



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A EL PALACIO DE LA
PINTURA, DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE
TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

AUTORA:

SILVANA MARILIN CHIMBORAZO AGUALONGO

Riobamba – Ecuador

2023



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A EL PALACIO DE LA PINTURA, DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

AUTORA: SILVANA MARILIN CHIMBORAZO AGUALONGO

DIRECTOR: ING. HERNÁN OCTAVIO ARELLANO DÍAZ

Riobamba – Ecuador

2023

©2023, Silvana Marilin Chimborazo Agualongo

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Silvana Marilin Chimborazo Agualongo, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 15 de marzo del 2023



Silvana Marilin Chimborazo Agualongo

C.I.: 180497677-5

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A EL PALACIO DE LA PINTURA, DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.**, realizado por la señorita: **SILVANA MARILIN CHIMBORAZO AGUALONGO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

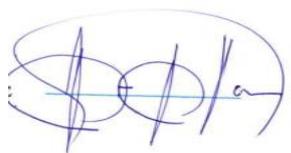
FECHA

Ing. Natali del Rocío Torres Peñafiel
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



2023-03-15

Ing. Hernán Octavio Arellano Díaz.
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN



2023-03-15

Ing. Marco Antonio Gavilanes Sagñay.
MIEMBRO DE TRIBUNAL



2023-03-15

DEDICATORIA

Mi trabajo de titulación va dedicado especialmente a Dios ya que él me ha permitido culminar con mis estudios y me ha proporcionado conocimientos y sabiduría, gracias a mi dios estoy culminando una etapa más de mi vida.

A mis padres ya que gracias a ellos estoy cumpliendo un sueño más en mi vida, por el apoyo incondicional que me han brindado día tras día y por la colaboración económica que supieron proporcionarme.

A mi futuro esposo ya que fue una ayuda fundamental durante mi proceso de estudios ya que a diario es quién me motiva a seguir adelante y seguir cumpliendo mis metas.

Por último, quisiera dedicar a toda mi familia que confiaron en mí y me brindaron sus consejos de superación para poder culminar este objetivo.

Silvana.

AGRADECIMIENTO

A dios por haber guiado y bendecido mi camino y sobre todo por brindarme salud en esta etapa de gran importancia de mi vida.

Un profundo agradecimiento a la ESCUELA SUPERIOR POLITÈCNICA DE CHIMBORAZO que me abrió las puertas y que confiaron en mí ya que gracias a esta prestigiosa institución formaron otra profesional más que aportará a la economía del país.

Al Ingeniero Hernán Arellano y al Ingeniero Marco Gavilánez quienes me proporcionaron su ayuda fundamental durante la elaboración de mi trabajo de titulación y sobre todo por la paciencia que me han tenido, un agradecimiento infinito ya que ellos fueron y son un ejemplo a seguir.

Agradezco a la empresa EL PALACIO DE LA PINTURA de la ciudad de Ambato, por brindarme la oportunidad de acceder a su información y además ser de fundamental apoyo para el proceso de titulación.

A mis padres por estar en todo momento de mi vida ya sea en momentos buenos y difíciles y que nunca me dieron la espalda.

A una persona muy especial en mi vida que siempre me brindo su apoyo incondicional y que me tuvo paciencia y está en los momentos de mi vida.

Silvana.

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Sistematización del problema.....	4
1.3. Objetivos	4
1.3.1. General	4
1.3.2. Específicos	4
1.4. Justificación	5
1.4.1. Justificación teórica	5
1.4.2. Justificación metodológica	5
1.4.3. Justificación práctica	5

CAPÍTULO II

2. MARCO DE REFERENCIA	6
2.1. Antecedentes de investigación.....	6
2.2. Marco teórico.....	9
2.2.1. Auditoría	9
2.2.2. Tipos de auditoría	9
2.2.3. Auditoría administrativa	10
2.2.4. Objetivos de la auditoría administrativa.....	11
2.2.5. Importancia de la auditoría administrativa.....	13
2.2.6. Fases de la auditoría	14
2.2.7. Componentes del control interno.....	18
2.2.8. Evaluación del control interno	21

2.2.8.1.	<i>Fase de comunicación de resultados.</i>	28
2.2.9.	<i>Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas NAGAS.</i>	30
2.3.	Idea a defender	31

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	32
3.1.	Enfoque de investigación	32
3.2.	Nivel de investigación	32
3.3.	Diseño de investigación	33
3.4.	Tipo de estudio	33
3.5.	Población y muestra	34
3.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	34
3.6.1.	<i>Métodos de investigación</i>	34
3.6.2.	<i>Técnicas de investigación</i>	35
3.6.3.	<i>Instrumentos de investigación</i>	35
3.7.	Análisis e interpretación de resultados	36

CAPÍTULO IV

4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	37
4.1.	Análisis de resultados	37
4.2.	Comprobación Idea a defender	47

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	48
5.1.	Tema	48
5.2.	Archivo permanente	49
5.2.1.	<i>Información general empresarial</i>	51
5.2.1.1.	<i>RUC</i>	51
5.2.1.2.	<i>Reseña histórica</i>	52
5.2.1.3.	<i>Misión</i>	52
5.2.1.4.	<i>Visión</i>	52
5.2.1.5.	<i>Valores corporativos</i>	52
5.2.1.6.	<i>Organigrama estructural</i>	53
5.2.1.7.	<i>Organigrama funcional</i>	54

5.2.1.8.	<i>Nómina de empleados</i>	56
5.2.1.9.	<i>Macro ubicación</i>	57
5.2.1.10.	<i>Micro ubicación</i>	57
5.2.2.	<i>Hoja de marcas</i>	58
5.2.3.	<i>Hoja de referencias</i>	59
5.2.4.	<i>Programa general de auditoría administrativa</i>	60
5.3.	Archivo corriente	63
5.3.1.	<i>Fase I Planificación</i>	64
5.3.1.1.	<i>Carta de presentación de servicios de auditoría administrativa</i>	65
5.3.1.2.	<i>Contrato de servicios</i>	66
5.3.1.3.	<i>Solicitud de requerimiento de información</i>	70
5.3.1.4.	<i>Narrativa de visita preliminar y la entrevista al representante legal</i>	71
5.3.1.5.	<i>Memorándum de auditoría administrativa</i>	74
5.3.2.	<i>Fase II Ejecución</i>	76
5.3.2.1.	<i>Cuestionario de Control Interno COSO III</i>	77
5.3.2.2.	<i>Niveles de Confianza y Riesgos del Sistema de Control Interno</i>	97
5.3.2.3.	<i>Procesos administrativos</i>	101
5.3.2.4.	<i>Indicadores de gestión</i>	113
5.3.2.5.	<i>Matriz de hoja de hallazgos</i>	117
5.3.3.	<i>Fase III Comunicación de Resultados</i>	124
5.3.3.1.	<i>Notificación de la terminación el proceso de auditoría administrativa</i>	125
5.3.3.2.	<i>Convocatoria a la lectura del borrador del informe de auditoría administrativa</i> ..	126
5.3.3.3.	<i>Informe de auditoría administrativa</i>	127
	CONCLUSIONES	133
	RECOMENDACIONES	134
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Tipos de Auditoría.....	10
Tabla 2-2:	Estructura del informe de Auditoría.....	29
Tabla 1-3:	Población.....	34
Tabla 1-4:	Misión, visión y objetivos	37
Tabla 2-4:	Niveles de eficiencia y eficacia.....	38
Tabla 3-4:	Supervisión de los procesos internos	39
Tabla 4-4:	Planificación con los objetivos.....	40
Tabla 5-4:	Cumplimiento de la normativa.....	41
Tabla 6-4:	Indicadores de gestión.....	42
Tabla 7-4:	Evaluación del desempeño laboral	43
Tabla 8-4:	Capacitación.....	44
Tabla 9-4:	Materiales y equipos necesarios.....	45
Tabla 10-4:	Aplicación de las recomendaciones de la auditoría administrativa.....	46

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-2:	Objetivos de la Auditoría Administrativa	12
Ilustración 2-2:	Fase de la Auditoría.....	15
Ilustración 3-2:	Objetivo de Control Interno	18
Ilustración 4-2:	Componentes del Control Interno	20
Ilustración 5-2:	NAGAS	31
Ilustración 1-4:	Misión, Visión y Objetivos	37
Ilustración 2-4:	Niveles de eficiencia y eficacia.....	38
Ilustración 3-4:	Supervisión de procesos internos	39
Ilustración 4-4:	Planificación con objetivos	40
Ilustración 5-4:	Cumplimiento de normativas	41
Ilustración 6-4:	Indicadores de gestión.....	42
Ilustración 7-4:	Evaluación del desempeño laboral.....	43
Ilustración 8-4:	Capacitación.....	44
Ilustración 9-4:	Materiales y equipos necesarios.....	45
Ilustración 10-4:	Aplicación de las recomendaciones de la auditoría administrativa.....	46
Ilustración 1-5:	Organigrama.....	53
Ilustración 2-5:	Entorno de control.....	81
Ilustración 3-5:	Evaluación de riesgo	84
Ilustración 4-5:	Actividades de control.....	88
Ilustración 5-5:	Sistema de información.....	91
Ilustración 6-5:	Seguimiento.....	94
Ilustración 7-5:	Nivel de confianza y riesgo.....	95

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

ANEXO B: ORGANIGRAMA FUNCIONAL

ANEXO C: CONTRATOS

ANEXO D: FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

ANEXO E: PROGRAMA INFORMÁTICO

ANEXO F: ARCHIVO ORDENADO

ANEXO G: RUC DE LA EMPRESA

ANEXO H: PERSONAL DE LA EMPRESA

ANEXO I: PRODUCTOS DE PINTURA

RESUMEN

Este trabajo investigativo titulado Auditoria Administrativa a El Palacio de la Pintura, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, periodo 2019, se efectuó con el propósito de alcanzar la mayor eficacia y eficiencia de la estructura organizacional de dicha empresa. Además de revisar completamente la estructura organizacional de la empresa, así como de sus organismos de control, de operación y sus recursos humanos y materiales. A través de este tipo de auditoría se pudo conocer su funcionamiento y se pudo determinar las oportunidades para mejorar la calidad de los productos que ofrece la entidad ante su competencia. Se pudo evaluar y determinar si fueron cumplidos los objetivos propuestos en los planes de organización, dirección y control. Metodológicamente se utilizó diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación como: la observación directa en la entidad, la entrevista a los funcionarios de la empresa y la entrevista a la propietaria de la organización, que permitieron recabar información para identificar los procesos administrativos, también se utilizó el Cuestionario de Control Interno COSO III dando como resultado un nivel de confianza del 46% y el nivel de riesgo del 54% siendo un riesgo moderado. Identificando mediante este cuestionario varios hallazgos relevantes como ausencia de manual de funciones y de procedimientos, falta de un código de ética y falta de evaluación y mitigación de riesgos. En este proceso se propone aplicar una evaluación y revisar los riesgos encontrados e implementar medidas que ayudaran a contrarrestar y eliminar este problema. Al final del trabajo investigativo se recomienda a la empresa El Palacio de la Pintura la aplicación de la propuesta realizada ya que permitirá examinar la eficiencia y eficacia del proceso administrativo y detectar a tiempo oportuno las falencias que están afectando a la productividad de la entidad y la satisfacción de los clientes.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO>, <INDICADORES DE GESTIÓN>, <METODOLOGÍA DEL COSO III>, <FLUJOGRAMAS DE PROCESO>, <PROCESOS ADMINISTRATIVOS>.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Javier", is written over a faint circular stamp. Below the signature, the date "17-03-2023" and the identification number "0578-1DBRA-UP1-2023" are printed.

ABSTRACT

This research work entitled Administrative Audit to El Palacio de la Pintura, in the city of Ambato, Province of Tungurahua, period 2019, was carried out with the purpose of achieving greater effectiveness and efficiency of the organizational structure of the company. In addition to completely review the organizational structure of the company, as well as its control and operational bodies and its human and material resources. Through this type of audit it was possible to learn about the company's operation and to determine the opportunities to improve the quality of the products offered by the company in the face of its competitors. It was possible to evaluate and determine whether the objectives proposed in the organization, management and control plans were met. Methodologically, different research methods, techniques and instruments were used, such as: direct observation in the entity, interviews with company officials and interviews with the owner of the organization, which allowed gathering information to identify the administrative processes, the COSO III Internal Control Questionnaire was also used, resulting in a confidence level of 46% and a risk level of 54%, being a moderate risk. This questionnaire identified several relevant findings such as the absence of a functions and procedures manual, the lack of a code of ethics and the lack of risk assessment and mitigation. In this process it is proposed to apply an evaluation and review the risks found and implement measures that will help to counteract and eliminate this problem. At the end of the research work it is recommended to the company El Palacio de la Pintura the application of the proposal made as it will allow to examine the efficiency and effectiveness of the administrative process and detect in a timely manner the shortcomings that are affecting the productivity of the entity and customer satisfaction.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <INTERNAL CONTROL EVALUATION>, <MANAGEMENT INDICATORS>, <COSO METHODOLOGY III>, <PROCESS FLUIDOGRAMS>, <ADMINISTRATIVE PROCESSES>.


LIC. VIVIANA YANEZ MSC
0201571411

17-03-2023
0578-DBRA-UPT-2023

INTRODUCCIÓN

El presente estudio investigativo denominado Auditoría Administrativa a El Palacio de la Pintura se realizó con el propósito de evaluar la efectividad del control interno de la empresa mediante el COSO III de los cuales posee cinco componentes principales que son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistema de información y seguimiento, mediante estos componentes se puede identificar el nivel de riesgo y de confianza de la empresa y de esta manera identificar los principales defectos en la productividad de la entidad en donde se puede implementar medidas en un tiempo oportuno para contrarrestar todos los problemas encontrados en la aplicación de este cuestionario donde se evaluó todo el sistema del control interno de cada uno de las áreas.

Este trabajo investigativo está conformado por tres capítulos principales que se detallan a continuación:

Capítulo I: Marco Teórico- Referencial que abarca el planteamiento, formulación, y sistematización del problema, objetivos generales y específicos, además la justificación del trabajo investigativo. También el sustento teórico de la auditoría administrativa como el concepto, importancia, objetivos, fases, control interno COSO III, sus objetivos y componentes, que permiten desarrollar ampliamente el conocimiento del tema investigativo.

Capítulo II: Marco Metodológico en este se abarca la metodología de la investigación en el cual se detalla los métodos, técnicas e instrumento de investigación que sirvieron para la recolección de información y datos en donde se aplicaron encuestas, entrevistas y principalmente la observación directa, de los cuales nos permitieron identificar las falencias en la organización.

Capítulo III: Marco de Resultados y Discusión de los resultados en este capítulo se detalla los resultados evidenciados en la entrevista a la propietaria de la empresa y los resultados obtenidos del cuestionario de control interno según el COSO III de los cuales se obtuvo el nivel de confianza y riesgo de forma general de todo los componentes, además abarca un informe de control interno en el que se detallan las falencias encontradas con sus respectivas recomendaciones y se realizó indicadores de gestión.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La empresa El Palacio de la Pintura, es una empresa creada en la ciudad de Ambato, tiene como finalidad comercializar pinturas, barnices y lacas de todo tipo; inicia sus actividades del 4 de julio del 2008, fue creado como un emprendimiento familiar, pero por la visión de su propietaria se alcanzó posicionamiento en el mercado, en la actualidad cuenta con el reconocimiento de sus clientes y la comunidad, a pesar de su crecimiento poseen varios problemas, a continuación se detalla los síntomas, causas y efectos de dichos problemas.

Los principales síntomas que fueron encontrados en la investigación son:

- Al revisar la página web de El Palacio de la Pintura encontramos que la entidad si cuenta con una filosofía empresarial que no ha sido socializado al personal;
- La entidad ha diseñado una estructura orgánica para ser presentado a los clientes y público en general, pero no ha sido comunicado al personal;
- A pesar que la empresa ha definido las actividades principales de cada puesto de trabajo en el proceso de inducción del personal no se encuentran plasmadas dentro de un Manual de Funciones;
- Cada año la entidad procede a la planificación de las actividades donde se definen los objetivos y responsables del área de ventas, al finalizar el período no se verifican si se han cumplido, ya que no se aplican indicadores de gestión para conocer el avance de cada uno de los objetivos;
- El Palacio de la Pintura cuenta con la normativa legal, pero no es aplicada debidamente ya que varios de los empleados desconocen del particular;
- En la empresa existe inadecuado servicio al cliente.

Las causas que se han detectado en esta investigación son:

- La entidad no posee una buena comunicación con sus trabajadores es por esta razón que los mismos no conocen y no saben la importancia de la filosofía empresarial;
- Por parte de la empresa y empleados no se muestra interés en socializar la estructura orgánica ya que es parte fundamental en la realización de actividades;

- La empresa no plasma las actividades principales en un manual de funciones porque al momento de inducción del personal explica que actividad va a cumplir durante el tiempo de trabajo;
- Por la mala organización en la empresa no se ha verificado el cumplimiento de los objetivos;
- La mala atención al cliente es por no dejar el servicio en manos de un profesional que conozcan la importancia de su trabajo;
- Nunca se ha aplicado una auditoría administrativa para garantizar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de los recursos de la organización;

Los efectos que se derivan de dichos síntomas son los siguientes:

- Al no ser socializado la Filosofía Empresarial con los trabajadores provoca que desconozcan la misión, visión y objetivos empresariales, además el administrador al no realizar esta acción, no obtendrá buenos resultados en el crecimiento sostenido de la empresa.
- Al no ser presentado la estructura orgánica al personal provoca el desconocimiento de la posición jerárquica para la presentación de información, desaprovechando los recursos humanos;
- Al no ser plasmadas las actividades en el Manual de Funciones provoca que el personal no conozca las responsabilidades de cada uno o a la vez haya actividades duplicadas, generando pérdida de tiempo;
- Al no ser verificados el cumplimiento de los objetivos al finalizar cada periodo, provoca deficiencia en la organización empresarial ya que no se podrá tomar buenas decisiones mientras no haya información fundamental y no se podrá superar cualquier problema si lo existiera;
- Si el personal no conoce la Normativa Legal de la empresa puede afectar el desarrollo y continuidad de las actividades empresariales provocando problemas interpersonales entre el personal y creando un ambiente de favoritismo;
- El inadecuado servicio al cliente provoca pérdida en el volumen de venta y número de clientes fijos, como resultado directo pérdidas económicas, dificultad para la obtención de nuevos consumidores, ya que por lo general no se cumplen los procesos internos causando el malestar en los clientes.

La Propuesta ante esta problemática detectada se hace necesario una aplicación de una Auditoría Administrativa a el Palacio de la Pintura, de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, con la finalidad de establecer las causas, responsables y posibles soluciones para ser entregados mediante un informe a su propietaria.

1.2. Formulación del problema

¿La realización de una Auditoría Administrativa a el Palacio de la Pintura del período de 1 de enero al 31 de diciembre del 2019, permitirá establecer las deficiencias e irregularidades que existen en la empresa, una evaluación y análisis de la estructura organizacional?

1.2.1. Sistematización del problema

- ¿Mediante que técnicas y métodos se puede evaluar la eficiencia de los controles internos de la empresa?
- ¿Mediante que instrumento se puede evaluar la estructura orgánica de la empresa?
- ¿Cuáles son los niveles de riesgo, errores y deficiencias que existen actualmente en el proceso administrativo en El Palacio de la Pintura?
- ¿De qué manera se mejorará la funcionalidad y productividad del proceso administrativo en El Palacio de la Pintura?

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Aplicar una Auditoría Administrativa a el Palacio de la Pintura durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2019, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, para evaluar la eficacia y eficiencia de los controles internos.

1.3.2. Específicos

- Estructurar el marco teórico, mediante revisión bibliográfica en diferentes fuentes de investigación actualizados, para que sirvan como base a la aplicación de la Auditoría Administrativa a el Palacio de la Pintura.
- Determinar el marco metodológico, mediante la utilización de técnicas, métodos y herramientas de investigación para la recolección de información relevante, suficiente y competente de Auditoría Administrativa.
- Aplicar la Auditoría Administrativa a el Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019, para prevenir fraudes y la malversación de sus activos.

1.4. Justificación

1.4.1. *Justificación teórica*

La presente investigación se justifica en la existencia de fuentes de consulta para la construcción del marco teórico, ya que se pretende aprovechar todo el referencial existente sobre Auditoría y muy particularmente sobre Auditoría Administrativa de reconocidos autores. Se contemplará para dicha investigación libros, revistas, artículos científicos y linografías actualizadas y especializadas, con el fin de desarrollar una adecuada fundamentación del presente trabajo.

1.4.2. *Justificación metodológica*

En lo referente a la metodología, se emplearán tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, tendientes a recabar información consistente, pertinente, relevante y suficiente, para la elaboración de los hallazgos y posteriormente la redacción de un informe final de auditoría administrativa donde se dará solución a los problemas existentes de la empresa.

1.4.3. *Justificación práctica*

Se justifica el trabajo de titulación desde la parte práctica, ya que se pretende aplicar una Auditoría Administrativa a El Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, utilizando para el efecto las distintas fases de auditoría que permitan determinar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos y su influencia en el cumplimiento de los objetivos fijados.

CAPÍTULO II

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes de investigación

El tema propuesto se ha desarrollado en varias ocasiones, siendo una investigación no experimental, a continuación, se presentan trabajos de titulación similares:

Zúñiga, P (2015), en su trabajo de titulación 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*”. (Pregrado). Riobamba. ESPOCH. Concluye:

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. (pág. xii)

Una vez revisado dicho trabajo de investigación a la empresa Rio Catering de la ciudad de Riobamba, concluyo que en esta Auditoría se aplicaron las fases partiendo de la planificación, donde fue revisado la información para determinar su funcionamiento y establecer los puntos que ameritan la revisión de los procesos, posteriormente se evaluó el control interno permitiendo generar las deficiencias que tiene la empresa, destacándose el incumplimiento en la administración del personal afectando el logro de los objetivos.

Mientras que León I (2016); en su tema: “*Auditoría administrativa a la Empresa SETEMOBEN del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, período 2013*”. (Tesis Pregrado). Riobamba. ESPOCH. Concluye lo siguiente:

La presente investigación se enfocó en realizar la Auditoría Administrativa a la empresa SETEMOBEN, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013, la presente investigación tuvo como objetivo realizar una auditoría administrativa que permitió revisar las actividades y que se cumplan los procesos y procedimientos planteados dentro de la empresa SETEMOBEN. (pág. xiii)

En la fase de la ejecución de la Auditoría Administrativa se realizó con el fin de evaluar el cumplimiento de los objetivos, políticas, procedimientos con el fin de determinar los adecuados procesos de gestión. En esta fase se desarrolló la visita y entrevista a la entidad, la matriz de factores internos y externos, el cuestionario de control interno. La investigación se realizó mediante el método sistemático o analítico y el método descriptivo, los cuales permitieron determinar las falencias administrativas que ocurrieron dentro de la empresa, las mismas que se reflejan en los informes que son el resultado de este trabajo.

Dicha empresa no cuenta con una planificación de capacitación anual de personal que permita mejorar los conocimientos para un correcto desenvolvimiento de los trabajadores, no cuenta con un plan de selección y contratación de personal, a fin de contar con el personal óptimo para cada una de las actividades existentes dentro de la empresa, no cuenta con una correcta planificación de ventas que le permita cumplir con los presupuestos asignados por parte de MOVISTAR y no cuenta con una adecuada y verídica información por parte del área contable y financiera, que permita medir el crecimiento de la empresa dentro del mercado local y regional.

Una vez revisado dicho trabajo de investigación puedo concluir que dentro de los datos relevantes obtenidos en la auditoría administrativa define los procesos y procedimientos propios del ámbito operativos y administrativas, donde se determina que no se cumplió con todos los pasos sin generarse controles para salvaguardar los recursos empresariales.

Para Lapo, D. (Lapo, 2016), en su trabajo de titulación con el tema: *Auditoría administrativa a la Empresa SERTECPET S.A., cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, período 2015*. (Tesis Pregrado). Riobamba. ESPOCH. Concluye:

En el desarrollo de la investigación se aplicaron técnicas de evaluación mediante el uso de cuestionarios profesionales que permitieron conocer la situación real de la empresa en cuanto al manejo de sus componentes internos y a su vez se identificó los parámetros externos que tienen incidencia en la operación normal de la organización, permitiendo reconocer las debilidades empresariales y a su vez detectar oportunidades de mejora.

La propuesta contiene cuatro fases: la primera permitió obtener información general de toda la institución e identificar y comprender hechos, actividades que sirvieron como instrumentos para el planeamiento de la auditoría, la segunda que hace referencia al diagnóstico institucional y control interno de la misión y visión, la tercera tiene por objetivo la ejecución de la auditoría, el análisis del sistema de control interno aplicando el COSO I, en la cuarta y última fase se hace el informe de auditoría como resultado de evaluación el cual servirá de herramienta para mejorar el proceso administrativo y el control interno mantenido en la institución para el cumplimiento de los objetivos. (pág. xiv)

No se ha efectuado auditorías administrativas con criterios de firmas externas en la empresa SERTECPET S.A., por lo que solamente se maneja con evaluaciones del departamento de auditoría interna, pudiendo dar lugar a riesgos inherentes de gran incidencia.

Una vez revisado dicho trabajo de titulación realizado en la empresa SERTECPET S.A. puedo concluir que un proceso de auditoría administrativa cumple con varios parámetros, partiendo de la evaluación del sistema de control interno, donde se identifican los niveles de confianza y riesgo con el que se realizan las operaciones, se aplican procesos de verificación e indicadores gestión necesarios para la obtención de evidencia suficiente, competente y relevante para la construcción de hallazgos que sustentarán el informe final de auditoría administrativa, incluyendo conclusiones y recomendaciones necesarias para la toma de decisiones.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Auditoría

Según De la Peña A (2014), menciona:

El vocablo auditoría es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones reportadas por la empresa auditada, así como los registros, procesos definidos en el flujograma, circuitos, etc. Hoy en día la palabra auditoría se encuentra relacionada con diversos actos de revisión o verificación que, aunque todos ellos tienen en común el estar en la empresa, pueden diferenciarse en función de su finalidad económica inmediata. (pág. 5)

Mientras que Tapia, Guevara, Rojas, Castillo, & Doroteo (2016), define:

Es un proceso sistemático para obtener y evaluar las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas relacionada con las principales acciones empresariales, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen los procesos de auditoría, así como establecer si dichos informes se han observado los principios. (pág. 4)

Como se puede observar la auditoría es un conjunto de proceso que se desarrollan de manera sistemática con la finalidad de obtener evidencia sobre incumplimientos o hechos que afectan las actividades empresariales teniendo que ser esta suficiente, competente y relevante para su inclusión en los hallazgos que servirán de sustento del informe final de auditoría, que será presentado a la alta gerencia para la toma de decisiones.

2.2.2. Tipos de auditoría

Para Tapia, Guevara, Rojas, Castillo, & Doroteo (2016), establecen los siguientes tipos de auditoría:

Tabla 1-2: Tipos de Auditoría

Interna	Revisión e información financiera realizada por un contador dependiente de la empresa revisada.
Externa	Revisión de estados financieros realizada por un Contado Público Independiente a la empresa auditada.
Financiera	Trata sobre el examen de información financiera revelada en los estados financieros o de un elemento o cuenta.
Administrativa y Operacional	Se refiere a una revisión de sistemas, políticas o procedimientos de operación o administrativos y de controles internos. Además, es una técnica de control que proporciona a la gerencia un método de valuación de la efectividad de los procedimientos operativos y controles internos.
Integral	Como su nombre lo indica, es el examen financiero, administrativo, operacional y de la legalidad de una entidad.
Gestión	Se refiere de manera especial a evaluar la funcionalidad de los sistemas de gestión de calidad establecidos en una entidad, bajo la norma ISO 9000.
Gubernamental	Se refiere el examen del presupuesto de ingreso y egresos ejercido por entidades públicas gubernamentales.
Ambiental	Evaluación e impacto ambiental.

Fuente: Saucedo H (2019, pág. 13)

Elaborado por: Chimborazo S (2021)

Está claro que al revisar varios autores concluyo que existen varios tipos de auditoría, en lo que coinciden: la auditoría interna y externa dependen de la relación laboral que exista con el auditado, seguidos de la auditoría financiera que revisa la razonabilidad de los saldos presentados en los estados financieros, se generan auditoría administrativas que tienen como finalidad revisar los procesos administrativos y el cumplimiento de los objetivos previstos en la planificación anual, aunque también se presentan las auditoría integrales que realizan una revisión total de la entidad para dar un informe global de los hechos para la toma de decisiones.

2.2.3. Auditoría administrativa

Para Chavarría C (2016), define:

La auditoría administrativa puede definirse como un examen completo o parcial que es constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento

gubernamental que sea auditado mediante contrato legal; o de cualquier otro método de control de operación y emplean los recursos humanos y materiales.

Una revisión analítica total o parcial de una organización que cuenta con la finalidad de precisar su nivel de desempeño por lo general de los empleados y perfilar oportunidades de mejora para innovar los procesos y acciones propias, valores y lograr una ventaja competitiva sustentable. (pág. 4)

Mientras Saucedo H (2019), define:

La auditoría administrativa u operacional es el examen comprensivo y constructivo de una empresa, de una institución, de una sección del gobierno o de cualquier parte de un organismo, como una división o departamento, respecto a sus planes y objetivos, sus métodos y controles, su forma de operación y el uso de sus recursos físicos y humanos.

La auditoría administrativa, también conocida como operacional, tiene una particularidad especial toda vez que el resultado informa la utilidad financiera que la empresa debió haber obtenida en un período operacional, por encima de la utilidad revelada en el estado de resultados integral conforme a la normativa. (pág. 15)

Se puede indicar que la auditoría administrativa es un examen que se efectúa al proceso administrativo de la entidad, no solo se conocerá el cumplimiento de las acciones internas sino también se aplicaran indicadores para determinar el porcentaje de avance en los objetivos, cabe destacar que se verifica si las disposiciones legales se han acatado de conformidad, finalmente se presenta un informe que puede ser empleado para la toma de decisiones.

