de personal</u> Grupos de trabajo
<u>Personal con estrés</u> Total de personal	<u>Tecnología utilizada</u> Tecnología propuesta
CONTROL	
<u>Controles preventivos</u> Total de controles	<u>Normas aprobadas</u> Normas propuestas
<u>Controles presupuestarios</u> Total de controles	<u>Sistemas de gestión de la calidad</u> Total de sistemas

(pp. 158 - 171).

Los indicadores en la auditoría administrativa son muy importante pues permite que el auditor elabore juicios y realice comparaciones respecto al objetivo que debe alcanzar la organización.

2.13.1. Indicadores Administrativos

Según (Maldonado, 2011) "los indicadores administrativos son:

Eficiencia: consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y Financieros

Eficacia: es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos

Economía: se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible" (pp. 23 - 24).

Estos tres elementos deben estar relacionados entre sí, tomando en cuenta que la economía se refiere a la adquisición de productos a menor costo; eficiencia quiere decir que las actividades de la empresa se realizan siempre bien y la eficacia es obtener los resultados esperados.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis General

El realizar una auditoría administrativa en la empresa Rio Catering de la ciudad de Riobamba, permitirá determinar las áreas críticas de la empresa a fin de tomar medidas correctivas que permitan evaluar el desempeño alcanzado.

3.1.2. Hipótesis Específicas

- La fundamentación teórica de la auditoría administrativa servirán de base para la realización de la presente investigación.
- La ejecución de las fases de la auditoría administrativa en Rio Catering, ayudará identificar de mejor manera las diferentes áreas críticas de la empresa.
- Los resultados obtenidos de la auditoría administrativa ayudarán a los propietarios de la empresa a tomar medidas correctivas a cada uno de los problemas encontrados.

3.2. VARIABLES

3.2.1. Independiente

La auditoría administrativa

3.2.2. Variable Dependiente

Eficiencia, eficacia y economía.

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Tipos de estudios de investigación.

- **Investigación bibliográfica - documental.-** En base a la utilización de documentos elaborados e impresos, tales como folletos, revistas, textos, libros de la empresa Rio Catering entre otros; lograré obtener la información que se requiere en el trabajo investigativo.
- **Investigación de campo.-** Se realizará la obtención de datos en la relación directa investigador – realidad, sin controlar o manipular variable alguna. Se investigará los lugares donde Rio Catering realiza sus actividades diarias, para conocer la situación de sus trabajadores, y en los lugares donde entregan sus servicios para conocer la satisfacción de sus clientes.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Al ser la población muy pequeña se considerará el total como muestra para la presente investigación, la misma que está conformado por 27 personas que integran los propietarios, empleados y trabajadores de Rio Catering distribuidos de la siguiente manera:

- Propietarios 1
- Empleados 1
- Trabajadores 25

3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.5.1. Métodos de Investigación.

- **Método Deductivo.-** Es el método que va de afirmaciones de carácter general de la empresa hacia afirmaciones particulares, se ha dicho que las verdades establecidas

por la ciencia tienen que confrontarse con la realidad a través de las conclusiones que se deduzcan de los planteamientos generales leyes, principios, categorías, conceptos e hipótesis.

El método deductivo se aplicará en la presente investigación partiendo de la información administrativa general de Rio Catering para llegar al análisis de los problemas concretos y particulares.

- **Método Analítico – Sintético.-** Este método permitirá analizar las debilidades y a la vez establecer soluciones oportunas.

3.5.2. Técnicas.

- **Encuesta.-** Es una técnica que se caracteriza por que la persona investigada llena el cuestionario sin intervención o supervisión del investigador. Mediante la aplicación de un cuestionario se aplicará a los trabajadores de la empresa de Rio Catering, a fin recolectar información necesaria para la auditoría.
- **Entrevista.-** Es una conversación sana que se propone un determinado objetivo. Tres son sus elementos, Entrevistador, entrevistado y la relación al entrevistado. Se realizará la entrevista a la propietaria y empleados de la empresa Rio Catering.

Estas técnicas son fundamentales para la recolección de información. Serán aplicadas al propietario y empleados de Rio Catering.

3.5.3. Instrumentos.

- **Cuestionario.-** Es el instrumento técnico que se emplea en la encuesta y en la entrevista respectivamente. Para la encuesta se denomina cuestionario y para la entrevista se denomina formulario o guía de entrevista.

- **Guía de entrevista.**- Mediante la entrevista, se recolectará la opinión personal de la propietaria de la empresa.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

Auditoría administrativa de la Empresa Rio Catering de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.

Riocatering
Servicio de Alimentación



4.1. FASES DE LA PROPUESTA

FASES DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA	
FASE I:	Familiarización y revisión de legislación
FASE II:	Evaluación del sistema de control interno
FASE III:	Desarrollo de hallazgos (examen profundo de áreas críticas)
FASE IV:	Redacción de Informe y Comunicación de Resultados

4.2. IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

4.2.1. Archivo Permanente

EMPRESA RIO CATERING		AP
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA		
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012		
ARCHIVO PERMANENTE		
		
ÍNDICE DEL ARCHIVO PERMANENTE	REF. PT.	
<ul style="list-style-type: none">• Propuesta de Servicios Profesionales• Carta de Aceptación• Orden de Trabajo• Contrato de Trabajo• Notificación de Inicio de la Auditoría• Información General	PS 1/3	
	CA	
	OT	
	CT 1/3	
	IA	
	IG 1/8	
Elaborado por: PVZS		Fecha: 02-06-2014
Revisado por: CADR - SSEM		Fecha: 25-06-2014



**EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Propuesta de Servicios Profesionales**

PS 1/3

Riobamba, 16 de Junio del 2014

Señora

Elba Verónica Brito Borja

PROPIETARIA DE LA EMPRESA RIO CATERING

Presente.

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, yo Paulina Verónica Zúñiga Silva, me dirijo a Ud. para agradecer la apertura que me ha brindado, proporcionándome la información requerida para realizar mi trabajo de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría CPA.

Mi propuesta es la siguiente:

NATURALEZA:

Auditoría Administrativa a la empresa Rio Catering de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

ALCANCE:

La auditoría administrativa de la empresa Rio Catering, comprende el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.

JUSTIFICACIÓN:

Rio Catering desde su tiempo de creación no ha realizado ningún tipo de auditoría, debido a

Elaborado por:

PVZS

Fecha:

16-06-2014

Revisado por:

CADR - SSEM

Fecha:

25-06-2014



EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Propuesta Técnica

PS 2/3

que su propietaria considera la auditoria como una herramienta opcional y por lo tanto no se le da la importancia que requiere. Esto ha ocasionado que los objetivos, misión y visión planteados por la empresa no sean cumplidos.

La presente Auditoría Administrativa permitirá determinar las falencias en la administración de la empresa y acoger las recomendaciones dictadas, las mismas que serán plasmadas en el informe final de auditoría.

OBJETIVOS:

- Descubrir deficiencias o irregularidades en alguna de las partes de la empresa examinadas y apuntar sus probables soluciones.
- Evaluar el comportamiento organizacional.
- Optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la empresa.

ETAPAS EN LAS QUE SE EJECUTARÁ LA AUDITORÍA:

- **FASE I:** Familiarización y revisión de legislación
- **FASE II:** Evaluación del sistema de control interno
- **FASE III:** Desarrollo de hallazgos (examen profundo de áreas críticas)
- **FASE IV:** Redacción de Informe y Comunicación de Resultados

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Considerando el COSO II, se analizará y evaluará los cinco componentes del control interno:

- Ambiente de control
- Evaluación del riesgo

Elaborado por: PVZS	Fecha: 16-06-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 25-06-2014



EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Propuesta de Servicios Profesionales

PS 3/3

- Actividades de control
- Información y Comunicación
- Monitoreo

El servicio será personalizado con un alto valor profesional.

Atentamente;

Paulina Verónica Zúñiga Silva
Auditora

Elaborado por: PVZS	Fecha: 16-06-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 25-06-2014



EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Carta de Aceptación

CA

Riobamba, 17 de Junio del 2014.

Señora

Paulina Verónica Zúñiga Silva
ZÚÑIGA & ASOCIADOS AUDITORES

Presente.-

Estimada auditora:

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que una vez revisada la propuesta de servicios profesionales enviada por su firma auditora, Rio Catering, acepta la propuesta enviada con respecto a la auditoría administrativa de Rio Catering, del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012; esperando que la auditoría de los resultados esperados y que el informe final emitido me permita tomar medidas correctivas, a fin de mejorar la administración de mi empresa.

Atentamente;

Elba Verónica Brito Borja
Gerente - Propietaria

Elaborado por: PVZS	Fecha: 17-06-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 25-06-2014



**EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Orden de Trabajo**

OT

Riobamba, 18 de Junio del 2014

Señora

Paulina Verónica Zúñiga Silva

ZÚÑIGA & ASOCIADOS AUDITORES

Presente.-

Dar cumplimiento al proyecto de tesis, con el Auditoría Administrativa de la empresa Rio Catering de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012, el mismo que fue aprobado por la Facultad de Administracion de Empresas Unidad de Educación a Distancia.

Se faculta a usted que actué en calidad de auditora externa, se le entregará todo lo necesario para el trabajo.

Atentamente;

Dr. Sergio Saúl Esparza

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
18-06-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
25-06-2014



**EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Contrato de Trabajo**

CT 1/3

CONTRATO DE TRABAJO

Comparecen a la celebración del presente contrato, por una parte, Rio Catering, representada por la Señora Verónica Brito, en su calidad de propietaria y representante legal de la misma y, por otra parte Zúñiga & Asociados Auditores, representada por la Señora Paulina Zúñiga, quien actúa como Auditora; quienes en adelante y para efectos de este Contrato se denominarán simplemente, "CLIENTE" y "AUDITOR", respectivamente, al tenor de las siguientes cláusulas.

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES.-

Mediante oficio s/n con fecha 11 de marzo del 2013, se autorizó realizar la auditoría administrativa de la empresa Rio Catering de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012, el mismo que fue aprobado por la ESPOCH.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO

Realizar una Auditoría Administrativa durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012, a las actividades y procesos que desempeña la empresa Rio Catering, cuyos resultados serán presentados mediante un informe, el mismo que cumplirá con las normas de auditoría aceptadas.

CLÁUSULA TERCERA: PLAZO

El plazo para la ejecución de la auditoría administrativa será de 180 días, contados a partir de la firma del presente contrato.

CLÁUSULA CUARTA: MONTO

Este contrato no establece ningún monto, pues se trata de un requisito para cumplir con la titulación en la carrera de Contabilidad y Auditoría.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 23-06-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 25-06-2014



**EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Contrato de Trabajo**

CT 2/3

CLÁUSULA QUINTA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE

EL CLIENTE deberá poner a disposición del AUDITOR la información, documentos y registros que éste le solicite, el CLIENTE se compromete a brindar la cooperación necesaria para facilitar la consecución del trabajo por parte del AUDITOR dentro del plazo previsto en la cláusula tercera.

CLÁUSULA SEXTA: OBLIGACIONES DEL AUDITOR

El Auditor emitirá los siguientes informes:

- a. Desarrollar la auditoría de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas.
- b. Guardar estricta reserva sobre cualquier información interna de la EMPRESA, obtenida durante el desarrollo del presente contrato.
- c. Elaboración y presentación ante la propietaria del informe final de auditoría.

CLÁUSULA SÉPTIMA: CONFIDENCIALIDAD

El AUDITOR no deberá divulgar ninguna información suministrada por la EMPRESA generada u obtenida por el AUDITOR en la ejecución del presente contrato, así como cualquier información que tenga relación con la presente negociación, sin el consentimiento previo de la EMPRESA.

CLÁUSULA OCTAVA: DOMICILIO

Para todos los efectos de este contrato, las partes convienen en señalar su domicilio en la ciudad de Riobamba.

Para efectos de comunicación o notificaciones, las partes señalan como su dirección, las siguientes:

Elaborado por: PVZS	Fecha: 23-06-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 25-06-2014



EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Contrato de Trabajo

CT 3/3

DEL CLIENTE:

Nombre de la Empresa: Rio Catering

Representante Legal: Elba Verónica Brito Borja

Dirección: Avda. Pedro Vicente Maldonado Km. 1/2 vía a Guayaquil

Teléfono: 032306032

FIRMA AUDITORA:

Nombre: Zúñiga & Asociados Auditores

Representante Legal: Paulina Verónica Zúñiga Silva

Dirección: Avda. Once de Noviembre y José de Villamil

Teléfono: 032317076

Correo electrónico: paulyzu_26@hotmail.com

CLÁUSULA NOVENA: ACEPTACIÓN DE LAS PARTES.-

Libre y voluntariamente, las partes expresamente declaran su aceptación a todo lo convenido en el presente contrato y se someten a sus estipulaciones. Riobamba a los 23 días del mes de Junio del 2014.

Riobamba a los 23 días del mes de Junio del 2014.

Sra. Elba Verónica Brito Borja
PROPIETARIA

Paulina Verónica Zúñiga Silva
AUDITOR

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
23-06-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
25-06-2014



EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Notificación de Inicio de Auditoría

IA

Riobamba, 25 de junio del 2014

PARA: Sra. Elba Verónica Brito Borja
PROPIETARIA DE LA EMPRESA RIO CATERING
DE: Paulina Verónica Zúñiga Silva
AUDITORA ZÚÑIGA & ASOCIADOS AUDITORES
ASUNTO: Notificación de Inicio de Auditoría

Presente.

De mi consideración:

En cumplimiento con el contrato suscrito con la empresa Rio Catering, notifico a usted que se dará inicio a la Auditoría Administrativa del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012, con el propósito de que se sirva dar las facilidades necesarias para la ejecución del trabajo.

Atentamente;

Paulina Verónica Zúñiga Silva
AUDITORA

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
25-06-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
25-06-2014

INFORMACIÓN GENERAL

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA RIO CATERING.

Riocatering
Servicio de Alimentación



RAZÓN SOCIAL:	Rio Catering
REPRESENTANTE LEGAL:	Brito Borja Elba Verónica
NÚMERO DE RUC:	0603471129001
TIPO DE EMPRESA:	Servicio
ACTIVIDAD ECONÓMICA:	Suministrar comida preparada a nivel industrial
UBICACIÓN:	Av. Pedro Vicente Maldonado km ½ vía a Guayaquil
CANTÓN:	Riobamba
PROVINCIA:	Chimborazo

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Rio Catering nace en el año 2005 en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, de la idea del matrimonio Parra Brito, que buscaba encontrar una fuente de ingreso estable que les permitiera cubrir todas sus necesidades básicas, a la vez construir un patrimonio que más adelante pudieran entregar a sus hijos.

A partir de entonces ofrece el servicio de entrega de alimentos a varias empresas enfocándose en el sector público, en donde ha adquirido mayor experiencia; cuenta con un

Elaborado por: PVZS	Fecha: 30-06-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 01-07-2014



EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Información General

IG 2/7

equipo humano dedicado y comprometido con la empresa y con su progreso, lo que les ha permitido seguir creciendo.

