



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

EXTENSIÓN LA MANÁ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL DEPARTAMENTO VENTAS Y SU
INCIDENCIA EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DEL CENTRO
COMERCIAL NOBLE, PERIODO 2022**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciatura en
Contabilidad y Auditoría

AUTORAS:

Morales Guano Carla Janelly

Zamora Castro Nallely Zulay

TUTORA:

Ing. Oña Sinchiguano Brenda Elizabeth, MSc.

LA MANÁ-ECUADOR

AGOSTO-2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras Morales Guano Carla Janelly y Zamora Castro Nallely Zulay, declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación “AUDITORIA DE GESTIÓN EN EL DEPARTAMENTO VENTAS Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DEL CENTRO COMERCIAL NOBLE PERIODO 2022”, con el acompañamiento como tutora del presente trabajo la Ing. MSc. Brenda Oña Sinchiguano, y a la vez eximimos a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Con esto, certificamos que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente proyecto investigativo, es de responsabilidad nuestra.



Morales Guano Carla Janelly
C.I: 0503013104



Zamora Castro Nallely Zulay
C.I: 0503672271

AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de tutor del trabajo de investigación sobre el título: AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL DEPARTAMENTO VENTAS Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DEL CENTRO COMERCIAL NOBLE, PERIODO 2022, de Morales Guano Carla Janelly; Zamora Castro Nallely Zulay, de la Carrera de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científicos-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Administrativa de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

La Maná, 11 de julio del 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Brenda Elizabeth', is written over a horizontal line.

Ing. Oña Sinchiguano Brenda Elizabeth, Mg.
C.I. 0502972037
TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi y por la Facultad de Ciencias Administrativas, por cuanto las postulantes Morales Guano Carla Janelly y Zamora Castro Nallely Zulay con el Título de Proyecto de Investigación: “AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL DEPARTAMENTO VENTAS Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DEL CENTRO COMERCIAL NOBLE, PERIODO 2022”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

La Maná, agosto del 2023

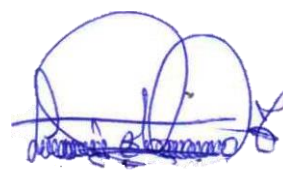
Para constancia firman:



Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova, Mg.

C.I: 060226060-6

LECTOR 1 (PRESIDENTE)



Abg. Lucía Margoth Moreno Tapia, MSc.

C.I: 050324661-3

LECTOR 2 (MIEMBRO)



Ing. Angélica Tamara Medina Armas, MSc.

C.I: 120563355-3

LECTOR 3 (SECRETARIA)

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos primeramente a Dios por darnos vida, salud y sabiduría en este periodo de estudio, el cual ha sido valioso para lograr la meta establecida; también agradecemos a la Universidad Técnica de Cotopaxi extensión La Maná y los docentes de la carrera de Contabilidad y Auditoría, los cuales han sido un pilar fundamental para nuestro aprendizaje, especialmente a nuestra tutora de tesis quien con sus capacidades nos guio en este proyecto de investigación.

Carla

Zulay

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto de investigación primeramente a Dios por darme vida y sabiduría en este proceso de titulación, a mis padres Lucy y Carlos, por el apoyo brindado y por nunca permitir que me rindiera; también a mi hermana Yimerly, quien es uno de los pilares fundamentales de mi vida, y a cada uno de los amigos que me impulsaron a seguir adelante, especialmente a mi compañera de tesis y amiga incondicional Carla.

A todas aquellas personas que fueron parte fundamental de este proceso.

Zulay

Quiero dedicar mi proyecto de investigación primeramente a Dios por darme la inteligencia para seguir en este proceso, a mi madre Janeth por acompañarme en cada paso que he dado, por el amor que me ha ofrecido y por motivarme a seguir hacia delante en cada meta propuesta.

Las noches de desvelo, cada una acompañada con palabras de aliento, por parte de mí compañero de alegrías Jordan, al igual que de mi mejor amiga Marcela.

A Zulay mi gran amiga y compañera de aula que estuvo junto a mis todos estos años de estudio.

Carla

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TÍTULO: “AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL DEPARTAMENTO VENTAS Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DEL CENTRO COMERCIAL NOBLE, PERIODO 2022”

Autoras:

Morales Guano Carla Janelly

Zamora Castro Nallely Zulay

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo primordial realizar una auditoría de gestión en el departamento ventas y la incidencia en el proceso de comercialización del Centro Comercial Noble, dicha investigación se estableció por motivo de no existir anteriormente una auditoría de gestión que evalúe los procesos que se efectúan dentro del departamento en cuestión; la metodología aplicada principalmente fue la investigación de campo, porque se planteó un estudio que permitió detectar las falencias; una vez desarrollado el mecanismo para la evaluación de control interno se logró recabar la información pertinente en cuanto a los hallazgos presentados en las diferentes actividades, mediante aquello se establecieron conclusiones y recomendaciones pertinentes basadas en la evaluación ejecutada; el nivel de riesgo presentado en la auditoría tuvo como resultado un 16,67%, mientras que el nivel de confianza de la misma presentó un 83,33%; lo cual determinó que el Centro Comercial Noble es un lugar preparado en cuanto a sus actividades de comercialización; además, en base a los resultados obtenidos en cuanto a las encuestas y evaluación de control interno fue posible verificar que no se contaba con un manual de procedimientos para el departamento ventas, por ende se tomó la decisión de implementarlo, como una solución alternativa para el mejoramiento de los procesos de ventas y la comercialización, corrigiendo los procesos previamente establecidos por la entidad, a su vez se plantearon políticas y un perfil profesional adecuado para cada departamento relacionado con las ventas, tales como bodega y compras.