2.2.4. *Objetivos de la auditoría administrativa*

Mientras que Chavarría C (2016), considera que la auditoría administrativa tiene los siguientes objetivos:



Ilustración 1-2: Objetivos de la Auditoría Administrativa

Fuente: Chavarría C (2016, pág. 6)

Elaborado por: Chimborazo S (2021)

- **Control**

Plantear los objetivos sustentados en el criterio, sirve para garantizar el cumplimiento de las metas fijadas para un período de tiempo definido.

- **Productividad**

Desde este criterio, se aprecia el que un proceso arroje mejores resultados de los previstos, considerando los recursos y la normativa reguladora.

- **Organización**

De acuerdo con este criterio, los objetivos contemplan que cada quien realice sus funciones correspondientes y que no haya actividades sin un responsable.

- **Servicio**

Con base en este criterio se plantean objetivos vinculados con la atención y satisfacción del cliente, tanto interno como externo.

- **Calidad**

Este criterio implica tener claras las expectativas de la organización.

- **La toma de decisiones**

Es una constante en la organización. Tomar decisiones que amortigüen o minimicen los riesgos es imprescindible para su buen funcionamiento. Este criterio implica que la información recopilada a través de la auditoría permita a los directivos decidir con firme conocimiento de los hechos. (pág. 6)

Considero que los objetivos que persigue una auditoría administrativa se relacionan con varios aspectos como; los procesos de control interno que deben desarrollarse para salvaguardar los recursos, la definición de los responsables de cada acción, los aspectos de productividad a ser manejados a nivel de personal, se analiza la calidad del servicio y si existen las condiciones necesarias para tomas decisiones en bien de la entidad.

2.2.5. Importancia de la auditoría administrativa

Para Pérez F (2021), establece:

La importancia de la auditoría en el ámbito profesional radica en un medio para evaluar la eficacia de los controles internos de una empresa. Ayuda a prevenir el fraude y la malversación de sus activos y minimización del costo de capital en el manejo administrativo.

Es vital aplicarlo si se desea cumplir los objetivos comerciales en una empresa. Además, asiste en el cumplimiento de un sistema eficaz de control interno.

Mientras Díaz T (2020), menciona:

Es aquel diagnóstico integral o parcial que se realiza en una organización con el propósito de tener una precisa conclusión sobre su desempeño y oportunidades de mejorar.

La auditoría como la herramienta principal de mejora continua, representa una faceta muy particular en lo que es el campo de la administración, cuyos procesos enfocan el cumplimiento de los resultados todo con la finalidad de llegar a las metas prevista.

Esto conlleva a que dentro de la organización se permita el revelar las áreas en las que se requiere hacer el estudio mucho más profundo. La auditoría administrativa subsana las deficiencias y supera los obstáculos de las organizaciones

Es sumamente importante que las empresas tengan una evaluación en la cual puedan detectar ciertos errores efectuados, así identificar cuáles son las áreas de oportunidad que se pueden optimizar con el objetivo de un servicio de mejor calidad.

Encuentro que la auditoría administrativa tiene como finalidad encontrar deficiencias en el proceso administrativo, partiendo de la verificación de las actividades internas, analizando el cumplimiento legal y de los objetivos fijados por la alta dirección, desde este punto de vista es de vital importancia para generar información oportuna para la toma de decisiones.

2.2.6. Fases de la auditoría

Las fases de auditoría según Tapia, Guevara, Rojas, Castillo, & Doroteo (2016), define lo siguiente:

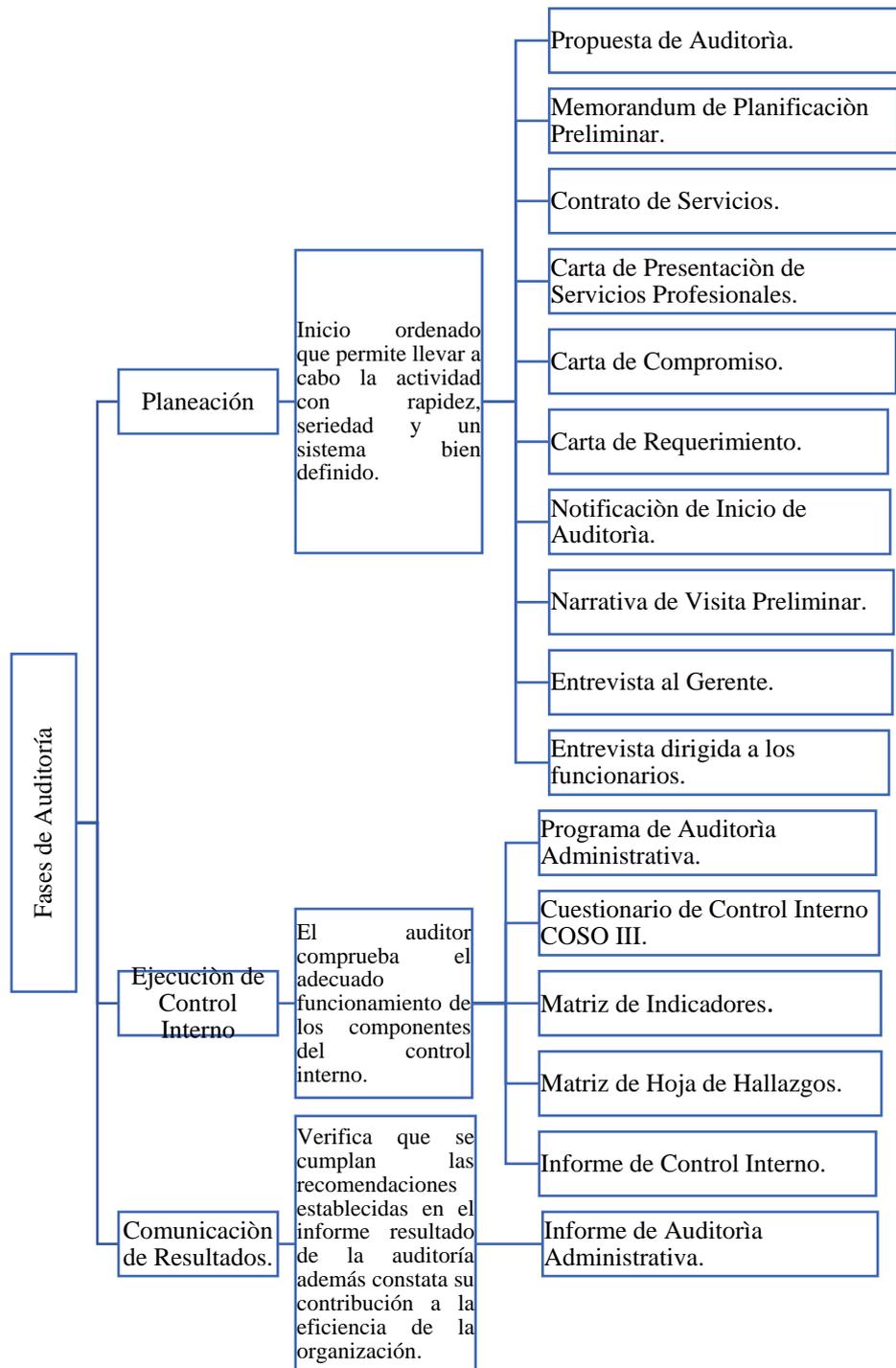


Ilustración 2-2: Fase de la Auditoría

Fuente: Tapia, Guevara, Rojas, Castillo, & Doroteo (2016, pág. 23)
Elaborado por: Chimborazo S (2021)

Considero que pueden ser varias las fases a ser aplicadas en una auditoría, para el presente trabajo de titulación se considera la aplicación de tres fases: la planificación de trabajo de auditoría donde se realiza un diagnóstico general, para la segunda fase se aplica una evaluación general del sistema de control interno de la entidad, se verifican los procesos que permiten recabar información para

la construcción de los hallazgos y el posterior informe, siendo la parte principal de la tercera fase del examen.

2.2.6.1.- Fase de Planificación.

Es un proceso importante que permite organizar y dirigir la auditoría de manera eficaz y eficiente. Dentro de esta fase es indispensable que el auditor identifique toda la documentación relacionada, tales como políticas o procedimientos de calidad. A continuación, se detalla los pasos a seguir:

- Propuesta de Auditoría.
- Memorándum de Planificación de Preliminar.
- Contrato de Servicios.
- Carta de Presentación de Servicios Profesionales.
- Carta de Compromiso.
- Carta de Requerimiento.
- Notificación de Inicio de Auditoría.
- Narrativa de Visita Preliminar.
- Entrevista al Gerente General.
- Entrevista a los funcionarios de la empresa.

Después de haber realizado la auditoría inicial, el auditor ya cuenta con elementos de cómo opera la entidad y ha detectado algunas de las deficiencias y debilidades que dificultan los sistemas de operación, generando observaciones a la administración y a las áreas o actividades donde se encontraron esas deficiencias, mismas que deberán ser atendidas por la entidad. Cuando estas observaciones sean atendidas por la entidad, el auditor tendrá mayor seguridad y confianza en el control interno y, por ende, en la opinión que emita más adelante. El auditor debe entregar un informe en atención a esta situación, en donde ofrezca posibles soluciones.

2.2.6.2.- Fase de Ejecución de Control Interno.

Aquí comienza el desarrollo de la misma con base depositada en el control de la organización. Se realizará la revisión de las operaciones y los resultados de operación, además se realiza parte del trabajo de la fase final, en función de la confianza que exista en el control interno, esta tarea comprende, entre otras cosas, el examen de los saldos del balance, la inspección. A continuación, se detalla los pasos a seguir:

1.- Programa de Auditoría Administrativa.

Es conveniente formular programas para uso y guía de los contadores, que practican auditorías; en la inteligencia de que sirvan no sólo de guía y ayuda al contador encargado de la auditoría y a sus ayudantes, sino también, como una salvaguarda de que no se omitirá algún detalle importante del trabajo. Desde luego que estos programas, no pueden subsistir a la buena preparación y criterio del contador, pues los procedimientos que deben seguirse en las revisiones no son siempre los mismos, ya que dependerán de las circunstancias particulares de cada negocio.

2.- Control Interno COSO III.

Definición de Control Interno. -

Estupiñán R (2015), define:

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración. De acuerdo a lo anterior los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. (pág. 23)

Para Barreiro, Delgado, García & Mendoza (2018), define:

El control interno, busca promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, la calidad de los servicios públicos que presta, cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.

Objetivos del Control Interno. –

Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.

Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.

Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.

Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.

Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.

Ilustración 3-2: Objetivo de Control Interno

Fuente: Barreiro, Delgado, García & Mendoza (pág. 212)

Elaborado por: Chimborazo S (2021)

El control interno es un conjunto de procesos diseñados por la alta administración con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados para un tiempo determinado, procurando generar información financiera confiable y oportuna, cumplir las actividades de manera eficiente y eficaz enmarcados en las disposiciones legales vigentes.

2.2.7. Componentes del control interno

Los componentes de control interno para Cañizares & López (2018), son los siguientes:

- **Ambiente de control**

Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las tareas del personal con respecto al control de sus actividades.

- **Valoración de riesgos**

Aborda el proceso de identificación, análisis y mitigación de los riesgos de la organización, ya sean internos y/o externos, con el propósito de que los objetivos institucionales no sean limitados. En tal sentido, se establecen estrategias para desarrollar las operaciones administrativas y financieras sin afectaciones importantes en los resultados.

- **Actividades de control**

Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos.

- **Información y comunicación**

Dentro del proceso de control, la comunicación debe ser oportuna y permanente. Para ello, es necesario suministrar información relevante que facilite, a cada miembro de la organización, el cumplimiento de sus responsabilidades. Está constituido por los métodos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad.

- **Monitoreo y supervisión**

El sistema de control interno precisa vigilancia para comprobar que las actividades implementadas sean desarrolladas satisfactoriamente o establecer acciones correctivas cuando estas no resulten según lo esperado. Esta supervisión comprende la aplicación de evaluaciones periódicas. (págs. 54 - 55)

Barreiro, Delgado, García & Mendoza (2018), define:

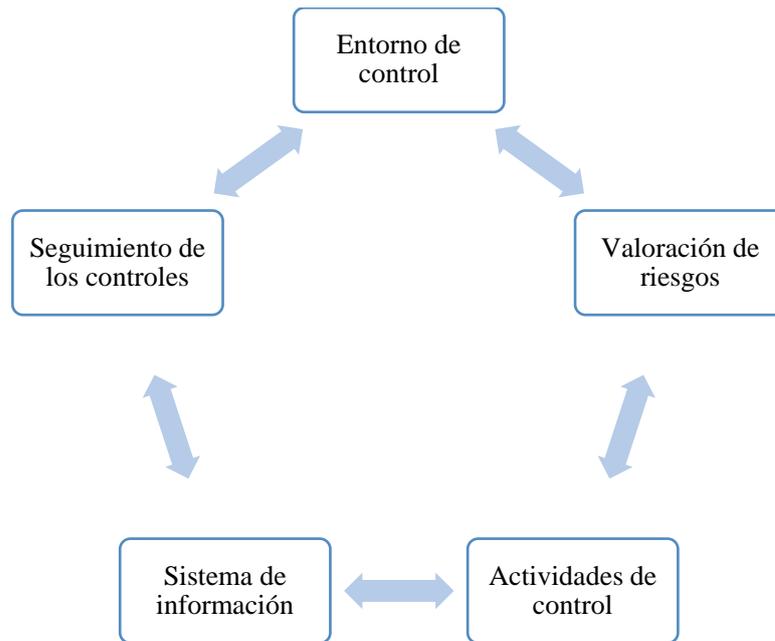


Ilustración 4-2: Componentes del Control Interno

Fuente: Barreiro, Delgado, García & Mendoza (págs. 218 - 222)

Elaborado por: Chimborazo S (2021)

- **Entorno de control**

Este componente es la base para el resto de los componentes del control; un ambiente de control débil origina que, sin importar el adecuado diseño del resto de los componentes, no se pueda confiar totalmente en estos. El ambiente de control fija el nivel de disciplina y estructura que hay en la empresa.

- **Valoración de riesgo de la entidad**

El componente del proceso de valoración de riesgo de la entidad consiste en que el auditor evalúe lo adecuado del proceso interno de la entidad para identificar los riesgos de negocio de la empresa, las estimaciones de la importancia de los mismos, la evaluación de la probabilidad de ocurrencia y la toma de decisiones respecto a dichos riesgos.

- **Actividades de control**

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la administración se lleven a cabo. Estos controles se refieren a riesgos que, si no se mitigan, pondrían en riesgo el llevar a cabo los objetivos de la empresa.

- **Sistemas de información**

Un sistema de información se integra por la infraestructura, software, personas, procedimientos y datos con los que cuenta un negocio o empresa para dirigirla, alcanzar sus objetivos e identificar y responder a los factores de riesgo.

- **Seguimiento de los controles**

El seguimiento o monitoreo evalúa la eficacia de la ejecución del control interno en el tiempo y su objetivo es asegurarse de que los controles trabajen adecuadamente o, en caso contrario, tomar las medidas correctivas necesarias. El seguimiento le permite a la dirección de la empresa saber si los controles internos son eficaces, están implementados adecuadamente, se usan y se cumplen diariamente, o si necesita modificaciones o mejoras. (págs. 218 - 222)

Los componentes del control interno dependen del tipo de COSO que se emplee, en el COSO I cuentan con cinco componentes, este modelo fue asumido por la Contraloría General del Estado en sus normas de control interno, mientras que en el COSO II tenemos ocho componentes que por su extensión no es aplicado en todos los procesos de auditoría, finalmente se generó el COSO III con cinco componentes y 17 principios por ser la versión actualizada se aplicará este modelo.

2.2.8. Evaluación del control interno

Para Márquez R (2018), establece que:

Consiste en documentar y clarificar procesos que son de gran relevancia, los cuales deber estar identificados y documentados, para ello pueden utilizarse las siguientes herramientas:

- **Diagrama de flujo**

El objetivo de un diagrama es proveer una descripción gráfica de la naturaleza, flujo componente y camino crítico de un proceso; utilizando símbolos gráficos y palabras.

- **Narrativas**

Estas representan la descripción detallada de las actividades realizadas como parte del proceso, por lo cual se recomienda seguir una estructura lógica similar al diagrama de flujo con el objetivo de vincular ambos documentos.

- **Matriz de funciones y responsabilidades**

Identifican de manera resumida, las actividades asignadas a cada posición o puesto dentro de la organización, con el objeto de identificar cualquier incompatibilidad de funciones asignadas. (págs. 31 - 32)

Existen varios métodos de evaluación del control interno para Calle, Narváez & Erazo (2020), entre los principales instrumentos tenemos:

- **Cuestionario**

Es realizado en base de preguntas las mismas que serán contestadas por los funcionarios y el personal responsable de cada una de las áreas de la empresa, estas preguntas son formuladas de manera que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura del control interno y a su vez la respuesta negativa indique una debilidad; algunas preguntas pueden resultar no aplicables, para esto casos se utilizara la nomenclatura NA “no aplica”, de ser necesario algún otro comentario a parte de la respuesta, se podrá registrar el mismo en la columna de observaciones.

- **Diagramas de flujo**

Consiste en describir gráficamente la jerarquía existente dentro de la estructura de las empresas, así como también los procedimientos a través de sus distintas áreas, departamentos y actividades. (págs. 446 - 447)

Los métodos de evaluación del control interno son varios, parte de la aplicación de un cuestionario con preguntas cerradas, diagramas de flujo que son representaciones graficas de los procesos, cedula narrativa donde se realizan un resumen de los procesos y las matrices que condensan la información del sistema de control interno, se aplicará el cuestionario en el documento.

3.- Riesgos de auditoría

Espino M (2014), establece:

El riesgo de auditoría es función del riesgo de incorrección material y del riesgo de detección, la valoración de los riesgos se basa en los procedimientos de auditoría aplicados para obtener información necesaria con dicho propósito y en la evidencia obtenida durante toda la auditoría. La valoración de riesgos es una cuestión de juicio profesional, más que una cuestión que puede medirse con precisión.

- **Riesgos Inherentes**

El riesgo inherente es más elevado para algunas afirmaciones y tipos de transacciones, saldos contables o información a revelar relacionadas.

- **Riesgos de Control**

Es función de la eficacia del diseño, implementación y mantenimiento del control interno por parte de la dirección para responder a los riesgos identificados que amenacen la consecución de los objetivos en la entidad relevantes para la presentación de sus estados financieros.

- **Riesgos de Detección**

Para un determinado nivel de riesgos de auditoría, el nivel aceptable de riesgo de detección es inversamente proporcional a los riesgos valorados de incorrección material en las afirmaciones. (págs. 44 - 46)

Según De la Peña (2014); define a los riesgos de auditoría de la siguiente manera:

- **Riesgos Inherentes**

Es el riesgo de que ocurran errores significativos en la información contable, independientemente de la existencia de los sistemas de control.

- **Riesgos de Control**

Es el riesgo de que el sistema de control interno del cliente no prevenga, detecte o corrija dichos errores. Este tipo de riesgo se evalúa mediante el conocimiento y comprobación, a través de pruebas de cumplimiento, del sistema de control interno.

- **Riesgos de Detección**

Es el riesgo de que un error u omisión significativo existente no sea detectado, por último, por el propio proceso de auditoría. El nivel de riesgo de no detección está directamente relacionado con los procedimientos de auditoría debido a:

- La ineficacia de los procedimientos de auditoría aplicados.
- La inadecuada aplicación de dichos procedimientos.
- Al deficiente alcance y oportunidad de los procedimientos seleccionados.
- A la inapropiada interpretación del resultado de los procedimientos. (págs. 49 - 50)

Los riesgos de auditoría se pueden dar por tres aspectos, riesgos inherentes que tienen relación directa con la naturaleza del negocio y no puede ser objeto de controles eficaces para superarlos, mientras que los riesgos de control parten del incumplimiento de las acciones fijadas en el sistema de control interno y finalmente el riesgo de detección que tiene una relación directa con el trabajo del auditor y su capacidad de detectar errores que pueden afectar los resultados presentados en el informe.

4.- Evidencia de Auditoría

Para Espino M (2014), define:

Es toda la información que utiliza el auditor para llegar a la conclusión en que se basa su opinión. Esta información incluye tanto los registros de los estados financieros, como otros tipos de información. Una evidencia no puede ser competente si al mismo tiempo no es relevante y válida. Para ser relevante debe relacionarse con la afirmación en cuestión. Esto hace difícil generalizar y está sujeto a excepciones, pero la evidencia ordinariamente es positiva cuando:

1. Se obtuvo de fuentes independientes; es decir, fuera de la empresa del cliente.
2. Se generó internamente mediante un sistema provisto de controles eficaces.
3. Se obtuvo directamente del auditor no indirectamente ni por inferencia.
4. Tiene forma documental y no una representación oral.
5. Se obtiene de documentos originales, no de fotocopias ni facsímiles. Además, si la evidencia proviene de dos o más fuentes, dan a los auditores mayor seguridad, que la que obtendrían de las cuentas si las analizaran individualmente. (pág. 7)

Para Ríos M (2015), define:

Se llama evidencia de auditoría a cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información cuantitativa o cualitativa que se está auditando se presenta de acuerdo al criterio establecido.

- **Cuantitativa.** - Es suficiente y apropiada para lograr los resultados de la auditoría.
 - **Cualitativa.** - Tiene la imparcialidad necesaria para inspirar confianza y fiabilidad.
- (pág. 5)

La evidencia es sustento de un proceso de auditoría, cuenta con la responsabilidad de un individuo, por lo general son documentos donde se incluye información confiable para la construcción de hallazgos de auditoría administrativa, que cuando sea solicitado para su revisión cumplan parámetros legales.

5.- Hallazgos de Auditoría

Para Restrepo M (2018), define:

El hallazgo de auditoría es un hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación de un asunto en particular, al comparar la condición (situación detectada) con el criterio (deber ser), Igualmente, es una situación determinada al aplicar pruebas de auditoría que se complementará estableciendo sus causas y efectos.

Aquellas situaciones que revisten importancia relativa, para la actividad u operación objeto de examen del auditor, que requiere ser documentada y debidamente comprobada, que va a ser de utilidad para exponer o emitir criterio, en el respectivo documento o informe de auditoría

- **Criterio**

Comprende la concepción de "lo que debe ser", con lo cual el auditor mide la condición del hecho o situación y determina cumplimientos o desviaciones; además, es un parámetro razonable frente al cual debe evaluarse la obtención de bienes y servicios, la prevención de riesgos de desviación de recursos, las prácticas administrativas, los sistemas de control e información y los procesos y procedimientos observados.

- **Condición**

Se refiere a la situación actual, entendida como "lo que es", encontrada por el auditor al examinar un área, actividad, función, operación o transacción, mediante las verificaciones necesarias para responder los siguientes interrogantes: "qué-cuándo-dónde-cómo".

- **Causa**

Es la razón básica (o las razones) por la(s) que ocurrió la condición o también el motivo del incumplimiento del criterio. Para identificar las causas, el auditor debe preguntarse el porqué de cada condición, hasta descubrir las razones que originaron la desviación. Su identificación requiere de la habilidad y buen juicio del auditor, y es indispensable para el desarrollo de una recomendación constructiva que erradique, disminuya o prevenga la recurrencia de la condición.

- **Efecto**

Es el resultado adverso, real o potencial de la condición encontrada, que provee la evidencia sobre la importancia del hallazgo y ayuda a demostrar la necesidad de adelantar acciones correctivas. En lo posible, este debe definirse en términos cuantitativos, como moneda, tiempo, unidades de producción o números de transacciones. No obstante, cuando esta definición no sea factible, ello no será una razón válida para dejar de informar la observación. (págs. 5 - 6)

Los hallazgos de auditoría son el producto de la etapa de ejecución, para sus confecciones tiene que tener en cuenta sus cuatro atributos; el criterio, es la disposición legal que regula el proceso,

la condición son los hechos observados dentro de la entidad, por lo general son actividades que no se han cumplido, las causas son las razones que provocaron los incumplimientos, mientras que los efectos son los resultados negativos del proceso administrativo.

6.- Indicadores de Gestión.

Para Roncancio G (2019), define:

Los indicadores de gestión son la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

Si bien un indicador aislado revela la condición o estado de un proceso en un momento específico, un conjunto de indicadores bien definidos y analizados revela la situación general de la organización y permite predecir su proyección futura. La función principal de los indicadores de gestión es evaluar el éxito de la implementación de la planeación estratégica. Revelan cómo va la implementación de la misión y la visión, pero también el cumplimiento de los objetivos individuales de los colaboradores.

Indicadores de gestión para medir eficacia y eficiencia

- **Eficacia**

Bajo este criterio se agrupan los KPI que miden el funcionamiento objetivo de la organización. Un ejemplo sería la cantidad de productos fabricados en el mes.

- **Eficiencia**

Son los indicadores de gestión que permiten apreciar cómo la empresa utiliza de manera racional los recursos disponibles para obtener resultados superiores a los planificados. Un ejemplo sería el número de ventas proyectadas vs número de ventas conseguidas.

Mientras que Camejo J (2018), define:

Miden la relación entre los insumos y los procesos, lo que permite analizar el comportamiento y desempeño con una vista de procesos. Son cuantitativos y constituyen

el primer eslabón en la cadena de intervención (ya te contaré con una imagen a qué me refiero con cadena de intervención).

Es la clasificación más común derivada de los indicadores de gestión.

- **De eficacia**

Miden la relación entre los objetivos a alcanzar y lo conseguido realmente. Dicho de otra forma, este indicador mide lo que entregamos contra lo que se espera que logremos. Por ejemplo, las ventas proyectadas versus las ventas conseguidas.

- **De eficiencia**

Miden el rendimiento de recursos e insumos para conseguir los objetivos. Dicho de otra forma, examinan el aprovechamiento de los recursos para lograr lo propuesto. Por ejemplo, el número de artículos fabricados por hora.

Los indicadores de gestión son medidores de los resultados en base a los objetivos planteados por la alta dirección para un período de tiempo determinado, los de uso común son: eficacia que mide el cumplimiento de los objetivos y la eficiencia en el uso de los recursos de manera óptima.

7.- Informe de Control interno

Las deficiencias en el control interno descubiertas mediante el estudio y evaluación del sistema por el auditor deberán comunicarse al cliente junto con las recomendaciones del auditor para hacer las correcciones del caso. Tratarlas con el gerente es la forma más efectiva de que dispone el auditor para comunicar al cliente lo que haya encontrado, y para explorar lo posible línea de conducta.

2.2.8.1. Fase de comunicación de resultados.

En esta fase finaliza la auditoría de manera adecuada y en el tiempo establecido. Concluir la revisión iniciada en la fase intermedia y se redacta el informe de auditoría. (pág. 23)

Informe de Auditoría

Para Caurin J (2017). Define:

Este documento es muy importante para todos los públicos, ya sean los accionistas, entidades financieras o empleados para conocer el estado real de la empresa y ver la salud económica y su viabilidad.

Los informes de auditoría poseen una estructura definida para la redacción de los contenidos que debe incluir. Aquí es donde encontramos los conocidos párrafos del informe de auditoría. Las entidades que tengan la obligación de someterse a auditorías legales antes de entregarse en el Registro Mercantil deberán contener como mínimo la siguiente información:

Tabla 2-2: Estructura del informe de Auditoría

Título o identificación	Establece el tipo de examen que se aplicó.
Encargados de la auditoría y destinatarios	Define los responsables de la administración y de los procesos de auditoría administrativa.
Párrafo de alcance	En este párrafo se describe la amplitud del trabajo realizado en la auditoría. Se delimitará el marco de actuación de la auditoría realizada, señalando los estados financieros auditados y haciendo referencia a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA) utilizadas para hacer la auditoría.
Párrafo legal o comparativo	Deberá informar de que las cuentas son únicamente del último año. Las cuentas anuales deben incluir las cifras del balance, la cuenta de pérdidas y ganancias y el cuadro de financiación del año anterior.
Párrafo de énfasis	En este párrafo el auditor debe señalar aspectos que le hayan resultado relevantes, pero que no hayan llegado a afectar en la opinión que se ha formado sobre la auditoría.
Párrafo de salvedades	Aquí el auditor mostrará si existe algún reparo que señalar sobre algún tipo de estado financiero y explicará la causa que lo ha provocado. Estas salvedades sí que afectan a la opinión y pueden deberse a alguna diferencia en la interpretación de diferentes cuestiones.
Párrafo de opinión	Es aquí donde el auditor mostrará su propio juicio sobre las cuentas que está auditando. Encontraremos en este párrafo un juicio valorativo sobre la situación financiera, el patrimonio, los resultados de las operaciones,

	los recursos obtenidos y aplicados. También valorará si dispone de la situación necesaria para poder ofrecer una valoración real de las cuentas.
Párrafo sobre “otras cuestiones”	Aunque este párrafo no es obligatorio, los auditores podrán utilizar otros párrafos para añadir la información sobre determinadas circunstancias que sea necesaria para completar el informe sobre la auditoría.
Párrafo sobre el informe de gestión	En este párrafo se comentará la concordancia del informe de gestión con la concuerda con las cuentas anuales de la empresa o si por el contrario existe algo que no le hace ser diferente.
Nombre, dirección y datos registrales del auditor	
Fecha del informe	En la que se presenta el informe para su lectura.
Firma del auditor	Responsable de la información incluida en el informe.

Fuente: Caurin J (2017)

Elaborado por: Chimborazo S (2021)

Considero que las fases de auditoría están asociadas al criterios y opinión de los auditores, sin embargo, es considerado en la mayoría de profesionales tres fases como la planificación de auditoría, la ejecución de auditoría y por último la comunicación de resultados.

2.2.9. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas NAGAS.

La Norma de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoria. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas están constituidas por un grupo de 10 normas adoptadas por el American Institute Of Certified Public Accountants y que obliga a sus miembros, su finalidad es garantizar la calidad de los auditores.



Ilustración 5-2: NAGAS

Considero que las NAGAS son principios de suma importancia que el auditor debe aplicar durante sus funciones ya que estos principios ayudarán al auditor a presentar un trabajo excelente y de calidad.