El mercado, hoy en día; tiene muchas opciones por escoger en lo que se refiere al servicio de alimentación, existe mucha competencia, por lo que se vuelven más exigente al momento de elegir este servicio; comparan precios, variedad, calidad y servicio. Esto hace que las empresas de catering surjan más y mejoren sus procesos.

Rio Catering ha logrado posesionarse en el mercado actual debido al servicio que ofrece a sus clientes, con materia prima de calidad y satisfaciendo todas sus necesidades, convirtiéndose así en una empresa reconocida en el sector a nivel local y nacional.

MISIÓN

Satisfacer las necesidades alimentarias de nuestros clientes, brindando un servicio de calidad.

VISIÓN

Ser la empresa líder en el servicio de catering y ser reconocidos, tanto por la calidad de nuestros productos, como la calidez de nuestros trabajadores.

OBJETIVOS GENERALES DE LA EMPRESA.

- Contribuir al desarrollo integral de los comensales ofreciendo una comida saludable y equilibrada.
- Mejorar día a día los servicios ofrecidos, manteniendo un contacto permanente con nuestros clientes.

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
30-06-2014

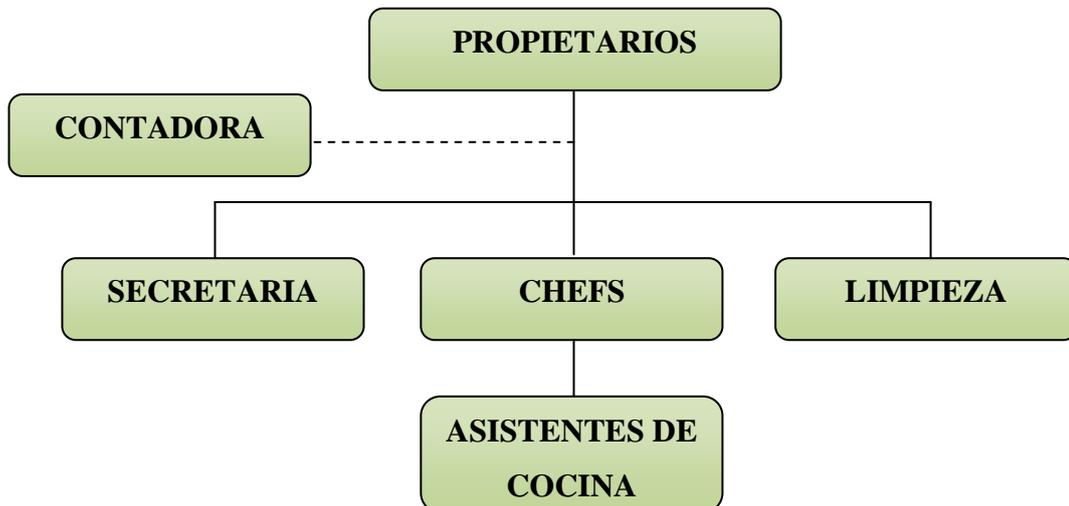
Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
01-07-2014

- Capacitar continuamente al personal de acuerdo al área en que cada uno se desenvuelve.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

GRÁFICO N° 1
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE RIO CATERING



Fuente: Rio Catering

Elaborado por: La Propietaria

BASE LEGAL.

La base legal con la que Rio Catering desempeña sus actividades es la siguiente:

- Constitución de la República
- Ley de Seguridad Social
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su reglamento

Elaborado por: PVZS	Fecha: 30-06-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 01-07-2014



EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Información General

IG 4/7

- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su reglamento
- Código Trabajo
- Código Tributario
- Reglamento de Comprobantes de Ventas y Retención
- Reglamento para otorgar permisos de funcionamiento a los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario.

ORGANISMOS DE CONTROL

Servicio de Rentas Internas

El Servicio de Rentas Internas (SRI) es una entidad técnica y autónoma que tiene la responsabilidad de recaudar los tributos internos establecidos por Ley mediante la aplicación de la normativa vigente. Su finalidad es la de consolidar la cultura tributaria en el país a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes

Rio Catering para iniciar sus actividades económicas apertura el RUC N° 0603471129001 el 09 de Marzo del 2005, su actividad principal es el abastecimiento de alimentación por encargo; el RUC está formado por el número de cédula de identidad de la propietaria agregado los dígitos 001. La representante legal es la Sra. Verónica Brito.

Sistema Nacional de Contratación Pública

El Servicio Nacional de Contratación Pública –SERCOP –, reemplazó al Instituto de Contratación Pública, como un organismo de derecho público, técnico, regulatorio, con

Elaborado por: PVZS	Fecha: 30-06-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 01-07-2014



EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Información General

IG 5/7

personalidad jurídica propia y autonomía administrativa, técnica, operativa, financiera y presupuestaria y ejercerá la rectoría del Sistema Nacional de Contratación Pública.

Con fecha 25 de diciembre del 2011 Rio Catering apertura el Registro Único de Proveedores (RUP), requisito obligatorio para todos los proveedores que aspiran ser beneficiados de la adjudicación de contratos con entidades del estado Ecuatoriano.

Ministerio de Salud Pública

Ministerio de Salud Pública vela por el Sistema Nacional de Salud en Ecuador, garantizando la seguridad alimentaria, ambiental y el acceso a los servicios médicos

Rio Catering a través del MSP ha obtenido el permiso de funcionamiento para que pueda desarrollar sus actividades diarias, garantizando a sus clientes que el servicio cumple con todos los requisitos legales de sanidad.

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es el organismo ecuatoriano encargado de brindar la seguridad social, a la población urbana y rural en dependencia laboral o no, con sede principal en la ciudad de Quito y agencias en casi todas las capitales de provincia. Dentro de sus funciones se encuentra la cobertura médica a sus afiliados, préstamos hipotecarios y quirografarios y el acceso a pensiones de jubilación a los trabajadores.

Rio Catering en calidad de empleador tiene la obligación de afiliar a sus trabajadores al I.E.S.S. desde su primer día de labores, sin consideración a la modalidad de trabajo o

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
30-06-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
01-07-2014

tiempo en el servicio. Con ello, nace la obligación por parte de pagar al I.E.S.S. los aportes, en los montos, forma y plazos que determina la ley.

Ministerio de Relaciones Laborales

El Ministerio de Relaciones Laborales es una institución que busca cambiar la actual relación capital – trabajo con un enfoque dirigido al desarrollo de los trabajadores y a la justicia laboral, siendo el ser humano el centro de toda política. Sustentada en una estructura integral, sostenible y transparente, que permita alcanzar el buen vivir, impulsando el empleo digno e inclusivo que garantice la estabilidad y armonía en las relaciones laborales con un permanente diálogo social, promoviendo el progreso e incremento de la productividad y los beneficios, especialmente de los trabajadores.

Rio Catering al momento de contratar a una persona inscribe el contrato de trabajo en el Ministerio de Relaciones Laborales.

Cuerpo de Bomberos

El cuerpo de bomberos emite el permiso a todo local previo a la aprobación de su funcionamiento, el mismo que es otorga de acuerdo al tipo de actividad y riesgo de cada establecimiento durante un año.

ACTIVIDADES QUE DESARROLLA.

Catering Industrial.- Brindado a empresas o industrias en situaciones fuera de lo común, empresas que operan en zonas selváticas o montañosas, las cuales laboran con horarios corridos de trabajo por lo que requieren todas las comodidades que la alimentación lo requiera, el volumen de alimentos servidos diariamente es grande y de estilo casero.

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
30-06-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
01-07-2014



EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Información General

IG 7/7

Catering Corporativo.- Es el servicio de comida prestada a clientes que figuran con la denominación de su razón social, es decir que sus clientes son empresas, instituciones que contratan el servicio de abastecimiento de alimentos a sus trabajadores ya sean estos de alimentación diaria o en ocasiones especiales.

Catering Social.- Es el servicio de alimentos fuera del establecimiento de producción, en lugares escogidos por los clientes y en muchos de los casos en sus domicilios.

MERCADO AL QUE ATIENDE.

- Centro de Rehabilitación Social de Alausí
- Centro de Rehabilitación Social de Riobamba
- Centro de Adolescentes Infractores de Riobamba
- Centro de Rehabilitación Social de Amato
- Centro de Rehabilitación Social de Latacunga
- Grupo de Operaciones Especiales de Guano (GOE)

PROVEEDORES.

Los proveedores de Rio Catering son empresas con muchos años de experiencia lo que hacen que los productos utilizados para la preparación de los diferentes menús sean de calidad. Dentro de los proveedores más importantes están:

- Pronaca Elaborados Cárnicos S.A.
- La Fabril Distribuidora Cedeño López
- Embutidos Don Diego Catalina Esperanza Ruíz Ruíz
- Cárnicos San Pedrito Sofía Genoveva Villacís Trujillo
- Supermaxi

Elaborado por: PVZS	Fecha: 30-06-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 01-07-2014

4.2.2. Archivo Corriente

AC

EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

ARCHIVO CORRIENTE

Riocatering
Servicio de Alimentación



Elaborado por: PVZS	Fecha: 07-07-2014
Revisado por: CADR – SSEM	Fecha: 08-07-2014

TABLA N° 4
ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE

IAC	Índice Archivo Corriente
FASE I: FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LEGISLACIÓN	
PA	Programa de Auditoría
CN	Cédula narrativa de la visita preliminar
EG	Entrevista a la gerente
ET	Encuesta a los trabajadores
IVP	Informe de la visita preliminar
MP	Memorando de Planificación
FASE II: EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
PA	Programa de Auditoría
CCI	Cuestionarios de Control Interno
IECI	Informe del Control Interno
FASE III: DESARROLLO DE HALLAZGOS	
HH	Hoja de Hallazgos
FASE IV: REDACCIÓN DE INFORME Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	
CR	Comunicación de Resultados
BI	Borrador del Informe
CLB	Acta de Lectura del Borrador
IF	Informe Final

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
07-07-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
08-07-2014



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Índice del Archivo Corriente
Índice de Auditoría

IA

ÍNDICE DE AUDITORÍA

AP	Archivo Permanente
OT	Orden de Trabajo
CT	Contrato de Trabajo
NA	Notificación de Inicio de la Auditoría
IG	Información General
AC	Archivo Corriente
IAC	Índice del Archivo Corriente
IP	Información preliminar
IA	Índice de Auditoría
MA	Marcas de Auditoría
BL	Base Legal
PA	Programa de Auditoría
HH	Hoja de Hallazgos
VP	Visita Preliminar
CCI	Cuestionario de Control Interno
INF	Informe
MP	Memorándum Preliminar
ET	Encuesta Trabajadores
EG	Encuesta General
IG	Indicadores de gestión
SSEM	Sergio Saúl Esparza Moreno
CADR	Carlos Augusto Delgado Rodríguez
PVZS	Paulina Verónica Zúñiga Silva

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
07-07-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
08-07-2014:

MARCAS DE AUDITORÍA	
MARCAS	SIGNIFICADO
=	Conciliado
√	Revisado
Σ	Totalizado
×	Mal estructurado
≠	Incumplimiento de la normativa
↔	Duplicidad de funciones
*	Hallazgo
©	Comprobado
Φ	Sin respuesta
N/A	Procedimiento no aplicable
⊖	Observado
Č	Corrección realizada
Đ	Sin documentación
⌘	Expedientes desactualizados

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
07-07-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
08-07-2014

4.2.2.1. FASE I: Familiarización y revisión de legislación

EMPRESA RIO CATERING

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

FASE I:

FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LEGISLACIÓN

Riocatering
Servicio de Alimentación



Elaborado por: PVZS	Fecha: 10-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 13-07-2014



EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Programa de Auditoría
Fase I: Familiarización y revisión de la legislación

PA 1/3

Entidad: Empresa Rio Catering

Tipo de Examen: Auditoría Administrativa

Objetivo:

Obtener información básica sobre la empresa, con el fin evaluar el cumplimiento de las actividades, objetivos, misión y visión y así determinar los puntos débiles para sugerir las recomendaciones respectivas.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elaborar la cédula narrativa de la visita preliminar	CN ½		14-07-2014
2	Aplicar una entrevista a la gerente - propietaria de Rio Catering	EG ½		15-07-2014
3	Realizar una encuesta a los trabajadores de Rio Catering	ET 1/11		15-07-2014
4	Elaborar el Informe de la visita preliminar	IVP 1/3		18-07-2014
5	Descripción de las leyes que regulan las actividades	DL 1/4		20-07-2014
6	Realizar el memorando de planificación	MP 1/8		22-07-2014

Elaborado por: PVZS	Fecha: 10-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 13-07-2014



**EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Cédula Narrativa**

VP 1/3

VISITA PRELIMINAR

Luego de haber tenido un diálogo con la propietaria de Rio Catering, la Señora Verónica Brito y explicarle en qué consiste la auditoría procedí a realizar un recorrido por las instalaciones de la empresa el 14 de Julio del 2014

Rio Catering es una empresa que se dedica al suministro de alimentos a nivel industrial, cuenta con una bodega de productos perecibles, bodega de productos no perecibles, cuarto frío, cocina, panadería y área administrativa. Cuenta con el permiso del Ministerio de Salud, el mismo que fue otorgado previo al cumplimiento de varios requisitos que exige el ministerio (Anexo N°1). El espacio físico no se encuentra bien distribuido, las bodegas se encuentran distantes a la cocina, provocando incomodidad de los trabajadores al momento de requerir los productos para la preparación de alimentos; el área administrativa es aún más distante del área operativa, lo que genera que exista un control inadecuado del personal. El área administrativa de la empresa es muy pequeña, lo que impide muchas veces que los trabajadores, proveedores y clientes sean atendidos debidamente.

El control del personal se lo realiza por medio de registros manuales, donde se anota la hora de ingreso y salida, estos documentos no son confiables para la propietaria de la empresa, pues al ser manual es susceptible a modificaciones y alteración de la información por parte de los trabajadores.

El personal recibe una inducción con respecto al manejo y manipulación de alimentos por parte de la empresa y es al momento en que ingresa a trabajar, y así los conocimientos adquiridos en la inducción pongan en práctica en el puesto a desempeñar.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 14-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 15-07-2014



**EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Cédula Narrativa**

VP 2/3

Para la selección del personal, no existe algún manual donde se establezca los requisitos que debe cumplir el personal, simplemente es por criterio de la propietaria la selección del personal, cuando se requiere personal se publica en el diario de circulación local el anuncio, una vez analizadas las carpetas presentadas se comunica para la entrevista personal, con los resultados de la entrevista y la carpeta son comunicados para que se acerquen a la empresa y se legalice el contrato de trabajo.

De los 26 trabajadores de Rio Catering no todos tienen título de tercer nivel; existen en el área administrativa la contadora que es Ingeniera en Contabilidad y Auditoría y la Secretaria que es Ingeniera en Administración de Empresa; en el área de producción 9 trabajadores tienen título de Licenciados en Gastronomía y los 15 trabajadores restantes tienen únicamente cursos realizados de cocina y experiencia en trabajos similares de más de tres años.