Palabras clave: Auditoría de gestión, ventas, comercialización, comercial

ABSTRACT

The main objective of this research was to conduct a management audit in the sales department and the impact on the marketing process at Centro Comercial Noble. The research was established because there was not a previous management audit to evaluate the carried out processes within the department. The applied methodology was mainly field research because a study was used to detect shortcomings. After the mechanism for the evaluation of internal control was developed, relevant information was gathered, thus regarding the findings presented in the different activities. Conclusions and pertinent recommendations were drawn based on the previous evaluation. The risk level presented in the audit was 16.67%, while the confidence level of the audit was 83.33%. It helped to determine that the Centro Comercial Noble is an organized place in terms of its commercialization activities. In addition, based on the obtained results from the surveys and evaluation of internal control, it was possible to verify that there was not a procedures manual for the sales department, therefore, the decision was made in order to implement it as an alternative of solution for the improvement of sales and marketing processes, so correcting the processes previously established by the entity.

Key words: Performance audit, sales, marketing, commercial

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	ii
AVAL DEL TUTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	iv
<i>AGRADECIMIENTOS</i>	v
<i>DEDICATORIA</i>	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE TABLA	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICO.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvii
1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
3. JUSTIFICACIÓN.....	2
4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO	3
5. PROBLEMÁTICA	4
5.1 Formulación del problema.....	5
6. OBJETIVOS	5
6.1 Objetivo general	5
6.2 Objetivos específicos.....	5
7. ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS	8
8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA.....	11
8.1 Antecedentes internacionales	11
8.2 Antecedentes nacionales.....	11
9.1 Auditoría de gestión.....	12
9.1.1 Importancia.....	13

9.1.2 Alcance de la auditoría de gestión	14
9.1.3 Normas de la auditoría de gestión	14
9.1.4 Indicadores de gestión	14
9.1.5 Características de la auditoría de gestión	15
9.1.6 Fases de la auditoría de gestión	16
9.2 Empresas.....	17
9.2.1 Funciones de las empresas.....	17
9.2.2 Empresa comercial	18
9.2.3 El departamento comercial	18
9.2.4 Organización de una empresa comercial	19
9.3. Ventas	19
9.3.1 Elementos de las ventas	20
9.3.2 Estructura de un departamento de ventas	21
9.3.3 Manual de ventas	21
9.3.4 Funciones de ventas y relación con el cliente.....	21
9.3.5 Inventarios	22
9.3.6 Método de control de inventario ABC	23
9.3.6 Comercialización	23
9.3.7 Canales de comercialización	24
9.3.8 Cadena de distribución	25
9.4 Modelo COSO I.....	25
9.4.1 Categorías del modelo COSO I	26
10. PREGUNTAS CIENTÍFICAS	28
11. METODOLOGÍAS	29
11.1 Enfoque.....	29
11.1.1 Investigación cuantitativa	29
11.2 Tipos de investigación	29

11.2.1 Investigación de campo	29
11.2.3 Investigación descriptiva	29
11.3 Métodos de investigación	29
11.3.1 Método inductivo.....	29
11.4 Técnicas de investigación.....	30
11.4.1 Encuesta.....	30
11.4.2 Entrevista.....	30
11.5 Instrumentos de investigación	30
11.5.1 Cuestionario.....	30
11.5.2 Entrevista estructurada	30
11.6 Muestra	31
12. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	30
12.1 Análisis de los resultados de la entrevista dirigida al gerente del Centro Comercial Noble	30
12.2 Análisis de los resultados de la entrevista dirigida a la contadora del Centro Comercial Noble	34
12.3 Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del departamento ventas del Centro Comercial Noble.....	38
13. AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	48
14. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA	140
14.1 Introducción.....	140
14.2 Objetivos de la propuesta	141
14.3 Antecedentes del Centro Comercial Noble	141
14.4 Misión propuesta	141
14.5 Visión propuesta.....	141
14.6 Organigrama estructural	142
15. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	144
15.1 Antecedentes del Centro Comercial Noble	144

15.2 Objetivo del manual.....	144
15.3 Alcance	144
16. IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y TÉCNICO	153
16.1 Impacto social.....	153
16.2 Impacto económico.....	153
16.3 Impacto técnico.....	153
17. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO	154
18. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	155
18.1 Conclusiones.....	155
18.2 Recomendaciones	155
19. BIBLIOGRAFÍA	156
20. ANEXOS	160

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Beneficiarios del proyecto	3
Tabla 2. Actividades y sistemas de tareas en relación a los objetivos planteados	8
Tabla 3. Características de la empresa comercial	18
Tabla 4. Muestra	31
Tabla 5. Análisis de la entrevista al gerente	30
Tabla 6. Análisis de los resultados de la entrevista a la contadora.....	34
Tabla 7. Término de auditoría de gestión	38
Tabla 8. Registro de control de mercadería	39
Tabla 9. Constatación física de los inventarios	40
Tabla 10. Relación clientes-trabajadores.....	41
Tabla 11. Capacitaciones al personal	42
Tabla 12. Control de la mercadería	43
Tabla 13. Plan de comercialización.....	44
Tabla 14. Proceso de adquisición de materiales	45
Tabla 15. Manual de procedimientos	46
Tabla 16. Revisión de inventarios	47
Tabla 17. Hoja de índice.....	49
Tabla 18. Hoja de marcas	52
Tabla 19. Recursos humanos	57
Tabla 20. Recursos materiales	57
Tabla 21. Recursos financieros.....	58
Tabla 22. Hoja de marcas	61
Tabla 23. Programa Fase I.....	62
Tabla 24. Personal a cargo.....	67
Tabla 25. Programa Fase II.....	78
Tabla 26. Matriz de correlación.....	81
Tabla 27. Matriz de correlación.....	82
Tabla 28. Matriz priorizada	83
Tabla 29. Evaluación de control interno, ambiente de control.....	84
Tabla 30. Evaluación de control interno.....	85
Tabla 31. Evaluación de control interno, evaluación de riesgos	86
Tabla 32. Evaluación de control interno.....	87