2.3. Idea a defender

Aplicar una Auditoría Administrativa a el Palacio de la Pintura durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2019, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, mediante una evaluación a los procesos administrativos para el cumplimiento a los objetivos establecidos.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de investigación

En el presente trabajo de titulación se aplicó una investigación mixta, compuesta de la investigación cualitativa y cuantitativa que se define de la siguiente manera:

Mientras que Cadena, y otros (Cadena, y otros, 2017)

La investigación cuantitativa es aquella donde se recogen y analizan datos cuantitativos, por su parte la cualitativa evita la cuantificación; sin embargo, los registros se realizan mediante la narración, la observación participante y las entrevistas no estructuradas.

La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, la relación y estructura dinámica, por otro lado, la investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de las asociaciones o correlación entre variables, la generalización de los resultados a través de una muestra para ser inferencia en una población

Se aplicó tanto la revisión numérica e indicadores de gestión donde se pudo identificar los niveles de eficiencias y eficacia en el cumplimiento de los objetivos, también se conocieron los hechos que afectaron al proceso administrativo de la empresa, de manera conjunta se presenta un informe para la toma de decisiones.

3.2. Nivel de investigación

Los niveles de investigación aplicación son la investigación exploratoria y descriptiva que se conceptualiza como:

Guevara, Verdesoto, & Castro (2020), dice que la “*investigación exploratoria es aquella que tiene relación causal, no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta precisar las causas del mismo*”. (pág. 165)

Nuestra investigación es de tipo exploratoria por cuanto ayudó extraer información e identificar características representativas entre las variables de investigación y de manera poder interpretar y emitir conclusiones y recomendaciones al final de la investigación

Guevara, Verdesoto, & Castro (2020), mencionan: *“la investigación descriptiva se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad”*. (pág. 165)

Es de tipo descriptivo ya que se busca especificar características y perfiles de las actividades a analizarse. Así como también se examinó procedimientos y políticas que se aplican en la entidad.

3.3. Diseño de investigación

En el presente trabajo de investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, para examinar las variables mediante observación, interpretando los factores que trae consigo la investigación, cabe destacar que cuentan con antecedentes que abalanzan su aplicación anteriormente.

3.4. Tipo de estudio

Los tipos de investigación aplicados son de campo y bibliográfico.

Investigación bibliográfica según Salas D (2019), define:

Un proceso mediante el cual recopilamos conceptos con el propósito de obtener un conocimiento sistematizado. El objetivo es procesar los escritos principales de un tema particular. Este tipo de investigación adquiere diferentes nombres: de gabinete, de biblioteca, documental, bibliográfica, de la literatura, secundaria, resumen, etc.

Para el cumplimiento del primer objetivo específico se parte de la consulta de varios términos bibliográficos que permitieron la construcción del marco teórico, generando conocimientos para el desarrollo de las fases de auditoría administrativa.

Investigación de campo para Hernández G (2011): *“es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social, o bien estudiar la situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines práctico”*

El tipo de investigación de campo se basa en la observación de los hechos que afectan el desarrollo del proceso administrativo y que puede perjudicar el cumplimiento de los objetivos.

3.5. Población y muestra

Población: Como población se considerará a todos los empleados que integran El Palacio de la Pintura de la ciudad de Ambato, debido a que estos intervienen directamente en la venta de pinturas para el hogar y productos ferreteros. El total de la población de dicha empresa son 8 empleados que conforman la misma. Al ser un número limitado de individuos no es necesario el cálculo de la muestra estadística.

Tabla 3-3: Población

No.	Nombre y Apellido	Cargo
1	Palacios Patricia	Gerente
2	Chisaguano Andrea	Secretaria
3	Monar Oscar	Administrador
4	Santamaría Janeth	Auxiliar Contable
5	Mayorga Tomas	Vendedor
6	Chávez Byron	Despachador
7	Fiallos David	Despachador
8	Urquizo Bryan	Despachador

Fuente: El Palacio de la Pintura
Elaborado por: Chimborazo S (2021)

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. *Métodos de investigación*

Método analítico-sintético, para Rodríguez & Pérez (2017). Definen:

Este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes.

Permite estudiar el comportamiento de cada parte. La síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad. (págs. 8 - 9)

La información obtenida de la empresa fue analizada y sintetizada en los procesos de auditoría administrativa con la finalidad de generar un informe confiable, donde se incluyen conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones.

Rodríguez & Pérez (2017). Define al método inductivo-deductivo, como:

Dos procedimientos inversos: inducción y deducción. La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Mientras que la deducción se basa en la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan. (pág. 10)

Se utilizó el método inductivo pues se partirá de lo particular a lo específico en la consulta bibliográfica y el método deductivo se partirá de lo general a lo específico en la aplicación de la teoría en el desarrollo de las etapas de auditoría administrativa.

3.6.2. Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación que se utilizó en la recolección de información serán las siguientes: La Entrevista, Encuesta y La Observación.

- **La entrevista** fue aplicada al gerente de El Palacio de la Pintura con el fin de obtener información del proceso administrativo, del cumplimiento de las metas y la identificación de la problemática que afecta a la entidad.
- **La encuesta** fue aplicada a la totalidad de la población para establecer la viabilidad del tema considerando para las preguntas las dos variables de estudio.
- **La observación** indispensable en todo proceso de auditoría administrativa, permite conocer los hechos que han afectado los resultados y el cumplimiento de los procesos internos.

3.6.3. Instrumentos de investigación

Cada una de las técnicas de investigación para su aplicación requieren instrumentos donde se registre la información para su posterior inclusión en el trabajo de titulación.

- **Guía de entrevista** se utilizó un formato con preguntas abiertas o de opinión, donde se encaminará a los problemas encontrados en la entidad. En cuanto al registro de entrevista se evidenciará a través de audios y videos dentro de la empresa.
- **Cuestionario** son preguntas cerradas elaboradas en base a las dos variables de estudio generando resultados que sustenten el tema planteado.
- **Guía de observación** se utilizó un formato donde se detalla el objetivo de la investigación y en donde se recolectó aspectos que fueron observados dentro de la entidad.

3.7. Análisis e interpretación de resultados

Para el análisis e interpretación de resultados se elaboró una encuesta que fue aplicado al personal del Palacio de las Pinturas.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

1. ¿La empresa Palacio de las Pinturas cuenta con misión, visión y objetivos que direccionen sus actividades?

Tabla 4-4: Misión, visión y objetivos

Respuestas	Valor	Porcentaje
Si	3	38%
No	5	62%
Total	8	100%

Fuente: Tabulación de la Encuesta al personal del Palacio de las Pinturas
Elaborado por: Chimborazo S (2022)

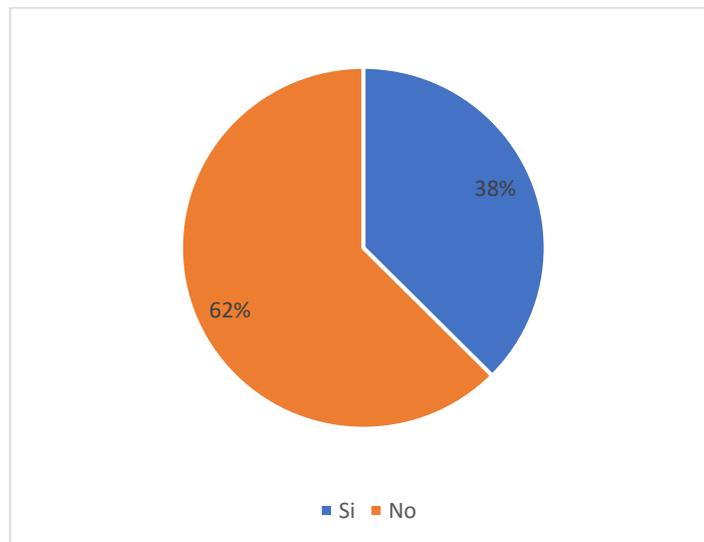


Ilustración 6-4: Misión, Visión y Objetivos

Fuente: Tabulación de la Encuesta al personal del Palacio de las Pinturas
Elaborado por: Chimborazo S (2022)

Análisis. - Se preguntó a los empleados del Palacio de la Pintura si se cuenta con misión, visión y objetivos empresariales, determinándose que el 62% dice no conocer sobre el particular, mientras que el 38% conocen y las han visto reflejados en la información que pertenece a la página Web.

Interpretación. - Estos resultados se dan por la falta de socialización de la filosofía empresarial que afecta la integración y el sentido de pertenencia de los empleados.

2. **¿Considera usted que la Aplicación de una Auditoría Administrativa a la empresa El Palacio de la Pintura mejorará los niveles de eficiencia y eficacia de los recursos de la entidad?**

Tabla 5-4: Niveles de eficiencia y eficacia

Respuestas	Valor	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Tabulación de la Encuesta al personal del Palacio de las Pinturas

Elaborado por: Chimborazo S (2022)

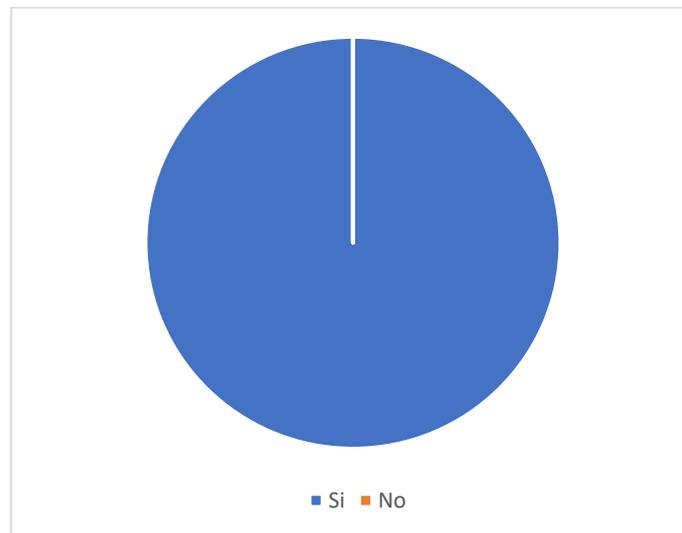


Ilustración 7-4: Niveles de eficiencia y eficacia

Fuente: Tabulación de la Encuesta al personal del Palacio de las Pinturas

Elaborado por: Chimborazo S (2022)

Análisis. – a los empleados de la entidad se les preguntó si es importante aplicar una auditoría administrativa a la empresa de los cuales para el 100% de los encuestados consideran que si es necesario la aplicación de la misma.

Interpretación. -una auditoría administrativa es de gran importancia ya que mejorará los niveles de eficiencia y eficacia de los recursos de la empresa, y a su vez proporcionará sugerencias y soluciones a problemas encontrados.

3. ¿Se realizan acciones de supervisión a los procesos internos de la empresa?

Tabla 6-4: Supervisión de los procesos internos

Respuestas	Valor	Porcentaje
Si	2	25%
No	6	75%
Total	8	100%

Fuente: Tabulación de la Encuesta al personal del Palacio de las Pinturas
Elaborado por: Chimborazo S (2022)

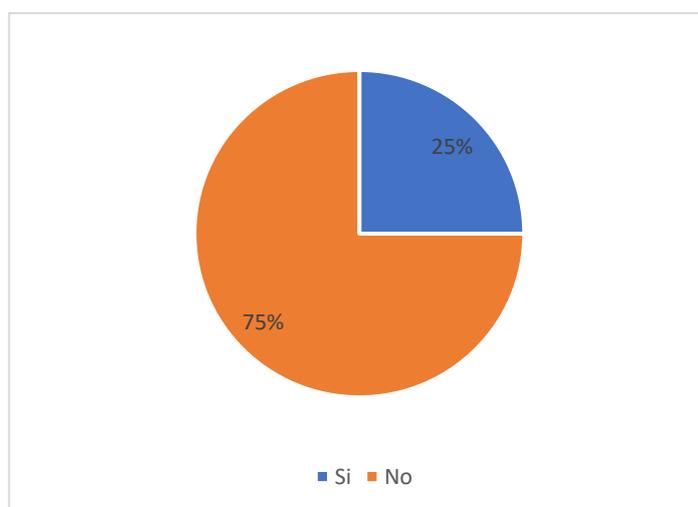


Ilustración 8-4: Supervisión de procesos internos

Fuente: Tabulación de la Encuesta al personal del Palacio de las Pinturas
Elaborado por: Chimborazo S (2022)

Análisis. - Se preguntó sobre la supervisión de los procesos internos, dando como resultado; el 75% del personal dice que no se aplican estos controles en las áreas de trabajo, mientras que el 25% reconocen que se han supervisados las funciones a su cargo, cabe destacar que los empleados de ventas son a los que se evalúa su trabajo.

Interpretación. – La importancia de supervisar los procesos internos de la empresa radica en el buen funcionamiento de las actividades que se realizan dentro de la entidad y a la vez sean modificados de acuerdo a los cambios que sean necesarios aplicar.

4. ¿Al inicio del período fiscal se establece una planificación donde se incluyan objetivos a ser alcanzados?

Tabla 7-4: Planificación con los objetivos

Respuestas	Valor	Porcentaje
Si	3	38%
No	5	62%
Total	8	100%

Fuente: Tabulación de la Encuesta al personal del Palacio de las Pinturas
Elaborado por: Chimborazo S (2022)

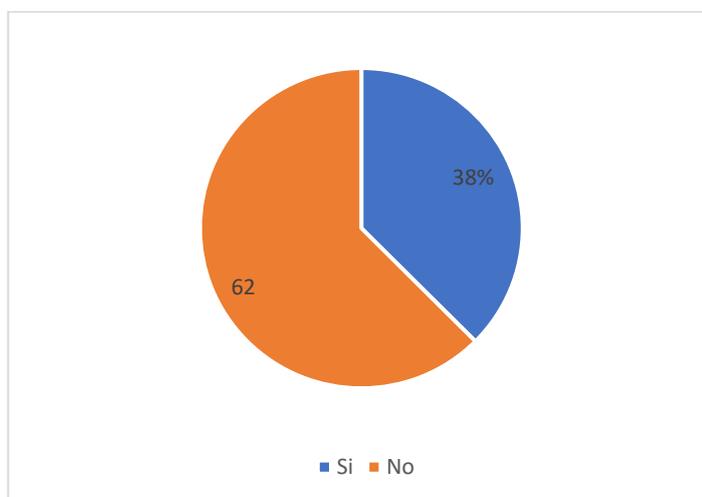


Ilustración 9-4: Planificación con objetivos

Fuente: Tabulación de la Encuesta al personal del Palacio de las Pinturas
Elaborado por: Chimborazo S (2022)

Análisis. – a los encuestados se les interrogó, si al inicio de las actividades se realizó una planificación en donde se establecieron objetivos hacer alcanzados, de los cuales se obtuvo un resultado del 62% que respondieron que no se consideró y el 38% dijo si conocer los objetivos.

Interpretación. - Para cada uno de los períodos fiscales es necesario establecer una planificación donde no solo se define un tiempo para su cumplimiento sino también recursos para llegar a la meta, es decir esto permitirá llevar un control adecuado sobre las actividades y tareas a realizar, además evaluar mejor los resultados.

5. ¿Se ha verificado el cumplimiento de la normativa legal que regule los procesos internos?

Tabla 8-4: Cumplimiento de la normativa

Respuestas	Valor	Porcentaje
Si	2	25%
No	6	75%
Total	8	100%

Fuente: Tabulación de la Encuesta al personal del Palacio de las Pinturas
Elaborado por: Chimborazo S (2022)

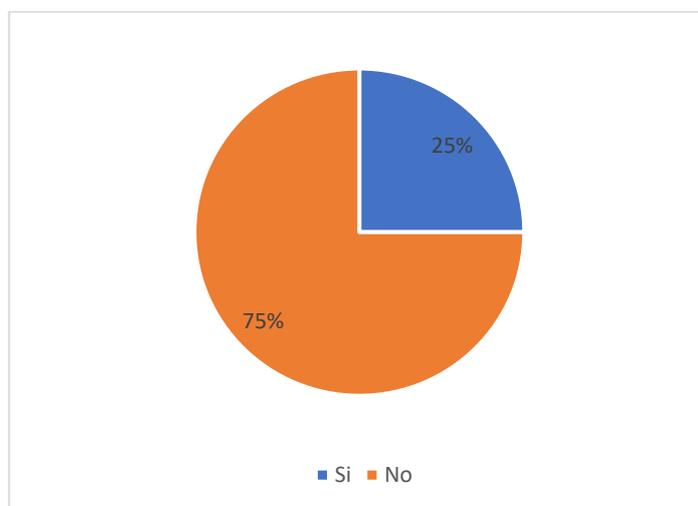


Ilustración 10-4: Cumplimiento de normativas

Fuente: Tabulación de la Encuesta al personal del Palacio de las Pinturas
Elaborado por: Chimborazo S (2022)

Análisis. - se preguntó a los empleados sobre la verificación del cumplimiento de la normativa legal de la empresa de los cuales el 75% dio a conocer que no se aplica, mientras que el 25% dice que en algún momento se efectuó.

Interpretación. - La empresa Palacio de la Pintura cuentan con una normativa que regula sus procesos, principalmente sus recursos humanos, la entidad deberá dar a conocer la normativa legal a toso sus empleados ya que ellos podrán conocer sobre las leyes que les ampara como trabajadores.

6. ¿Conoce de la aplicación de indicadores de gestión donde se midan los niveles de eficiencia y eficacia?

Tabla 9-4: Indicadores de gestión

Respuestas	Valor	Porcentaje
Si	0	0%
No	8	100%
Total	8	100%

Fuente: Tabulación de la Encuesta al personal del Palacio de las Pinturas
Elaborado por: Chimborazo S (2022)

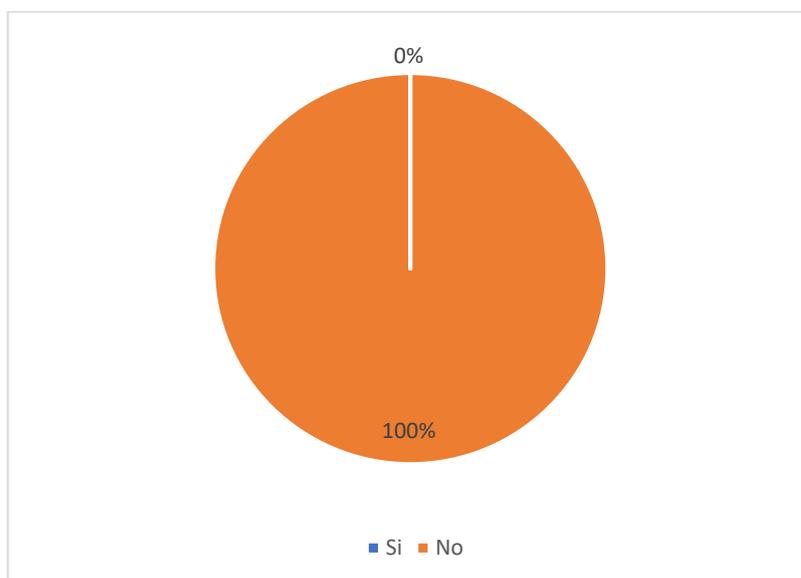


Ilustración 11-4: Indicadores de gestión

Fuente: Tabulación de la Encuesta al personal del Palacio de las Pinturas
Elaborado por: Chimborazo S (2022)

Análisis. - a los encuestados se les preguntó si se aplicaron indicadores de gestión para medir el grado de eficiencia y eficacia de los cuales el 100% de los empleados dan a conocer que no se han aplicado indicadores de gestión en ningún momento.

Interpretación. – Al no aplicar los indicadores de gestión, se desconocen los niveles de eficiencia y eficacia tanto en el cumplimiento de los objetivos como en el uso de los recursos empresariales. No se conocen el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados al inicio del período pues no son valorados parcialmente para tomar las medidas correctivas a tiempo.

7. ¿Se han realizado evaluaciones para identificar el desempeño laboral?

Tabla 10-4: Evaluación del desempeño laboral

Respuestas	Valor	Porcentaje
Si	0	0%
No	8	100%
Total	8	100%

Fuente: Tabulación de la Encuesta al personal del Palacio de las Pinturas
Elaborado por: Chimborazo S (2022)

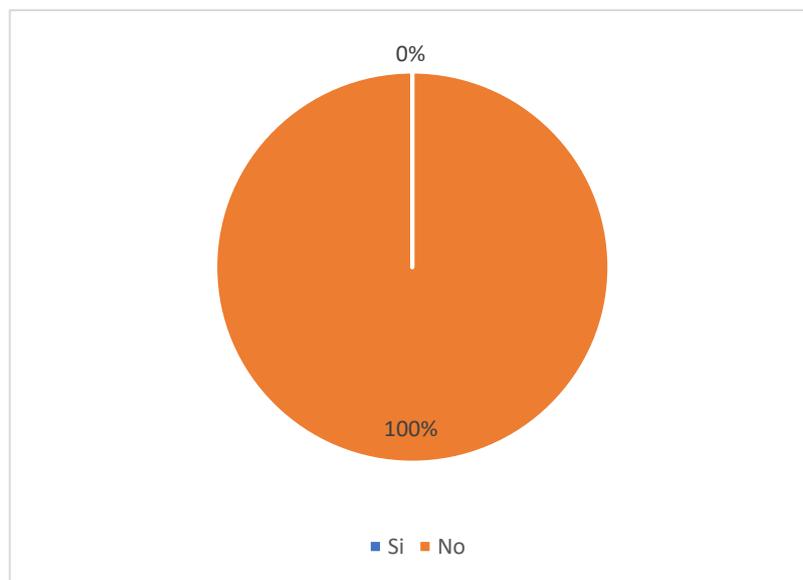


Ilustración 12-4: Evaluación del desempeño laboral

Fuente: Tabulación de la Encuesta al personal del Palacio de las Pinturas
Elaborado por: Chimborazo S (2022)

Análisis. - según el 100% de los encuestados no se han aplicado evaluaciones que permitan conocer el nivel de desempeño laboral.

Interpretación. – Al no aplicar una evaluación al desempeño laboral se desconocen los elementos que deben ser corregidos en el momento adecuado para evitar perjuicios a la empresa, es decir que la importancia de una evaluación radica en conocer las habilidades de cada uno y estar ubicado en el área correspondiente de trabajo para evitar duplicidad de tareas.

8. ¿Usted ha sido capacitado por la empresa?

Tabla 11-4: Capacitación

Respuestas	Valor	Porcentaje
Si	7	88%
No	1	12%
Total	8	100%

Fuente: Tabulación de la Encuesta al personal del Palacio de las Pinturas
Elaborado por: Chimborazo S (2022)

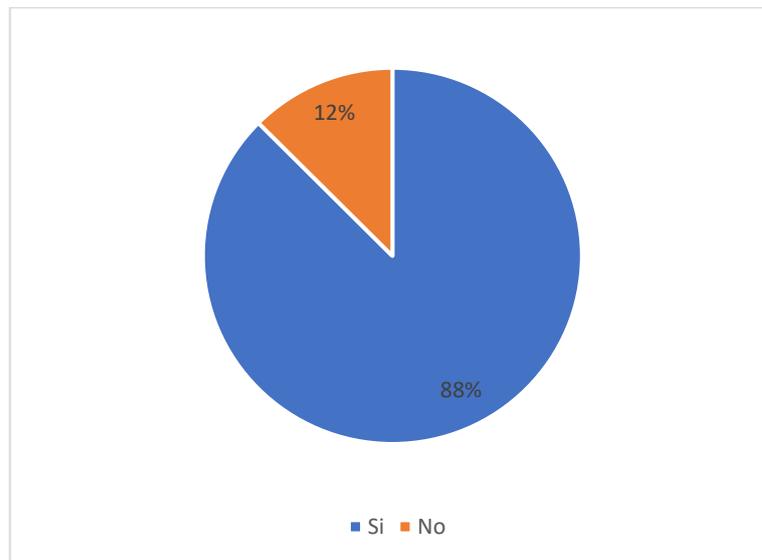


Ilustración 13-4: Capacitación

Fuente: Tabulación de la Encuesta al personal del Palacio de las Pinturas
Elaborado por: Chimborazo S (2022)

Análisis. - Según el 88% de los encuestados han manifestado que la empresa ha programado varias capacitaciones, mientras que el 12% dice que no ha sido capacitado porque han sido dirigidos a cargos estratégicos.

Interpretación. – La capacitación laboral es de suma importancia ya que es una estrategia empresarial para mantener al personal actualizados en conocimiento de su área de trabajo y con esto se obtendrá resultados positivos tanto para el grupo de trabajo como para la organización.

9. ¿Los materiales y equipos asignados a usted son los adecuados para el correcto desarrollo de sus actividades?

Tabla 12-4: Materiales y equipos necesarios

Respuestas	Valor	Porcentaje
Si	2	25%
No	6	75%
Total	8	100%

Fuente: Tabulación de la Encuesta al personal del Palacio de las Pinturas

Elaborado por: Chimborazo S (2022)

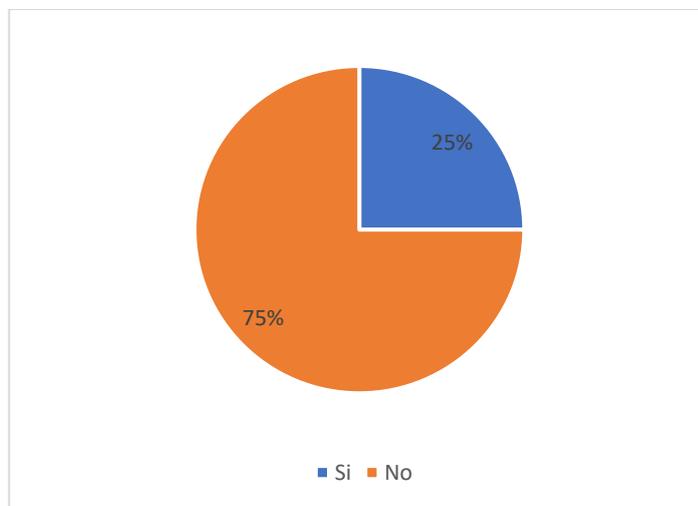


Ilustración 14-4: Materiales y equipos necesarios

Fuente: Tabulación de la Encuesta al personal del Palacio de las Pinturas

Elaborado por: Chimborazo S (2022)

Análisis. - la asignación de recursos y materiales a los trabajadores es inadecuada, afectando así el desarrollo de las funciones de cada uno de los empleados, es así que el 25% de los encuestados cuentan con los equipos necesarios, mientras que el 75% dice no contar con dichos materiales.

Interpretación. – la asignación de recursos materiales permite la utilización de materiales para el desarrollo de las actividades, es decir es obligación de la empresa proporcionar los materiales o herramientas de trabajo a sus empleados ya que a través de estos se podrá cumplir y desarrollar adecuadamente con las actividades o tareas planificadas en el día a día.

10. ¿Las recomendaciones que se plasmen en el informe de auditoría administrativa serán asumidas con responsabilidad?

Tabla 13-4: Aplicación de las recomendaciones de la auditoría administrativa

Respuestas	Valor	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Tabulación de la Encuesta al personal del Palacio de las Pinturas
Elaborado por: Chimborazo S (2022)

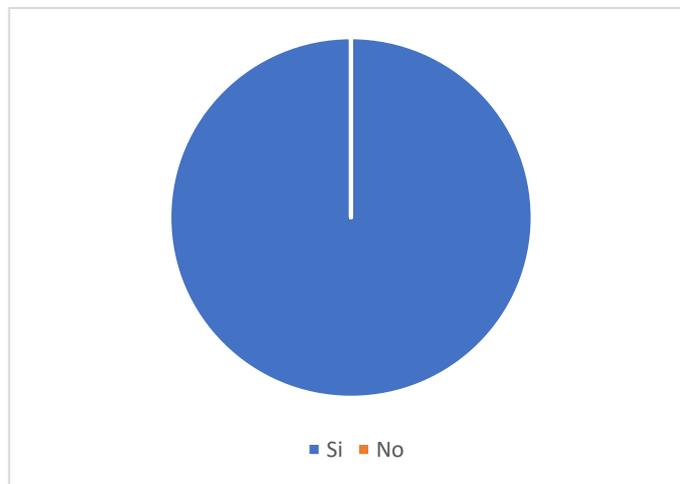


Ilustración 15-4: Aplicación de las recomendaciones de la auditoría administrativa

Fuente: Tabulación de la Encuesta al personal del Palacio de las Pinturas
Elaborado por: Chimborazo S (2022)

Análisis. - Para el 100% de los encuestados se aplicarán las recomendaciones de la auditoría administrativa, pues consideran que son alternativas para superar las deficiencias que se encuentren en el proceso administrativo.

Interpretación. – Al dar a conocer el informe de auditoría aplicada en la organización a todos sus empleados ayudará a cada uno de ellos a comprometerse a cumplir con las recomendaciones proporcionadas por el auditor y además conocerán sobre las falencias y riesgos encontrados en la empresa.