El archivo de documentación de la empresa se lo realiza de manera organizada, existen carpetas individuales para facturas de compras, facturas de ventas, comprobantes de retención, rol de pagos, carpetas individuales del personal, contratos, pago del IESS, registro de asistencia, declaración de impuestos, permisos de funcionamiento y hojas de requerimiento de insumos. Mantienen información digital de roles de pago y de las compras y ventas que son utilizadas cada mes para la declaración de Impuestos.

Se factura mensualmente el total de comidas entregadas en los diferentes CRS, la factura es emitida los primeros cinco días de cada mes a nombre del Ministerio de Justicia del Ecuador, adjuntando los respectivos informes de los Directores de cada CRS, posterior a eso ingresa la documentación al área de control previo del ministerio donde se revisa y se verifica que cumpla con los requerimientos establecidos para continuar con el proceso de Pago. Facturado anualmente 2000.000,00 y se ha logrado

Elaborado por: PVZS	Fecha: 14-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 15-07-2014



**EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Cédula Narrativa**

VP 3/3

cobrar En cuanto a la tecnología Rio Catering cuenta con un cuarto frio, diseñado para mantener conservado los productos, y el transporte de la alimentación que permite mantener caliente a los alimentos hasta ser distribuidos en los diferentes lugares.

Existe una rotación de personal a fin de cumplir con los horarios establecidos por la empresa, el primer turno es de 04h00 a 13h00 y de 13h00 a 22h00

Elaborado por: PVZS	Fecha: 14-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 15-07-2014



**EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Entrevista al Gerente**

**EG
1/2**

Entrevistada: Señora Elba Verónica Brito Borja.

Fecha: 14 de Julio del 2014

Objetivo: Obtener información general de Rio Catering a fin de conocer la situación Administrativa.

1. ¿Cuántos años funciona la empresa?

Rio Catering fue creada en el 2005, aproximadamente 10 años.

2. ¿Durante el tiempo de creación se ha realizado alguna auditoría?

No, no se ha realizado ningún tipo de auditoría.

3. ¿Cree usted que en su empresa existe una correctamente administración?

Creo que no porque muchas de las veces he tomado decisiones sin pensar si es o no correcto administrativamente, ocasionando problemas que han afectado significativamente a la empresa.

4. ¿La empresa tiene un manual para el reclutamiento de personal?

No, no existe ningún manual para el reclutamiento de personal, el reclutamiento lo hacemos por comunicado escrito o radial en los medios locales, de esta manera convocamos al personal que se requiere.

3. ¿La empresa brinda capacitación a los trabajadores?

No existe capacitación al personal, únicamente al momento en que ingresa un nuevo trabajador se le realiza una inducción de las funciones que va a realizar en la empresa.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 15-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 16-07-2014

4. ¿El personal tiene claro las funciones que deben realizar?

Si, existe una distribución adecuada de funciones, evitando así duplicidad en el trabajo y retraso en las entregas de alimentación.

5. ¿Existe rotación en los horarios de trabajo?

Bueno respecto a los horarios, existen dos horarios de trabajo de 04h00 a 13h00 y de 13h00 a 22h00 rotativos pues las actividades de la empresa así lo requiere, de esta manera el personal rota constantemente para cubrir los turnos que la empresa requiere.

6. ¿Existe un control adecuado del personal en la empresa?

Creo que en la ciudad de Riobamba, es donde se tiene más control, porque constantemente estamos realizando controles al personal pero en las demás ciudades se nos complica por lo que no estamos convencidos que los trabajadores estén cumpliendo con sus funciones.

7. ¿La infraestructura de la empresa es adecuada para realizar sus actividades?

Si, es una infraestructura apropiada para la preparación de alimentos, ha sido diseñada para que cumpla con los requisitos que el Ministerio de Salud solicita para extender los permisos pertinentes.

8. ¿Considera que la empresa alcanzado los objetivos propuestos?

Si porque no enfocamos en ofrecer un servicio de alimentación de calidad.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 15-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 16-07-2014



**EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Encuesta a los Trabajadores**

**ET
1/11**

Encuesta realizada: Trabajadores/as de Rio Catering

Fecha: 15 de Julio del 2015.

Objetivo: Conocer la situación administrativa de Rio Catering

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA	
		SI	NO
1.	¿En la empresa se ha elaborado algún tipo auditoría?	0	26
2.	¿Considera usted importante la realización de una Auditoría Administrativa que permita alcanzar el cumplimiento de los objetivos y metas la de empresa?	24	2
3.	¿Cree usted que exista eficiencia en la administración de Rio Catering?	15	11
4.	¿La empresa cuenta con un organigrama funcional?	9	17
5.	¿Conoce las funciones que usted debe cumplir en el puesto en el que se desempeña?	26	0
6.	¿Se realiza un control de la puntualidad y asistencia del personal?	26	0
7.	¿La empresa le brinda capacitación en el área en el que se desempeña?	6	20
8.	¿Existe rotación de personal para cumplir los horarios establecidos por la empresa?	26	0
9.	¿En cuanto al archivo de la empresa, cuando usted requiere algún tipo de información y solicita es atendido su pedido oportunamente?	19	7
10.	¿Cumple la empresa con todos los requerimientos legales para su funcionamiento?	26	0

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
15-07-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
17-07-2014

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1. ¿En la empresa se ha elaborado algún tipo auditoría?

TABLA N° 5

¿En la empresa se ha elaborado algún tipo auditoría?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0.00%
NO	26	100.00%
TOTAL	26	100.00%

GRÀFICO N° 2



INTERPRETACIÓN:

Desde su creación la empresa no ha realizado ningún tipo de auditoría, debido al desconocimiento de su propietaria de la importancia de realizar una auditoría una vez al año que ayude a detectar las falencias y buscar posibles soluciones.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 15-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 17-07-2014

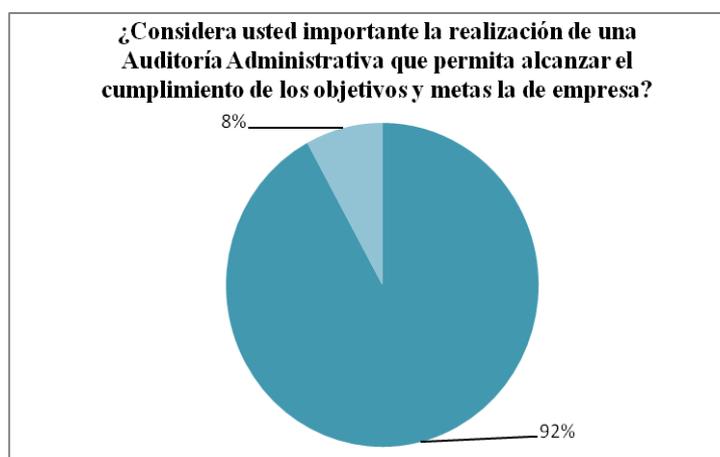
2. ¿Considera usted importante la realización de una Auditoría Administrativa que permita alcanzar el cumplimiento de los objetivos y metas la de empresa?

TABLA N° 6

¿Considera usted importante la realización de una Auditoría Administrativa que permita alcanzar el cumplimiento de los objetivos y metas la de empresa?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	92.00%
NO	2	8.00%
TOTAL	26	100.00%

GRÁFICO N° 3



INTERPRETACIÓN:

En toda empresa es importante que se realice una auditoría administrativa a fin de evaluar el desempeño de la organización y establecer en qué grado se han alcanzado los objetivos planteados.

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
15-07-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
17-07-2014

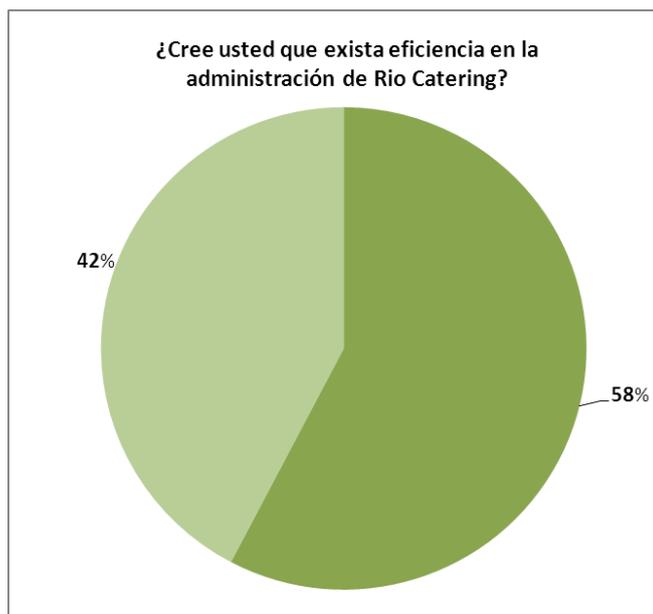
3. ¿Cree usted que exista eficiencia en la administración de Rio Catering?

TABLA N° 7

¿Cree usted que exista eficiencia en la administración de Rio Catering?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	58,00%
NO	11	42,00%
TOTAL	26	100,00%

GRÁFICO N° 4



INTERPRETACIÓN:

No existe eficiencia en la administración de la empresa pues los recursos existen no son aprovechados al máximo, esto impide que se alcancen las metas y objetivos planteados.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 15-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 17-07-2014

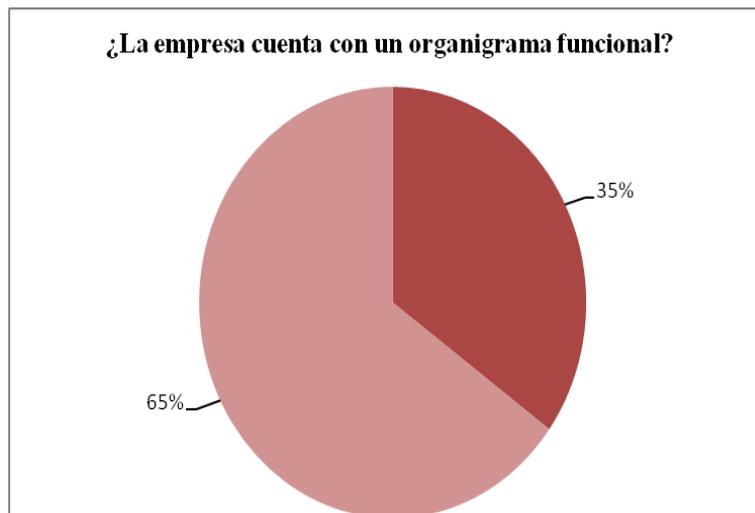
4. ¿La empresa cuenta con un organigrama funcional?

TABLA N° 8

¿La empresa cuenta con un organigrama funcional?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	35,00%
NO	17	65,00%
TOTAL	26	100,00%

GRÁFICO N° 5



INTERPRETACIÓN:

La empresa no cuenta con un organigrama funcional, el mismo que sirva de base para que los trabajadores conozcan claramente las funciones que cada puesto debe desempeñar y así evitar duplicidad de tareas.

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
15-07-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
17-07-2014

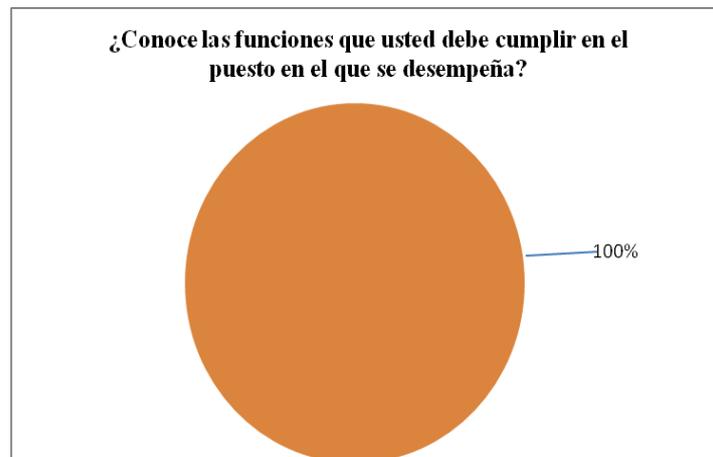
5. ¿Conoce las funciones que usted debe cumplir en el puesto en el que se desempeña?

TABLA N° 9

¿Conoce las funciones que usted debe cumplir en el puesto en el que se desempeña?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	26	100,00%

GRÁFICO N° 6



INTERPRETACIÓN:

Todo el personal de la empresa conoce las funciones que deben cumplir en el puesto en el que se desempeñan dentro de la empresa.

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
15-07-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
17-07-2014

6. ¿Se realiza un control de la puntualidad y asistencia del personal?

TABLA N° 10

¿Se realiza un control de la puntualidad y asistencia del personal?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	26	100,00%

Elaborado por: La Autora

GRÁFICO N° 7



INTERPRETACIÓN:

La empresa tiene un registro manual de asistencia del personal, pero por ser manual es susceptible a modificaciones y alteraciones, ocasionando que la información en cuanto a la asistencia no sea real.

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
15-07-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
17-07-2014

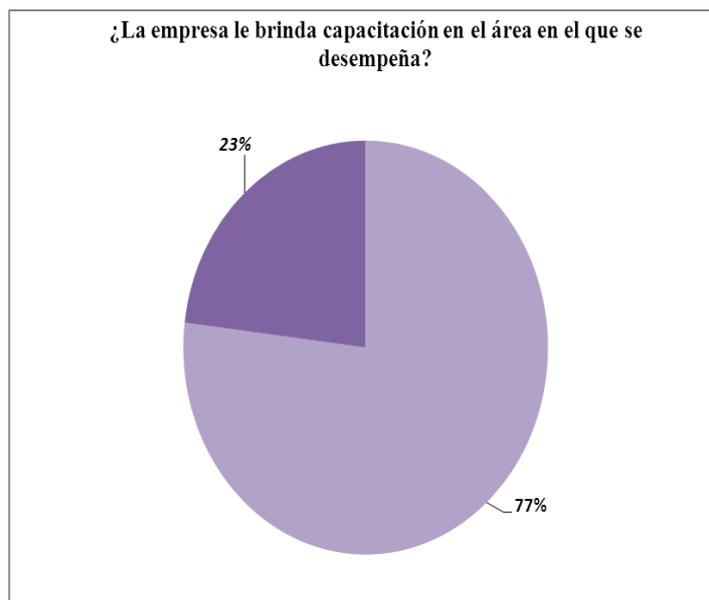
7. ¿La empresa le brinda capacitación en el área en el que se desempeña?

TABLA N° 11

¿La empresa le brinda capacitación en el área en el que se desempeña?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	23,00%
NO	20	77,00%
TOTAL	26	100,00%

GRÁFICO N° 8



INTERPRETACIÓN:

Al momento de contratar personal nuevo la propietaria de la empresa realiza una inducción en cuanto a manejo y manipulación de alimentos, y de las actividades para las que va a ser contratado/a.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 15-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 17-07-2014

8. ¿Existe rotación de personal para cumplir los horarios establecidos por la empresa?