Tabla 33. Evaluación de control interno, actividades de control.....	88
Tabla 34. Evaluación de control interno.....	89
Tabla 35. Evaluación de control interno, información y comunicación.....	90
Tabla 36. Evaluación de control interno.....	91
Tabla 37. Evaluación de control interno, supervisión y monitoreo.....	92
Tabla 38. Evaluación de control interno.....	93
Tabla 39. Matriz de calificación.....	94
Tabla 40. Evaluación de control interno.....	97
Tabla 41. Nivel de riesgo y confianza.....	98
Tabla 42. Riesgo inherente.....	99
Tabla 43. Programa Fase III.....	115
Tabla 44. Programa Fase IV.....	133
Tabla 45. Diagrama de flujo de procedimientos del Centro Comercial Noble.....	145
Tabla 46. Descripción de las actividades de compras.....	147
Tabla 47. Descripción de las actividades de bodega.....	149
Tabla 48. Descripción de las actividades de ventas.....	151
Tabla 49. Simbología del diagrama de flujo.....	152
Tabla 50. Presupuesto para la elaboración del proyecto.....	154

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1. Categorías fundamentales.....	12
Gráfico 2. Departamentos de una empresa comercial	19
Gráfico 3. Funciones de venta y relación con el cliente	22
Gráfico 4. Término de auditoría de gestión.....	38
Gráfico 5. Registro de control de mercadería.....	39
Gráfico 6. Constatación física de los inventarios	40
Gráfico 7. Relación clientes-trabajadores.....	41
Gráfico 8. Capacitaciones al personal	42
Gráfico 9. Control de mercadería	43
Gráfico 10. Plan de comercialización.....	44
Gráfico 11. Proceso de adquisición de materiales.....	45
Gráfico 12. Manual de procedimientos	46
Gráfico 13. Revisión de inventarios	47
Gráfico 14. Organigrama Estructural	55
Gráfico 15. Organigrama estructural del Centro Comercial Noble.....	74
Gráfico 16. Matriz FODA	80
Gráfico 17. Organigrama estructural	142
Gráfico 18. Diagrama de flujo del proceso compras del Centro Comercial Noble.....	146
Gráfico 19. Diagrama de flujo del proceso de bodega del Centro Comercial Noble	148
Gráfico 20. Diagrama de flujo del proceso de ventas del Centro Comercial Noble	150

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Hoja de vida de la docente tutora.....	160
Anexo 2. Hoja de vida de la estudiante investigadora 1.....	161
Anexo 3. Hoja de vida de la investigadora estudiante 2.....	162
Anexo 4. Formato de la entrevista dirigida al gerente.....	163
Anexo 5. Formato de la entrevista dirigida a la contadora.....	165
Anexo 6. Formato de la encuesta dirigida a los empleados.....	167
Anexo 7. Formato de cuestionario de control interno.....	169
Anexo 8. Solicitud para desarrollar el proyecto de investigación.....	171
Anexo 9. Carta de aceptación por parte del Centro Comercial Noble.....	172
Anexo 10. RUC del Centro Comercial Noble.....	173
Anexo 11. Evidencias fotográficas.....	174
Anexo 12. Aval de traducción.....	175
Anexo 13. Reporte de URKUND.....	175

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto:

Auditoría de gestión en el departamento ventas y su incidencia en el proceso de comercialización del centro comercial noble, periodo 2022

Fecha de inicio:

11 de abril del 2023

Fecha de finalización:

11 de julio del 2023

Lugar de ejecución:

Cantón La Maná – Centro Comercial Noble

Facultad que auspicia:

Facultad Académica de Ciencias Administrativas

Carrera que auspicia:

Licenciatura en Contabilidad y Auditoría

Proyecto de investigación vinculado: No aplica

Coordinador:

Ing Oña Sinchiguano Brenda Elizabeth, MSc

Investigadoras:

Srta. Morales Guano Carla Janelly

Srta. Zamora Castro Nallely Zulay

Área de Conocimiento:

Códigos de la UNESCO, (Área, sub área y disciplina)

5303 Contabilidad Económica

530101 Contabilidad Financiera

Líneas de investigación:

Administración y economía para el desarrollo humano y social

Sub líneas de investigación de la carrera:

Sistemas integrados de contabilidad orientados al fortalecimiento de la competitividad y la sostenibilidad.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Dentro del proyecto de investigación se tiene como propósito indagar el cumplimiento de los objetivos planteados, mediante un estudio minucioso hacia las actividades que se realizan en el departamento ventas, verificando que su trabajo de comercialización sea viable; por tanto, la herramienta más accesible para el análisis de los procesos implicados es la realización de una auditoría de gestión, la cual permite efectuar recomendaciones que impulsen al mejoramiento del comercial y a su vez mantener una imagen íntegra del mismo; en la misma se pretende detectar los puntos fuertes y débiles del departamento ventas conjuntamente con el proceso de comercialización; por motivo de establecer recomendaciones en base a lo hallado.