4.2. Comprobación Idea a defender

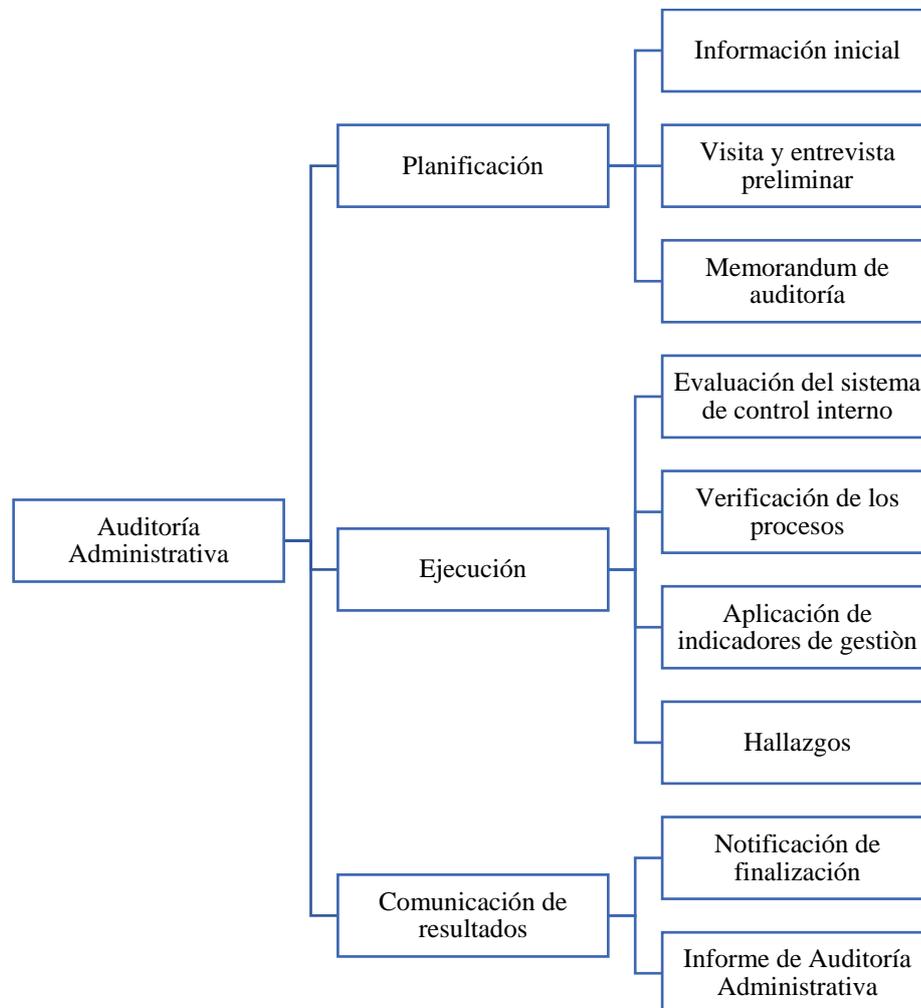
Una vez aplicada la encuesta se pudo establecer que no se ejecutaron procesos de verificación anterior donde se definan las causas que han provocado incumplimiento de las actividades internas, su normativa y los objetivos planteados anualmente, por lo que es necesario la ejecución de una auditoría administrativa del período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Tema

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A EL PALACIO DE LA PINTURA, DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2019.



	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	AP 1/2
---	--	-------------------------

5.2. Archivo permanente

Archivo Permanente

Razón social	Palacio de la Pintura
Tipo de examen	Auditoría Administrativa
Período	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019.
Objetivo	Aplicar una Auditoría Administrativa a el Palacio de la Pintura durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2019, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, mediante una evaluación a los procesos administrativos para el cumplimiento a los objetivos establecidos.
Responsable	Ing. Hernán Arellano Ing. Marco Gavilanes Srta. Silvana Chimborazo

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/01/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/01/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	AP 2/2
---	--	-------------------

Índice del Archivo Permanente

No.	Documento	Referencia
1	Información General Empresarial	AP1
2	Hoja de Marcas	AP2
3	Hoja de Referencias	AP3
4	Programa General de Auditoría Administrativa	AP4

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/01/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/01/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	API 1/7
---	--	--------------------

5.2.1. Información general empresarial

5.2.1.1. RUC

		Certificado Registro Único de Contribuyentes
Apellidos y nombres PALACIOS PALACIOS PATRICIA SORAYA		Número RUC 1803336948001
Estado ACTIVO	Régimen REGIMEN GENERAL	Artesano No registra
Fecha de registro 04/07/2008	Fecha de actualización 20/04/2021	
Inicio de actividades 04/07/2008	Reinicio de actividades 07/01/2012	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 3 / TUNGURAHUA / AMBATO		Obligado a llevar contabilidad SI
Tipo PERSONAS NATURALES	Agente de retención SI	Contribuyente especial NO
Domicilio tributario		
Ubicación geográfica		
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO		
Dirección		
Calle: CARAN XI Número: S/N Intersección: AV. RUMIÑAHUI Código postal: 180204		
Número de piso: 0 Referencia: DIAGONAL A LA RECTIFICADORA SOLIS		
Medios de contacto		
Email: elpalaciodelapintura@live.com Teléfono domicilio: 032844027		
Actividades económicas		
<ul style="list-style-type: none"> • G475201 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA: MARTILLOS, SIERRAS, DESTORNILLADORES Y PEQUEÑAS HERRAMIENTAS EN GENERAL, EQUIPO Y MATERIALES DE PREFABRICADOS PARA ARMADO CASERO (EQUIPO DE BRICOLAJE); ALAMBRES Y CABLES ELÉCTRICOS, CERRADURAS, MONTAJES Y ADORNOS, EXTINTORES, SEGADORAS DE CÉSPED DE CUALQUIER TIPO, ETCÉTERA EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS. • G46631201 - VENTA AL POR MAYOR DE PINTURA, BARNICES Y LACAS. 		
Establecimientos		
Abiertos 1	Cerrados 1	
Obligaciones tributarias		
<ul style="list-style-type: none"> - 2011 DECLARACION DE IVA 		
<ul style="list-style-type: none"> - ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO 		
<ul style="list-style-type: none"> - ANEXO DECLARACIÓN PATRIMONIAL 		
<ul style="list-style-type: none"> - 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE 		
<ul style="list-style-type: none"> - 1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES 		
<div style="text-align: right;">1/2</div>		
<div style="text-align: right;">www.sri.gob.ec</div>		

	<p style="text-align: center;">Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.</p>	<p style="text-align: center;">API 2/7</p>
---	---	--

5.2.1.2. *Reseña histórica*

El Palacio de las Pinturas nace en el año 2008, tienen como objetivo comercializar diferentes productos de ferretería principalmente la línea de pinturas de diferentes tipos y para diversas superficies, inicialmente contaban con un solo local, posteriormente se abrieron varias sucursales, no solo brinda productos sino un servicio de acompañamiento a nuestros clientes, no solo vendemos colores sino sueños.

Con 30 años de experiencia en el mercado a nivel internacional, ofreciendo variedad y calidad de productos a grandes proyectos, bienes inmuebles y obras civiles.

5.2.1.3. *Misión*

“Ofrecer la mejor asesoría personalizada en todos tipos de proyectos, utilizando el producto perfecto a cada tipo de superficie, destacándonos por la calidad de nuestro trabajo.”

5.2.1.4. *Visión*

“Nuestro trabajo es nuestra pasión, nuestros clientes son el motor para estar en constante innovación y ofrecer los productos de la más alta calidad del mercado. Creemos en las relaciones a largo plazo, cumpliendo con las expectativas de nuestros clientes.”

5.2.1.5. *Valores corporativos*

- **Compromiso**, no solo con nuestros clientes sino con la sociedad estamos conscientes de las nuevas tendencias y entregamos productos de calidad para su confort.
- **Innovación**, comercializamos productos nacionales e internacionales procurando alta calidad en el acabado y a precios adecuados para nuestra distinguida clientela.
- **Respeto**, existe una línea que no se debe sobrepasar, los derechos de individuo terminan donde inician los derechos de los demás.
- **Liderazgo**, existe un compromiso por mantenernos liderando el mercado de las pinturas en la ciudad de Ambato, para lo cual se cuentan con proveedores de primera calidad.
- **Ecología**, es una de los principales valores buscando productos con el menor impacto con el medio ambiente.

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	API 3/7
---	--	--------------------------

5.2.1.6. *Organigrama estructural*

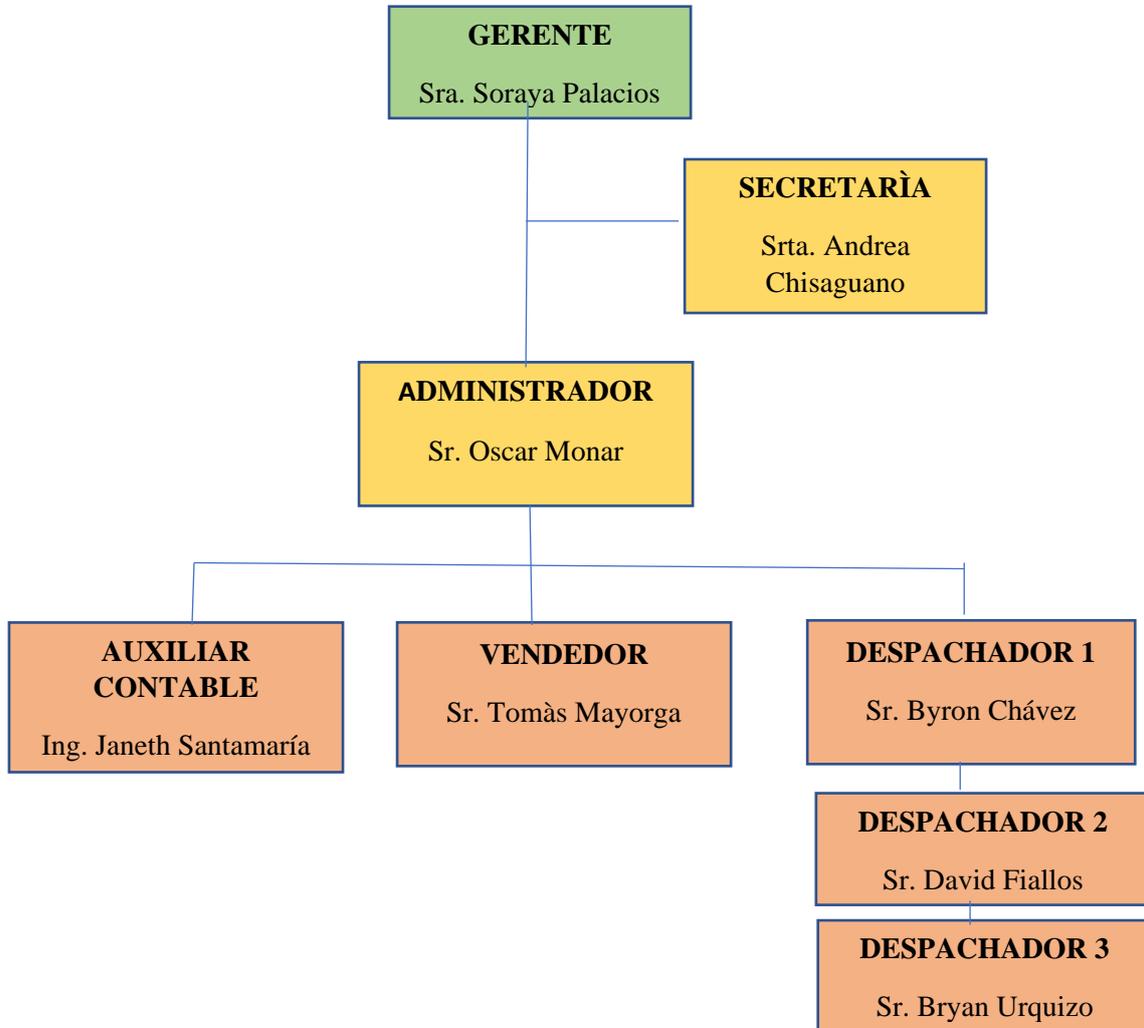


Ilustración 16-5: Organigrama

Fuente: El Palacio de la Pintura

Elaborado por: Chimborazo S (2021)

Nivel Directivo	
Nivel Asesor	
Nivel Operativo	
Relación Laboral	Dependencia

	<p style="text-align: center;">Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.</p>	<p style="text-align: center;">API 4/7</p>
---	---	---

5.2.1.7. *Organigrama funcional*

Denominación del cargo: Gerente

- Representante Legal de la empresa, es decir ser el responsable de actuar en su nombre y de realizar todos los trámites legales necesarios.
- Planificación de las actividades que serán desarrolladas dentro de la entidad, además en esta etapa es primordial ya que deberá motivar a su equipo de trabajo a realizar sus actividades de manera eficiente y eficaz.
- Ser el líder principal de los distintos equipos de trabajo, ya que de él dependerá el futuro de la empresa.
- Velar por los intereses de sus colaboradores, y a la vez capacitar de manera permanente ya que a través de esto se podrá identificar las fortalezas de cada uno de los trabajadores.
- Tomar decisiones ya que es primordial identificar un problema para poder resolver encontrando las mejores soluciones.

Denominación del cargo: secretaria

- Apoyo al área administrativa, es decir realizar actividades para los directivos o demás profesionales como organizar y priorizar la correspondencia de la oficina en nombre de su líder.
- Coordinar los horarios de los directivos de la empresa ya que es esencial organizar su agenda de reuniones o viajes para que en los días laborables no este sobrecargado de actividades y se pueda cumplir con favorabilidad.
- Recibir y archivar documentos y datos de manera ordenada, otra de las funciones es recibir llamadas telefónicas que estén relacionados con las actividades de la entidad.

Denominación del cargo: Auxiliar Contable

- Una de las funciones principales de la auxiliar contable es servir como apoyo básico a la labor contable de la organización, es decir ocuparse en desarrollar las tareas más primordiales como el registrar las operaciones contables.
- Dentro de las actividades del auxiliar contable incluye la verificación de los gastos e ingresos de la entidad, realiza las declaraciones de impuestos, realiza y revisa las cuentas bancarias.
- Verificar que todos los procesos se ejecuten oportunamente, para eso deberá dar un seguimiento a todos los pagos que se hayan realizados dentro de la empresa.

	<p align="center">Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.</p>	<p align="center">API 5/7</p>
---	--	---

Denominación del cargo: Administrador

- Dentro de las funciones principales del administrador es la planeación, es decir definir y trazar los objetivos y metas a alcanzar, establecer estrategias para logara el cumplimiento de las mismas en corto o largo plazo.
- Organizar, es decir asignar a cada empleado de la entidad sus funciones de acuerdo a su puesto de trabajo, además proporcionar todos los recursos materiales para que se pueda realizar el trabajo de manera eficiente.
- Controlar, es decir evaluar los planes para poder detectar las oportunidades o riesgos que puedan surgir. Al tener un con trol adecuado permitirá obtener ganancias, reducir costos y ofrecer los mejores productos a los clientes.
- Evaluar, es decir que en esta etapa el administrador deberá verificar si se cumplieron con los objetivos y metas establecidas en la empresa.

Denominación del cargo: Vendedor

- El vendedor se encarga de supervisar los productos demandados y además vender los productos a los clientes externos, por ende, el vendedor debe conocer funciones y características del producto que se ofrece, si cuenta con promociones o descuentos.
- Elaborar un reporte de ventas `para esto el vendedor deberá llevar un registro de los productos de la entidad que han sido vendidos, productos que han sido devueltos por deficiencias, reclamos de clientes, entre otros.
- Cuidar su imagen, es decir el vendedor es la imagen directa ante el cliente por esto deberá saber expresarse y tener una buena comunicación con el cliente, además deberá capacitarse continuamente.

Denominación del cargo: Despachador

- Recibir y despachar pedidos de productos, asimismo ordenará de forma adecuada en la bodega para evitar aglomeración de productos y a la vez se verificará fechas de caducidad de los productos con facilidad.
- Verificar que el producto despachado sea el correcto, de esta manera evitaremos molestias en los clientes, en sus tiempos libres apoyará en el proceso de venta de productos.
- Receptar la mercadería entregada por los proveedores, lo cual incluye la verificación de cada uno de los productos recibidos, a la vez realizará un inventario físico de los materiales que se encuentren en bodega.

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	AP1 6/7
---	--	--------------------------

5.2.1.8. *Nómina de empleados*

No.	Nombre y Apellido	Cargo
1	Palacios Patricia	Gerente
2	Chisaguano Andrea	Secretaria
3	Monar Oscar	Administrador
4	Santamaría Janeth	Auxiliar contable
5	Mayorga Tomas	Vendedor
6	Chávez Byron	Despachador
7	Fiallos David	Despachador
8	Urquizo Bryan	Despachador

Fuente: El Palacio de la Pintura

Elaborado por: Chimborazo S (2021)

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/02/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/02/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	API 7/7
---	--	--------------------------

5.2.1.9. *Macro ubicación*

País: Ecuador
Provincia: Tungurahua
Cantón: Ambato

5.2.1.10. *Micro ubicación*



Elaborado: SMCH	Fecha: 06/02/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/02/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	AP2 1/1
---	--	--------------------

5.2.2. Hoja de marcas

HOJA DE MARCAS

No.	Detalle	Símbolo
1	Respuesta de control interno	√
2	Total	Σ
3	Sin documento de respaldo	μ
4	Con documento de respaldo	©
5	Registro en sistema informático	Ω
6	Hallazgo de auditoría	@
7	Procedimiento no aplica	N/A
8	No reúne requisitos	∅
9	Indicadores verificados	/
10	No cumple	≠
11	Confrontado con documentación	¥
12	Circularizado	£
13	Comprobante sin llenos de requisitos	x
14	Comprobante con requisitos completos	y
15	Pendiente de registro	«

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/03/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/03/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	AP3 1/1
---	--	--------------------

5.2.3. Hoja de referencias

HOJA DE REFERENCIAS

No.	Documento	Referencia
1	Archivo Permanente	AP
2	Archivo Corriente	AC
3	Información General Empresarial	AP1
4	Hoja de Marcas	AP2
5	Hoja de Referencias	AP3
6	Programa General de Auditoría Administrativa	AP4
7	Carta de presentación de los servicios de auditoría administrativa	ACP.01
8	Contrato de servicios de auditoría administrativa	ACP.02
9	Notificación de inicio del proceso de auditoría administrativa.	ACP.03
10	Solicitud de información	ACP.04
11	Visita preliminar y la entrevista al representante legal	ACP.05
12	Memorándum de auditoría administrativa.	ACP.06
13	Cuestionarios de control interno según el informe COSO III.	ACE.01
14	Niveles de confianza y de riesgo	ACE.02
15	Verificación de los procedimientos administrativos	ACE.03
16	Indicadores de gestión	ACE.04
17	Hallazgos de auditoría administrativa	ACE.05
18	Notificación de terminación del proceso de auditoría administrativa.	ACCR.01
19	Convocatoria a la lectura del borrador del informe de auditoría administrativa	ACCR.02
20	Informe final de auditoría administrativa.	ACCR.03

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/03/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/03/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	AP4 1/3
---	--	--------------------

5.2.4. Programa general de auditoría administrativa

Programa de Planificación

No.	Procedimiento	Responsable	Referencia
1	Elaborar la carta de presentación de los servicios de auditoría administrativa al representante legal de la empresa Palacio de la Pintura.	SCH	ACP.01
2	Redactar el contrato de servicios de auditoría administrativa donde se definan las responsabilidades de los integrantes.	SCH	ACP.02
3	Presentar la notificación de inicio del proceso de auditoría administrativa.	SCH	ACP.03
4	Solicitar la información necesaria para la aplicación de las fases de auditoría administrativa.	SCH	ACP.04
5	Realizar la visita preliminar y la entrevista al representante legal para establecimiento de los puntos críticos a ser atendidos con la auditoría administrativa.	SCH	ACP.05
6	Elaborar el memorándum de auditoría administrativa.	SCH	ACP.06

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/03/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/03/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	AP4 2/3
---	--	--------------------------

Programa de Ejecución

No.	Procedimiento	Responsable	Referencia
1	Elaborar y aplicar los cuestionarios de control interno según el informe COSO III.	SCH	ACE.01
2	Determinar los niveles de confianza y de riesgo del sistema de control interno de la empresa Palacio de las Pinturas.	SCH	ACE.02
3	Establecer los procedimientos administrativos que son parte de una verificación para el establecimiento de evidencia de auditoría.	SCH	ACE.03
4	Aplicar el indicador de gestión para medir el nivel de cumplimiento de los objetivos empresariales fijados para el período de estudio.	SCH	ACE.04
5	Redactar los hallazgos de auditoría administrativa considerando los cuatro atributos.	SCH	ACE.05

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/03/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/03/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	AP4 3/3
---	--	--------------------------

Programa de Comunicación de Resultados

No.	Procedimiento	Responsable	Referencia
1	Elaborar la notificación de terminación del proceso de auditoría administrativa.	SCH	ACP.01
2	Presentar la convocatoria a la lectura del borrador del informe de auditoría administrativa aplicada a la empresa el Palacio de las Pinturas.	SCH	ACP.02
3	Redactar el borrador del informe final de auditoría administrativa.	SCH	ACP.03

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/03/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/03/2022

	<p align="center">Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.</p>	<p align="center">AC</p>
---	--	---------------------------------

5.3. Archivo corriente

Archivo Corriente

Razón social	Palacio de la Pintura
Tipo de examen	Auditoría Administrativa
Período	Del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019.
Objetivo	Aplicar una Auditoría Administrativa a el Palacio de la Pintura durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2019, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, mediante una evaluación a los procesos administrativos para el cumplimiento a los objetivos establecidos.
Responsable	Ing. Hernán Arellano Ing. Marco Gavilanes Srta. Silvana Chimborazo

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/03/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/03/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	AP
---	--	-----------

5.3.1. Fase I Planificación

Programa de Planificación

No.	Procedimiento	Responsable	Referencia
1	Elaborar la carta de presentación de los servicios de auditoría administrativa al representante legal de la empresa Palacio de la Pintura.	SCH	ACP.01
2	Redactar el contrato de servicios de auditoría administrativa donde se definan las responsabilidades de los integrantes.	SCH	ACP.02
3	Presentar la notificación de inicio del proceso de auditoría administrativa.	SCH	ACP.03
4	Solicitar la información necesaria para la aplicación de las fases de auditoría administrativa.	SCH	ACP.04
5	Realizar la visita preliminar y la entrevista al representante legal para establecimiento de los puntos críticos a ser atendidos con la auditoría administrativa.	SCH	ACP.05
6	Elaborar el memorándum de auditoría administrativa.	SCH	ACP.06

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/04/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/04/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACP.01 1/1
---	--	-----------------------------

5.3.1.1. *Carta de presentación de servicios de auditoría administrativa*

Ambato, 6 de abril del 2022.

Sra. Palacios Patricia

Propietaria de la Empresa El Palacio de las Pintura.

Presente:

Reciba un cordial saludo, por medio de la presente le informo sobre los beneficios que tienen una auditoría Administrativa para mejorar el desempeño en el uso de los recursos y cumplimiento de los objetivos:

- Permite identificar las deficiencias del sistema de control mediante una evaluación donde se establecen los niveles de confianza y riesgos.
- Al verificar los procesos administrativos, se pueden conocer los cuellos de botella, identificar los responsables de una acción no hecha o aplicada parcialmente.
- Identifica la normativa de aplicación obligatoria sea interna o externa, se puede conocer el nivel de cumplimiento con las posibles consecuencias de no hacerlo.
- Se aplican indicadores de gestión para medir el grado de cumplimiento de las metas fijadas para un período determinado de tiempo.

Podemos decir, es una revisión de la gestión administrativa, se conocen las causas de los problemas y se dan soluciones de una manera imparcial dando una visión clara a la Gerencia General para la toma de decisiones.

Por su tiempo quedo agradecida.

Atentamente;



Srta. Silvana Chimborazo

Auditora

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/04/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/04/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACP.02 1/3
---	--	-----------------------------

5.3.1.2. *Contrato de servicios*

CONTRATO DE SERVICIOS DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Comparecen por una parte la Sra. Patricia Palacio Gerente General de la empresa Palacio de la Pintura ubicada en la ciudad de Ambato, que será denominada AUDITADA, y la Srta. Silvana Chimborazo que para estos fines será considerada AUDITORA.

Primera Clausula Antecedentes

La empresa “El Palacio de la Pintura”, requiere los servicios profesionales de Auditoría Administrativa para el periodo 2019, para efectos de este contrato se le denomina como cliente.

Segunda Clausula Objetivo

Por el presente instrumento el cliente con trata los servicios profesionales de la firma auditora, calificado por la Superintendencia de Compañías, para que realice una Auditoría Administrativa correspondiente al periodo fiscal 2019, sujetándose a las normas y procedimientos de auditoría y a las disposiciones de la Superintendencia de Compañías, contenidas en el reglamento sobre los requisitos que deberán contener los informes de auditoría.

Tercera Clausula Alcance

En el proceso de auditoría administrativa se evaluará el sistema de control interno, se verificarán los procesos administrativos y la aplicación de indicadores de gestión para medir el nivel de cumplimiento de los objetivos empresariales del período 2019.

Cuarta Clausula Responsabilidades

Para la ejecución de los procesos de auditoría es de vital importancia establecer las responsabilidades de las partes firmantes del presente contrato, definiendo que la Auditada entregará su información empresarial de manera documental en los tiempos previstos para su

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/04/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/04/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACP.02 2/3
---	--	-----------------------------

análisis y verificación, mientras que la Auditora es aplicar las técnicas de auditoría de manera profesional e independiente a fin de entregar un informe que permita la toma de decisiones.

Quinta Clausula Proceso de Auditoría Administrativa

Para este proceso de auditoría se considera la aplicación de tres fases: en la primera se realizará la planificación de los procesos partiendo del análisis de la información general, también se realizará los primeros acercamientos y una entrevista al representante legal de la empresa; en la segunda fase ejecución se aplicará la evaluación al sistema de control interno por el método de cuestionario, también se verifican los procesos administrativos y la realización de indicadores de gestión, generando la evidencia para la construcción de los hallazgos de auditoría, finalmente la tercera etapa donde se presentará un informe de auditoría administrativa.

Sexta Clausula Información empresarial

La información de la empresa a ser analizada deberá ser entregada de manera formal y en las fechas previamente establecidas, si no se entrega dicha documentación se sobreentenderá que no existe y no será considerada en el análisis.

Séptima Clausula Honorarios

Al ser un trabajo con fines académicos no se establece ningún tipo de remuneración, en lo referente a los gastos de logística y movilización serán asumidos por la Auditora.

Octava Clausula Finalización

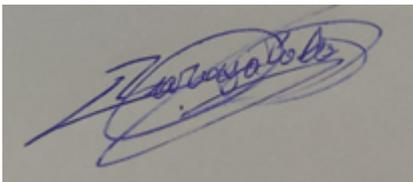
El presente contrato se podrá dar por finalizados por las siguientes causas:

- Se han desarrollado las etapas de auditoría administrativa de manera correcta y por ende se ha generado el informe de auditoría administrativa que es presentado a la Auditada.

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/04/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/04/2022

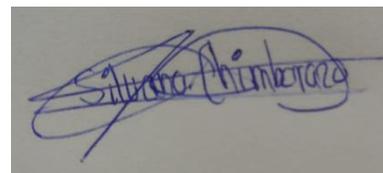
	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACP.02 3/3
---	--	-----------------------------

- No se entrega información alguna para el proceso de auditoría administrativa por ende no se pueden aplicar los procesos dando por finalizado el examen.
- Cambios en las disposiciones de la institución de educación superior que exija a los estudiantes renunciar al tema propuesto.



Sra. Patricia Palacio

Auditada



Srta. Silvana Chimborazo

Auditora

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/04/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/04/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACP.03 1/1
---	--	-----------------------------

4.3.1.2 Notificación de Inicio del Proceso de Auditoría Administrativa

Ambato, 8 de mayo del 2022.

Sra. Palacios Patricia

Propietaria de la Empresa El Palacio de las Pintura.

Presente:

Reciba un cordial saludo, por medio de la presente le informo el inicio del proceso de auditoría administrativa, considerando que la responsabilidad del auditado es entregar la información solicitada en el tiempo revisto con la finalidad de que se cumplan con la programación, mientras que mi responsabilidad es realizar una verificación profesional de la documentación dar un criterio imparcial que permita la construcción de soluciones que se plasmen en la toma de decisiones.

Adicional le solicito informa de manera formal al personal sobre el proceso para que participen activamente siendo un vínculo ideal para la aplicación de los diferentes procesos de auditoría administrativa.

Por su tiempo quedo agradecida.

Atentamente;



Srta. Silvana Chimborazo

Auditora

Elaborado: SCH	Fecha: 06/05/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/05/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACP.04 1/1
---	--	-----------------------------

5.3.1.3. *Solicitud de requerimiento de información*

Ambato, 14 de mayo del 2022.

Sra. Palacios Patricia

Propietaria de la Empresa El Palacio de las Pintura.

Presente:

Reciba un cordial saludo, me dirijo a usted de la manera más comedida para solicitarle autorice a quien corresponda la entrega de la documentación necesaria para el desarrollo de las fases de auditoría administrativa, la misma que se detalla a continuación:

- Registro único de contribuyentes,
- Reglamento interno de trabajo
- Filosofía empresarial
- Organigrama estructural y funcional
- Manual de funciones
- Manual de procesos y procedimientos administrativos
- Lista de empleados
- Expedientes del personal
- Objetivos planteados para el período al ser evaluado.
- Otra normativa.

Por su tiempo quedo agradecida.

Atentamente;



Srta. Silvana Chimborazo

Auditora

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/05/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/05/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACP.05 1/3
---	--	-----------------------------

5.3.1.4. *Narrativa de visita preliminar y la entrevista al representante legal*

Narrativa de visita preliminar

Responsable: Srta. Silvana Chimborazo

Fecha: 07 de junio del 2022

Ubicado:

En la Av. Karan y Av. Rumiñahui esquina.

Distribución física:

La infraestructura está compuesta por una sola planta, al entrar se encuentra el área de exhibición de productos, atención al cliente y caja, en una oficina adjunta se encuentra la Gerente General, secretaria y Contabilidad, en la parte posterior se encuentra una bodega con las medidas de seguridad respectivas.



Elaborado: SMCH	Fecha: 06/06/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 16/06/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACP.05 2/3
---	--	-----------------------------

Entrevista Preliminar de Auditoría Administrativa

Entrevistado: Sra. Patricia Palacios

Entrevistador: Srta. Silvana Chimborazo

Fecha: 08 de junio del 2022

Objetivo:

Solicitar información general sobre la empresa Palacio de las Pinturas y los posibles problemas que afectan una correcta gestión administrativa.

1. ¿Cuentan con una filosofía empresarial presentada a sus empleados y clientes?

Si, se elaboraron los elementos de la filosofía empresarial para ser colocados en la página web de la empresa, formalmente no se ha presentado a los clientes ni a los empleados, tampoco se aplicaron procesos de verificación para conocer el nivel de cumplimiento.