TABLA N° 12

¿Existe rotación de personal para cumplir los horarios establecidos por la empresa?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	26	100,00%

GRÁFICO N° 9



INTERPRETACIÓN:

Todo el personal de la empresa cumple horarios rotativos, a fin de cumplir con los horarios establecidos por la empresa, el primer turno es de 04h00 a 13h00 y de 13h00 a 22h00

Elaborado por: PVZS	Fecha: 15-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 17-07-2014

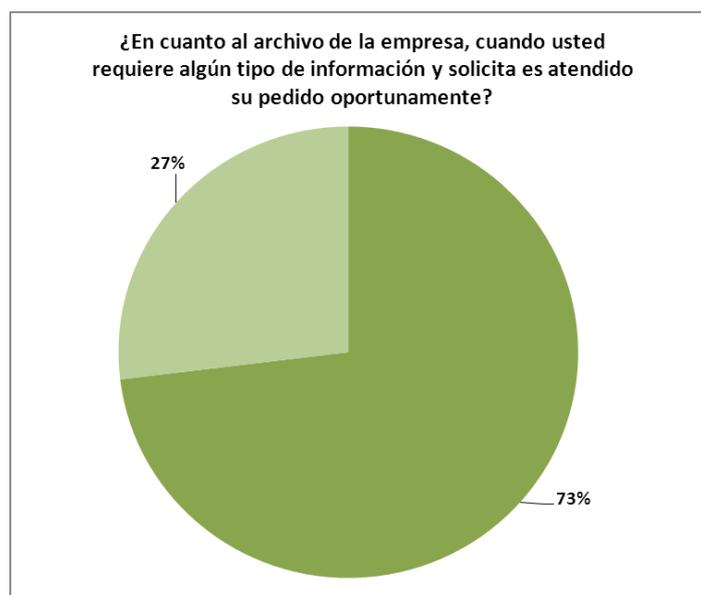
9. ¿En cuanto al archivo de la empresa, cuando usted requiere algún tipo de información y solicita es atendido su pedido oportunamente?

TABLA N° 13

¿Cuándo usted requiere información y solicita es atendido oportunamente?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	73,00%
NO	7	27,00%
TOTAL	26	100,00%

GRÁFICO N° 10



INTERPRETACIÓN:

La empresa tiene un buen archivo de documentación, lo que facilita que la información solicitada por los trabajadores sea atendida oportunamente.

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
15-07-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
17-07-2014

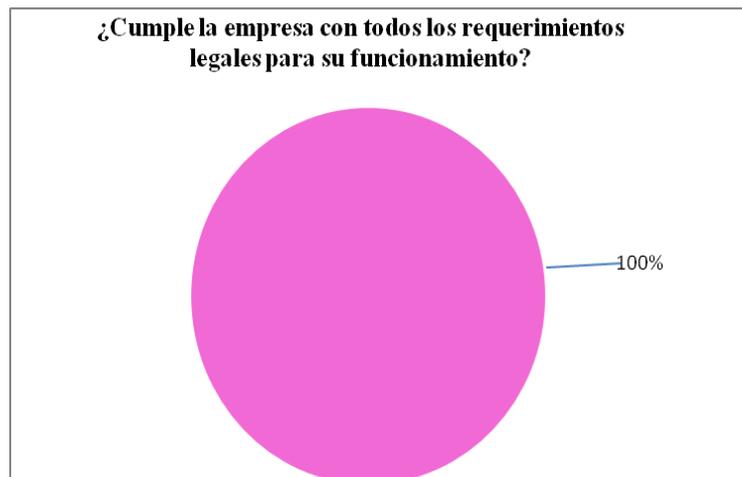
10. ¿Cumple la empresa con todos los requerimientos legales para su funcionamiento?

TABLA N° 14

¿Cumple la empresa con todos los requerimientos legales para su funcionamiento?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	26	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	26	100,00%

GRÁFICO N° 11



INTERPRETACIÓN:

La empresa cumple con los requisitos establecidos para su funcionamiento como es patente, permiso de funcionamiento otorgado por el Ministerio de Salud, permiso de los bombero y carné de sanidad de los trabajadores

Elaborado por: PVZS	Fecha: 15-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 17-07-2014



EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Informe de la Visita Preliminar

IP 1/3

Riobamba, 18 de Julio del 2014.

Señora

Elba Verónica Brito Borja

PROPIETARIA DE RIO CATERING

Presente.-

Me dirijo a usted para informarle que una vez realizada la visita su empresa y luego de la entrevista realizada y la aplicación de una encuesta a los trabajadores, se obtuvo información importante la misma que detallo a continuación:

AUDITORIAS.

Desde el tiempo de creación de la empresa no se ha realizado ningún tipo de auditoría, lo que ha ocasionado que las decisiones no sean tomadas adecuadamente, pensando en el beneficio para la empresa.

R1: Que se realice algún tipo de auditoría cada año, a fin de conocer las falencias de la empresa a tiempo y buscar las soluciones a los problemas encontrados.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL

No existe un organigrama funcional de la empresa, lo que en varias ocasiones provoca duplicidad en las actividades de los trabajadores.

R2: Se solicite información a los trabajadores de las actividades que realizan con el fin de elaborar un manual de funciones.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 18-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 21-07-2014

CAPACITACIÓN

Se pudo determinar que la empresa no brinda capacitaciones a sus trabajadores, únicamente al momento en que se contrata personal se les realiza una inducción sobre manipulación de alimentos.

R3: Realizar un cronograma de capacitación trimestral para los trabajadores, en temas que se relacionen a las funciones que desempeñan diariamente dentro de la empresa, las mismas que deberán ser financiadas con recursos de la empresa.

CONTROL DE ASISTENCIA DEL PERSONAL

Con respecto al control de asistencia del personal se pudo identificar que se realiza mediante un registro manual, en hojas que reposan en el área administrativa, siendo susceptibles a ser modificadas o alteradas, generando que la empresa no tenga un control adecuado de la asistencia del personal.

R4: Se recomienda implementar un reloj biométrico, el mismo que no podrá ser alterado, proporcionando información real de la hora de ingreso y salida de los trabajadores.

INFRAESTRUCTURA

Con respecto a la infraestructura de la empresa existe una mala distribución de las diferentes áreas de la empresa, ocasionando pérdida de tiempo y malestar en los trabajadores, al encontrarse las bodegas en un lugar un poco alejadas de la cocina.

R5: Reestructurar el espacio físico de la empresa a fin de que sea prácticas y utilizadas debidamente por el personal administrativo y los trabajadores, de esta manera se disminuirá tiempos y se aumentará la productividad.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 18-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 21-07-2014



**EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Informe de la Visita Preliminar**

IP 3/3

INGRESO DE DOCUMENTACIÓN

El ingreso de documentación a los archivos de la empresa no es llevada con la responsabilidad que esto requiere, pese a existir carpetas etiquetadas para cada documento, la persona encargada por ingresar de manera oportuna ocasionando que se traspapela la documentación.

R6: Realizar controles sorpresivos a la persona encargada del archivo a fin de verificar si el ingreso de la documentación lo realiza inmediatamente.

Atentamente;

Paulina Verónica Zúñiga Silva

AUDITORA

Elaborado por: PVZS	Fecha: 18-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 21-07-2014



**EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Descripción de Leyes**

DL 1/4

BASE LEGAL

La base legal con la que Rio Catering desempeña sus actividades es la siguiente:

- Constitución de la República
- Ley de Seguridad Social
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su reglamento
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su reglamento
- Código Trabajo
- Código Tributario
- Reglamento de Comprobantes de Ventas y Retención
- Reglamento para otorgar permisos de funcionamiento a los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario.

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
20-07-2014

Revisado por:
CADR – SSEM

Fecha:
21-07-2014



EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Descripción de Leyes

DL 2/4

ORGANISMOS DE CONTROL

Servicio de Rentas Internas

El Servicio de Rentas Internas (SRI) es una entidad técnica y autónoma que tiene la responsabilidad de recaudar los tributos internos establecidos por Ley mediante la aplicación de la normativa vigente. Su finalidad es la de consolidar la cultura tributaria en el país a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes

Rio Catering para iniciar sus actividades económicas apertura el RUC N° 0603471129001 el 09 de Marzo del 2005, su actividad principal es el abastecimiento de alimentación por encargo; el RUC está formado por el número de cédula de identidad de la propietaria agregado los dígitos 001. La representante legal es la Sra. Verónica Brito.

Sistema Nacional de Contratación Pública

El Servicio Nacional de Contratación Pública –SERCOP –, reemplazó al Instituto de Contratación Pública, como un organismo de derecho público, técnico, regulatorio, con personalidad jurídica propia y autonomía administrativa, técnica, operativa, financiera y presupuestaria y ejercerá la rectoría del Sistema Nacional de Contratación Pública.

Con fecha 25 de diciembre del 2011 Rio Catering apertura el Registro Único de Proveedores (RUP), requisito obligatorio para todos los proveedores que aspiran ser beneficiados de la adjudicación de contratos con entidades del estado Ecuatoriano.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 20-07-2014
Revisado por: CADR – SSEM	Fecha: 21-07-2014



EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Descripción de Leyes

DL 3/4

Ministerio de Relaciones Laborales

El Ministerio de Relaciones Laborales es una institución que busca cambiar la actual relación capital – trabajo con un enfoque dirigido al desarrollo de los trabajadores y a la justicia laboral, siendo el ser humano el centro de toda política. Sustentada en una estructura integral, sostenible y transparente, que permita alcanzar el buen vivir, impulsando el empleo digno e inclusivo que garantice la estabilidad y armonía en las relaciones laborales con un permanente diálogo social, promoviendo el progreso e incremento de la productividad y los beneficios, especialmente de los trabajadores.

Rio Catering al momento de contratar a una persona inscribe el contrato de trabajo en el Ministerio de Relaciones Laborales.

Cuerpo de Bomberos

El cuerpo de bomberos emite el permiso a todo local previo a la aprobación de su funcionamiento, el mismo que es otorga de acuerdo al tipo de actividad y riesgo de cada establecimiento durante un año.

Ministerio de Salud Pública

Ministerio de Salud Pública vela por el Sistema Nacional de Salud en Ecuador, garantizando la seguridad alimentaria, ambiental y el acceso a los servicios médicos

Rio Catering a través del MSP ha obtenido el permiso de funcionamiento para que pueda desarrollar sus actividades diarias, garantizando a sus clientes que el servicio cumple con todos los requisitos legales de sanidad.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 20-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 21-07-2014



EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Descripción de Leyes

DL 4/4

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es el organismo ecuatoriano encargado de brindar la seguridad social, a la población urbana y rural en dependencia laboral o no, con sede principal en la ciudad de Quito y agencias en casi todas las capitales de provincia. Dentro de sus funciones se encuentra la cobertura médica a sus afiliados, préstamos hipotecarios y quirografarios y el acceso a pensiones de jubilación a los trabajadores. Rio Catering en calidad de empleador tiene la obligación de afiliar a sus trabajadores al I.E.S.S. desde su primer día de labores, sin consideración a la modalidad de trabajo.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 20-07-2014
Revisado por: CADR – SSEM	Fecha: 21-07-2014



**EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Memorando de Planificación**

**MP
1/8**

PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Antecedentes

Rio Catering nace en el año 2005 en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, desde su creación no se ha realizado ningún tipo de auditoría, y esto a generado inconvenientes a su propietaria para la oportuna toma de decisiones. La Auditoría Administrativa permitirá controlar y comparar el estado actual de la empresa y que tan lejos está de lo que quiere ser y las medidas a adoptar para alcanzar las metas planteadas.

Motivo de la Auditoría

Dar cumplimiento al proyecto de tesis, con el tema "AUDITORÍA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA RIO CATERING", el mismo que fue aprobado por la Escuela de Contabilidad y Auditoría.

Objetivo de la Auditoría:

Realizar un diagnóstico de la empresa, el mismo que permite descubrir irregularidades y deficiencias y así buscar soluciones para que la organización pueda alcanzar lo planteado a corto, mediano y largo plazo.

Alcance de la Auditoría:

La auditoría administrativa de la empresa Rio Catering, comprende el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.

Conocimiento de la entidad y base legal

Rio Catering nace en el año 2005 en el Cantón Riobamba, de la idea del matrimonio Parra Brito, ofrece el servicio de entrega de alimentos a varias empresas enfocándose en el sector público, en donde ha adquirido mayor experiencia.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 22-07-2014
Revisado por: CADR – SSEM	Fecha: 24-07-2014



**EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Memorando de Planificación**

**MP
2/8**

RAZÓN SOCIAL:	Rio Catering
REPRESENTANTE LEGAL:	Brito Borja Elba Verónica
NÚMERO DE RUC:	0603471129001
ACTIVIDAD ECONÓMICA:	Suministrar comida preparada a nivel industrial
TELÉFONO:	032306032
PROVINCIA:	Chimborazo
CANTÓN:	Riobamba
PARROQUIA:	Lizarzaburu
DIRECCIÓN:	Av. Pedro Vicente Maldonado km ½ vía a Guayaquil
TIPO DE EMPRESA:	Servicio

Base Legal

La empresa fue creada el 9 de Marzo del 2005, según el Registro Único de Proveedores. (Anexo N°2)

Principales disposiciones legales:

- Constitución de la República
- Ley de Seguridad Social
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su reglamento
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su reglamento
- Código Trabajo
- Código Tributario
- Reglamento de Comprobantes de Ventas y Retención
- Reglamento para otorgar permisos de funcionamiento a los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario.

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
22-07-2014

Revisado por:
CADR – SSEM

Fecha:
24-07-2014

Estructura Orgánica



Misión, Visión y objetivos institucionales

Misión

Satisfacer las necesidades alimentarias de nuestros clientes, brindando un servicio de calidad.

Visión

Ser la empresa líder en el servicio de catering y ser reconocidos, tanto por la calidad de nuestros productos, como la calidez de nuestros trabajadores.

Objetivos:

- Contribuir al desarrollo integral de los comensales ofreciendo una comida saludable y equilibrada.
- Mejorar día a día los servicios ofrecidos, manteniendo un contacto permanente con nuestros clientes.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 22-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 24-07-2014



**EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Memorando de Planificación**

**MP
4/8**

- Capacitar continuamente al personal de acuerdo al área en que cada uno se desenvuelve.

Principales actividades:

Catering Industrial.- Brindado a empresas o industrias en situaciones fuera de lo común, empresas que operan en zonas selváticas o montañosas, las cuales laboran con horarios corridos de trabajo por lo que requieren todas las comodidades que la alimentación lo requiera, el volumen de alimentos servidos diariamente es grande y de estilo casero.

Catering Corporativo.- Es el servicio de comida prestada a clientes que figuran con la denominación de su razón social, es decir que sus clientes son empresas, instituciones que contratan el servicio de abastecimiento de alimentos a sus trabajadores ya sean estos de alimentación diaria o en ocasiones especiales.