El objetivo principal será efectuar una auditoría de gestión, teniendo como punto de referencia el departamento ventas mediante la cual se pretende verificar que se cuente con un correcto funcionamiento al proceso de comercialización en el Centro Comercial Noble, mediante pruebas y técnicas de investigación, principalmente se procurará evaluar los niveles de gestión, los cuales son eficiencia, eficacia y economía; verificando que aquellos cuenten con un equilibrio correcto para el manejo adecuado del proceso de comercialización en torno a los mismos el comercial logra obtener un correcto funcionamiento.

Se tomará como punto de investigación el Centro Comercial Noble, por el motivo de que no se ha aplicado una auditoría de gestión; sin embargo, el área específica a evaluar es el departamento ventas; dentro de este se procura comprobar si se cuenta con un correcto manejo de la mercadería al momento de ingresar y comercializar la misma; de este departamento depende la aceptación del Comercial al mercado, puesto que es allí donde se verifica la aceptación que tienen los clientes a los productos del establecimiento.

3. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto se justifica porque se tendrá como finalidad medir la eficiencia, eficacia y economía en la empresa; siendo así que a partir de los resultados obtenidos ayudarán a la contribución hacia el mejoramiento del proceso de comercialización en el Centro Comercial “Noble”, verificando de qué manera se puede emplear la calidad de la gestión de la empresa; es por ello que se considera como una solución la ejecución de una

auditoría de gestión misma que permita alcanzar las metas y objetivos que se han planteado desde el inicio del periodo establecido por el Comercial.

En primer lugar se ejecutará una auditoría de gestión, a fin de determinar los puntos fuertes y débiles del comercial, principalmente en el departamento de ventas para conocer la forma en la cual se maneja el proceso de comercialización, con ello se podrá analizar los pro y contras que se presenten en las diferentes fases de la auditoría; es importante que la empresa cuente con un correcto desempeño de los indicadores de gestión para el adecuado funcionamiento de la misma; todos los puntos importantes serán redactados mediante un informe de auditoría claro y conciso; con el objetivo de que la persona a recibir dicho informe pueda comprenderlo; además se ubicaran las recomendaciones respectivas al estudio previo, con el interés de que la entidad pueda mejorar sus actividades económicas, mismas que serán debidamente acompañadas con un manual de procedimientos a seguir para el correcto manejo de la comercialización.

La auditoría de gestión cumple un papel muy importante en la evaluación de las empresas; debido a que verifica el correcto cumplimiento de cada uno de los procesos que se presentan en el departamento ventas antes de que los productos sean comercializados, además de comprobar el cumplimiento de los objetivos planteados por la entidad; en base a la investigación se pretende colaborar a la entidad dándole directrices para el mejoramiento de sus actividades.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

Tabla 1. Beneficiarios del proyecto

Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos
Propietario Centro Comercial Noble	2 estudiantes investigadoras
10 empleados Centro Comercial Noble	Universidad Técnica de Cotopaxi
Administrador	Centro Comercial Noble Cabrera
Contador	Cientes
Jefe departamento ventas	

Elaborado por: Las Autoras

5. PROBLEMÁTICA

La Auditoría de Gestión es una herramienta usada a nivel global en todo el mundo, Vásquez Giler & Pinargote Vásquez (2019) mencionan que: “La auditoría de gestión aparece en ese momento como la herramienta aliada para determinar el estado de eficiencia y eficacia, con el cual se emplean los recursos aprovechables y se conquistan los objetivos pronosticados, se debe incluir el estudio de esta asignatura puesto que la auditoría de gestión, al ser una técnica congruentemente moderna de asesoramiento coadyuva a indagar, diagnosticar y esquematizar recomendaciones a las direcciones”

Según Freire Caiza (2018): “Para las instituciones sin fines de lucro del Ecuador La auditoría de gestión pretende dar una mejora en la estructura de situaciones futuras a través de corregir el desempeño que establece el grado de eficacia, eficiencia y economía, uno de los inconvenientes que merece el estudio y el análisis, trata sobre el limitante en un sistema de información, es por ello que estas instituciones no tienen objetivos orientados a corto, mediano y largo plazo y empiezan a tener proyectos sin resultados por una toma de decisiones erradas creyendo que son las mejores para el beneficio de las mismas, sin tomar en cuenta los riesgos que les puede causar.”

El Centro de Comercial Noble inició sus actividades el 19 de septiembre del 2000 como persona natural obligado a llevar contabilidad, el cual se dedica a la venta al por menor de gran variedad de productos en tiendas, entre los que predominan, los productos alimenticios, las bebidas o el tabaco, como productos de primera necesidad; cuenta con una gran aceptación dentro de la población Lamanense y de lugares aledaños; por lo tanto debido a las actividades que se dedica cuenta con un sistema de comercialización, el mismo tiene como finalidad distribuir efectivamente los productos; para esto es necesario realizar una evaluación al departamento ventas con el fin de verificar el desempeño de sus actividades diarias.

Mediante la auditoría de gestión al departamento ventas del Centro Comercial Noble, se pretenderá examinar si en dicho departamento se trabaja de manera eficiente; además de comprobar el correcto uso de los inventarios; puesto que de esto depende la respectiva comercialización de los productos y la incidencia que tiene el comercial en el cantón, en caso de encontrar falencias en los procesos se darán las recomendaciones pertinentes para el mejoramiento de la entidad.

En el Centro Comercial Noble no se ha realizado un estudio minucioso en el departamento ventas, del mismo modo en la verificación de su proceso de comercialización; por ende, la importancia que tiene la aplicación de la auditoría de gestión al departamento ventas incidirá en el fortalecimiento de sus ventas, a fin de que la población lamanense cuente con una entidad de primera, en donde se frecuente el bienestar de los consumidores, la calidad del producto, conjuntamente con la apropiada atención al cliente.