2. ¿La empresa cuenta con organigrama estructural y funcional?

En lo referente al organigrama estructural y funcional si elaboraron hace un tiempo y están incluidos todos los empleados y la parte administrativa, éstos fueron difundidos formalmente para que cada persona conozca sus responsabilidades y las líneas jerárquicas aplicables.

3. ¿Posee un manual de funciones actualizado?

Formalmente no contamos con un manual de funciones, cada persona sabe lo que tiene que hacer, pero no se elaboró este manual, cuando se realiza el proceso de inducción conocen sus responsabilidades principales y lo que se espera de su trabajo.

4. ¿Se han definido los procesos internos de la gestión administrativa?

Si, contamos con diagramas de flujo de los procesos más importantes dentro de la empresa tienen relación directa con la compra, venta, controles a los inventarios y el proceso administrativo.

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/06/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 16/06/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACP.05 3/3
---	--	-----------------------------

5. ¿Ha aplicado procesos de verificación de las actividades internas?

No, en ningún momento se aplican acciones de supervisión registradas de manera documental, son actividades empíricas resueltas de forma verbal, no se han generado registros para su posterior verificación.

6. ¿Aplican indicadores de gestión a los objetivos empresariales?

No, los indicadores de gestión nunca se han aplicado, principalmente porque se desconocen los beneficios de contar con esta información para tomar medidas correctivas a fin de alcanzar las metas propuestas.

7. ¿Se aplicaron en algún momento auditorías a la empresa?

No se han aplicado auditoría a la empresa por ende desconocemos cuales son las causas de las deficiencias encontradas, al no contar con esta información dificulta superar los efectos negativos y mejorar la gestión empresarial.

8. ¿Considera necesario la aplicación de una auditoría administrativa?

Por supuesto que sí, varios problemas se han detectado, pero no se han podido superar, con el informe de auditoría espero conocer claramente las razones que orillaron estas deficiencias y tomar las medidas correctivas que permitan el crecimiento de mi empresa.

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/06/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 16/06/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACP.06 1/2
---	--	-----------------------------

5.3.1.5. *Memorándum de auditoría administrativa*

Antecedentes

El Palacio de las Pinturas nace en el año 2008, tienen como objetivo comercializar diferentes productos de ferretería principalmente la línea de pinturas de diferentes tipos y para diversas superficies, inicialmente contaban con un solo local, posteriormente se abrieron varias sucursales, no solo brinda productos sino un servicio de acompañamiento a nuestros clientes, no solo vendemos colores sino sueños.

Desde su creación no se han aplicado auditorías que permitan identificar las deficiencias principalmente en su gestión administrativa, por ende, no se cumplen con los procesos internos ni se aplican indicadores a los objetivos planteados.

Objetivo de la Auditoría Administrativa

Aplicar una Auditoría Administrativa a el Palacio de la Pintura durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2019, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, mediante una evaluación a los procesos administrativos para el cumplimiento a los objetivos establecidos.

Alcance de la Auditoría Administrativa

En el proceso de auditoría administrativa se evaluará el sistema de control interno, se verificarán los procesos administrativos y la aplicación de indicadores de gestión para medir el nivel de cumplimiento de los objetivos empresariales del período 2019.

Principales actividades

Nos dedicamos a la comercialización de pinturas de diversas características nacionales e internacionales, productos de ferretería en general y brinda asesoramiento a sus clientes en lo referente a estilo y color.

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/07/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/07/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACP.06 2/2
---	--	-----------------------------

Ubicación

Cuenta con tres almacenes en la ciudad de Ambato:

- Av. Rumiñahui, 180202.
- Av. Los Atis y Víctor Hugo
- Huachi Loreto

Responsable:

Ing. Hernán Arellano Jefe de Equipo de Auditoría

Ing. Marco Gavilánes Supervisión Equipo de Auditoría

Srta.: Silvana Chimborazo Auditora

Tiempo de desarrollo del examen

No.	Fase	Fechas	Días laborables
1	Planificación	06/01/2022 17/02/2022	30 días
2	Ejecución	20/08/2022 22/09/2022	30 días
3	Comunicación de Resultados	26/12/2022 12/01/2023	16 días

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/07/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/07/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	AP
---	--	-----------

5.3.2. Fase II Ejecución

Programa de Ejecución

No.	Procedimiento	Responsable	Referencia
1	Elaborar y apliqué los cuestionarios de control interno según el informe COSO III.	SCH	ACE.01
2	Determiné los niveles de confianza y de riesgo del sistema de control interno de la empresa Palacio de las Pinturas.	SCH	ACE.02
3	Establecer los procedimientos administrativos que son parte de una verificación para el establecimiento de evidencia de auditoría.	SCH	ACE.03
4	Aplicar indicadores de gestión para medir el nivel de cumplimiento de los objetivos empresariales fijados para el período de estudio.	SCH	ACE.04
5	Redactar los hallazgos de auditoría administrativa considerando los cuatro atributos.	SCH	ACE.05

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/07/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/07/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACE.01 1/20
---	--	------------------------------

5.3.2.1. *Cuestionario de Control Interno COSO III*

Componente: Entorno de control. - Este componente mide el ambiente en que se desarrollan las actividades internas, como se organiza al talento humano y se establece la normativa reguladora.

No.	Preguntas	Si	No	Observación
	Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.			
1	¿La empresa El Palacio de la Pintura cuenta con un código que regule el comportamiento de sus empleados?		√	@ Desde la administración no se ha elaborado este importante instrumento de control de la conducta.
2	¿Se ha definido claramente por la alta administración los valores y compromiso ético?	√		Desde la administración se ha definido los valores y compromisos éticos en la página web de la entidad.
3	¿Los empleados conocen el comportamiento que se espera de ellos en su puesto de trabajo?	√		Al inicio de sus actividades el personal firmó un contrato donde se indica sus obligaciones. Anexo C.
4	¿En algún momento se ha sancionado al personal que no cumpla con una conducta ética?	√		Si se ha sancionado al personal por no cumplir con la conducta ética, pero no hay un documento en donde se especifique la sanción.
5	¿Se mantiene un reporte de las sanciones aplicadas en los expedientes personales de cada individuo?		√	@ Por lo general las amonestaciones son verbales no se generan documentos para su ingreso en el expediente del personal.

Elaborado: SMCH	Fecha: 20/07/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 30/08/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACE.01 2/20
---	--	------------------------------

No.	Preguntas	Si	No	Observación
	Principio 2: Ejercer responsabilidad de supervisión			
1	¿Se ha definido en la estructura la posición de supervisión?	√		La estructura orgánica se encuentra ubicado en el anexo A.
2	¿Los empleados conocen cuales son las personas que supervisan los puestos de trabajo?		√	@ El personal no conoce al encargado de supervisar los puestos de trabajo.
3	¿Cuándo se aplican las acciones de supervisión se emite un documento de control?		√	@ No se elabora documento alguno del proceso de supervisión solo se informa verbalmente.
4	¿Si existe un reporte negativo en la aplicación de un proceso de supervisión es notificado al responsable?		√	@ Al existir un reporte negativo se notifica de forma verbal y no mediante documento.
	Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad			
1	¿La empresa el Palacio de las Pinturas posee un organigrama estructural?	√		La estructura orgánica se encuentra ubicado en el anexo A.
2	¿Se ha elaborado un organigrama funcional donde se defina la misión de cada puesto de trabajo?	√		El organigrama funcional se encuentra ubicado en el anexo B.
3	¿Cuentan con un manual de funciones donde se defina el perfil para cada puesto de trabajo?		√	@ No se ha elaborado un manual de funciones donde se definan las actividades principales y secundarias de cada puesto de trabajo.

Elaborado: SMCH	Fecha: 20/07/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 30/08/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACE.01 3/20
---	--	------------------------------

No.	Preguntas	Si	No	Observación
	Principio 4: Demuestra el compromiso para la competencia			
1	¿En los contratos de trabajo se establece que no puede laborar paralelamente en la competencia de la empresa?		√	@ En el contrato de trabajo no se ha establecido esta cláusula.
2	¿Conocen a la competencia y cuidan la información que puede ser importante para la misma?	√		El personal en el contrato firmado se encuentra la cláusula de confidencialidad.
3	¿Generan controles para evitar la fuga de información comercial y de atención al cliente?	√		Una de las cláusulas en el contrato de trabajo fue la confidencialidad de información.
	Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad			
1	¿Se definen las responsabilidades formales de cada puesto de trabajo?	√		Se ha definido las responsabilidades de cada puesto de trabajo en el contrato.
2	¿Se procura acciones de verificación de las responsabilidades?		√	@ No realizan acciones de verificación a los procesos internos.

Elaborado: SMCH	Fecha: 20/07/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 30/08/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACE.01 4/20
---	--	------------------------------

Principios del componente Entorno de Control

No.	Preguntas	Ponderación	Calificación	Nivel confianza	Nivel de riesgo
1	Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	5	3	60%	40%
2	Principio 2: Ejercer responsabilidad de supervisión	4	1	25%	75%
3	Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad	3	2	67%	33%
4	Principio 4: Demuestra el compromiso para la competencia	3	2	67%	33%
5	Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad	2	1	50%	50%
	Total Σ	17	9	269%	231%
	Promedio \bar{Y}			53%	47%

Elaborado: SMCH	Fecha: 20/07/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 30/08/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACE.01 5/20
---	--	------------------------------

15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	Nivel de confianza
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	



Ilustración 17-5: Entorno de control
Fuente: Tabulación del Cuestionario de control interno a el Palacio de las Pinturas
Elaborado por: Chimborazo S (2022)

Análisis. – Al aplicar el cuestionario al componente entorno de control a la empresa podemos evidenciar que nos da como resultado un 53% en el nivel de confianza y en cuanto al nivel de riesgo nos da como resultado un 47%.

Interpretación. – Al obtener este porcentaje en el entorno de control significa que la empresa está en un nivel medio de confianza como de riesgo, pues se deberá tomar muy en cuenta las normas y procesos del control interno ya que esto marca el comportamiento, la disciplina y valores éticos de sus empleados.

Elaborado: SMCH	Fecha: 20/07/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 30/08/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACE.01 6/20
---	--	----------------------------------

Componente: Evaluación de Riesgo. -Se determina los riesgos que puede enfrentar un negocio y cuáles- serían las medidas necesarias para superar las deficiencias encontradas.

No.	Preguntas	Si	No	Observación
	Principio 6: Especifica objetivos relevantes			
1	¿Se realiza un diagnóstico previo a la definición de los objetivos?		√	@ No se efectuó ningún tipo de diagnóstico al cumplimiento de los objetivos.
2	¿Para cada período fiscal se establecen los objetivos a ser planteados?	√		Si se ha definido objetivos en cada periodo fiscal.
3	¿Los miembros de la empresa conocen claramente los objetivos anuales fijados?		√	@ Ausencia de procesos de socialización que les permite a los empleados conocer los objetivos anuales.
4	¿Se definen los responsables de cada uno de los objetivos empresariales fijados por la alta gestión?		√	@ No se ha definido formalmente los responsables de los objetivos empresariales desde la administración general.
	Principio 7: Identifica y analiza los riesgos			
1	¿Se realizan los procesos para identificar a los riesgos que enfrenta la empresa Palacio de las Pinturas?		√	@ No se identifican los riesgos con un proceso formal.
2	¿Cuándo se conocen los riesgos se analiza el impacto que esto tendría en la organización?		√	@ Se desconocen los riesgos por ende no se mide el impacto.
3	¿Se presentan informes de los riesgos detectados y encontrados?		√	@ Ausencia de indicadores de los riesgos.

Elaborado: SMCH	Fecha: 20/07/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 30/08/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACE.01 7/20
---	--	------------------------------

No.	Preguntas	Si	No	Observación
	Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude			
1	¿Se han tomado medidas para establecer los posibles riesgos de fraude?		√	@ Ausencia de medidas para superar fraudes.
2	¿Cuándo se han presentado eventos relacionados al fraude se toman las medidas de control?	√		Desde el inicio de actividades de la empresa no se han presentado por el momento ningún fraude.
3	¿Se ha establecido una persona responsable de la prevención de fraude?		√	@ No se ha definido un responsable de prevenir.
	Principio 9: Identifica y analiza cambios riesgos			
1	¿Se han presentado cambios relacionados con los riesgos?		√	@ No se ha realizado ningún cambio en relación al riesgo.
2	¿Se analiza los efectos de los cambios en la empresa?		√	@ No se realiza ningún análisis.
3	¿Presentan informes relacionados con los riesgos y los cambios empresariales?		√	@ No se generan informes.

Principios del componente Evaluación del Riesgo

No.	Preguntas	Ponderación	Calificación	Nivel confianza	Nivel de riesgo
1	Principio 6: Especifica objetivos relevantes	4	1	25%	75%
2	Principio 7: Identifica y analiza los riesgos	3	0	00%	100%
3	Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude	3	1	33%	67%
4	Principio 9: Identifica y analiza cambios riesgos	3	0	00%	100%
	Total Σ	13	2	58%	342%
	Promedio ¥			15%	85%

Elaborado: SMCH	Fecha: 20/07/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 30/08/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACE.01 8/20
---	--	------------------------------

15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	Nivel de confianza
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	Nivel de riesgo



Ilustración 18-5: Evaluación de riesgo
Fuente: Tabulación del Cuestionario de control interno a el Palacio de las Pinturas
Elaborado por: Chimborazo S (2022)

Análisis. – En el componente evaluación de riesgo pudimos evidenciar que nos dio como resultado un nivel de confianza de un 15% y como un nivel de riesgo en la empresa un 85% es decir un nivel alto.

Interpretación. – Al obtener un porcentaje alto de riesgo en la empresa se requiere una evaluación de los riesgos encontrados ya que permitirá adaptar medidas necesarias y tomar decisiones sobre los objetivos establecidos.

Elaborado: SMCH	Fecha: 20/07/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 30/08/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACE.01 9/20
---	--	------------------------------

Componente: Actividades de Control. -Son los procesos definidos internamente con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados por la alta dirección, se definen los responsables y la normativa que regula a la empresa.

No.	Preguntas	Si	No	Observación
	Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control			
1	¿Se han definido los procesos esenciales según la actividad que desarrolla la empresa Palacio de las Pinturas?	√		El flujograma de procesos se encuentra ubicado en el anexo D.
2	¿Cuentan con diagramas de flujo de las actividades principales de la empresa?	√		El flujograma de procesos se encuentra ubicado en el anexo D.
3	¿Se han socializado los procesos internos de la empresa?		√	@ No se socializan los procesos internos a las personas que intervienen en el mismo.
4	¿Aplican controles para el cumplimiento de las actividades internas?		√	@ No se aplican controles para el cumplimiento de las actividades internas.
	Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología			
1	¿Se cuentan con programas informáticos para el registro de las operaciones?	√		La entidad si cuenta con un sistema para el registro de operaciones Anexo E.
2	¿Realizan mantenimiento de los sistemas informáticos?	√		Si realizan mantenimientos del sistema informático.
3	¿Definen un responsable del mantenimiento de los sistemas informáticos?	√		Si se cuenta con una persona responsable de esta actividad.

Elaborado: SMCH	Fecha: 20/07/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 30/08/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACE.01 10/20
---	--	-------------------------------

No.	Preguntas	Si	No	Observación
	Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos			
1	¿Cuenta con un manual de procesos y procedimiento administrativos?		√	@ Formalmente se elaboraron los diagramas de flujo, pero no están incluidos en un manual.
2	¿Se ha definido una normativa interna relacionada con el uso de los recursos?	√		La empresa cuenta con una normativa interna, pero no es socializada.
3	¿El personal es socializado sobre la normativa interna que posee la empresa?		√	@ La administración no se fijado acciones de socialización de los aspectos internos, informa por lo general de manera verbal.
	Principio 13: Usa información relevante			
1	¿Generan información para la toma de decisiones de manera oportuna?		√	@ Por lo general no se presenta información para la toma de decisiones.
2	¿Se mantiene un archivo ordenado de la información empresarial?	√		La empresa cuenta con un espacio específico para ordenar los archivos Anexo F.

Elaborado: SMCH	Fecha: 20/07/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 30/08/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACE.01 11/20
---	--	-------------------------------

Principios del componente Actividades de Control

No.	Preguntas	Ponderación	Calificación	Nivel confianza	Nivel de riesgo
1	Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control	4	2	50%	50%
2	Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología	3	3	100%	00%
3	Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos	3	1	33%	67%
4	Principio 13: Usa información relevante	2	1	50%	50%
	Total Σ	12	7	233%	167%
	Promedio \bar{Y}			58%	42%

Elaborado: SMCH	Fecha: 20/07/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 30/08/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACE.01 12/20
---	--	-------------------------------

15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	Nivel de confianza
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	Nivel de riesgo



Ilustración 19-5: Actividades de control
Fuente: Tabulación del Cuestionario de control interno a el Palacio de las Pinturas
Elaborado por: Chimborazo S (2022)

Análisis. – en el componente de actividades de control nos dio como resultado un 58% de nivel de confianza y un 42% de nivel de riesgo en el cuestionario aplicado a la empresa, esto quiere decir que está en un término medio.

Interpretación. – la empresa deberá tomar muy en cuenta los principios que posee este componente, ya que al aplicar estos podrá asegurar una solución a los riesgos, además deberá verificar que la información que entra y sale sea confiable, deberá asegurar el cumplimiento de los objetivos ya que esto conlleva a realizar actividades legales y correctas y así evitar riesgos en la organización.

Elaborado: SMCH	Fecha: 20/07/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 30/08/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACE.01 13/20
---	--	-------------------------------

Componente: Sistema de información. - Define la existencia de canales de comunicación y la generación de información confiable para la toma de decisiones.

No.	Preguntas	Si	No	Observación
Principio 14: Comunicación interna				
1	¿Se cuenta con políticas para el manejo de la información interna?		√	@ Ausencia de una política que regule el manejo de la información directa.
2	¿Cada empleado conoce cuál es la información propia de su puesto de trabajo?	√		Las actividades de cada empleado se encuentran plasmado en el contrato de trabajo.
3	¿Se mantiene un archivo ordenado para generar informes cuando sea necesario?	√		La entidad cuenta con archivo ordenado Anexo F.
Principio 15: Comunicación externa				
1	¿Se da una autorización escrita para la entrega de información a terceros?	√		Si se redacta una solicitud para la entrega de información.
2	¿Solo la información autorizada es entregada de forma escrita bajo normas de seguridad?	√		La entidad mediante documento autoriza la información a terceros.
3	¿Se cumple con las declaraciones a los organismos de control de manera oportuna?	√		Si cumple con las declaraciones.

Elaborado: SMCH	Fecha: 20/07/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 30/08/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACE.01 14/20
---	--	-------------------------------

Principios del componente Sistema de información

No.	Preguntas	Ponderación	Calificación	Nivel confianza	Nivel de riesgo
1	Principio 14: Comunicación interna	3	2	67%	33%
2	Principio 15: Comunicación externa	3	3	100%	00%
	Total Σ	6	5	167%	33%
	Promedio \bar{Y}			83%	17%

Elaborado: SMCH	Fecha: 20/07/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 30/08/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACE.01 15/20
---	--	-------------------------------

15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	Nivel de confianza
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	Nivel de riesgo



Ilustración 20-5: Sistema de información
Fuente: Tabulación del Cuestionario de control interno a el Palacio de las Pinturas
Elaborado por: Chimborazo S (2022)

Análisis. – en el cuestionario de control interno aplicado a la entidad se pudo evidenciar que en el componente sistema de información dio como resultado un 83% de nivel de confianza y un 17% de nivel de riesgo.

Interpretación. – al observar los resultados, tenemos un nivel de riesgo bajo y un nivel de confianza alto en cuanto al sistema de información ya que este conlleva a la generación de información confiable, a la seguridad y protección de información interna de la empresa y a la tecnología que ayuda a la comunicación de manera inmediata.

Elaborado: SMCH	Fecha: 20/07/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 30/08/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACE.01 16/20
---	--	-------------------------------

Componente: Seguimiento. - Se aplican acciones de evaluación y supervisión que permitan identificar las deficiencias que pueda afectar los procesos y el cumplimiento de objetivos empresariales.

No.	Preguntas	Si	No	Observación
	Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y / o independientes			
1	¿Se aplican evaluaciones a los procesos internos de la empresa Palacio de las Pinturas?		√	@ Ausencia de evaluaciones a los procesos internos.
2	¿Posee un plan de evaluaciones de los procesos internos?		√	@ No se ha elaborado un plan de evaluaciones a los procesos internos.
3	¿Aplican indicadores de gestión al cumplimiento de los objetivos?		√	@ No se aplican indicadores de gestión para medir el grado de cumplimiento de los objetivos internos.
	Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias			
1	¿Se detectan deficiencias y son comunicadas a la administración?	√		Se ha comunicado de manera verbal sobre las deficiencias.
2	¿Las deficiencias son comunicadas de manera formal a los responsables?		√	@ Cualquier llamado de atención de hace de manera verbal sin dejar evidencia de su aplicación.

Elaborado: SMCH	Fecha: 20/07/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 30/08/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACE.01 17/20
---	--	-------------------------------

Principios del componente Seguimiento

No.	Preguntas	Ponderación	Calificación	Nivel confianza	Nivel de riesgo
1	Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y / o independientes	3	0	0%	100%
2	Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias	2	1	50%	50%
	Total Σ	5	1	50%	150%
	Promedio \forall			20%	80%

Elaborado: SMCH	Fecha: 20/07/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 30/08/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACE.01 18/20
---	--	-------------------------------

15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	Nivel de confianza
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	Nivel de riesgo

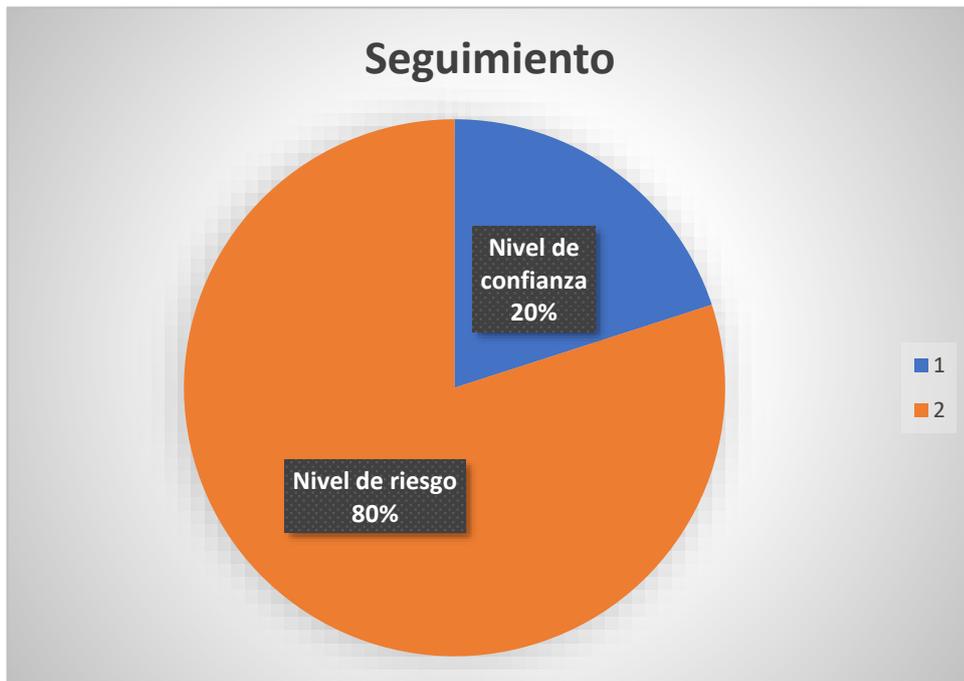


Ilustración 21-5: Seguimiento

Fuente: Tabulación del Cuestionario de control interno a el Palacio de las Pinturas

Elaborado por: Chimborazo S (2022)

Análisis. – de los resultados obtenidos del cuestionario de control interno aplicado a la empresa se obtuvo como resultado un nivel de confianza del 20% y un 80% de nivel de riesgo es decir un nivel demasiado alto en este componente.

Interpretación. – al observar el resultado del componente de seguimiento podemos decir que obtuvo un nivel de riesgo demasiado alto, la cual la entidad deberá tomar medidas urgentes como la supervisión y evaluación de acciones que ayuden a resolver las deficiencias encontradas.

Elaborado: SMCH	Fecha: 20/07/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 30/08/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACE.01 19/20
---	--	-------------------------------

Evaluación COSO III

No.	Preguntas	Nivel confianza	Nivel de riesgo
1	Entorno de Control	53%	47%
2	Evaluación del Riesgo	15%	85%
3	Actividades de Control	58%	42%
4	Sistema de Información	83%	17%
5	Seguimiento	20%	80%
	Total Σ	229%	271%
	Promedio \bar{Y}	46%	54%

15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	Nivel de confianza
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	Nivel de riesgo



Ilustración 22-5: Nivel de confianza y riesgo
Fuente: Tabulación del Cuestionario de control interno a el Palacio de las Pinturas
Elaborado por: Chimborazo S (2022)

Elaborado: SMCH	Fecha: 20/07/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 30/08/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACE.01 20/20
---	--	-------------------------

Análisis. – una vez elaborada la matriz de riesgo y de confianza pudimos evidenciar los siguientes resultados: un nivel de confianza del 46% y un nivel de riesgo del 54%, esto quiere decir que la empresa está en un riesgo moderado.

Interpretación. – una vez finalizado el cuestionario de control interno COSO III aplicada a la empresa El Palacio de la Pintura se pudo observar que se aplicó los 5 componentes de los cuales cada uno obtuvo sus resultados y que fueron registrados correspondientemente. Dando como resultado un riesgo moderado, para esto se deberá evaluar los procesos administrativos empleando los diagramas de flujo y lista de verificación, se debe aplicar indicadores de gestión de la planificación anual.

Elaborado: SMCH	Fecha: 20/07/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 30/08/2022



Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.

**ACE.02
1/4**

5.3.2.2. *Niveles de Confianza y Riesgos del Sistema de Control Interno*

Matriz de riesgo y confianza

N=	RIESGO	CALIFICACIÓN	IMPACTO	ESTRATEGIA DE MITIGACIÓN	RESPONSABLE
1	Falta de un código de ética ya que es una herramienta necesaria donde se plasma los valores, principios y normas que deben cumplir los empleados de la empresa para el ejercicio digno de sus actividades.	Riesgo Moderado	Carencia de una herramienta interna que regule el comportamiento y conducta de los empleados.	Implementar el código de ética en la empresa ya que esta herramienta se plasma los valores, principios, normas y reglamentos que regulan el comportamiento de los trabajadores y que sirve como medida de prevención contra las conductas no éticas.	Administrador
2	Falta de comunicación por parte del administrador y gerencia al no dar a conocer quién es el responsable de supervisar los puestos de trabajo, ya que los trabajadores necesitan de una persona quién les dirija y que les brinde apoyo para que sus tareas a realizar sean más sencillas y rápidas.	Riesgo bajo	Falta de socialización de los empleados al no saber quién es el encargado responsable de supervisar los puestos de trabajo, ya que el rol del supervisor es ser una guía que orienta o encamina al equipo de trabajo a cumplir con los objetivos empresariales.	Socializar con el personal sobre el encargado o responsable de supervisar y además cuales son las funciones de este ya que ayudará a cada uno de ellos a realizar sus actividades de la mejor manera, además ayudará a dirigir y apoyar en las actividades a realizar,	Gerencia y Administrador

Elaborado: SMCH	Fecha: 02/09/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/09/2022



Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.

ACE.02
2/4

N=	RIESGO	CALIFICACIÓN	IMPACTO	ESTRATEGIA DE MITIGACIÓN	RESPONSABLE
3	Inexistencia de un manual de funciones ya que este es una herramienta donde se plasma cada una de las funciones del empleado, así como los requerimientos de experiencia y conocimiento.	Riesgo Moderado	La falta de un manual de funciones conlleva a la duplicidad de tareas, pérdida de tiempo o demoras en la realización de actividades, fallas y pérdidas en la producción, ocurren incidentes y nadie se hace responsable, entre otros.	Elaborar un manual de funciones ya que es de suma importancia ya que a través de estos se puede ampliar los conocimientos del personal, mejorar la calidad de los productos y así evitar deficiencias en las tareas de cada área.	Administrador
4	Falta de evaluación y mitigación del riesgo, ya que no han sido verificados los riesgos que se han encontrado en la organización, a la vez no se establecieron medidas para contrarrestar este tipo de falencia lo cual es una debilidad para la empresa.	Riesgo alto	Al no evaluar los riesgos y no implementar medidas para descartar estas deficiencias son: posibles fraudes, amenazas en los objetivos, inseguridad para el personal, peligro en los puestos de trabajo, incumplimiento en los procesos administrativos, entre otros	Definir a un responsable que sea encargado de realizar una identificación y evaluación del riesgo ya que a través de estos pasos podrá eliminar de raíz estas falencias, además que elaborar un informe en donde se detallen cada uno de los rasgos encontrados en donde se establezcan las medidas para contrarrestar este tipo de problemas.	Gerencia

Elaborado: SMCH	Fecha: 02/09/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/09/2022



Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.

ACE.02
3/4

N=	RIESGO	CALIFICACIÓN	IMPACTO	ESTRATEGIA DE MITIGACIÓN	RESPONSABLE
5	Falta de socialización con el personal sobre los procesos internos de la empresa, ya que a través de estos se dan a conocer el conjunto de actividades que debe realizar el personal de la entidad.	Riesgo Bajo	Al no conocer los procesos internos ocasiona deficiencia en las actividades, incumplimiento de metas y objetivos, inadecuada asignación de recursos, desventaja competitiva, productos deficientes, costos altos, clientes insatisfechos, entre otros.	Socializar con el personal los procesos internos ya que ellos deben tener pleno conocimiento y tener clara cuáles son sus actividades a realizar, puesto que se debe cumplir con los objetivos establecidos. Además, es necesario la aplicación de controles para el cumplimiento de las actividades internas.	Administrador
6	No existe un manual de procedimientos ya que estos son instrumentos administrativos que apoyan a la dirección, evaluación, coordinación y control de la entidad.	Riesgo Moderado	Al no implementar un manual de procedimientos son: duplicidad de tareas, ineficiencia en los procesos, no se identifica los errores en las operaciones, inducción deficiente del personal, falta de conocimiento de políticas, objetivos y responsabilidades asociadas a cada tarea, aumento de recursos, entre otros.	Elaborar el manual de procedimientos para evitar falencias en los procesos de cada área. Este instrumento del control interno que facilitará la revisión y supervisión del trabajo que se hace en la entidad.	Administrador

Elaborado: SMCH	Fecha: 02/09/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/09/2022



Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.