Catering Social.- Es el servicio de alimentos fuera del establecimiento de producción, en lugares escogidos por los clientes y en muchos de los casos en sus domicilios.

Principales políticas:

- Ofrecer el servicio de alimentación a precios bajos, a fin de ampliar el mercado y obtener nuevos clientes.
- Brindar alimentos seguros, ya que la salud de los clientes es muy importante.
- Fortalecer la organización a fin de lograr ventajas frente a la competencia.

Financiamiento:

DESCRIPCIÓN	MONTO
INGRESOS PROPIOS	858,069.26

Elaborado por: PVZS	Fecha: 22-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 24-07-2014

Funcionarios Principales:

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1	Arévalo Cayambe Ligia Magaly	Chef
2	Armijos Mora Carlos Alfredo	Ayudante de cocina
3	Barraquel Barroso Mauricio Rodrigo	Ayudante de cocina
4	Bonifaz Altamirano Luis Aníbal	Chofer
5	Brito Zúñiga Mariana	Contadora
6	Cagua Reasco Gina Marisol	Ayudante de cocina
7	Caizaguano Caiza Nancy Luzmila	Ayudante de cocina
8	Calderón Orna Yola Piedad	Cocinero de cocina fría
9	Calvopiña Jordi	Ayudante de cocina
10	Cedillo Pérez Carolina Stefania	Ayudante de cocina
11	Chávez Tubón María Alexandra	Ayudante de cocina
12	Guamán Loja Marcelo	Ayudante de cocina
13	Guerrero Granizo Danny Paúl	Chofer
14	Inga Hidalgo Gladys Verónica	Ayudante de cocina
15	Lescano Mesías Elba Mariela	Ayudante de cocina
16	Merino Usca Norma Cecilia	Ayudante de cocina
17	Morales Rodríguez Eddy Milton	Ayudante de cocina
18	Morales Rodríguez Ruth Mayra	Chef
19	Pozo Guanoluisa Cristian Vinicio	Chef
20	Rea Morocho Fabián Alfonso	Ayudante de cocina
21	Rivadeneira Cortez Byron Stalin	Ayudante de cocina
22	Sagba Muñoz Luis Hernán	Chef
23	Sánchez Ismael	Ayudante de cocina
24	Tovar Cagua Gina Marisol	Ayudante de cocina
25	Tuasa Adrián Cesar Santiago	Ayudante de cocina
26	Quintero Xiomara	Ayudante de cocina

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
22-07-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
24-07-2014



**EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Memorando de Planificación**

**MP
6/8**

Principales políticas contables:

- Las declaraciones de impuestos del IVA mensual deberá ser subida al sistema del SRI como fecha máxima el 10 de cada mes.
- La facturación a nuestros clientes se emitirán los 5 primeros días de cada mes.
- Se receptorán facturas de proveedores hasta el 23 de cada mes.
- Para el registro de inventarios se aplicará el método promedio ponderado.

Grado de confiabilidad de la información financiera, administrativa y operacional

El grado de confiabilidad de la información es media, pues al ser una empresa familiar, no existe mucha información que ayude a la ejecución de la auditoría.

Sistema de información automatizada

- SRI – DIMM
- Programa Contable MÓNICA 8.5
- SERCOP
- Programa GIS

Puntos de interés para el examen

- Capacitación al personal
- Control del personal
- Archivo de documentación

Transacciones importantes identificadas

- Procesos de subasta inversa
- Multa generada por declaración tardea del Impuesto a la Renta.

**Elaborado por:
PVZS**

**Fecha:
22-07-2014**

**Revisado por:
CADR - SSEM**

**Fecha:
24-07-2014**

Estado actual de observaciones de exámenes anteriores

No se ha realizado ningún tipo de auditoría a la empresa.

Recursos a utilizarse

Recurso Humano	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
	1	Auditora Externa
	1	Supervisor de Auditoría
	1	Jefe de equipo
	26	Trabajadores de la empresa
	1	Propietaria
	TOTAL	30

Recurso Material	CANTIDAD	VALOR	DESCRIPCIÓN
	5	1,50	Esferos
	2	2,50	CDs
	30	1,00	Copias
	1000	50,00	Impresiones
	3	6,80	Anillados
	2	17,00	Empastados
	TOTAL	78,80	

Tiempo en el cual se desarrollará el examen

FASE I:	Familiarización y revisión de legislación	4 semanas
FASE II:	Evaluación del sistema de control interno	4 semanas
FASE III:	Desarrollo de hallazgos	4 semanas
FASE IV:	Redacción de Informe y Comunicación de Resultados	4 semanas

Elaborado por: PVZS	Fecha: 22-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 24-07-2014



**EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Memorando de Planificación**

**MP
8/8**

Resultados de la auditoría

La auditoría administrativa permitirá determinar y establecer realmente las deficiencias en los niveles directivos, administrativos y operativos de la empresa, de esta manera proporcionar a la propietaria un panorama sobre la forma de cómo está siendo administrada, señalando aciertos y desviaciones de aquellas áreas cuyos problemas administrativos detectados exigen una mayor atención.

La Auditoría Administrativa se realizará basándose en la normativa legal vigente, se emitirá un informe con las conclusiones y recomendaciones de las fases evaluadas.

Atentamente;

Dr. Sergio Saúl Esparza Moreno
SUPERVISOR

Paulina Verónica Zúñiga Silva
AUDITOR

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
22-07-2014

Revisado por:
CADR – SSEM

Fecha:
24-07-2014

4.2.2.2. FASE II: Evaluación del sistema de control interno

EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

FASE II:
EVALUACIÓN DEL SISTEMA
DE CONTROL INTERNO

Riocatering
Servicio de Alimentación



Elaborado por: PVZS	Fecha: 28-07-2014
Revisado por: CADR – SSEM	Fecha: 28-07-2014



EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Programa de Auditoría
Fase II: Evaluación del sistema de control interno

PA

Entidad: Empresa Rio Catering

Tipo de Examen: Auditoría Administrativa

Objetivo:

Analizar el control interno a fin de determinar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones de la empresa.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Evaluar el Control Interno de la empresa. <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control • Evaluación del riesgo • Actividades de control • Información y Comunicación • Monitoreo 	CCI	 P. V. Z. S 	
		CCI1 1/8		28-07-2014
		CCI2 1/6		30-07-2014
		CCI3 1/2		04-08-2014
		CCI4 1/4		06-08-2014
		CCI5 1/2		08-08-2014
2	Realizar un Informe de la evaluación del Control Interno.	IECI 1/3		13-08-2014

Elaborado por: PVZS	Fecha: 28-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 28-07-2014

COMPONENTE: Ambiente de Control

ALCANCE: Integridad y valores éticos

OBJETIVO: Comprobar si la empresa establece valores éticos y si son considerados y puestos en prácticas por los trabajadores.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿La empresa tiene un código de ética?	X		
2	¿El código de ética es socializado dentro de la empresa?		X	
3	¿Existe disposiciones disciplinarias dentro de la empresa?		X	
4	¿Se sanciona el comportamiento de los trabajadores que actúan en contra de la ética?		X	
5	¿Se respetan los valores religiosos y culturales de los trabajadores?	X		
6	¿Existen reuniones para promover la práctica de valores éticos dentro de la empresa?		X	
7	¿Existe un adecuado comportamiento de los trabajadores dentro de la empresa?	X		
TOTAL		3	4	

Elaborado por: PVZS	Fecha: 28-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 30-07-2014

Integridad y valores éticos

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{3}{7} \times 100 = 43\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - 43\% = 57\%$$

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

ANÁLISIS:

Al aplicar el cuestionario de control interno al subcomponente Integridad y Valores Éticos, del componente Ambiente de Control se determina que existe un nivel de confianza bajo y un riesgo alto, pues el código de ética de la empresa no es socializado mediante reuniones con los trabajadores y de esta manera dar a conocer.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 28-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 30-07-2014

COMPONENTE: Ambiente de Control

ALCANCE: Competencia Profesional

OBJETIVO: Constatar si la propietaria se interesa por el grado de competencia profesional que existe en la empresa y el nivel de habilidad del personal en cada área.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿La empresa se preocupa por la superación profesional de sus trabajadores?		X	
2	¿El personal de las diferentes áreas cumple con el perfil requerido?	X		
3	¿Existe una planificación mensual o anual de capacitación al personal?		X	
4	¿Se le capacita al personal según el puesto que desempeña?		X	
5	¿El personal se interesa en capacitarse para así contribuir al desarrollo de la empresa?	X		
6	¿Se valora las destrezas de los trabajadores?	X		
7	¿La empresa contrata el personal en base a la experiencia?	X		
TOTAL		4	3	

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
28-07-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
30-07-2014

Competencia Profesional

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{4}{7} \times 100 = 57\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - 57\% = 43\%$$

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

ANÁLISIS:

Una vez aplicado el cuestionario de control interno al competencia profesional se observa que existe un nivel de confianza y riesgo moderado, pese a que la empresa no ha establecido un cronograma de capacitación para los trabajadores, la selecciona del personal se lo realiza de acuerdo a su experiencia y así ubica en áreas que requiera del perfil que tiene el trabajador.

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
28-07-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
30-07-2014

COMPONENTE: Ambiente de Control

ALCANCE: Asignación de autoridad y responsabilidad

OBJETIVO: Verificar si se aplica la asignación de autoridad y responsabilidad para la ejecución de las actividades.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿La empresa considera el tiempo de trabajo para delegar responsabilidades y autoridad?	X		
2	¿Se verifica si los trabajadores están cumpliendo con las actividades asignadas?	X		
3	¿El personal es responsable de cada actividad que está a su cargo?	X		
4	¿Se evalúa periódicamente el desempeño de los trabajadores?		X	
5	¿Los trabajadores son sancionados por el incumplimiento de disposiciones administrativas?	X		
6	¿Se establece la delegación de funciones en base a la experiencia, competencia y capacidad?	X		
7	¿El trabajo en equipo garantiza el cumplimiento de responsabilidades?	X		
TOTAL		6	1	

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
28-07-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
30-07-2014

Asignación de autoridad y responsabilidad

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{6}{7} \times 100 = 86\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - 86\% = 14\%$$

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

ANÁLISIS:

De los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de control interno, se puede determinar que con respecto a asignación de autoridad y responsabilidad , existe un nivel de confianza alto, pues la empresa delega responsabilidades a sus trabajadores, tomando en cuenta el tiempo que tiene trabajando, la experiencia y la capacidad que tiene de dirigir al personal.

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
28-07-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
30-07-2014

COMPONENTE: Ambiente de Control

ALCANCE: Estructura organizativa

OBJETIVO: Verificar si la estructura organizativa de la empresa, se encuentra bien elaborada, para que la información fluya de manera clara.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿Dispone la empresa de un organigrama estructural?	X		
2	¿El personal conoce el organigrama estructural?		X	
3	¿La estructura organizativa de la empresa está de acuerdo al tamaño y actividad?		X	
4	¿La estructura es clara y permite el cumplimiento de la misión y visión de la empresa?		X	
5	¿Existe un manual de funciones?		X	
6	¿Se evalúa el cumplimiento de responsabilidad de los trabajadores?	X		
7	¿Se le incentiva al personal por el trabajo desempeñado?	X		
TOTAL		3	4	

Elaborado por: PVZS	Fecha: 28-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 30-07-2014

Estructura organizativa

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{3}{7} \times 100 = 43\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - 43\% = 57\%$$

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

ANÁLISIS:

Según los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de control interno, con respecto a la estructura organizativa se puede observar que existe un nivel de confianza bajo y el nivel de riesgo es alto, pues el organigrama estructural no está diseñado de acuerdo al tamaño de la empresa, ha sido realizado por su propietaria de manera general, sin tomar en cuenta la importancia de contar con un correcto organigrama. El mismo que no ha sido dado a conocer a los trabajadores por lo que existe un desconocimiento de la existencia del organigrama.

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
28-07-2014

Revisado por:
CADR – SSEM

Fecha:
30-07-2014

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

ALCANCE: Objetivos

OBJETIVO: Determinar si los objetivos de la empresa están definidos como condición previa para la valoración del riesgo.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿Dispone la empresa objetivos?	X		
2	¿Estos objetivos se ajustan a la misión y visión?	X		
3	¿La propietaria evalúa constantemente el cumplimiento de los objetivos dentro de la empresa?		X	
4	¿Los trabajadores conocen los objetivos de la empresa?		X	
5	¿Cuando los objetivos no están siendo cumplidos, se toman las medidas correctivas ?		X	
6	¿Existe un cronograma de cumplimiento de objetivos establecidos por la empresa?		X	
7	¿Los objetivos planteados son alcanzables y reales?	X		
TOTAL		3	4	

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
30-07-2014

Revisado por:
CADR – SSEM

Fecha:
31-07-2014

Objetivos

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{3}{7} \times 100 = 43\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - 43\% = 57\%$$

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

ANÁLISIS:

Luego de realizar el cuestionario de control interno al componente evaluación de riesgo y su subcomponente objetivos se determina que existe un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo alto, pues los trabajadores no conocen los objetivos de la empresa y este desconocimiento impide que el trabajo diario vaya enfocado a la consecución de los mismos.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 30-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 31-07-2014

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

ALCANCE: Análisis de riesgo

OBJETIVO: Evaluar los riesgos de la empresa y poner atención en aquellos que puedan afectar al desarrollo de la misma.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿Se realizan reuniones para evaluar los riesgos que pueden afectar a la empresa?	X		
2	¿Existe algún criterio para analizar los riesgos detectados?		X	
3	¿Se ha establecido alguna metodología para establecer el nivel de riesgo según su importancia?		X	
4	¿Se analiza y se valora el impacto que pueda producir un riesgo y su efecto en la consecución de los objetivos?	X		
5	¿En caso de detectarse un riesgo existen medidas de prevención y mitigación?		X	
6	¿El personal está en capacidad de enfrentar los posibles riesgos?	X		
7	¿Se comunica a los trabajadores el nivel de probabilidad aceptable de un riesgo?		X	
TOTAL		3	4	

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
30-07-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
31-07-2014

Análisis de riesgo

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{3}{7} \times 100 = 43\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - 43\% = 57\%$$

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

ANÁLISIS:

Con respecto al análisis de riesgo se puede observar que existe un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo alto, debido a que no existe un metodología implantada que permita realizar un análisis de los posibles riesgos que puede enfrentar la empresa y, cuáles son las medidas de prevención y mitigación en el caso de determinar un riesgo.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 30-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 31-07-2014

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

ALCANCE: Manejo del cambio

OBJETIVO: Verificar si los cambios políticos, económicos y sociales, cambian y envuelven las actividades de la empresa.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿Los trabajadores tienen conocimiento de los posibles cambios que pueden afectar a la empresa?		X	
2	¿Se encuentran identificados aquellos cambios que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa?		X	
3	¿Los trabajadores están en capacidad de reaccionar oportunamente frente a un cambio?		X	
4	¿Se tiene establecidos instrumentos para detectar los posibles cambios que pueden afectar a la empresa?		X	
5	¿Existen procesos que permitan dar respuesta a los cambios que puedan afectar a la empresa?		X	
6	¿El personal está en capacidad de afrontar los cambios?		X	
7	¿Se dispone de presupuesto para afrontar los cambios?		X	
TOTAL			7	