5.1 Formulación del problema

¿Cómo la auditoría de gestión en el departamento ventas incide en el proceso de comercialización del Centro Comercial Noble?

6. OBJETIVOS

6.1 Objetivo general

Realizar una auditoría de gestión en el departamento ventas y la incidencia en el proceso de comercialización del Centro Comercial Noble, periodo 2022.

6.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual del Centro Comercial Noble en cuanto a la organización del departamento ventas y al respectivo proceso de comercialización.
- Desarrollar las fases de Auditoría de Gestión en el Departamento Ventas.
- Elaborar un manual de procedimientos para el control adecuado de las ventas y comercialización de productos.

7. ACTIVIDADES Y SISTEMAS DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Objetivo general: Realizar una auditoría de gestión en el departamento ventas y a la incidencia en el proceso de comercialización del Centro Comercial Noble ubicado en la provincia de Cotopaxi, cantón La Maná periodo 2022.

Tabla 2. Actividades y sistemas de tareas en relación a los objetivos planteados

Objetivos específicos	Descripción de la actividad	Resultado de la actividad	Medio de verificación
Diagnosticar la situación actual del Centro Comercial Noble en cuanto a la organización del departamento ventas y al respectivo proceso de comercialización.	*Entrevista al gerente del Centro Comercial Noble. *Aplicación de encuesta.	*Obtención de información de adquisición de los productos. *Determinación de puntos débiles y fuertes del comercial.	*Entrevista *Encuesta *FODA
Desarrollar las fases de Auditoría de Gestión en el Departamento Ventas	*Adecuación del modelo COSO I. *Redacción del informe de auditoría	*Resultados obtenidos de la auditoría. *Hallazgos encontrados. *Informe de auditoría basado en los hallazgos.	*COSO I *Informe de auditoría.
Elaborar un manual de procedimientos para el control adecuado de las ventas y comercialización de productos	*Redacción del manual mediante los resultados obtenidos. *Socialización del manual con el gerente.	*Manual de procedimientos a seguir en la comercialización de los productos.	Manual de procedimientos

Elaborado por: Las Autoras

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

8.1 Antecedentes internacionales

Pimpincos Yris (2018) establecen en su tesis titulada: “Auditoría de gestión y la rentabilidad de la empresa HYNOSCHA IMPORT S.A.C. Lima - 2017” argumentan que: El propósito del presente trabajo de suficiencia profesional es mejorar los procesos productivos del área de logística y producción, a través, de la auditoría de gestión realizada a la empresa Hynoscha Import S.A.C. La auditoría de gestión es importante, porque coadyuva a optimizar sus operaciones y disminuir sus costos operativos, además, puede ayudar a la dirección a establecer medidas para lograr un buen control financiero y de gestión. También, es importante, porque gracias a este proceso de gestión administrativo, se puede identificar los errores cometidos en la compañía y pudiendo enmendar a tiempo, cualquier falla en la ejecución de la estrategia.

8.2 Antecedentes nacionales.

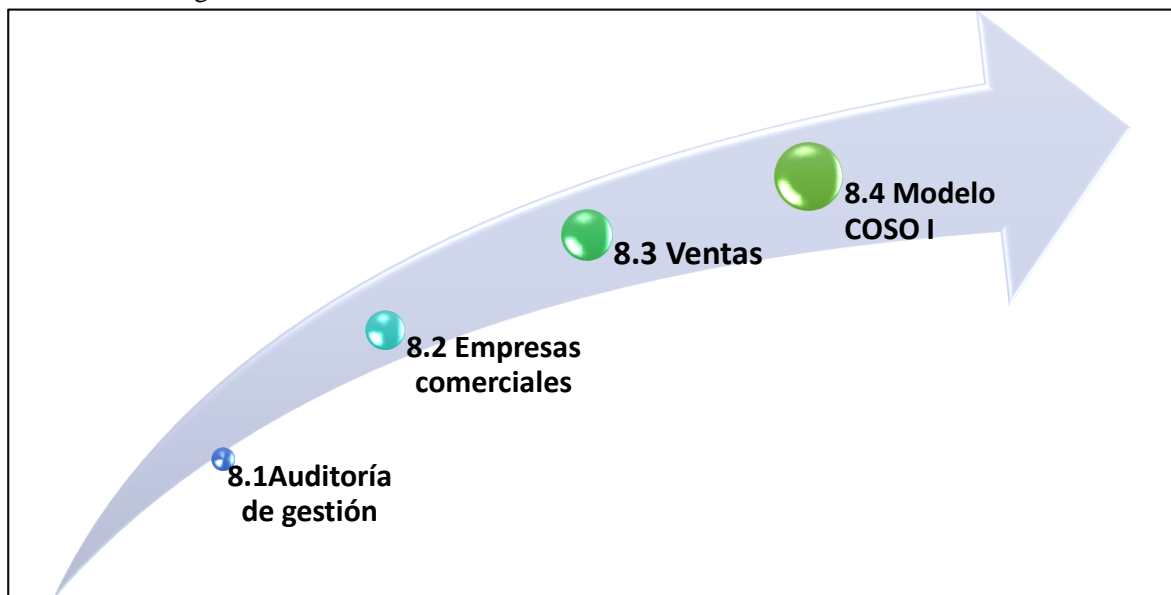
Según Vite Angela (2019) en su tesis titulada “Auditoría de gestión y su incidencia en el cumplimiento de objetivos para el departamento de ventas en la empresa AGROXVEN S.A” mencionan que: La Auditoría de Gestión aplicada al Departamento de Ventas de la empresa Agroxven S.A. fue desarrollada con la intención de complementar importe al procedimiento, constituir la calidad de seguridad y eficacia con que se han manejado los recursos materiales y financieros y optimizar los procesos operacionales y agrandar la rentabilidad con fines provechosos y de apoyo a las necesidades del sistema. Para ello se investigó y estudió las definiciones sobre la Auditoría de Gestión y sus aplicaciones dentro de una empresa que comprende todo el proceso para el desarrollo de la Auditoría como: Planificación Preliminar y Específica, Ejecución, La Comunicación de Resultados y Seguimiento y monitoreo.