ACE.02

4/4

N=	RIESGO	CALIFICACIÓN	IMPACTO	ESTRATEGIA DE MITIGACIÓN	RESPONSABLE
7	Ausencia de una política que regule el manejo de la información interna de la entidad ya que es necesario que la información propia de la empresa sea confidencial.	Riesgo Alto	Al no contar con una política que regule la información interna de la empresa trae grave consecuencias como despilfarro de información hacia la competencia, problemas con los inventarios y las existencias inexactas de productos, información inadecuada e insuficiente, mala comunicación entre despachadores, entre otras.	Establecer políticas que amparen la información interna de la organización ya que son principios que orientan a una buena toma de decisiones y que rigen el comportamiento de la empresa.	Gerencia y Administrador

Elaborado: SMCH	Fecha: 02/09/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/09/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACE.03 1/12
---	--	------------------------

5.3.2.3. *Procesos administrativos*

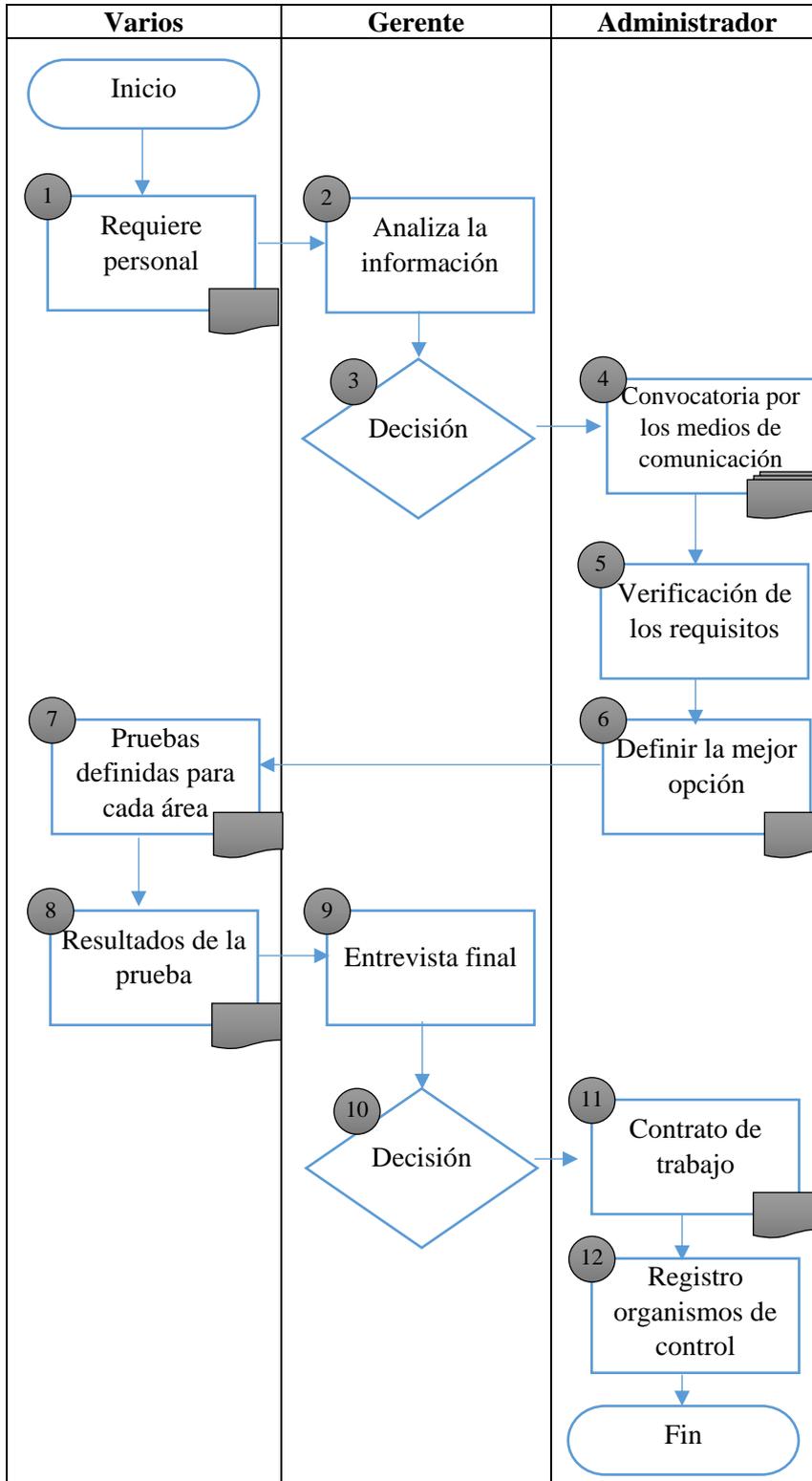
Proceso de Contratación de Personal

No.	Procedimientos	Responsable
1	Requerimiento de personal para cubrir una vacante temporal o definitiva.	Gerente
2	Analiza la información y se toma de decisión.	Gerente
3	Convocatoria en los medios de comunicación de los requerimientos de contratación.	Administrador
4	Verificación de los requisitos a ser presentados según el perfil.	Administrador
5	Se elabora la lista con la mejor opción.	Administrador
6	Aplican pruebas según el perfil del puesto de trabajo.	Vacante
7	Se emite los resultados de las pruebas tomadas a los postulantes.	. Vacante
8	Entrevista a las personas que superaron las pruebas de conocimientos.	Gerente
9	Se toma la decisión en base a los procesos de valoración.	Gerente
10	Se elabora el contrato de trabajo con su respectivo registro.	Administrador
11	Inclusión del empleado en el portal de la empresa en los organismos de control.	Administrador

Elaborado: SMCH	Fecha: 15/09/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/10/2022



Contratación de personal



Elaborado: SMCH	Fecha: 15/09/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/10/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACE.03 3/12
---	--	------------------------------

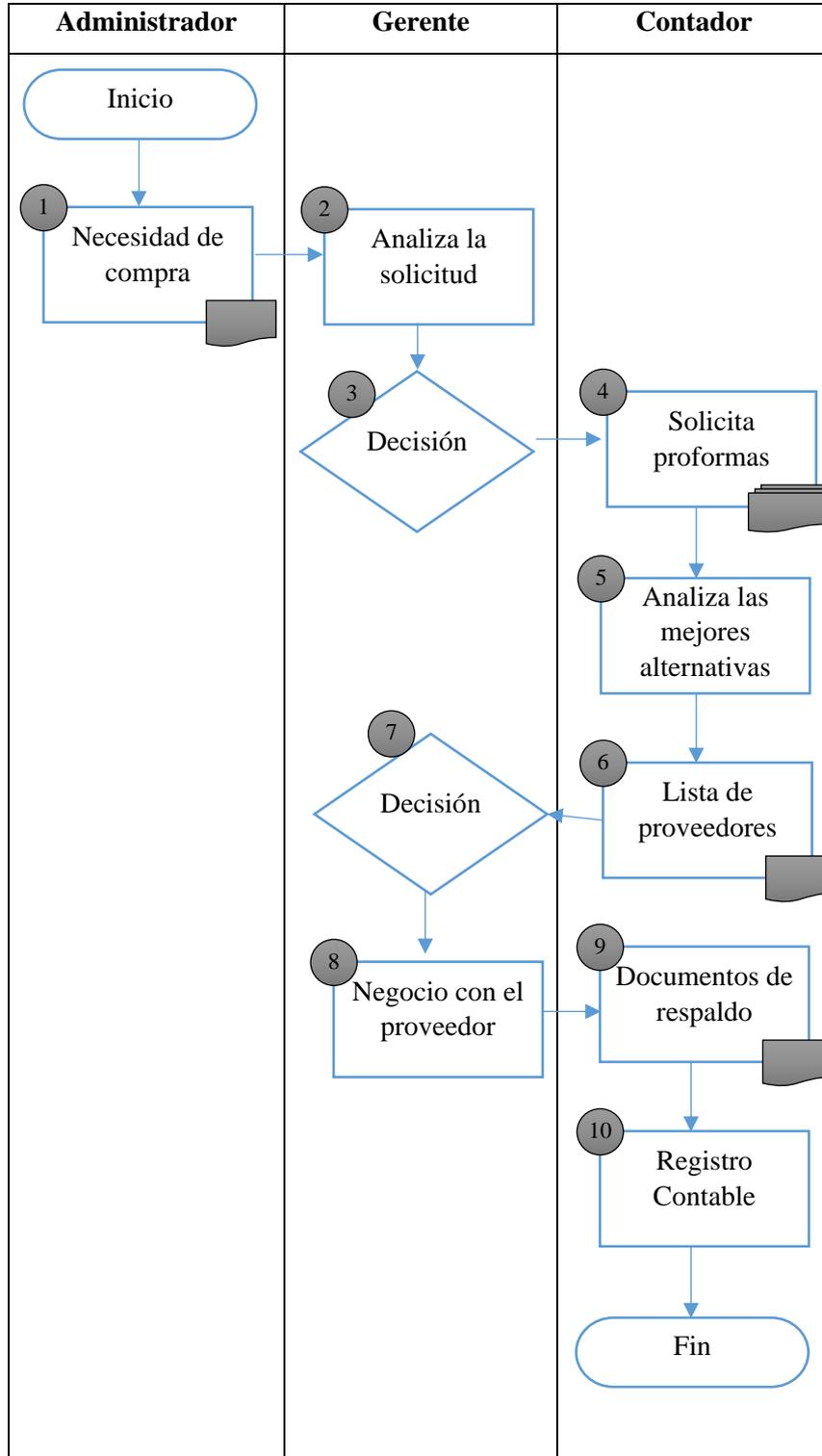
Proceso de Compra

No.	Procedimientos	Responsable
1	Requerimiento de compra según las necesidades de bodega.	Administrador
2	Analiza la información y se toma la decisión sobre si es procedente la compra.	Gerente
3	Se solicita proformas de los diferentes proveedores de la empresa.	Contador
4	Se analiza las mejores alternativas considerando los precios, características y las formas de pago.	Contador
5	Se define la lista de proveedores para que el principal pueda tomar la mejor decisión sobre el caso.	Contador
6	Proceso de negociación con los proveedores.	Gerente
7	Se emiten los documentos de respaldo sobre el proceso de compra.	Contador
8	Se efectúa el respectivo registro contable.	Contador

Elaborado: SMCH	Fecha: 15/09/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/10/2022



Proceso de compra



Elaborado: SMCH	Fecha: 15/09/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/10/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACE.03 5/12
---	--	------------------------------

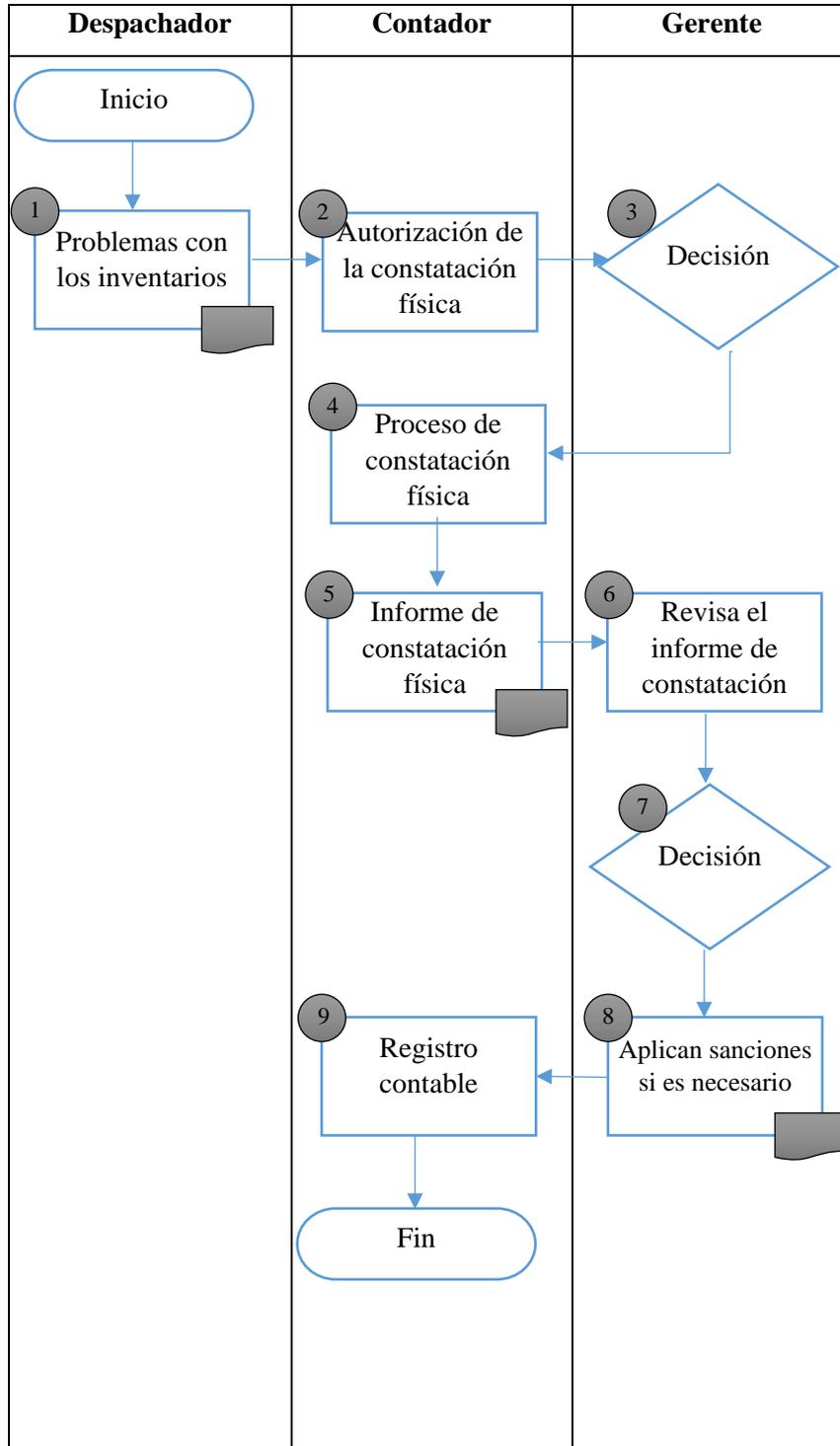
Proceso Constatación Física de los Inventarios

No.	Procedimientos	Responsable
1	Se han reportado problemas con el manejo de los inventarios.	Despachador
2	Una vez analiza la información se procede a la constatación física de los inventarios.	Contador
3	Se efectúa el proceso de constatación física de los inventarios generando resultados.	Contador
4	Presentación de un informe de constatación física de los inventarios.	Contador
5	Se revisa y analiza los resultados de la constatación física.	Gerente
6	Se establece si se aplican sanciones a los empleados involucrados.	Gerente
7	Registro contable si es necesario.	Contador

Elaborado: SMCH	Fecha: 15/09/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/10/2022



Constatación Física de los Inventarios



Elaborado: SMCH	Fecha: 15/09/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/10/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACE.03 07/12
---	--	-------------------------------

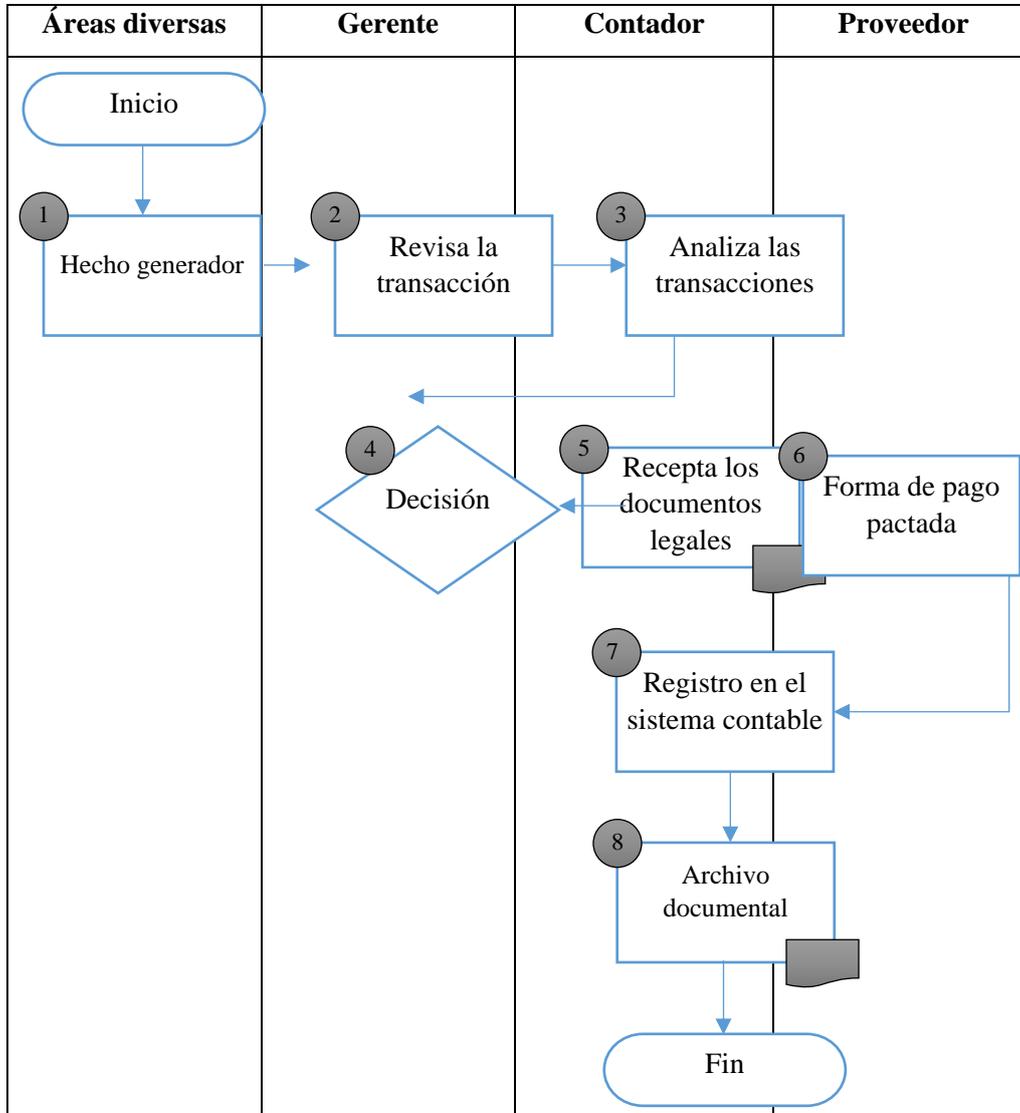
Proceso contable

No.	Procedimientos	Responsable
1	Se debe reportar un hecho generador que establezca el movimiento económico financiero.	Áreas diversas
2	Se revisa las transacciones que tiene la empresa.	Gerente
3	Analiza los datos de las transacciones emitidas por la organización.	Contador
4	Una vez aprobado la transacción se revisa los documentos que cumplan con los requisitos legales.	Contador
5	Se define la forma de pago tratada con las transacciones.	Proveedor
6	Realiza el registro en el sistema contable.	Contador
7	Se procede a un archivo ordenado de la documentación que legalice la transacción.	Contador

Elaborado: SMCH	Fecha: 15/09/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/10/2022



Proceso contable



Elaborado: SMCH	Fecha: 15/09/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/10/2022

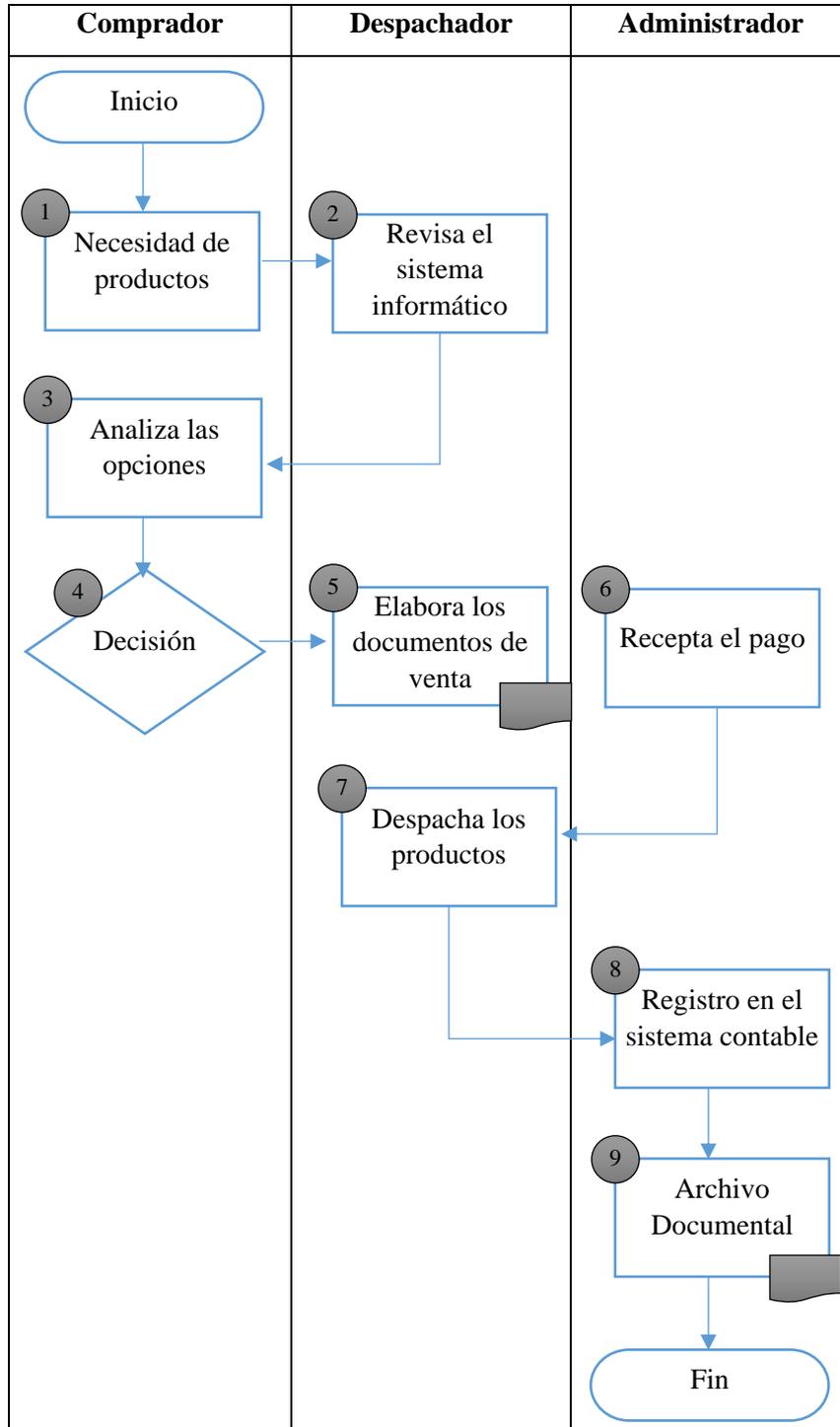
	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACE.03 09/12
---	--	-------------------------

Proceso de venta

No.	Procedimientos	Responsable
1	El cliente observa la necesidad de comprar un producto determinado.	Comprador
2	Se revisa en el sistema para establecer su existencia o las alternativas que pueden ser ofrecidas al cliente.	Despachador
3	Analiza las opciones y se procede a tomar una decisión.	Comprador
4	Se emite los documentos que abalizan la transacción.	Despachador
5	Se receipta el pago definido en el documento.	Administrador
6	Posteriormente se procede al despacho del producto según las características pactadas.	Despachador
7	Se efectúa el registro de las transacciones y el archivo documental.	Administrador

Elaborado: SMCH	Fecha: 15/09/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/10/2022

Proceso de venta



Elaborado: SMCH	Fecha: 15/09/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/10/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACE.03 11/12
---	--	-------------------------------

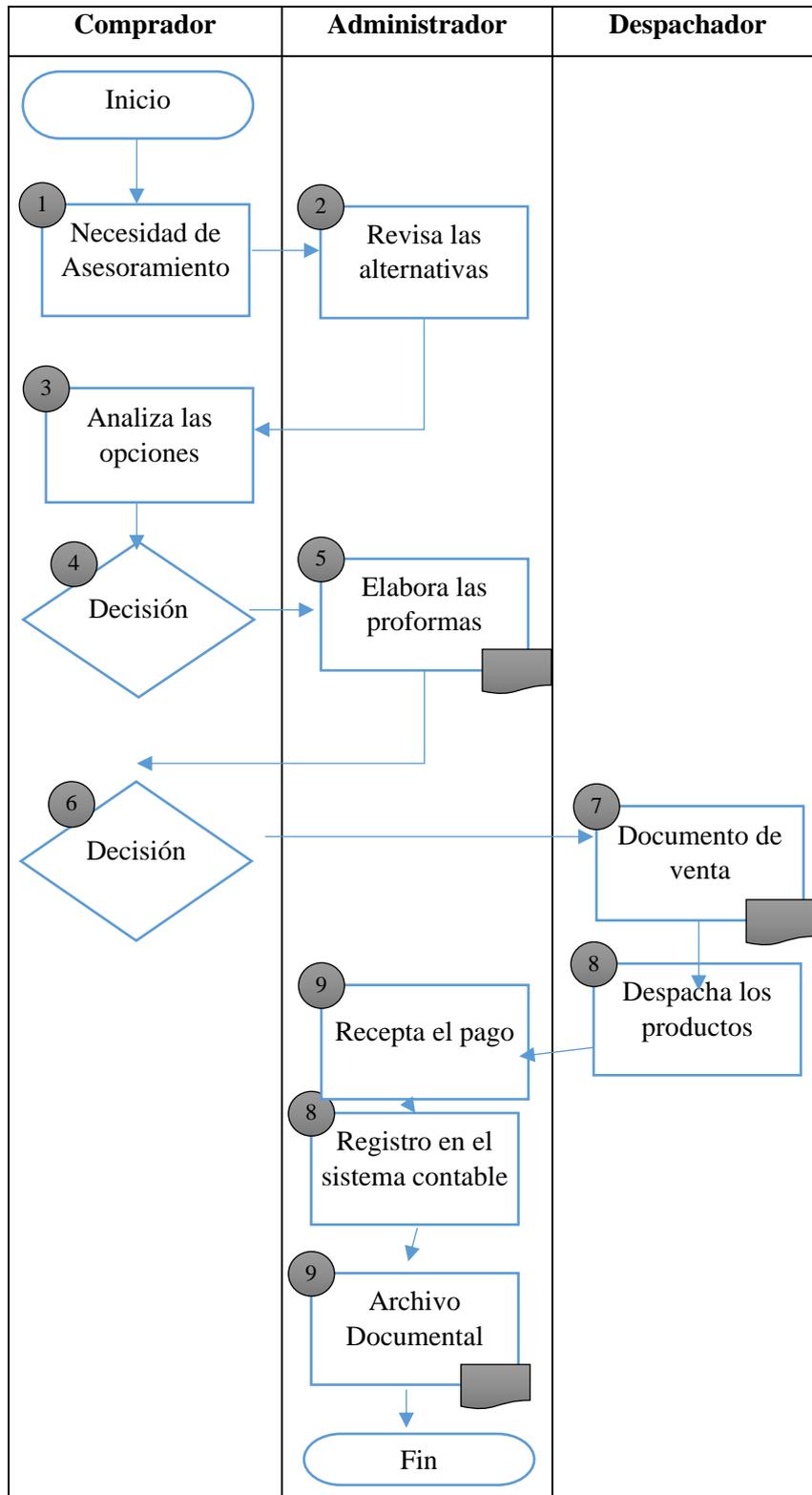
Proceso venta con asesoramiento

No.	Procedimientos	Responsable
1	El cliente solicita el proceso de asesoramiento previo a la venta.	Comprador
2	Se revisan las alternativas que pueden ser de gusto de los usuarios.	Administrador
3	Analiza las opciones y se procede a tomar una decisión.	Comprador
4	Se emite la proforma respectiva para la decisión sobre los precios.	Administrador
5	Se emite el documento que abaliza las ventas.	Despachador
6	Se despacha el producto adquirido.	Despachador
7	Se receipta el pago definido en el documento.	Administrador
8	Posteriormente se procede al despacho del producto según las características pactadas.	Administrador
9	Se efectúa el registro de las transacciones y el archivo documental.	Administrador

Elaborado: SMCH	Fecha: 15/09/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/10/2022



Venta con Asesoramiento



	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACE.04 1/4
---	--	-----------------------------