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
30-07-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
31-07-2014

Manejo del cambio

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{0}{7} \times 100 = 0\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - 0\% = 100\%$$

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

ANÁLISIS:

Del cuestionario de control interno aplicado, se puede observar que existe un nivel de riesgo alto, pues no existe un presupuesto que ayude a la empresa a enfrentar cambios políticos, sociales y económicos que pudieran ocurrir, existe un desconocimiento por parte de los trabajadores de qué cambios pueden ocurrir, por lo que no está en capacidad de enfrentar y dar respuesta oportuna a los mismos.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 30-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 31-07-2014

COMPONENTE: Actividades de Control

ALCANCE: Actividades de Control

OBJETIVO: Determinar la aplicación de controles preventivos, detectivos, manuales, computarizados y administrativos dentro de la empresa.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿La empresa difunde políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño?		X	
2	¿Utilizan algún sistema electrónico para el control del personal?		X	
3	¿Los expedientes de los trabajadores se encuentran archivados debidamente?	X		
4	¿Se establecen políticas pertinentes para el desarrollo de las actividades?		X	
5	¿Se encuentran establecidos procedimientos para la supervisión de actividades?		X	
6	¿Evalúan al personal mediante indicadores?		X	
7	¿Cumple la empresa con las disposiciones legales vigentes con respecto a beneficios sociales, seguridad industrial para preservar la integridad física de los trabajadores?	X		
TOTAL		2	5	

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
30-07-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
31-07-2014

Actividades de Control

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{2}{7} \times 100 = 29\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - 29\% = 71\%$$

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

ANÁLISIS:

Se puede observar que con respecto a las actividades de control aplicadas en la empresa, existe un nivel de confianza bajo y el nivel de riesgo es alto, pues no existe un control adecuado del personal, manejando registros manuales de asistencia que son susceptibles a modificaciones, no ha establecido procedimientos para la supervisión de las actividades de los trabajadores; lo que hace que las actividades sean poco contraladas.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 30-07-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 31-07-2014

COMPONENTE: Información y Comunicación

ALCANCE: Información

OBJETIVO: Verificar que la información interna y externa sea relevante, clara y oportuna para la administración de la empresa y así pueda tomar decisiones a fin de alcanzar los objetivos planteados.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿Se suministra la información a las personas adecuadas, con detalle suficiente y en el momento preciso?	X		
2	¿La información proporcionada y recibida entre las diversas áreas, cuenta confiabilidad para su procesamiento?		X	
3	¿Los sistemas de información de la empresa se encuentran debidamente respaldados?		X	
4	¿El sistema utilizado permite obtener información oportuna?	X		
5	¿Se establecen políticas para la preservación y conservación de archivos de acuerdo a su utilidad?		X	
6	¿El contenido de la información es clara, confiable y oportuno?	X		
7	¿La entidad cuenta con un lugar seguro para guardar sus archivos e información?		X	
TOTAL		3	4	

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
06-08-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
07-08-2014

Información

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{3}{7} \times 100 = 29\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - 29\% = 71\%$$

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

ANÁLISIS:

La información de la empresa según los cuestionarios de control interno aplicados tiene un nivel de confianza bajo y el nivel de riesgo es alto, pues no existen políticas para la conservación de la información, no cuenta con un lugar seguro para el archivo de documentación y la información no se encuentra debidamente respaldada en caso de pérdida de información.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 06-08-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 07-08-2014

COMPONENTE: Información y Comunicación

ALCANCE: Comunicación

OBJETIVO: Verificar que la comunicación sea clara, confiable y oportuna.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿Existe canales de comunicación abiertos y de forma circular?		X	
2	¿La información que recibe el personal es comunicada con claridad y en el momento oportuno?	X		
3	¿Cuenta con actividades para mantener una comunicación constante entre el personal?		X	
4	¿Se mantiene informado al personal de los acontecimientos que pueden afectar a la empresa?		X	
5	¿Existe una buena comunicación con el personal interno y externo?		X	
6	¿Los resultados obtenidos por la empresa son comunicados al personal?		X	
7	¿Se comunica el cronograma de trabajo previo a su ejecución para que garantice la efectividad del desempeño?	X		
TOTAL		2	5	

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
06-08-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
07-08-2014

Comunicación

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{2}{7} \times 100 = 29\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - 29\% = 71\%$$

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

ANÁLISIS:

Con respecto a la comunicación existe un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo alto, pues no existe una buena comunicación interna ni externa, la empresa no mantiene informado a sus trabajadores sobre los logros alcanzados y posibles acontecimientos que puede afectar al desarrollo de las actividades de la empresa.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 06-08-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 07-08-2014

COMPONENTE: Monitoreo

ALCANCE: Monitoreo

OBJETIVO: Establecer si las actividades de monitoreo son prácticas y seguras en las actividades diarias de la empresa.

N°	PREGUNTA	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	¿Se evalúa el cumplimiento de las normas, resoluciones que rige la institución?		X	
2	¿Las actividades de la empresa se ejecutan con supervisión permanente?		X	
3	¿Se realizan constataciones físicas de los bienes de la empresa?		X	
4	¿Se supervisa los diferentes procesos de preparación de alimentos?		X	
5	¿Se han diseñado controles internos que deban ser monitoreados?		X	
6	¿El trabajo realizado por la empresa es evaluado por los proveedores?		X	
7	¿Se aceptan y se dan seguimiento a recomendaciones realizadas por los trabajadores?	X		
TOTAL		1	6	

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
08-08-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
11-08-2014

Monitoreo

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{1}{7} \times 100 = 14\%$$

NIVEL DE RIESGO

$$NR = 100\% - 14\% = 86\%$$

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

ANÁLISIS:

De los cuestionarios de control interno aplicados se puede observar que respecto al monitoreo existe un nivel de riesgo alto, generado por la falta de supervisión de la actividades diarias y la constatación física de los bienes, provocando que la empresa no tenga un control adecuado de las actividades realizadas en cada proceso.

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
08-08-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
11-08-2014



**EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Informe de la Evaluación del Control Interno**

ICI 1/3

Riobamba, 13 de Agosto del 2014.

Señora

Elba Verónica Brito Borja

PROPIETARIA DE RIO CATERING

Presente.-

Me dirijo a usted para informarle que una vez realizada la evaluación del control interno de la empresa a través de la aplicación de cuestionarios, se obtuvo la siguiente información:

Integridad y valores éticos

Se obtuvo un nivel de confianza bajo y el nivel de riesgo es alto, pues el código de ética no es socializado dentro de la empresa lo que provoca que los trabajadores no tenga conocimiento de la existencia del código de ética.

R1: Realizar una socialización sobre el código de ética de la empresa a todos los trabajadores, a fin de que conozcan y pongan en práctica.

Competencia Profesional

El nivel de confianza y de riesgo son moderados, no existe un cronograma de capacitación para los trabajadores y la selección del personal se lo realiza en base a la experiencia.

R2: Establecer un cronograma de capacitaciones para los trabajadores, el mismo que deberá ser financiado con recursos de la empresa

Elaborado por:
PVZS

Fecha:
13-08-2014

Revisado por:
CADR - SSEM

Fecha:
14-08-2014



**EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Informe de la Evaluación del Control Interno**

ICI 2/3

Estructura organizativa

Existe un nivel de confianza bajo y el nivel de riesgo es alto, pues el organigrama estructural no está diseñado de acuerdo al tamaño de la empresa y no ha sido dado a conocer a los trabajadores por lo que existe un desconocimiento de la existencia del organigrama.

R3: Rediseñar el organigrama estructural de la empresa, tomando en cuentas las áreas y el tamaño de la misma.

Objetivos

Existe un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo alto, pues los trabajadores no conocen los objetivos de la empresa y este desconocimiento impide que el trabajo diario vaya enfocado a la consecución de los mismos.

R4: Reunir a los trabajadores a fin de que se exponga los objetivos, misión y visión de la empresa, y que se publique en un lugar visible estos aspectos que beneficiarán para la consecución de los mismos.

Análisis de Riesgos

Se observa que existe un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo alto, debido a que no existe un metodología implantada que permita realizar un análisis de los posibles riesgos que puede enfrentar la empresa y, cuáles son las medidas de prevención y mitigación.

R4: Implantar una metodología dinámica que permita detectar los posibles riesgos que enfrenta la empresa mediante reuniones trimestrales con los trabajadores.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 13-08-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 14-08-2014



**EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Informe de la Evaluación del Control Interno**

**ICI
3/3**

Actividades de control

Existe un nivel de confianza bajo y el nivel de riesgo es alto, pues no existe un control adecuado del personal, manejando registros manuales de asistencia que son susceptibles a modificaciones, no ha establecido procedimientos para la supervisión de las actividades de los trabajadores lo que hace que las actividades sean poco contraladas.

R5: Adquirir de un reloj biométrico para el control de asistencia del personal.

Comunicación

El nivel de confianza es bajo y el nivel de riesgo alto, pues no existe una buena comunicación interna ni externa, la empresa no mantiene informado a sus trabajadores sobre los logros alcanzados y posibles acontecimientos que puede afectar al desarrollo de las actividades de la empresa.

R6: Realizar reuniones mensuales a fin de comunicar acontecimientos ocurridos durante el mes.

Particular que informo a usted para fines pertinentes.

Atentamente,

Paulina Verónica Zúñiga Silva

AUDITORA

Elaborado por: PVZS	Fecha: 13-08-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 14-08-2014

4.2.2.3. FASE III: Desarrollo de hallazgos

EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

FASE III:
DESARROLLO DE HALLAZGOS

Riocatering
Servicio de Alimentación



Elaborado por: PVZS	Fecha: 18-08-2014
Revisado por: CADR – SSEM	Fecha: 18-08-2014



**EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Programa de Auditoría
Fase III: Desarrollo de Hallazgos**

PA

Entidad: Empresa Rio Catering

Tipo de Examen: Auditoría Administrativa

Objetivo:

Determinar los hallazgos que están impidiendo el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elaborar hojas de hallazgos con las deficiencias encontradas	HH 1/6	P. V. Z. S	18-08-2014
2	Aplique indicadores para evaluar el nivel de eficiencia, eficacia, y economía.	IN		20-08-2014

Elaborado por: PVZS	Fecha: 18-08-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 18-08-2014

HALLAZGO N° 1
AUDITORIAS

CONDICIÓN:

La empresa no se ha realizado ningún tipo de auditoría desde sus inicios lo que no ha permitido evaluar el nivel de cumplimiento de sus actividades

CRITERIO:

No se puede cumplir con sus objetivos y metas que estableció la empresa, El no haber ejecutado una auditoría no se puede determinar las falencias y buscar oportunamente soluciones.

CAUSA:

El desconocimiento de la propietaria de la importancia de ejecutar una auditoría a fin de determinar falencias y buscar soluciones.
Falta de presupuesto y no están obligadas por ley a ejecutar por ser de carácter personal

EFECTO:

El cometimiento de errores puede provocar la pérdida de recursos y por ende el crecimiento de la empresa y un inadecuada toma de decisiones

Conclusión:

La empresa desde su tiempo de creación no ha realizado ningún tipo de auditoría, lo que ha ocasionado la toma de decisiones de manera apresurada sin saber si van o no en beneficio de la empresa.

Recomendación:

LA PROPIETARIA.- Contrate la ejecución de auditorías tanto administrativas como financieras una vez cada año, a fin de conocer las falencias de la empresa a tiempo y buscar las soluciones a los problemas encontrados. Mediante el informe que contiene conclusiones y recomendaciones.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 18-08-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 20-08-2014

HALLAZGO N° 2
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

CONDICIÓN:

El organigrama estructural está mal diseñado, existen puestos que no están incluidos en el organigrama y son de importancia para la empresa.

CRITERIO:

Debe aplicar la norma de control interno **200-04 Estructura organizativa que dice:** La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes. La estructura organizativa de una entidad depende del tamaño y de la naturaleza de las actividades que desarrolla, por lo tanto no será tan sencilla que no pueda controlar adecuadamente las actividades de la institución, ni tan complicada que inhiba el flujo necesario de información. Los directivos comprenderán cuáles son sus responsabilidades de control y poseerán experiencia y conocimientos requeridos en función de sus cargos.

CAUSA:

Es un organigrama elaborado por la propietaria de la empresa sin tomar en cuenta el tamaño y actividad de la misma
Desconocimiento para diseñar un organigrama tanto funcional como estructural

EFFECTO:

Duplicidad y exceso de funciones por cuanto no están definidos todos los niveles dentro del organigrama en vista que no se ajusta a las necesidades de la empresa, el personal desconoce los niveles tanto de autoridad como responsabilidad.

Conclusión:

El organigrama estructural de la empresa no se encuentra actualizado, existiendo puestos que no están incluidos lo que no permite que el personal cumpla con sus funciones.

Recomendación:

LA PROPIETARIA Deberá realizar la reestructuración del organigrama, tomando en cuenta las actividades y funciones que se realiza en cada puesto.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 18-08-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 20-08-2014

**HALLAZGO N° 3
CAPACITACIÓN**

CONDICIÓN:

La empresa no brinda capacitación permanente al personal, simplemente cuando ingresan nuevos empleados se les da una inducción de las actividades que va a realizar dentro de la empresa.

CRITERIO:

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

CAUSA:

El factor económico de la empresa, impide que el valor de las capacitaciones puedan ser cubiertas.
La rotación de personal
Personal con conocimientos obsoletos

EFECTO:

Retraso en el cumplimiento de las labores, pérdida de recursos, inconformidad por parte de la propietaria hacia los trabajadores.

Conclusión:

No se capacita al personal por la falta de interés de la propietaria hacia los trabajadores. Por la falta de presupuesto y tiempo necesario para el efecto.

Recomendación:

LA PROPIETARIA Deberá establecer un cronograma de capacitaciones con temas de interés para los trabajadores, y que se llegue a un acuerdo que la empresa cubrirá el 50% de valor de la capacitación y ellos cubran la diferencia.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 18-08-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 20-08-2014

HALLAZGO N° 4
CONTROL DE ASISTENCIA DEL PERSONAL

CONDICIÓN:

El control al personal se realiza mediante un registro manual, en hojas volantes que reposan en el área administrativa las mismas que pueden ser manipuladas fácilmente.

CRITERIO:

Debe aplicar la norma de control interno **407-09 Asistencia y permanencia del personal**: La administración de personal de la entidad establecerá procedimientos y mecanismos apropiados que permitan controlar la asistencia y permanencia de sus servidoras y servidores en el lugar de trabajo. El establecimiento de mecanismos de control de asistencia estará en función de las necesidades y naturaleza de la entidad, teniendo presente que el costo de la implementación de los mismos, no debe exceder los beneficios que se obtengan

CAUSA:

Poca atención que la empresa brinda al recurso humano.
No se considera la asistencia para el pago de su remuneración
El exceso de trabajo impide valor la asistencia de los trabajadores

EFECTO:

El personal no cumple con los horarios establecidos retrasando el cumplimiento de sus labores, al ser manual los registros la información no es la real y puede ser manipulada por los trabajadores.