Bernabé (2019) en su tesis titulada “Auditoría de gestión y rentabilidad en el departamento de ventas de la empresa VINSOTEL S.A., provincia de Santa Elena, año 2018” define que: La presente investigación se realiza con el objetivo de aplicar, Auditoría de Gestión en el área de ventas de la empresa VINSOTEL S.A., posterior al examen se emitirá las debidas conclusiones y recomendaciones que garanticen la eficiencia y eficacia en los procesos de venta. La investigación inicia con un diagnostico situacional de la empresa VISONTEAL S.A., evaluación de los procesos de control interno mediante cuestionarios, elaboración del

programa de trabajo y ejecución del mismo, medición de los indicadores de gestión y rentabilidad, determinación de hallazgos; aspectos que serán plasmados en el informe general. La Auditoría de Gestión al departamento de ventas se ha realizado con información proporcionada por la gerencia, el tipo de investigación es descriptivo con idea a defender, observación directa aplicación de encuestas y entrevistas realizadas al personal, concepciones teóricas de autores contemporáneos y relevantes concluyendo que el examen es una herramienta primordial que permite a los directivos de la empresa para la toma sobre la gestión de los procesos realizados en las diversas áreas.

9. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Gráfico 1. Categorías fundamentales



Elaborado por: Las Autoras

9.1 Auditoría de gestión

La Auditoría de gestión surgió de la necesidad de medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un período de tiempo determinado. Surge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño y productividad. Desde el mismo momento en que existió el comercio se llevaron a cabo auditorías de algún modo. (Cubero Abril, 2019)

La auditoría de gestión es una actividad que permite calcular y medir los logros alcanzados por la empresa en un lapso de tiempo determinado, representa la forma efectiva de colocar en orden los recursos de la entidad para alcanzar un mejor desempeño y

productividad de los mismos, su importancia se resume en la necesidad de examinar el cumplimiento de los fines y objetivos trazados por la empresa. (Castillo Morocho, Erazo Álvarez, Zurita, & Torres Palacios, 2019)

Al hablar sobre la auditoría en el Ecuador, se lo realiza debido al control exhaustivo solicitado y emanado por los estatutos y normativas de las entidades de control gubernamental, teniendo como resultado mejoras en la ejecución de sus procesos y administración de la empresa, mediante sugerencias y recomendaciones se ha podido tomar excelentes decisiones y así lograr un mejor desarrollo económico de la empresa. (Llumiguano Poma, Gávilanez Cárdenas, & Chávez Chimbo, 2021)

La auditoría de gestión es un examen que busca evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía de los recursos manejados en las empresas u organizaciones, en la presente investigación se recogen los principales aspectos teóricos de la auditoría de gestión con el fin de evidenciar la importancia de esta herramienta en la gestión empresarial. (González, 2018)

La auditoría de gestión es una herramienta que se utiliza para verificar el cumplimiento de cada uno de los procesos, mediante esto se establece un trabajo confiable dentro de la empresa; además, permite lograr el alcance de las metas establecidas, siempre y cuando se cumpla con el correcto funcionamiento de cada uno de los departamentos; a través de la medición de la eficiencia, eficacia y economía se puede realizar la toma de decisiones acorde al nivel de trabajo con el que cuenta la entidad.

9.1.1 Importancia

La auditoría de gestión es importante por varias razones entre ellas, porque es aplicable a todas las operaciones que se realizan en la organización, gracias al examen exhaustivo que realiza este tipo de auditoría permite comprobar la veracidad, exactitud y autenticidad de las operaciones desarrolladas por la organización, es de gran utilidad para los administradores porque posibilita el incremento de la eficacia, la efectividad y la economía en el uso de recursos, intentando mejorar las operaciones y actividades que cumple la entidad especialmente en las áreas críticas, a través de las recomendaciones y acciones correctivas. (Zambrano Rodríguez, Álvarez Pincay, & Yoza Rodríguez, 2021)

9.1.2 Alcance de la auditoría de gestión

Evalúa las prácticas de gestión, sus criterios que han de diseñarse para el caso específico que se presente. No existen procedimientos específicos de realización, generalmente aceptados sin que se basen en el conocimiento y experiencia del evaluador. La aplicación sobre la gestión debe estar orientada al área examinada, identificando y analizando las causas de las ineficiencias e ineficacias y sus consecuencias. En la auditoría de gestión depende de las circunstancias particulares de cada entidad. (Rivera León & Rivera Sandoval, 2018)