5.3.2.4. *Indicadores de gestión*

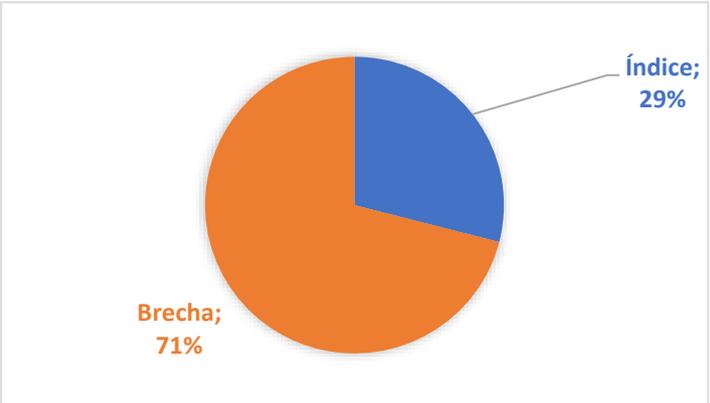
Atención al cliente

Nombre del indicador	Clientes Fijos Satisfechos. Indicador de rentabilidad.
Descripción del indicador	Total de clientes fijos satisfechos con la atención al cliente en la empresa Palacio de la Pintura del período 2019.
Tipo de indicador	Eficacia
Estándar	268 clientes fijos (se tomó en cuenta los clientes del mes de enero)
Resultado	265 clientes fijos sin quejas formales
Índice y Brecha	<p><i>Clientes fijos satisfechos</i></p> $= \frac{\text{Clientes sin queja formal a la administración}}{\text{Total clientes fijos}} \times 100$ <p><i>Clientes fijos satisfechos</i> = $\frac{265}{268} \times 100 = 99\%$</p> <p>Brecha = 100% - 99% = 1%</p>
Interpretación	<div data-bbox="620 1279 1331 1686" data-label="Figure"> </div> <p>Se pudo establecer tres quejas formales de los clientes fijos, pero por el volumen de personas registradas corresponde a una brecha del 1%, como resultado una eficacia del 99%.</p>

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/11/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 28/11/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACE.04 2/4
---	--	-----------------------------

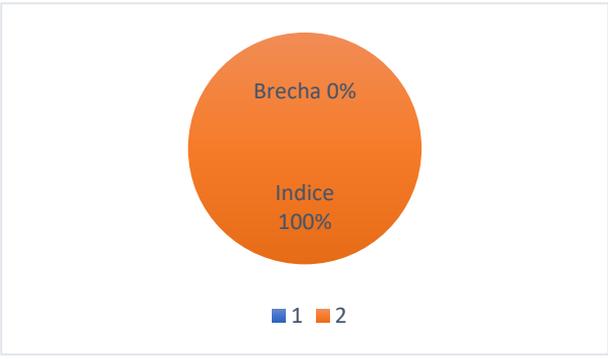
Incentivos

Nombre del indicador	Empleados incentivados.
Descripción del indicador	Total de personal que ha sido objetivo de incentivos en su trabajo en el período 2019.
Tipo de indicador	Eficacia
Estándar	7 empleados
Resultado	2 empleados incentivados
Índice y Brecha	$\text{Empleados incentivados} = \frac{\text{Empleados incentivado}}{\text{Total empleados}} \times 100$ $\text{Empleados incentivados} = \frac{2}{7} \times 100 = 29\%$ <p>Brecha = 100% - 29% = 71%</p>
Interpretación	<div style="text-align: center;">  </div> <p>Se pudo determinar que solo el 29% de los empleados han recibido algún tipo de incentivo, mientras que el 71% dice que no ha recibido esta acción por parte de la administración.</p>

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/11/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 28/11/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACE.04 3/4
---	--	-----------------------------

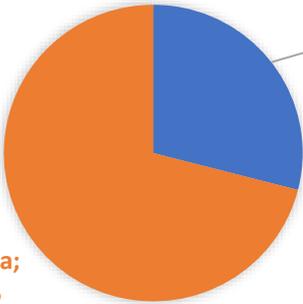
Capacitación

Nombre del indicador	Personal capacitado.
Descripción del indicador	Total de empleados capacitadas de la empresa Palacio de la Pintura en su trabajo en el período 2019.
Tipo de indicador	Eficacia
Estándar	7 empleados
Resultado	7 empleados capacitados
Índice y Brecha	$\text{Empleados capacitados} = \frac{\text{Empleados capacitado}}{\text{Total empleados}} \times 100$ $\text{Empleados capacitados} = \frac{7}{7} \times 100 = 100\%$ <p>Brecha = 100% - 100% = 00%</p>
Interpretación	<div data-bbox="678 1256 1286 1615" data-label="Figure">  </div> <p>Se puede determinar que el 100% del personal ha sido objeto de proceso de capacitación generando una brecha del 00%, es decir no se afectado el rendimiento empresarial.</p>

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/11/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 28/11/2022

	<p align="center">Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.</p>	<p align="center">ACE.04 4/4</p>
---	--	--

Formación profesional

Nombre del indicador	Empleados con formación profesional.
Descripción del indicador	Total de personas con formación profesional en la empresa Palacio de la Pintura en su trabajo en el período 2019.
Tipo de indicador	Eficacia
Estándar	7 empleados
Resultado	2 empleados con formación profesional
Índice y Brecha	$\text{Índice y Brecha} = \frac{\text{Empleados con formación profesional}}{\text{Empleados formación profesional}} \times 100$ $\text{Empleados formación profesional} = \frac{2}{7} \times 100 = 29\%$ $\text{Brecha} = 100\% - 29\% = 71\%$
Interpretación	<div data-bbox="660 1223 1369 1630" data-label="Figure">  <p>A pie chart illustrating the results of the professional training audit. The chart is divided into two segments: a blue segment representing the 'Índice' (Index) at 29%, and a larger orange segment representing the 'Brecha' (Gap) at 71%. A leader line points from the text 'Índice; 29%' to the blue slice, and another points from 'Brecha; 71%' to the orange slice.</p> </div> <p>De los siete empleados que laboran en la empresa Palacio de la Pintura solo el 29% tiene una formación profesional indispensable para desarrollar sus funciones, mientras que el 71% no tiene un título profesional.</p>

Elaborado: SMCH	Fecha: 06/11/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 28/11/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACE.05 1/7
---	--	-----------------------------

5.3.2.5. Matriz de hoja de hallazgos

Título	Código de Ética.
Condición	Falta de un código de ética ya que es una herramienta necesaria donde se plasma los valores, principios y normas que deben cumplir los empleados de la empresa para el ejercicio digno de sus actividades.
Criterio	<i>Según las Normas de Control interno de la C.G.E 200- 01 Integridad y valores éticos manifiesta: La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización.</i>
Causa	Falta de organización y decisión por parte del administrador al no implementar el código de ética que regule el comportamiento, conducta, valores y principios de los empleados, mejorando de manera positiva la relación entre trabajadores.
Efecto	Al no existir un código de ética trae como consecuencias problemas muy serios como la pérdida de respeto y credibilidad, conflictos legales, malas conductas de empleados, pérdida de tiempo, entre otros.
Conclusión	Se pudo evidenciar que el administrador no tomo importancia en la elaboración del código de ética ya que es un instrumento de control de conducta para cada uno de los empleados de la entidad.
Recomendación	Se recomienda la implementación del código de ética donde se detalle claramente los principios, normas y valores a los cuales se deben regir los trabajadores de la organización, puesto que este es un instrumento necesario que garantiza la reputación de la empresa.

Elaborado: SMCH	Fecha: 29/11/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/12/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACE.05 2/7
---	--	-----------------------------

Título	Responsabilidad de supervisión.
Condición	Falta de comunicación por parte del administrador y gerencia al no dar a conocer quién es el responsable de supervisar los puestos de trabajo, ya que los trabajadores necesitan de una persona quién les dirija y que les brinde apoyo para que sus tareas a realizar sean más sencillas y rápidas.
Criterio	<p><i>Según las Normas de Control interno de la C.G.E 200- 5 Delegación de autoridad manifiesta: La asignación de responsabilidades, la delegación de autoridad y el establecimiento de políticas conexas, ofrecen una base para el seguimiento de las actividades, objetivo, funciones operativas y requisitos regulatorios, incluyendo la responsabilidad sobre los sistemas de información y autorizaciones para efectuar los cambios.</i></p> <p><i>La delegación de funciones o tareas debe conllevar, no sólo la exigencia de la responsabilidad por el cumplimiento de los procesos, sino también la asignación de autoridad necesaria.</i></p>
Causa	Falta de conocimiento de los empleados al no saber quién es el encargado responsable de supervisar los puestos de trabajo, ya que el rol del supervisor es ser una guía que orienta o encamina al equipo de trabajo a cumplir con los objetivos empresariales.
Efecto	Las consecuencias que conlleva este problema es que pase desapercibido el desempeño del trabajador, incumplimiento de los objetivos propuestos, mal clima laboral, falta de compromiso en las metas, no se emite un reporte ya sea negativo o positivo de las actividades realizadas, entre otras.
Conclusión	Se pudo evidenciar que por parte del administrador y gerencia no tuvo una buena comunicación con el personal para dar a conocer las funciones del supervisor, pues deberá poner cuidado en este tipo de información en no pasarla por alto.
Recomendación	Se recomienda a la empresa dar a conocer o socializar con el personal sobre el encargado o responsable de supervisar y además cuales son las funciones de este ya que ayudará a cada uno de ellos a realizar sus actividades de la mejor manera.

Elaborado: SMCH	Fecha: 29/11/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/12/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACE.05 3/7
---	--	-----------------------------

Título	Manual de funciones
Condición	Inexistencia de un manual de funciones ya que este es una herramienta donde se plasma cada una de las funciones del empleado, así como los requerimientos de experiencia y conocimiento.
Criterio	<i>Según las Normas de Control interno de la C.G.E 200 - 4 Estructura Organizativa manifiesta: Toda entidad debe complementar su organigrama con un manual de organización actualizado en el cual se debe asignar responsabilidades, acciones y cargo, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidoras y servidores.</i>
Causa	La falta de un manual de funciones, ya que este es un instrumento de trabajo que conlleva las actividades específicas a realizar de cada área, en este se describe brevemente cada una de las funciones, las responsabilidades básicas e incluye la identificación del cargo.
Efecto	Las consecuencias que conlleva al no contar con un manual de funciones son duplicidad de tareas, pérdida de tiempo o demoras en la realización de actividades, fallas y pérdidas en la producción, ocurren incidentes y nadie se hace responsable, entre otros.
Conclusión	Se pudo evidenciar que la entidad no cuenta con un manual de funciones, puesto que el administrador no lo tomo importancia ya que la empresa posee una estructura funcional en donde se describe las actividades de cada puesto de trabajo.
Recomendación	Se recomienda elaborar un manual de funciones ya que es de suma importancia ya que a través de estos se puede ampliar los conocimientos del personal, mejorar la calidad de los productos y así evitar deficiencias en las tareas de cada área.

Elaborado: SMCH	Fecha: 29/11/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/12/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACE.05 4/7
---	--	-----------------------------

Título	Evaluación y mitigación del riesgo.
Condición	Falta de evaluación y mitigación del riesgo, ya que no han sido verificados los riesgos que se han encontrado en la organización, a la vez no se establecieron medidas para contrarrestar este tipo de falencia lo cual es una debilidad para la empresa.
Criterio	<i>Según las Normas de Control interno de la C.G.E 300 - 2 Plan de Mitigación de Riesgo manifiesta: se desarrollará una estrategia de gestión, que incluya su proceso e implementación. Se definirán objetivos y metas, asignando responsabilidades para áreas específicas, identificando conocimientos técnicos, describiendo el proceso de evaluación de riesgos y las áreas a considerar, detallando indicadores de gestión, delineando procesos para las estrategias del manejo.</i>
Causa	El administrador ha incumplido al no realizar una identificación y una evaluación del riesgo que sean plasmados en un informe para dar a conocer a los miembros de la organización y buscar soluciones. La falta de evaluación del riesgo es un problema muy grave para la empresa ya que no se puede desde un inicio verificar las causas por las cuales existen estos riesgos.
Efecto	Las consecuencias que atrae al no evaluar los riesgos y no implementar medidas para descartar estas deficiencias son: posibles fraudes, amenazas en los objetivos, inseguridad para el personal, peligro en los puestos de trabajo, incumplimiento en los procesos administrativos, entre otros.
Conclusión	Se puede evidenciar que los aspectos más esenciales que ayudan a que la entidad sea rentable y productiva, no son tomados en cuenta por la administración.
Recomendación	Al administrador se recomienda definir a un responsable que sea encargado de realizar una identificación y evaluación del riesgo ya que a través de estos pasos podrá eliminar de raíz estas falencias, además que elaborare un informe en donde se detallen cada uno de los rasgos encontrados en donde se establezcan las medidas para contrarrestar este tipo de problemas.

Elaborado: SMCH	Fecha: 29/11/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/12/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACE.05 5/7
---	--	-----------------------------

Título	Procesos Internos.
Condición	Falta de socialización con el personal sobre los procesos internos de la empresa, ya que a través de estos se dan a conocer el conjunto de actividades que debe realizar el personal de la entidad.
Criterio	<i>Según las Normas de Control interno de la C.G.E 400 Actividades de control manifiesta: la máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecuencia de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información.</i>
Causa	Incumplimiento por parte del administrador al no socializar los procesos internos con el personal, pues se demuestra que no hay buena comunicación en la organización.
Efecto	Al no conocer los procesos internos ocasiona deficiencia en las actividades, incumplimiento de metas y objetivos, inadecuada asignación de recursos, desventaja competitiva, productos deficientes, costos altos, clientes insatisfechos, entre otros.
Conclusión	Se pudo evidenciar que la empresa no aplica controles en las actividades diarias, si la entidad desea mejorar su productividad y rentabilidad deberá realizar un seguimiento, monitoreo del desempeño del equipo, comunicación con el equipo de trabajo y una revisión constante de las tareas.
Recomendación	Se recomienda a la empresa que socialice con el personal los procesos internos ya que ellos deben tener pleno conocimiento y tener clara cuáles son sus actividades a realizar, puesto que se debe cumplir con los objetivos establecidos. Además, es necesario la aplicación de controles para el cumplimiento de las actividades internas.

Elaborado: SMCH	Fecha: 29/11/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/12/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACE.05 6/7
---	--	-----------------------------

Título	Manual de procesos.
Condición	No existe un manual de procedimientos ya que estos son instrumentos administrativos que apoyan a la dirección, evaluación, coordinación y control de la entidad.
Criterio	<i>Según las Normas de Control interno de la C.G.E 400 Actividades de control manifiesta: la máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecuencia de los objetivos institucionales.</i>
Causa	Incumplimiento por parte de la administración al no elaborar un manual de procedimientos ya que este instrumento ayuda a un mejor control puesto que se detalla la manera de ejecutar los procedimientos de cada área con sus respectivos objetivos, se especifican las políticas y aspectos legales.
Efecto	Las consecuencias de no implementar un manual de procedimientos son: duplicidad de tareas, ineficiencia en los procesos, no se identifica los errores en las operaciones, inducción deficiente del personal, falta de conocimiento de políticas, objetivos y responsabilidades asociadas a cada tarea, aumento de recursos, entre otros.
Conclusión	Se pudo evidenciar que la empresa cuenta con flujogramas de los cuales se detallan los pasos a seguir, constan de 6 procesos la empresa. Para tener mejor organización deberá implementarse un manual de procedimientos.
Recomendación	Se recomienda a la empresa elaborar el manual de procedimientos para evitar falencias en los procesos de cada área. Este instrumento del control interno que facilitará la revisión y supervisión del trabajo que se hace en la entidad.

Elaborado: SMCH	Fecha: 29/11/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/12/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACE.05 7/7
---	--	-----------------------------

Título	Información interna
Condición	Ausencia de una política que regule el manejo de la información interna de la entidad ya que es necesario que la información propia de la empresa sea confidencial.
Criterio	<i>Según las Normas de Control interno de la C.G.E 410- 04 Políticas y procedimientos manifiesta: la máxima autoridad de la entidad aprobará las políticas y procedimientos que permitan organizar apropiadamente el área de tecnología de información y asignar el talento humano calificado e infraestructura tecnológica necesaria.</i>
Causa	La falta de comunicación del administrador con el propietario hace que se incumpla con la aplicación de la política que regula la información interna de la empresa, puesto que esta política hace cumplir al personal sobre el respaldo de información que posee la entidad.
Efecto	Al no contar con una política que regule la información interna de la empresa trae grave consecuencias como despilfarro de información hacia la competencia, problemas con los inventarios y las existencias inexactas de productos, información inadecuada e insuficiente, mala comunicación entre despachadores, entre otras.
Conclusión	Se pudo evidenciar que la empresa no cuenta con una política que regule la información interna, puesto que el administrador no tomo importancia en esta implementación. Una política es de gran importancia ya que esta es una guía para la toma de decisiones de cada área.
Recomendación	Se recomienda al propietario y al administrador establecer políticas que amparen la información interna de la organización ya que son principios que orientan a una buena toma de decisiones y que rigen el comportamiento de la empresa.

Elaborado: SMCH	Fecha: 29/11/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 12/12/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	AP
---	--	-----------

5.3.3. Fase III Comunicación de Resultados

Programa de Comunicación de Resultados

No.	Procedimiento	Responsable	Referencia
1	Elaboré la notificación de terminación del proceso de auditoría administrativa.	SCH	ACCR.01
2	Presenté la convocatoria a la lectura del borrador del informe de auditoría administrativa aplicada a la empresa el Palacio de las Pinturas.	SCH	ACCR.02
3	Redacté el borrador del informe final de auditoría administrativa.	SCH	ACCR.03

Elaborado: SMCH	Fecha: 13/12/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 15/12/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACCR.01 1/1
---	--	------------------------------

5.3.3.1. *Notificación de la terminación el proceso de auditoría administrativa*

Ambato, 18 de diciembre del 2022.

Sra. Palacios Patricia

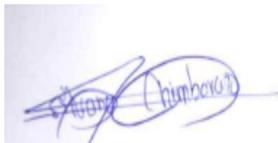
Propietaria de la Empresa El Palacio de las Pintura.

Presente:

Reciba un cordial saludo, por medio de la presente le informo la terminación del proceso de auditoría administrativa, donde se analizó la información entregada por su administración, aplicando las normas de auditoría generalmente aceptadas, las disposiciones legales y los procedimientos propios para dar un criterio profesional que está plasmado en el informe que se podrá a su consideración en las siguientes fechas.

Por su tiempo quedo agradecida.

Atentamente;



Srta. Silvana Chimborazo

Auditora

Elaborado: SMCH	Fecha: 16/12/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 18/12/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019.	ACCR.01 1/1
---	--	------------------------------

5.3.3.2. *Convocatoria a la lectura del borrador del informe de auditoría administrativa*

Ambato, 22 de diciembre del 2022.

Personal

Empresa El Palacio de las Pintura.

Presente:

Reciba un cordial saludo, una vez finalizada la auditoría administrativa se realiza la convocatoria para la lectura de los resultados obtenidos en base a la evidencia y los respectivos hallazgos. La reunión se realizará:

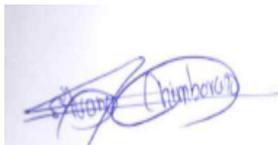
Fecha: 23 de diciembre del 2022

Hora: 19h00 (siete de la noche)

Lugar: Salón de reuniones de la empresa El Palacio de la Pintura.

Por su tiempo quedo agradecida.

Atentamente;



Srta. Silvana Chimborazo

Auditora

Elaborado: SMCH	Fecha: 19/12/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 22/12/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACCR.03 1/6
---	--	------------------------------

5.3.3.3. *Informe de auditoría administrativa*

CAPÍTULO I: PROCESO DE AUDITORÍA

Objetivo de la Auditoría Administrativa

Aplicar una Auditoría Administrativa a el Palacio de la Pintura durante el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2019, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, mediante una evaluación a los procesos administrativos para el cumplimiento a los objetivos establecidos.

Alcance de la Auditoría Administrativa

En el proceso de auditoría administrativa se evaluará el sistema de control interno, se verificarán los procesos administrativos y la aplicación de indicadores de gestión para medir el nivel de cumplimiento de los objetivos empresariales del período 2019.

Responsable:

Ing. Hernán Arellano Jefe de Equipo de Auditoría

Ing. Marco Gavilanes Supervisión Equipo de Auditoría

Srta. Silvana Chimborazo Auditora

CAPÍTULO II: DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Antecedentes

El Palacio de las Pinturas nace en el año 2008, tienen como objetivo comercializar diferentes productos de ferretería principalmente la línea de pinturas de diferentes tipos y para diversas superficies, inicialmente contaban con un solo local, posteriormente se abrieron varias sucursales, no solo brinda productos sino un servicio de acompañamiento a nuestros clientes, no solo vendemos colores sino sueños.

Elaborado: SMCH	Fecha: 23/12/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 31/12/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACCR.03 2/6
---	--	------------------------------

Desde su creación no se han aplicado auditorías que permitan identificar las deficiencias principalmente en su gestión administrativa, por ende, no se cumplen con los procesos internos ni se aplican indicadores a los objetivos planteados.

Principales actividades

Nos dedicamos a la comercialización de pinturas de diversas características nacionales e internacionales, productos de ferretería en general y brinda asesoramiento a sus clientes en lo referente a estilo y color.

Ubicación

Cuenta con tres almacenes en la ciudad de Ambato:

- Av Rumiñahui, 180202.
- Av. Los Atis y Víctor Hugo
- Huachi Loreto

CAPÍTULO III: RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

No.	Preguntas	Nivel confianza	Nivel de riesgo	Tipo de riesgo	Observación
1	Entorno de Control	53%	47%	Control Moderado	Evaluar los procesos administrativos empleando los diagramas de flujo y lista de verificación. Aplicación de indicadores de gestión de la planificación anual.
2	Evaluación del Riesgo	15%	85%	Inherentes Alto	
3	Actividades de Control	58%	42%	Control Moderado	
4	Sistema de Información	83%	17%	Control Bajo	
5	Seguimiento	20%	80%	Control Alto	
	Total Σ	229%	271%		
	Promedio \bar{Y}	46%	54%	Moderado	

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACCR.03 3/6
---	--	------------------------------

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Título Falta de un código de ética

Conclusión

Se pudo evidenciar que el administrador no tomo importancia en la elaboración del código de ética ya que es un instrumento de control de conducta para cada uno de los empleados de la entidad.

Recomendación

Se recomienda la implementación del código de ética donde se detalle claramente los principios, normas y valores a los cuales se deben regir los trabajadores de la organización, puesto que este es un instrumento necesario que garantiza la reputación de la empresa.

Título Falta de conocimiento del personal al no saber quién es el responsable de supervisar.

Conclusión

Se pudo evidenciar que por parte del administrador no tuvo una buena comunicación con el personal para dar a conocer las funciones del supervisor, pues deberá poner cuidado en este tipo de información en no pasarla por alto.

Recomendación

Se recomienda a la empresa dar a conocer o socializar con el personal sobre el encargado o responsable de supervisar y además cuales son las funciones de este ya que ayudará a cada uno de ellos a realizar sus actividades de la mejor manera

Elaborado: SMCH	Fecha: 23/12/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 31/12/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACCR.03 4/6
---	--	------------------------------

Título Inexistencia de un manual de funciones.

Conclusión

Se pudo evidenciar que la entidad no cuenta con un manual de funciones, puesto que el administrador no lo tomo importancia ya que la empresa posee una estructura funcional en donde se describe las actividades de cada puesto de trabajo.

Recomendación

Se recomienda elaborar un manual de funciones ya que es de suma importancia ya que a través de estos se puede ampliar los conocimientos del personal, mejorar la calidad de los productos y así evitar deficiencias en las tareas de cada área.

Título Falta de evaluación y mitigación del riesgo.

Conclusión

Se puedo evidenciar que los aspectos más esenciales que ayudan a que la entidad sea rentable y productiva, no son tomados en cuenta por la administración.

Recomendación

Al administrador se recomienda definir a un responsable que sea encargado de realizar una identificación y evaluación del riesgo ya que a través de estos pasos podrá eliminar de raíz estas falencias, además que elaborare un informe en donde se detallen cada uno de los rasgos encontrados en donde se establezcan las medidas para contrarrestar este tipo de problemas.

Elaborado: SMCH	Fecha: 23/12/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 31/12/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACCR.03 5/6
---	--	------------------------------

Titulo Falta de socialización con el personal sobre los procesos internos de la empresa.

Conclusión

Se pudo evidenciar que la empresa no aplica controles en las actividades diarias, si la entidad desea mejorar su productividad y rentabilidad deberá realizar un seguimiento, monitoreo del desempeño del equipo, comunicación con el equipo de trabajo y una revisión constante de las tareas.

Recomendación

Se recomienda a la empresa que socialice con el personal los procesos internos ya que ellos deben tener pleno conocimiento y tener clara cuáles son sus actividades a realizar, puesto que se debe cumplir con los objetivos establecidos. Además, es necesario la aplicación de controles para el cumplimiento de las actividades internas.

Titulo No existe un manual de procedimientos

Conclusión

Se pudo evidenciar que la empresa cuenta con flujogramas de los cuales se detallan los pasos a seguir, constan de 6 procesos la empresa. Para tener mejor organización deberá implementarse un manual de procedimientos.

Recomendación

Se recomienda a la empresa elaborar el manual de procedimientos para evitar falencias en los procesos de cada área. Este instrumento del control interno que facilitará la revisión y supervisión del trabajo que se hace en la entidad.

Elaborado: SMCH	Fecha: 23/12/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 31/12/2022

	Auditoría Administrativa al Palacio de la Pintura, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, período 2019.	ACCR.03 6/6
---	--	------------------------------

Título Ausencia de una política que regule el manejo de la información interna de la entidad.

Conclusión

Se pudo evidenciar que la empresa no cuenta con una política que regule la información interna, puesto que el administrador no tomo importancia en esta implementación. Una política es de gran importancia ya que esta es una guía para la toma de decisiones de cada área.

Recomendación

Se recomienda al propietario y al administrador establecer políticas que amparen la información interna de la organización ya que son principios que orientan a una buena toma de decisiones y que rigen el comportamiento de la empresa.

Elaborado: SMCH	Fecha: 23/12/2022
Supervisado: HA/MG	Fecha: 31/12/2022

CONCLUSIONES

- Durante la investigación se pudo evidenciar muchas falencias de control entre las cuales se resalta el incumplimiento del proceso de contratación del personal, lista incompleta de proveedores, ausencia de informes de constatación física, entre otras, los cuales se concluye que la administración no cumple con un buen manejo y con los objetivos planteados.
- La Auditoría Administrativa permitió conocer de cómo se encuentran los resultados de los procesos aplicados a cada una de las áreas de la empresa, es decir que al aplicar este tipo de auditoría se pudo evaluar y verificar el cumplimiento del proceso administrativo, así como medir el grado de eficiencia con el que se está ejecutando un procedimiento.
- Mediante la aplicación del cuestionario de Control Interno COSO III se obtuvo como resultado un nivel de confianza del 46% y un nivel de riesgo del 54% como resultado general del cuestionario aplicado a la empresa, pues considerando así un riesgo moderado y teniendo en cuenta aspectos a mejorar como la supervisión de puestos de trabajo, socializar con el personal y dar a conocer al encargado de supervisión, las amonestaciones por deficiencias en las actividades deberán ser amonestadas mediante documento, socializar con el personal sobre la normativa interna de la empresa.
- La falta de implementación de un manual de funciones y de procedimientos ha ocasionado que los funcionarios de la empresa El Palacio de la Pintura realicen funciones que no corresponden su perfil laboral, ya que se genera retrasos en sus actividades a realizar o errores involuntarios en los procesos operativos, además la falta de estos manuales que son pieza fundamental para la organización ha provocado duplicidad en las funciones, fallos en el desempeño organizacional, fallas en la producción y la falta de comprensión entre los mismo trabajadores.
- La falta de evaluación y mitigación de riesgos en la empresa ha ocasionado que no se puedan eliminar los riesgos por completo ya que como primer punto no se identificado los tipos de riesgo por lo tanto no se ha evaluado y no se propuesto medidas y estrategias que ayuden a contrarrestar este problema, por ende, es una obligación de la entidad realizar este tipo de estudio para beneficio del personal como para la misma, ya que afecta en su totalidad a la empresa.

RECOMENDACIONES

- Dentro del proceso administrativo se pudo evidenciar que los empleados no tienen conocimientos de los objetivos, misión, visión y estrategias planteadas por la organización, se recomienda que cada vez que la empresa realice un plan estratégico incluya a sus trabajadores a que tomen en cuenta y conozcan de como la entidad cumplirá con todo lo planteado, a la vez estos podrán realizar sus actividades con mayor eficiencia.
- Al administrador elaborar el manual de funciones y de procedimientos ya que estos son instrumentos administrativos del Sistema de Control Interno, el cual dará a conocer a sus funcionarios todas las instrucciones que deben cumplir de acuerdo a su perfil laboral, además permitirá el mantenimiento de sus recursos y control de actividades, mediante la emisión de lineamientos y políticas de la empresa.
- Al propietario disponer a quien corresponda la supervisión de puestos de trabajo y dar a conocer a su personal quien es el encargado de dirigir, brindar el apoyo y de mantener informado sobre el trabajo a desarrollarse.
- Al propietario implementar indicadores de gestión ya que la función principal de estos es evaluar el éxito de la planeación estratégica y que aportan una mayor precisión en la toma de decisiones. Proporcionan una mayor eficiencia y eficacia en los procesos administrativos de la organización.
- Se recomienda que para dar a conocer el informe de auditoría de realice una reunión general con todos los empleados de cada área ya que esto dará a conocer a cada uno de ellos de como la entidad está formada y de cómo está organizada y con esto los trabajadores podrán comprometerse a cumplir con un buen desarrollo en sus actividades para beneficio tanto para la empresa como para beneficio de ellos.