Conclusión:

En los registros manuales de asistencia el personal siempre llega puntual a su jornada de trabajo, pero en su puesto de trabajo en la ejecución de las actividades es cuando la propietaria se da cuenta que no comenzaron en el horario establecido.

Recomendación:

LA PROPIETARIA Deberá adquirir un reloj biométrico donde se registren al momento de ingresar y salir de la empresa a fin de mejorar su control.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 18-08-2014
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 20-08-2014

HALLAZGO N° 5
ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN

CONDICIÓN:

La documentación no es archivada adecuadamente dentro de la empresa por cuanto no se tiene identificada los folders falta responsabilidad por parte de la persona encargada ocasionando que se traspapela o se pierda la documentación.

CRITERIO:

Debe aplicar la norma de control interno **405-04 Documentación de respaldo y su archivo:** La máxima autoridad, deberá implantar y aplicar políticas y procedimientos de archivo para la conservación y mantenimiento de archivos físicos y magnéticos, con base en las disposiciones técnicas y jurídicas vigentes. La documentación sobre operaciones, contratos y otros actos de gestión importantes debe ser íntegra, confiable y exacta, lo que permitirá su seguimiento y verificación, antes, durante o después de su realización.

CAUSA:

La documentación se acumule para archivar, se mezclan los papales y son archivados de forma equivocada y otros permanecen en los escritorios.

EFEECTO:

Retraso en la entrega de información y cuando se solicita un documento de carácter urgente puede ocasionar pérdida de recursos y de prestigio por no contar con la información oportuna.

Conclusión:

Existen carpetas para cada documentación que la empresa maneja, sin embargo por no debidamente identificadas para archivar inmediatamente y evitar que se traspapele.

Recomendación:

LA PROPIETARIA Establezca procedimientos para el manejo y archivo de la documentación, el mismo que deberá ser evaluado de forma periódica para evitar perdida de dichos documentos.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 18-08-2014
Revisado por: CADR – SSEM	Fecha: 20-08-2014

HALLAZGO N° 6
COMUNICACIÓN

CONDICIÓN:

La empresa no mantiene informado a sus trabajadores sobre los logros alcanzados y posibles acontecimientos que puede afectar al desarrollo de las actividades de la empresa. Las ordenes son directas en algunos casos se cambian de acuerdo a las circunstancias.

CRITERIO:

Se incumple la norma de control interno **500 Información y Comunicación:** La máxima autoridad y los directivos de la entidad, deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite a las servidoras y servidores cumplir sus responsabilidades.

CAUSA:

No realizan reuniones a fin de socializar acontecimientos importantes ocurridos en la empresa. No considera importante informar a todo el personal solo a los empleados claves dentro de la empresa.

EFECTO:

Los trabajadores no están debidamente informados por ende no pueden comunicarse con los demás, creando falencias y retraso por cuanto cada uno trabaja de manera aislada.

Conclusión:

Al no existir comunicación entre los trabajadores las actividades se vuelven tensas y no existe el trabajo en equipo.

Recomendación:

LA PROPIETARIA Establecer reuniones de trabajo a fin de dar a conocer hechos importantes de interés para la empresa y trabajadores y que su participación sea activa en el crecimiento de empresa

Elaborado por: PVZS	Fecha: 18-08-2014
Revisado por: CADR – SSEM	Fecha: 20-08-2014

HALLAZGO N° 7
ROTACIÓN DE PERSONAL

CONDICIÓN:

El personal no rota en otras funciones a fin disponer de destreza y habilidades en otros puestos de trabajo considerando su capacidad y experiencia a fin de evitar personal indispensable.

CRITERIO:

Se de aplicar la norma de control interno 407-07 **Rotación de personal** Las unidades de administración de talento humano y los directivos de la entidad, establecerán acciones orientadas a la rotación de las servidoras y servidores, para ampliar sus conocimientos y experiencias, fortalecer la gestión institucional, disminuir errores y evitar la existencia de personal indispensable

CAUSA:

No considera necesario la empresa.
El personal es contratado para una función específica

EFECTO:

No se evalúa la capacidad del trabajador en otras áreas dentro de la empresa perdiendo el potencial que pueden aportar en otras funciones afines a su puesto de trabajo.

Conclusión:

La falta de rotación de personal no permite descubrir otras cualidades de los trabajadores y poder cubrir puestos de trabajo en ausencia del principal pudiendo paralizar las actividades en algún momento.

Recomendación:

LA PROPIETARIA Deberá realizar un estudio de para conocer en que otras áreas puede el trabajador aportar considerando su experiencia y capacidad para mejorar el desempeño y cubrir posible faltas del personal.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 18-08-2014
Revisado por: CADR – SSEM	Fecha: 20-08-2014

HALLAZGO N° 8
RIESGOS

CONDICIÓN:

La empresa no tiene definido los riesgos que puede enfrentar a corto o largo plazo y si estos son interno o externos, no se evalúa su nivel de impacto u ocurrencia ni dispone de un plan para mitigación o eliminación de dichos eventos.

CRITERIO:

Se debe aplicar la Norma N° 300-04 N° **RESPUESTA AL RIESGO**, los directivos de la entidad identificarán las opciones de respuestas al riesgo, considerando la probabilidad y el impacto

CAUSA:

No realizan reuniones para identificar los riesgos, los que aparecen se van solucionando de manera inmediata y en algunos casos persiste

EFECTO:

Puede ocasionar pérdida de recursos que afecten al normal desarrollo de las actividades de la empresa y por ende puede ocasionar un cierre o paralización

Conclusión:

La empresa no identifica los riesgos a los cuales puede estar expuesta sean estos interno o externos su nivel de impacto y ocurrencia ni dispone de un plan que ayude al control o eliminación de dichos eventos.

Recomendación:

LA PROPIETARIA conjuntamente con el personal deberá realizar reuniones de trabajo para identificar mediante una matriz los riesgos a los cuales está expuesto y definir un plan para su control, mitigación o eliminación.

Elaborado por: PVZS	Fecha: 18-08-2014
Revisado por: CADR – SSEM	Fecha: 20-08-2014



**EXAMEN PROFUNDO DE LAS ÁREAS CRÍTICAS
INDICADORES DE GESTIÓN
Periodo del 01 de Enero al 31 diciembre 2012**

IG 1/3

Entidad: Empresa Rio Catering
Tipo de examen: Auditoría Administrativa

Los indicadores de gestión permitirán evaluar si los procedimientos aplicados en la empresa están siendo ejecutados con eficiencia, eficacia y economía en el uso adecuado de los recursos.

Tipo	Objetivo del indicador	Nombre del indicador	Formula	Análisis
Eficacia	Determinar si los trabajadores conocen los objetivos de la empresa.	Conocimiento de los objetivos de la empresa por parte del personal	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores que lo conocen}}{\text{N}^\circ \text{ Total de trabajadores}} \times 100$ $= \frac{4}{26} \times 100 = 15\%$	El 15% de los trabajadores dice conocer los objetivos a pesar de que la empresa no ha socializado.
Eficacia	Establecer el porcentaje de trabajadores capacitados	Capacitación del personal	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores capacitados en el 2012}}{\text{N}^\circ \text{ Total de trabajadores}} \times 100$ $= \frac{0}{26} \times 100 = 0\%$	La empresa no ha invertido en capacitación de sus trabajadores.
Eficacia	Establecer el grado de rotación del personal para constituirlo en un factor de aprendizaje para el cambio.	Medir la eficacia y precisión de la gestión del talento humano cuando tuvo la oportunidad de rotar.	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores que rotaron}}{\text{N}^\circ \text{ Total de trabajadores}} \times 100$ $= \frac{0}{26} \times 100 = 0\%$	Dentro de la empresa no existe rotación del personal, obteniendo el 0% de rotación cuando es factor muy importante para remplazar.

Elaborado por: PVZS

Fecha: 20-08-2014

Revisado por: CADR – SSEM

Fecha: 22-08-2014



**EXAMEN PROFUNDO DE LAS ÁREAS CRÍTICAS
INDICADORES DE GESTIÓN
Periodo del 01 de Enero al 31 diciembre 2012**

IG 2/3

Entidad: Empresa Rio Catering
Tipo de examen: Auditoría Administrativa

Los indicadores de gestión permitirán evaluar si los procedimientos aplicados en la empresa están siendo ejecutados con eficiencia, eficacia y economía en el uso adecuado de los recursos.

Tipo	Objetivo del indicador	Nombre del indicador	Formula	Análisis
Eficiencia	Comprobar que los trabajadores no cumplen con los horarios establecidos por la empresa.	Registro de asistencia de los trabajadores	$= \frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores que no cumplen}}{\text{N}^\circ \text{ Total de trabajadores}} \times 100$ $= \frac{15}{26} \times 100 = 58\%$	El 58% de los trabajadores cumplimiento los horarios de trabajo, en vista que pues no se cuenta con un adecuado sistema de control para el personal.
Eficiencia	Determinar los ingresos presueltados para el año 2012	Ingresos presueltados	$= \frac{\text{Total de ingresos recibidos}}{\text{Total de ingresos presueltados}} \times 100$ $= \frac{858,069.26}{940,000.00} \times 100 = 91\%$	Del total de ingresos presueltados en el 2012 se ha recaudado el 91% es decir existe un nivel alto de eficiencia en las ventas .

Elaborado por: PVZS

Fecha: 20-08-2014

Revisado por: CADR – SSEM

Fecha: 22-08-2014



**EXAMEN PROFUNDO DE LAS ÁREAS CRÍTICAS
INDICADORES DE GESTIÓN
Periodo del 01 de Enero al 31 diciembre 2012**

IG 3/3

Entidad: Empresa Rio Catering
Tipo de examen: Auditoría Administrativa

Los indicadores de gestión permitirán evaluar si los procedimientos aplicados en la empresa están siendo ejecutados con eficiencia, eficacia y economía en el uso adecuado de los recursos.

Tipo	Objetivo del indicador	Nombre del indicador	Formula	Análisis
Economía	Establecer el porcentaje de dinero invertido en capacitación	Presupuesto asignado	$= \frac{\text{Valor utilizado en capacitación}}{\text{Valor asignado para capacitación}} \times 100$ $= \frac{0}{0} \times 100 = 0\%$	La empresa no asigna presupuesto para capacitación del personal esto ayuda al mejor desempeño y a mejorar la prestación de los servicios .
Economía	Establecer el porcentaje de facturas emitidas en el año y que han sido cobradas.	Factura de cobradas por ventas de servicios.	$= \frac{\text{Nº de facturas cobradas}}{\text{Nº de facturas emitidas}} \times 100$ $= \frac{8}{9} \times 100 = 90\%$ $= \frac{18}{20} \times 100 = 90\%$	Del total de facturas emitidas en el 2012 se han cobrado el 90%, quedando un 10% por recuperar. Lo que en cualquier momento puede ocasionar iliquidez
Economía	Establecer el asignado para la adquisición de maquinarias y equipos para el funcionamiento de la empresa	Maquinarias y equipos	$= \frac{\text{Valor utilizado en maq. y equi.}}{\text{Valor asignado para maq. y equi.}} \times 100$ $= \frac{0}{4,500.00} \times 100 = 0\%$	La empresa no ha presupuestado ningún valor para la adquisición de maquinaria y equipo que servirá para mejorar la prestación de los servicios.

Elaborado por: PVZS

Fecha: 20-08-2014

Revisado por: CADR – SSEM

Fecha: 22-08-2014

4.2.2.4. FASE IV: Comunicación de Resultados

EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

FASE VI:
COMUNICACION DE RESULTADOS

Riocatering
Servicio de Alimentación



Elaborado por: PVZS	Fecha: 19-06-2015
Revisado por: CADR – SSEM	Fecha: 22-06-2015



**EMPRESA RIO CATERING
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012
Programa de Auditoría
Fase VI: Comunicación de Resultados**

PA

Entidad: Empresa Rio Catering

Tipo de Examen: Auditoría Administrativa

Objetivo:

Informar a los propietarios sobre las deficiencias detectadas en el desarrollo de la auditoria en el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa y el manejo de los recursos con sus respectivas recomendaciones.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore la carta para la lectura de borrador del informe.	CR	 P. V. Z. S 	19-06-2015
2	Redacte el borrador del informe de Auditoria Administrativa.	BI		25-06-2015
3	Realice el acta de lectura del borrador del informe	ALB		26-08-2014
4	Entrega del informe final de auditoría administrativa	IF		27-08-2014

Elaborado por: PVZS	Fecha: 19-06-2015
Revisado por: CADR - SSEM	Fecha: 22-06-2015

Riobamba, 25 de Agosto del 2015

Sra.

Elba Verónica Brito Borja

PROPIETARIA DE LA EMPRESA RIO CATERING

Presente.-

De mi consideración:

Realizada la Auditoria Administrativa a la empresa Rio Catering, Periodo 2012, realizado de acuerdo a las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas, y procedimientos utilizados, para evaluar el desempeño de la empresa auditada, aplicación el sistema de control interno para dar seguridad razonable de la información administrativa

En la Evaluación de Control Interno, se utilizó el COSO II, con sus componentes que permite facilitar la evaluación para determinar las áreas críticas que afectan a la consecución de los objetivos y metas planteadas por la empresa.

En el examen se detallan las áreas críticas como resultado de un análisis, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones que serán de gran utilidad para el la empresa Rio Catering.

Atentamente,

Paulina Verónica Zúñiga Silva

Auditora

ACTA N.- 001

CONFERENCIA PARA DAR A CONOCER EL BORRADOR DEL FINAL DE AUDITORÍA EXTERNA PRACTICADO AL EMPRESA RIO CATERING, POR EL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

En la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, a los veinte y cinco días del mes de junio del dos mil quince, siendo a las 15:00, se da cita la Sra. Elba Verónica Brito Borja conjuntamente con el personal de la empresa Rio Catering y la Auditora Srta. Paulina Verónica Zúñiga Silva representante de Zúñiga & Asociados Auditores; en la Oficinas ubicadas en la Avda. Once de Noviembre y José de Villamil con la finalidad de lectura a los Resultados obtenidos de la auditoria administrativa contemplado en informe del período comprendido desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.

En cumplimiento contrato celebrado con la empresa el 23 días del mes de Junio del 2014, se convoca mediante oficio del 19 de junio de 2015 a la propietaria y el relacionados con la auditoría, que fueron citados por medio de la propietaria para que asistan a la presente diligencia, cumpliendo con los términos previstos por la ley y las normas profesionales sobre esta materia. De acuerdo al siguiente orden del día.