9.1.3 Normas de la auditoría de gestión

Las normas de auditoría de gestión se fundamentan en principios que rigen el control de la gestión, las mismas que están direccionadas a evaluar el sistema de control interno como apoyo a garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones. Para lograr que la aplicación de estos principios sea uniforme, en el Ecuador las Normas Internacionales de Auditoría (NIAS) direccionan la ejecución de la auditoría de estados financieros y auditorías administrativas. Las pautas que se determinan son 200 Responsabilidades; 300 Planeación; 400 Control Interno; 500 Evidencia de Auditoría; 600 Uso del Trabajo de otros; y 700 Conclusiones y dictamen de la auditoría, estas normas delimitan el trabajo del auditor. (Castillo Morocho, Erazo Álvarez, Zurita, & Torres Palacios, 2019)

9.1.4 Indicadores de gestión

El uso de indicadores en la auditoría de gestión obedece a la necesidad de contar con un instrumento que permita establecer el marco de referencia para evaluar los resultados de la gestión empresarial. Los indicadores aportan elementos sustanciales para promover la mejora continua de los procesos en la empresa, el empleo eficiente de sus recursos y la posibilidad de instrumentar los cambios necesarios para lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (Castillo Morocho, Erazo Álvarez, Zurita, & Torres Palacios, 2019)

Los tipos o clases de indicadores se agrupan en dos divisiones básicas que son:

- **Cualitativos:** estos más bien se utilizan para la obtención de información mediante entrevistas, conversaciones, indagaciones que proporcionen características generales

pero que no pueden ser cuantificadas, sin embargo, aportan a la investigación realizada.

- **Cuantitativos:** estos informan de manera numérica los resultados de los procedimientos consumados, estos se complementan con los cualitativos, puesto que en una entrevista se puede señalar la existencia de un procedimiento y de su aplicación, sin embargo, a través de este indicador se puede determinar cuál es el grado de cumplimiento en realidad que mantienen. (Castillo Morocho, Erazo Álvarez, Zurita, & Torres Palacios, 2019)

9.1.5 Características de la auditoría de gestión

Una auditoría de gestión, debe estar regida bajo la premisa de que es de vital importancia para el mejoramiento del desarrollo de las actividades empresariales y por consiguiente se le atribuyen parámetros o características.

- **Continua.** Ser permanente y cronológica, aportando de este modo a identificar, sintetizar, comunicar y supervisar las no conformidades detectadas.
- **Sistemática.** Coordinar las actividades de auditoría de forma minuciosa, ordenada, planificada bajo procedimientos estándares de auditoría o con la aplicación de la Norma ISO 19011:2018.
- **Objetiva.** Asegurar que los hallazgos se encuentren sustentados por evidencia suficiente, relevante y competente.
- **Confiable.** Presentar en forma precisa y veraz la realidad de los procesos, de este modo se obtienen resultados óptimos para la toma de decisiones inmediatas. (Vásquez Giler & Pinargote Vásquez, 2019)
- Toda auditoría de gestión debe ser:
- **Permanente:** la auditoría de gestión debe ser continua en el tiempo, contribuyendo de manera eficiente y oportuna a identificar, analizar, evaluar, tratar, comunicar, y monitorear los riesgos del prestador.
- **Estratégica:** enfocada en aspectos que señalen la resolución y otros criterios relevantes de la organización que se identifiquen en el desarrollo de la auditoría.
- **Objetiva:** en el desarrollo de la auditoría se debe asegurar que los hallazgos y conclusiones se fundamenten en evidencia verificable.

- **Confiable:** toda la información presentada y reportada en el examen de auditoría debe ser veraz y exacta con el propósito de minimizar el nivel de riesgo.
- **Diligente:** los requerimientos del órgano de control deben ser atendidos con diligencia y oportunidad.
- **Efectiva:** la auditoría de gestión debe emitir recomendaciones a las conclusiones de las acciones tanto correctivas, preventivas y de mejora a ser aplicadas respecto a las situaciones detectadas. (González, 2018)

Las características dan a conocer la manera en la cual se desarrolla una auditoría de gestión, por lo cual apoya a tener un mejor enfoque para mejorar notablemente las actividades que se desenvuelven en la empresa; por consiguiente, esto hace que todo sea veraz y confiable al momento de presentar el informe final; además, se pretende que puedan comprender la información que se les entrega.

9.1.6 Fases de la auditoría de gestión

Se revelan 5 fases, que se describen a continuación:

- **Fase I Conocimiento Preliminar:** Etapa en la que se lleva a cabo a visita de observación de la entidad o visita inicial; revisión de archivos, papeles de trabajos y la evaluación del control interno.
- **Fase II Planificación:** en este lapso se elabora el plan y el programa de auditoría, determinando aspectos como requisitos aplicables, personal interviniente, recursos a emplear y tiempo estimado de realización de auditoría.
- **Fase III Ejecución:** En esta fase se desarrollan las actividades programadas en el plan y programa de auditoría previamente desarrolladas en la fase anterior, exponiendo en los papeles de trabajo pertinentes las No Conformidades detectadas y demás evidencias que sustentan el proceso.
- **Fase IV Comunicación de Resultados:** En este periodo se mantiene la reunión de cierre con la gerencia para exponer la derivación de las actividades ejecutadas y establece a su vez, compromisos que serán monitoreados en la siguiente etapa.
- **Fase V Seguimiento:** Se realiza la verificación del cumplimiento de las metas o correcciones establecida en la fase anterior. Este monitoreo le sirve de base al auditor para el siguiente proceso de auditoría, puesto que le proporciona una idea de

la capacidad de la empresa para cumplir con lo planteado. (Vásquez Giler & Pinargote Vásquez, 2019)

9.2 Empresas

La empresa constituye el eslabón básico de la economía, ahí se desarrolla el proceso de producción de bienes y la prestación de los servicios que demanda la sociedad, administrativamente la empresa representa un conjunto de elementos técnicos, humanos financieros y ordenados, según determinada jerarquía o estructura organizativa

Se reconocen diferentes tipos de empresas según la actividad económica realizada:

- Empresas agropecuarias.
- Empresas industriales (manufactureras)
- Empresas comerciales.
- Empresas mineras
- Empresas de servicio

(López Carvajal, Mata Varela, Becerra Lois, & Cabrera Caballero, 2018)

Las empresas son una base fundamental para la economía en cualquier país; cada empresa cuenta con diferentes tipos de servicios para brindar, se distinguen las empresas por la actividad a la cual se decidan, cada una debe constar con una planificación adecuada para el alcance de objetivos.