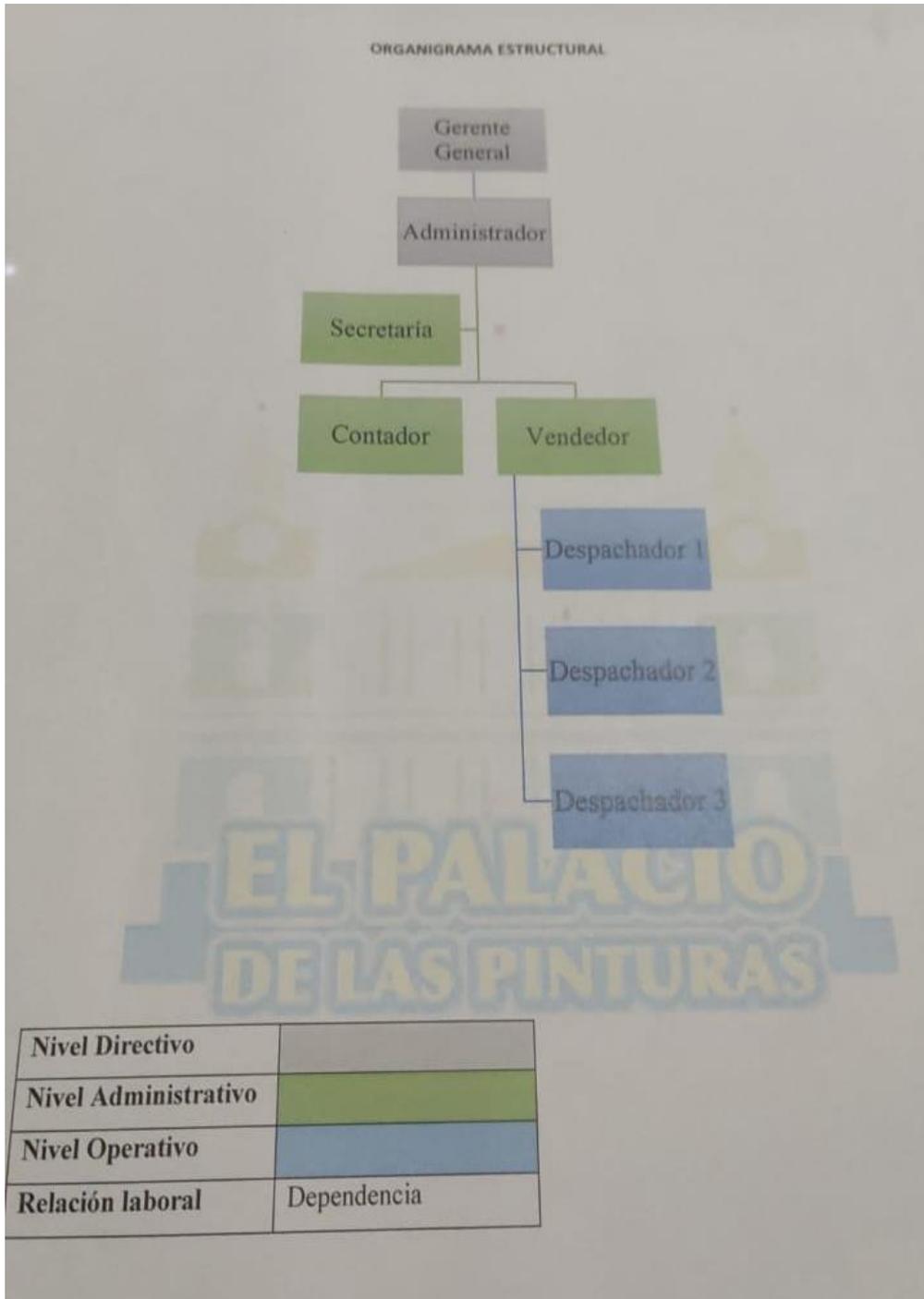
BIBLIOGRAFÍA

- Barreiro, I., Delgado, M., García, T., & Mendoza, W. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Las ciencias*, 212.
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., De la Cruz, F., & Jarquin, S. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 1606.
- Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía Ltda. . *Las ciencias*, 446 - 447.
- Camejo, J. (24 de Octubre de 2018). *Indicadores. Su definición, clasificación y elaboración*. Obtenido de <https://www.ingenioempresa.com/indicadores-una-guia-incompleta/>
- Cañizares, M., & López, A. (2018). El control interno en el sector público ecuatoriano. Caso de Estudio: gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago. *Cofin*, 54 - 55.
- Caurin, J. (15 de Marzo de 2017). *El informe de auditoría*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/el-informe-de-auditoria.html>
- Chavarría, C. (2016). *Auditoría Administrativa*. México: UNID.
- De la Peña, A. (2014). *Auditoría. Un enfoque práctico*. Madrid: Paraninfo.
- Díaz, T. (13 de Marzo de 2020). *La importancia de las Auditorías Administrativas en las empresas*. Obtenido de <https://www.asfiscal.com/2020/03/13/la-importancia-las-auditorias-administrativas-en-las-empresas/>
- Espino, M. (2014). *Fundamentos de Auditoría*. México: Grupo Editorial Patria .
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes. Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 165.
- Guinde, G. (13 de Noviembre de 2017). *Auditoría administrativa al GAD Parroquial Rural Santa Rosa del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2014*. Obtenido de <http://dspace.esoch.edu.ec/handle/123456789/12937>
- Hernandez, G. (2 de Diciembre de 2011). *Investigación de campo*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/combortidor/investigacion-de-campo>
- Hidalgo, M. (5 de Diciembre de 2018). *Auditoría administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda. del cantón Chunchi, provincia de Chimborazo, período 2016-2017*. Obtenido de <http://dspace.esoch.edu.ec/handle/123456789/13074>
- Márquez, R. (2018). *Auditoría Forense*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

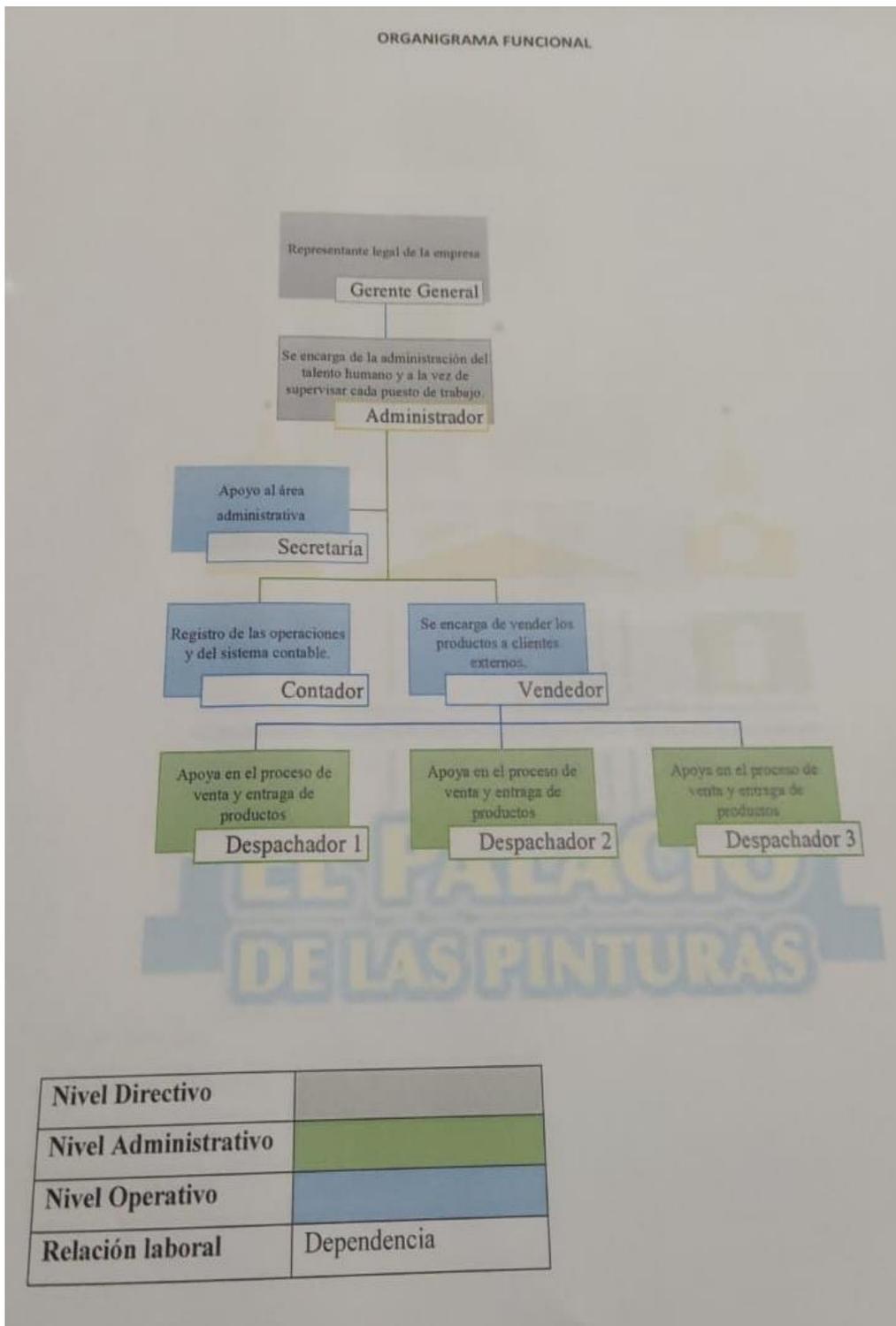
- Pérez, F. (3 de Agosto de 2021). *¿Qué es auditoría administrativa?* Obtenido de <https://contabilidaddeservicios.com/auditoria/que-es-auditoria-administrativa-ejemplo/>
- Rangel, J. (2020). *Etapas de la Auditoría Administrativa*. Obtenido de <https://www.goconqr.com/es/flowchart/13817467/etapas-auditoria-administrativa>
- Restrepo, M. (2018). Calidad de los hallazgos de auditoría. Análisis de caso de las contralorías territoriales de Colombia. *Innovar*, 5 - 6.
- Ríos , M. (2 de Diciembre de 2015). *Tipos y clases de evidencias de la auditoría*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/MayraRiosSaldaa/tipos-y-clases-de-evidencias-de-la-auditoria>
- Rodriguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Escuela de Administración de Negocios*, 8 - 10.
- Roncancio, G. (19 de Agosto de 2019). *Indicadores de Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pensemos.com/indicadores-de-gestion-tipos-y-ejemplos>
- Salas, D. (3 de Diciembre de 2019). *Investigación Bibliográfica* . Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/investigacion-bibliografica/>
- Saucedo, H. (2019). *Auditoría financiera del capital de trabajo en Pymes: Evaluación integral*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos .
- Tapia, C., Guevara, E., Rojas, M., Castillo, S., & Doroteo, L. (2016). *Fundamentos de auditoría. Aplicación práctica de las Normas Internacionales*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Verdezoto, A. (2015). *Auditoría administrativa a la Cooperativa de Transporte de pasajeros Interprovincial "Ruta 23" de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, período 2013*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/5540>

ANEXOS

ANEXO A: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



ANEXO B: ORGANIGRAMA FUNCIONAL



ANEXO C: CONTRATO DE TRABAJO DEL PERSONAL

CONTRATO DE TRABAJO EVENTUAL

En la ciudad de AMBATO, a los 1 días del mes de ABRIL del año 2021, comparecen, por una parte el Sr(a) PALACIOS PALACIOS PATRICIA SORAYA portador de la cédula de ciudadanía 1803336948001 en calidad de EMPLEADOR/A; y por otra parte, el/la señor(a) MAYORGA GAVILANES TOMAS MIGUEL, portador(a) de la cédula de ciudadanía N°. 1802785103 en calidad de TRABAJADOR/A. Los comparecientes son capaces para contratar, libre y voluntariamente convienen en celebrar este CONTRATO DE TRABAJO EVENTUAL con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- ANTECEDENTES:
EL/LA EMPLEADOR/A, para satisfacer exigencias circunstanciales y atender una mayor demanda de producción o servicios necesita contratar los servicios eventuales de un(a) VENDEDOR JUNIOR / EJECUTIVO DE VENTAS JUNIOR AL POR MAYOR Y MENOR. Revisados los antecedentes del/la señor(a) MAYORGA GAVILANES TOMAS MIGUEL declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que en base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en los numerales siguientes, EL/LA EMPLEADOR/A y EL/LA TRABAJADOR/A proceden a celebrar el presente Contrato de Trabajo.

SEGUNDA.- OBJETO:
EL/LA TRABAJADOR/A se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales bajo la dependencia del/la EMPLEADOR/A en calidad de VENDEDOR JUNIOR / EJECUTIVO DE VENTAS JUNIOR AL POR MAYOR Y MENOR con responsabilidad y esmero, que los desempeñará de conformidad con la Ley, las disposiciones generales, las órdenes e instrucciones que imparta. EL/LA EMPLEADOR/A, dedicando su mayor esfuerzo y capacidad en el desempeño de las actividades para las cuales ha sido contratado.

TERCERA.- JORNADA:
EL/LA TRABAJADOR/A se obliga a laborar en la jornada legal máxima establecida en el artículo 47 del Código del Trabajo, de Lunes a Viernes en el horario de labores de a , con descanso minutos, de acuerdo al artículo 57 del mismo cuerpo legal, el mismo que declara conocerlo y aceptarlo.
Las Partes podrán convenir de mutuo acuerdo que EL/LA TRABAJADOR/A labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten, para lo cual se aplicará las disposiciones establecidas en el artículo 55 de este mismo Código.

CUARTA.- REMUNERACIÓN:
EL/LA EMPLEADOR/A, de acuerdo a los artículos 80, 81 y 83 del Código del Trabajo, cancelará por concepto de remuneración a favor del trabajador la suma de CUATROCIENTOS DIEZ DÓLARES AMERICANOS DE LOS ESTADOS UNIDOS, 07/100 , USD 410.07, mediante \$ Efectivo.
(Nota explicativa: Estos contratos tendrán un incremento del 35% del valor de hora del salario básico del sector al que corresponda tal como los determina Art. 17 párrafo segundo del Código del Trabajo, contabilizado directamente con los días efectivamente trabajados).
Además, EL/LA EMPLEADOR/A cancelará los demás beneficios sociales establecidos en los artículos 111 y 113 del Código del Trabajo tomando en consideración la proporcionalidad en relación con la remuneración que corresponde a la jornada completa. Asimismo, EL/LA EMPLEADOR/A reconocerá los recargos correspondientes por concepto de horas suplementarias o extraordinarias, de acuerdo a los artículos 49 y 55 del Código del Trabajo, siempre que hayan sido autorizados previamente y por escrito.

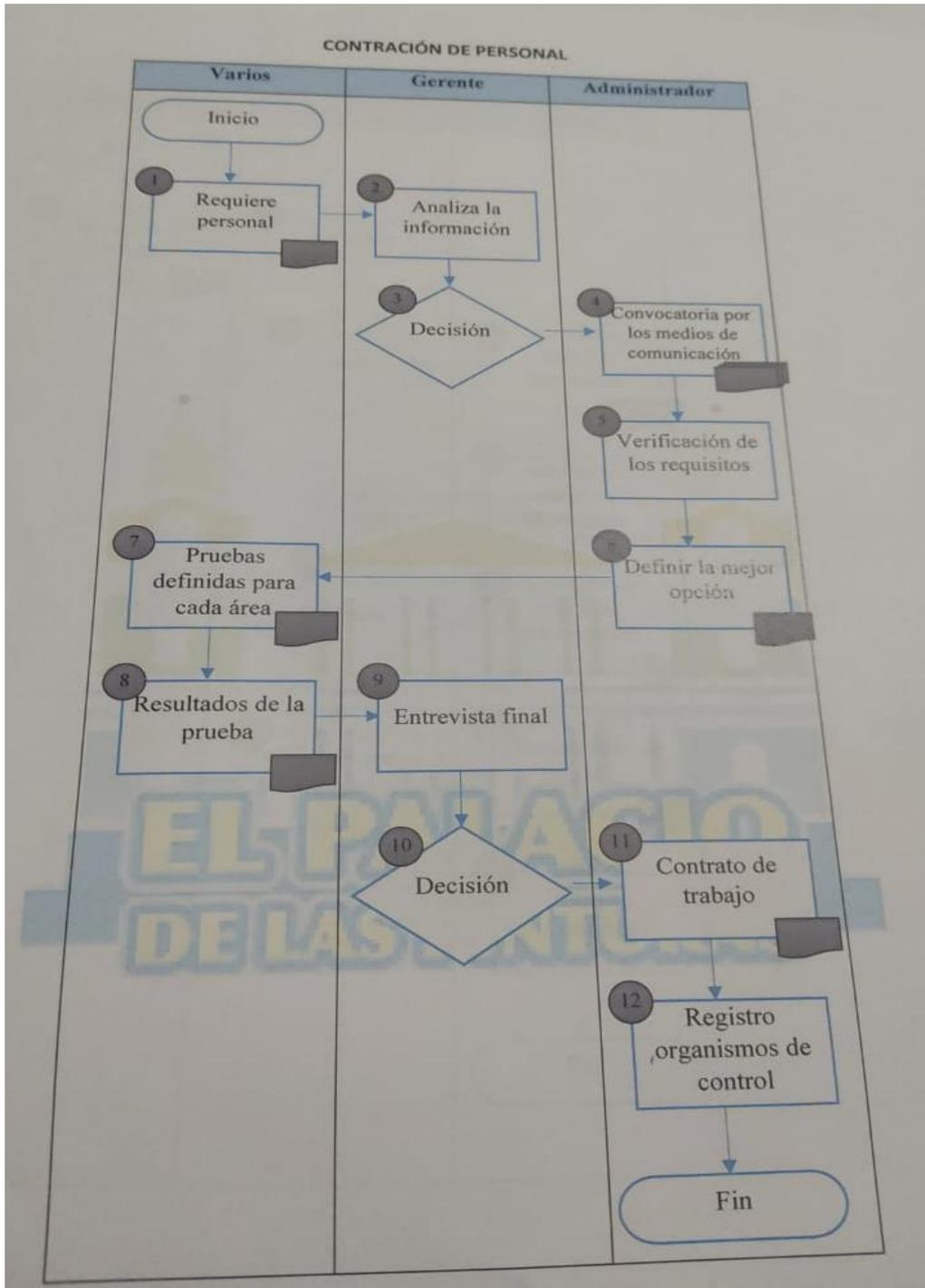
QUINTA.- DURACIÓN DEL CONTRATO:
Por tratarse de servicios eventuales para satisfacer exigencias circunstanciales y atender una mayor demanda de producción o servicios el presente contrato tendrá una duración de 364.
Sin embargo este contrato podrá terminar anticipadamente por las causales establecidas en los artículos 169, 172 y 173 del Código del Trabajo.

SEXTA.- LUGAR DE TRABAJO:
EL/LA TRABAJADOR/A desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en la calle AMBATO, de la ciudad de AMBATO provincia de TUNGURAHUA, para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

SEPTIMA.- OBLIGACIONES DEL TRABAJADOR Y EMPLEADOR:

87.05
86.40
85.95
85.50
85.05
84.60
84.15
83.70
83.25
19
81
80.80
80.35
79.90
79.45
79.00
78.55
78.10
77.65
77.20
76.75
76.30
75.85
75.40
74.95
74.50
74.05
73.60
73.15
72.70
72.25
71.80
71.35
70.90
70.45
70.00
69.55
69.10
68.65
68.20
67.75
67.30
66.85
66.40
65.95
65.50
65.05
64.60
64.15
63.70
63.25
62.80
62.35
61.90
61.45
61.00
60.55
60.10
59.65
59.20
58.75
58.30
57.85
57.40
56.95
56.50
56.05
55.60
55.15
54.70
54.25
53.80
53.35
52.90
52.45
52.00
51.55
51.10
50.65
50.20
49.75
49.30
48.85
48.40
47.95
47.50
47.05
46.60
46.15
45.70
45.25
44.80
44.35
43.90
43.45
43.00
42.55
42.10
41.65
41.20
40.75
40.30
39.85
39.40
38.95
38.50
38.05
37.60
37.15
36.70
36.25
35.80
35.35
34.90
34.45
34.00
33.55
33.10
32.65
32.20
31.75
31.30
30.85
30.40
29.95
29.50
29.05
28.60
28.15
27.70
27.25
26.80
26.35
25.90
25.45
25.00
24.55
24.10
23.65
23.20
22.75
22.30
21.85
21.40
20.95
20.50
20.05
19.60
19.15
18.70
18.25
17.80
17.35
16.90
16.45
16.00
15.55
15.10
14.65
14.20
13.75
13.30
12.85
12.40
11.95
11.50
11.05
10.60
10.15
9.70
9.25
8.80
8.35
7.90
7.45
7.00
6.55
6.10
5.65
5.20
4.75
4.30
3.85
3.40
2.95
2.50
2.05
1.60
1.15
0.70
0.25
0.80
0.35
0.90
0.45
1.00
0.55
1.10
0.65
1.20
0.75
1.30
0.85
1.40
0.95
1.50
1.05
1.60
1.15
1.70
1.25
1.80
1.35
1.90
1.45
2.00
1.55
2.10
1.65
2.20
1.75
2.30
1.85
2.40
1.95
2.50
2.05
2.60
2.15
2.70
2.25
2.80
2.35
2.90
2.45
3.00
2.55
3.10
2.65
3.20
2.75
3.30
2.85
3.40
2.95
3.50
3.05
3.60
3.15
3.70
3.25
3.80
3.35
3.90
3.45
4.00
3.55
4.10
3.65
4.20
3.75
4.30
3.85
4.40
3.95
4.50
4.05
4.60
4.15
4.70
4.25
4.80
4.35
4.90
4.45
5.00
4.55
5.10
4.65
5.20
4.75
5.30
4.85
5.40
4.95
5.50
5.05
5.60
5.15
5.70
5.25
5.80
5.35
5.90
5.45
6.00
5.55
6.10
5.65
6.20
5.75
6.30
5.85
6.40
5.95
6.50
6.05
6.60
6.15
6.70
6.25
6.80
6.35
6.90
6.45
7.00
6.55
7.10
6.65
7.20
6.75
7.30
6.85
7.40
6.95
7.50
7.05
7.60
7.15
7.70
7.25
7.80
7.35
7.90
7.45
8.00
7.55
8.10
7.65
8.20
7.75
8.30
7.85
8.40
7.95
8.50
8.05
8.60
8.15
8.70
8.25
8.80
8.35
8.90
8.45
9.00
8.55
9.10
8.65
9.20
8.75
9.30
8.85
9.40
8.95
9.50
9.05
9.60
9.15
9.70
9.25
9.80
9.35
9.90
9.45
10.00
9.55
10.10
9.65
10.20
9.75
10.30
9.85
10.40
9.95
10.50
10.05
10.60
10.15
10.70
10.25
10.80
10.35
10.90
10.45
11.00
10.55
11.10
10.65
11.20
10.75
11.30
10.85
11.40
10.95
11.50
11.05
11.60
11.15
11.70
11.25
11.80
11.35
11.90
11.45
12.00
11.55
12.10
11.65
12.20
11.75
12.30
11.85
12.40
11.95
12.50
12.05
12.60
12.15
12.70
12.25
12.80
12.35
12.90
12.45
13.00
12.55
13.10
12.65
13.20
12.75
13.30
12.85
13.40
12.95
13.50
13.05
13.60
13.15
13.70
13.25
13.80
13.35
13.90
13.45
14.00
13.55
14.10
13.65
14.20
13.75
14.30
13.85
14.40
13.95
14.50
14.05
14.60
14.15
14.70
14.25
14.80
14.35
14.90
14.45
15.00
14.55
15.10
14.65
15.20
14.75
15.30
14.85
15.40
14.95
15.50
15.05
15.60
15.15
15.70
15.25
15.80
15.35
15.90
15.45
16.00
15.55
16.10
15.65
16.20
15.75
16.30
15.85
16.40
15.95
16.50
16.05
16.60
16.15
16.70
16.25
16.80
16.35
16.90
16.45
17.00
16.55
17.10
16.65
17.20
16.75
17.30
16.85
17.40
16.95
17.50
17.05
17.60
17.15
17.70
17.25
17.80
17.35
17.90
17.45
18.00
17.55
18.10
17.65
18.20
17.75
18.30
17.85
18.40
17.95
18.50
18.05
18.60
18.15
18.70
18.25
18.80
18.35
18.90
18.45
19.00
18.55
19.10
18.65
19.20
18.75
19.30
18.85
19.40
18.95
19.50
19.05
19.60
19.15
19.70
19.25
19.80
19.35
19.90
19.45
20.00
19.55
20.10
19.65
20.20
19.75
20.30
19.85
20.40
19.95
20.50
20.05
20.60
20.15
20.70
20.25
20.80
20.35
20.90
20.45
21.00
20.55
21.10
20.65
21.20
20.75
21.30
20.85
21.40
20.95
21.50
21.05
21.60
21.15
21.70
21.25
21.80
21.35
21.90
21.45
22.00
21.55
22.10
21.65
22.20
21.75
22.30
21.85
22.40
21.95
22.50
22.05
22.60
22.15
22.70
22.25
22.80
22.35
22.90
22.45
23.00
22.55
23.10
22.65
23.20
22.75
23.30
22.85
23.40
22.95
23.50
23.05
23.60
23.15
23.70
23.25
23.80
23.35
23.90
23.45
24.00
23.55
24.10
23.65
24.20
23.75
24.30
23.85
24.40
23.95
24.50
24.05
24.60
24.15
24.70
24.25
24.80
24.35
24.90
24.45
25.00
24.55
25.10
24.65
25.20
24.75
25.30
24.85
25.40
24.95
25.50
25.05
25.60
25.15
25.70
25.25
25.80
25.35
25.90
25.45
26.00
25.55
26.10
25.65
26.20
25.75
26.30
25.85
26.40
25.95
26.50
26.05
26.60
26.15
26.70
26.25
26.80
26.35
26.90
26.45
27.00
26.55
27.10
26.65
27.20
26.75
27.30
26.85
27.40
26.95
27.50
27.05
27.60
27.15
27.70
27.25
27.80
27.35
27.90
27.45
28.00
27.55
28.10
27.65
28.20
27.75
28.30
27.85
28.40
27.95
28.50
28.05
28.60
28.15
28.70
28.25
28.80
28.35
28.90
28.45
29.00
28.55
29.10
28.65
29.20
28.75
29.30
28.85
29.40
28.95
29.50
29.05
29.60
29.15
29.70
29.25
29.80
29.35
29.90
29.45
30.00
29.55
30.10
29.65
30.20
29.75
30.30
29.85
30.40
29.95
30.50
30.05
30.60
30.15
30.70
30.25
30.80
30.35
30.90
30.45
31.00
30.55
31.10
30.65
31.20
30.75
31.30
30.85
31.40
30.95
31.50
31.05
31.60
31.15
31.70
31.25
31.80
31.35
31.90
31.45</

ANEXO D: FLUJOGRAMAS DE PROCESOS



ANEXO E: PROGRAMA INFORMÁTICO

Clientes

Código	Nombre	Tel #1	Fax	Dni/Nif	Dirección	Poblac
CLIENTES VARIOS						
1	TOMAS ADROVER SAMPOL	97123456			AVDA DE LLUC, 45	INCA
2	CURTIDOS LUM, S.L	971515050	971515050		GRAN VIA COLÓN, 195	INCA

Conceptos

Referencia	Concepto	Unds	Precio
0010	PINTURA AL TEMPLE LISO BLANCO	M2	1,62
0020	PINTURA AL TEMPLE LISO COLOR	M2	2,40
0030	PINTURA TEMPLE PICADO BLANCO	M2	4,06
0040	PINTURA GOTELET BLANCO	M2	3,01
0050	PINTURA GOTELET COLOR	M2	3,73
0060	PINTURA GOTELET APLASTADO	M2	3,91
0070	PINTURA PLÁSTICA BLANCA	M2	5,32
0080	PINTURA PLÁSTICA COLOR	M2	8,04
0090	PINTURA PLÁSTICA PICADA BLANCA	M2	7,54
0100	PINTURA PLÁSTICA PICADA COLOR	M2	7,27
0110	P PLAST GOTELET BLAN P/PLÁSTI	M2	7,64
0120	P PLAST GOTELET COLO P/PLÁSTI	M2	8,13
0130	PINTURA GOTELET PLASTIF BLANC	M2	6,15
0140	PINTURA GOTELET PLASTIF APLAS	M2	7,02

ANEXO F: ARCHIVO ORDENADO



SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes
Apellidos y nombres		Número RUC
PALACIOS PALACIOS PATRICIA SORAYA		1803336948001
Estado	Régimen	Artesano
ACTIVO	REGIMEN GENERAL	No registra
Fecha de registro	Fecha de actualización	
04/07/2008	20/04/2021	
Inicio de actividades	Reinicio de actividades	Cese de actividades
04/07/2008	07/01/2012	No registra
Jurisdicción		Obligado a llevar contabilidad
ZONA 3 / TUNGURAHUA / AMBATO		SI
Tipo	Agente de retención	Contribuyente especial
PERSONAS NATURALES	SI	NO
Domicilio tributario		
Ubicación geográfica		
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO		
Dirección		
Calle: CARAN XI Número: S/N Intersección: AV. RUMIÑAHUI Código postal: 180204		
Número de piso: 0 Referencia: DIAGONAL A LA RECTIFICADORA SOLIS		
Medios de contacto		
Email: elpalaciodelapintura@live.com Teléfono domicilio: 032844027		
Actividades económicas		
<ul style="list-style-type: none"> • G475201 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA: MARTILLOS, SIERRAS, DESTORNILLADORES Y PEQUEÑAS HERRAMIENTAS EN GENERAL, EQUIPO Y MATERIALES DE PREFABRICADOS PARA ARMADO CASERO (EQUIPO DE BRICOLAJE); ALAMBRES Y CABLES ELÉCTRICOS, CERRADURAS, MONTAJES Y ADORNOS, EXTINTORES, SEGADORAS DE CÉSPED DE CUALQUIER TIPO, ETCÉTERA EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS. • G46631201 - VENTA AL POR MAYOR DE PINTURA, BARNICES Y LACAS. 		
Establecimientos		
Abiertos	Cerrados	
1	1	
Obligaciones tributarias		
<ul style="list-style-type: none"> • 2011 DECLARACION DE IVA • ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO • ANEXO DECLARACIÓN PATRIMONIAL • 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE • 1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES 		
		1/2
www.sri.gob.ec		

ANEXO H: PERSONAL DE LA EMPRESA



ANEXO I: PRODUCTOS QUE SE OFRECE





epoch

**Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 22 / 03 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: SILVANA MARILIN CHIMBORAZO AGUALONGO
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Título a optar: INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P. A
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.

0578-DBRA-UTP-2023