- 1.- Constatación del quorum
- 2.- Lectura del Borrador del Informe
- 3.- Clausura de la Sesión

Para efecto, se procedió a la Constatación del quorum, encontrándose el cien por ciento de las personas citadas posteriormente se procede a dar la lectura del borrador del informe por parte de la auditora y se analizan los resultados del examen con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Las personas aludidas el examen tendrán el término de siete días para que presenten los justificativos sobre las observaciones y que debe hacer llegar directamente al auditor.

Para constancia de lo actuado, suscriben la presente Acta en duplicado del mismo tener, las personas asistentes de las dos partes.

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
1	Elba Verónica Brito Borja	Gerente-Propietaria	
2	Paulina Verónica Zúñiga Silva	Auditor	
3	Carlos Augusto Delgado Rodríguez	Supervisor de Auditoría	
4	Sergio Saúl Esparza Moreno	Jefe de Auditoría	
5	Arévalo Cayambe Ligia Magaly	Chef	
6	Armijos Mora Carlos Alfredo	Ayudante de cocina	
6	Barraquel Barroso Mauricio Rodrigo	Ayudante de cocina	
8	Bonifaz Altamirano Luis Aníbal	Chofer	
9	Brito Zúñiga Mariana	Contadora	
10	Cagua Reasco Gina Marisol	Ayudante de cocina	
11	Caizaguano Caiza Nancy Luzmila	Ayudante de cocina	
12	Calderón Orna Yola Piedad	Cocinero de cocina fría	
13	Calvopiña Jordi	Ayudante de cocina	
14	Cedillo Pérez Carolina Stefania	Ayudante de cocina	
15	Chávez Tubón María Alexandra	Ayudante de cocina	
16	Guamán Loja Marcelo	Ayudante de cocina	
17	Guerrero Granizo Danny Paúl	Chofer	
18	Inga Hidalgo Gladys Verónica	Ayudante de cocina	
19	Lescano Mesías Elba Mariela	Ayudante de cocina	
20	Merino Usca Norma Cecilia	Ayudante de cocina	
21	Morales Rodríguez Eddy Milton	Ayudante de cocina	
22	Morales Rodríguez Ruth Mayra	Chef	
23	Pozo Guanoluisa Cristian Vinicio	Chef	
24	Rea Morocho Fabián Alfonso	Ayudante de cocina	
25	Rivadeneira Cortez Byron Stalin	Ayudante de cocina	
26	Sagba Muñoz Luis Hernán	Chef	
27	Sánchez Ismael	Ayudante de cocina	
28	Tovar Cagua Gina Marisol	Ayudante de cocina	
29	Tuasa Adrián Cesar Santiago	Ayudante de cocina	
30	Quintero Xiomara	Ayudante de cocina	

Siendo las 17h00 se procede a la clausura de la sesión evacuando todos los puntos de la convocatoria.

Mariana Brito Zúñiga
SECRETARIA

EMPRESA RIO CATERING
INFORME FINAL DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

1. MOTIVO DE LA AUDITORÍA

Dar cumplimiento al proyecto de tesis, con el Auditoría Administrativa de la empresa Rio Catering de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012, el mismo que fue aprobado por la Facultad de Administracion de Empresas Unidad de Educación a Distancia, y se ejecutará en cumplimiento a la carta compromiso N° 001 del 17 de junio del 2014 y a orden de trabajo N° 001 del 18 del mismo mes y año.

2. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales y demás normas aplicables en desarrollo de sus operaciones.
- Evaluar el control interno de la empresa Rio Catering
- Establecer si el proceso administrativo mantenido por la empresa Rio Catering coadyuva en la ejecución de las actividades.
- Evaluar el sistema de control interno de la entidad para poder emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones.
- Cuantificar el nivel de eficiencia y eficacia en el desempeño de las funciones.
- Comprobar el cumplimiento de la normativa vigente que regula a la empresa.
- Presentar el informe de auditoría con las conclusiones y recomendaciones que permitan tomar decisiones, para el mejoramiento del proceso administrativo

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría administrativa de la empresa Rio Catering, comprende el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012

4. BREVE DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Rio Catering nace en el año 2005 en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, de la idea del matrimonio Parra Brito, que buscaba encontrar una fuente de ingreso estable que les permitiera cubrir todas sus necesidades básicas, a la vez construir un patrimonio que más adelante pudieran entregar a sus hijos.

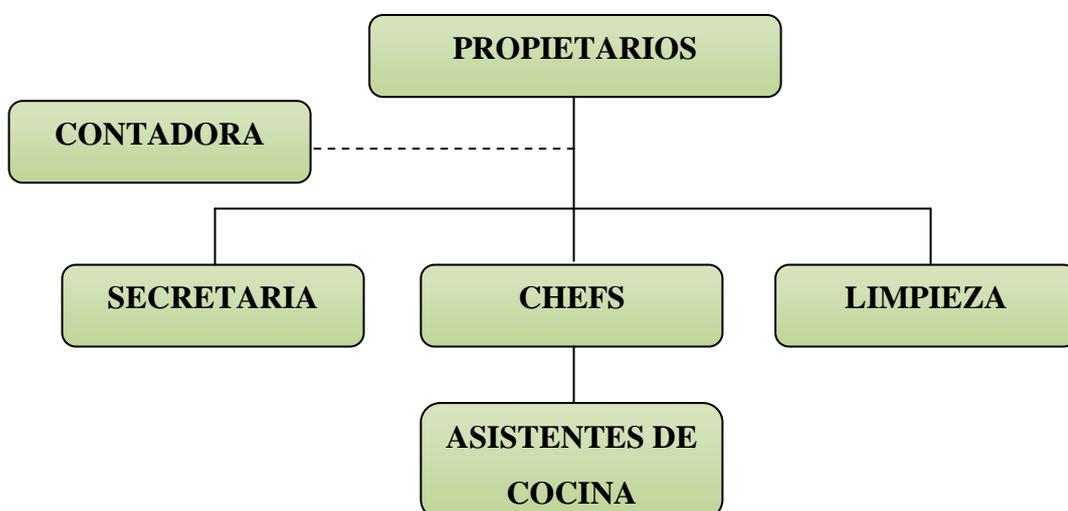
A partir de entonces ofrece el servicio de entrega de alimentos a varias empresas enfocándose en el sector público, en donde ha adquirido mayor experiencia; cuenta con una equipo humano dedicado y comprometido con la empresa y con su progreso, lo que les ha permitido seguir creciendo.

El mercado, hoy en día; tiene muchas opciones por escoger en lo que se refiere al servicio de alimentación, existe mucha competencia, por lo que se vuelven más exigente al momento de elegir este servicio; comparan precios, variedad, calidad y servicio. Esto hace que las empresas de catering surjan más y mejoren sus procesos.

Rio Catering ha logrado posesionarse en el mercado actual debido al servicio que ofrece a sus clientes, con materia prima de calidad y satisfaciendo todas sus necesidades, convirtiéndose así en una empresa reconocida en el sector a nivel local y nacional.

5. ESTRUCTURA ORGÁNICA

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE RIO CATERING



BASE LEGAL.

La base legal con la que Rio Catering desempeña sus actividades es la siguiente:

- Constitución de la República
- Ley de Seguridad Social
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su reglamento
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su reglamento
- Código Trabajo
- Código Tributario
- Reglamento de Comprobantes de Ventas y Retención
- Reglamento para otorgar permisos de funcionamiento a los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario

OBJETIVOS GENERALES DE LA EMPRESA.

- Contribuir al desarrollo integral de los comensales ofreciendo una comida saludable y equilibrada.
- Mejorar día a día los servicios ofrecidos, manteniendo un contacto permanente con nuestros clientes.
- Capacitar continuamente al personal de acuerdo al área en que cada uno se desenvuelve

CAPITULO II

RESULTADO

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

1. Auditorias

Conclusión:

La empresa desde su tiempo de creación no ha realizado ningún tipo de auditoría, lo que ha ocasionado la toma de decisiones de manera apresurada sin saber si van o no en beneficio de la empresa.

Recomendación:

La Propietaria.- Contrate la ejecución de auditorías tanto administrativas como financieras una vez cada año, a fin de conocer las falencias de la empresa a tiempo y buscar las soluciones a los problemas encontrados. Mediante el informe que contiene conclusiones y recomendaciones

2. Organigrama Estructural

Conclusión:

El organigrama estructural de la empresa no se encuentra actualizado, existiendo puestos que no están incluidos lo que no permite que el personal cumpla con sus funciones.

Recomendación:

La Propietaria.- Deberá realizar la reestructuración del organigrama, tomando en cuenta las actividades y funciones que se realiza en cada puesto

3. Capacitación

Conclusión:

No se capacita al personal por la falta de interés de la propietaria hacia los trabajadores. Por la falta de presupuesto y tiempo necesario para el efecto.

Recomendación:

La Propietaria.- Deberá establecer un cronograma de capacitaciones con temas de interés para los trabajadores, y que se llegue a un acuerdo que la empresa cubrirá el 50% de valor de la capacitación y ellos cubran la diferencia.

4. Control de Asistencia del personal

Conclusión:

En los registros manuales de asistencia el personal siempre llega puntual a su jornada de trabajo, pero en su puesto de trabajo en la ejecución de las actividades es cuando la propietaria se da cuenta que no comenzaron en el horario establecido.

Recomendación:

La Propietaria.- Deberá adquirir un reloj biométrico donde se registren al momento de ingresar y salir de la empresa a fin de mejorar su control

5. Archivo de la Documentación

Conclusión:

Existen carpetas para cada documentación que la empresa maneja, sin embargo por no debidamente identificadas para archivar inmediatamente y evitar que se traspapele.

Recomendación:

La Propietaria.- Establezca procedimientos para el manejo y archivo de la documentación, el mismo que deberá ser evaluado de forma periódica para evitar pérdida de dichos documentos

6. Comunicación

Conclusión:

Al no existir comunicación entre los trabajadores las actividades se vuelven tensas y no existe el trabajo en equipo.

Recomendación:

La Propietaria.- Establecer reuniones de trabajo a fin de dar a conocer hechos importantes de interés para la empresa y trabajadores y que su participación sea activa en el crecimiento de empresa

7. Rotación de Personal

Conclusión:

La falta de rotación de personal no permite descubrir otras cualidades de los trabajadores y poder cubrir puestos de trabajo en ausencia del principal pudiendo paralizar las actividades en algún momento.

Recomendación:

La Propietaria.- Deberá realizar un estudio de para conocer en que otras áreas puede el trabajador aportar considerando su experiencia y capacidad para mejorar el desempeño y cubrir posible faltas del personal.

8. Riesgos

Conclusión:

La empresa no identifica los riesgos a los cuales puede estar expuesta sean estos interno o externos su nivel de impacto y ocurrencia ni dispone de un plan que ayude al control o eliminación de dichos eventos.

Recomendación:

La Propietaria.- conjuntamente con el personal deberá realizar reuniones de trabajo para identificar mediante una matriz los riesgos a los cuales está expuesto y definir un plan para su control, mitigación o eliminación

Atentamente,

Paulina Verónica Zúñiga Silva

AUDITORA

CONCLUSIONES

La realización de la Auditoría Administrativa a la Empresa Rio Catering, de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, Período 2012; determinó que la empresa nunca realizó auditoría, no invierte en capacitación al personal, no existe una adecuada selección del personal, y no dispone de un sistema de control del asistencia del personal y su documentación no es archivada adecuadamente.

En la evaluación del control interno se estableció que la empresa no tiene un organigrama estructural ni dispone de manual de funciones, tampoco realiza la rotación de personal, no existe un adecuado sistema de comunicación, además no dispone de un matriz para identificar, valorar y dar respuesta a los riesgos que puedan afectar al desarrollo de las actividades y al cumplimiento de los objetivos y metas.

No se realizan evaluaciones periódicas a todo el personal de la empresa la misma permite medir el grado de desempeño e identificar falencias en el cumplimiento de las actividades y aprovechar el potencial humano que dispone la empresa para prestar sus servicios.

El informe de auditoría administrativa contiene conclusiones y recomendaciones dirigidas a la propietaria y al personal como una herramienta para una adecuada toma de decisiones, para contribuir al mejoramiento de la empresa y cumplir con los objetivos y metas.

RECOMENDACIONES

1. La empresa Rio Catering deberá realizar de manera periódica auditorias sean estas administrativas o financieras a fin de establecer las deficiencias y que esta sean corregidas a tiempo mediante las recomendaciones del informe, mejorar el proceso de selección de personal, su control y capacitación, archivar la información de manera adecuada y a tiempo a fin de evitar pérdidas
.
2. Diseñar un organigrama estructural y elaborar el manual de funciones con las secciones y dependencias que dispone la empresa, para un adecuado desarrollo de las actividades, crear un sistema de comunicación, identificar los riesgos mediante una matriz para identificar, valorar y procedimientos para respuesta.
3. El personal siempre debe estar evaluado para lo cual deberá diseñar indicadores para verificar el cumplimiento de objetivos y metas y establecer su nivel de pertinencia para contribuir al mejoramiento de los conocimientos y habilidades del talento humano mediante un plan de evaluación.
4. La empresa deberá poner en práctica las conclusiones y recomendaciones consideradas en el informe final de auditoría administrativa para el mejoramiento de las áreas críticas detectadas y contribuir al cumplimiento de las metas y objetivos y manejo de los recursos de manera eficiente, eficaz y económica.

BIBLIOGRAFÍA

- Amador, S. (2008). *Auditoría Administrativa Proceso y Aplicación*. México: McGraw-Hill Interamericana,
- Franklin, E. (1998). *Organización de Empresas: Análisis, diseño y estructura*. México: McGraw-Hill
- Franklin, E. (2013). *Auditoría Administrativa: Evaluación y Diagnóstico Empresarial*. México: Pearson Educación.
- Franklin, E. (2013). *Auditoría Administrativa – Gestión estratégica del cambio*. México: McGraw-Hill
- Goodstein, L. (2003). *Planeación Estratégica Aplicada*. Bogotá: McGraw-Hill
- Larrea, R. (2000). *Gestión Estratégica*. Riobamba: Imprenta de la EsPOCH
- Leiva, F. (1998). *Nociones de Metodología de Investigación Científica*. 2ª ed. Quito,
- Martínez, H. (1999). *Metodología de la Investigación*. Riobamba.
- Mora, E. (2008). *Diccionario de Economía y empresa*. Quito: Ecobook editorial del Economista
- Thierauf, R. (1983). *Auditoría Administrativa*, 4ª ed. México: Thompson.

LINKOGRAFIA:

- Sala de Auditores. *Plan Administrativo*, (s.f.) recuperado de <http://www.bvconsulting.com.mx/pymes.htm#Bplan>,
- Plan de Recursos Humanos. *Guía de creación de empresas*, recuperado de http://www.ceei.es/gce/pagina_plan.asp?ver=plan_recursos, www.wikipedia.
- Naranjo, A. (s.f.). *Conocimientos de Auditoría*. Recuperado el 12 de diciembre de 2014, de http://auditoria03.galeon.com/auditoria_int.htm

ANEXOS