9.2.1 Funciones de las empresas

Dentro de las funciones fundamentales de la empresa se encuentra:

- **Creación de valor.** Gracias a las empresas se obtienen productos como los automóviles, computadoras, inmuebles y se prestan servicios como la telefonía, electricidad agua, gas entre otros. Sin ellos la vida sería mucho más difícil.
- **Función social.** Las empresas proporcionan los ingresos necesarios para vivir, a través de los salarios que pagan a sus empleados o de los beneficios que obtienen sus propietarios. Otra importante función social es que promueven el avance tecnológico y la innovación. (Arguello Pazmiño , Llumiguano Poma, Gavilánez

Cárdenas , & Torres Ordoñez , Administración de empresas: Elementos básicos, 2020)

9.2.2 Empresa comercial

Según OAC (2018) La empresa comercial “es la unidad económica que, a partir de la combinación de diferentes factores humanos, materiales y funcionales, compra bienes y servicios a los productores con el fin de ponerlos en el mercado para cubrir las necesidades de los consumidores y obtener beneficios económicos”, sus características básicas son:

Tabla 3. Características de la empresa comercial

Características básicas de la empresa comercial	
Factores de la empresa comercial	Unidad económica. Intercambio de productos, servicios y flujos monetarios
	Recursos humanos. Directivos y trabajadores
	Recursos materiales.
	Recursos funcionales. El tiempo, el espacio y la organización.
Función de la empresa comercial	Poner a disposición del mercado de bienes y servicios producidos por otras empresas para satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios.
Objetivos de la empresa comercial	Facilitar a los clientes la satisfacción de sus necesidades.
	Obtener beneficio.

Elaborado por: Las Autoras

Las empresas comerciales tienen como característica que su rol fundamental se basa en la compra-venta de productos. Funge como mediador entre el productor y el consumidor. A partir del grado de comercialización se puede clasificar como empresas comercializadoras mayoristas o minoristas. (Arguello Pazmiño , Llumiguano Poma, Gavilánez Cárdenas , & Torres Ordoñez , Administración de empresas: Elementos básicos, 2020)

9.2.3 El departamento comercial

El departamento comercial es la unidad organizativa de la empresa en la que se llevan a cabo las funciones de comercialización. Estas funciones equivalen al conjunto de

actividades necesarias para poner a la venta los productos de la empresa. Por este motivo, el departamento Comercial también puede ser denominado Departamento de Ventas.

El objetivo principal que se persigue en el Departamento Comercial o de Ventas es el de hacer llegar a los clientes los bienes y servicios producidos por la empresa. Por tanto, la función prioritaria del departamento comercial es establecer el contacto con los clientes a fin de efectuar la venta efectiva. (Carrasco Fernández, 2019)

9.2.4 Organización de una empresa comercial

OAC (2018) menciona que: “La mayoría de las empresas comerciales optan por un sistema de organización funcional en el que cada uno de los departamentos en que se divide la empresa tiene encomendadas una serie de funciones y tareas específicas interrelacionadas entre sí” El siguiente organigrama representa los departamentos de una empresa.

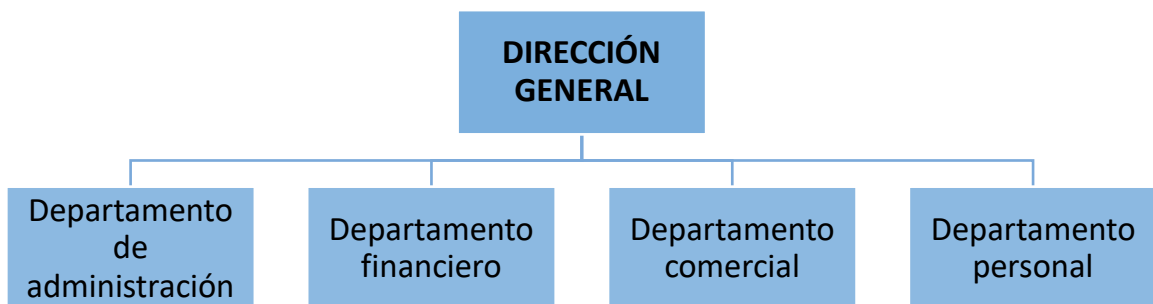


Gráfico 2. Departamentos de una empresa comercial

Elaborado por: Las Autoras

9.3. Ventas

El proceso personal o impersonal de ayudar y/o persuadir a un cliente potencial para que compre un artículo o un servicio o para que actúe favorablemente sobre una idea que tiene importancia comercial sobre el vendedor”. Este concepto tiene una estrecha relación con la administración ya que implica la unión de varias personas y procesos para un fin común, en este caso la venta. (Acosta Véliz, Salas Narváez, Jiménez Cercado, & Guerra Tejada, 2018)

Según Díaz Duque, Salazar Duque, & Vernaza Jarrín (2019) se puede manifestar que “La venta es un conjunto de actividades que contribuyen a intercambiar un producto y/o servicio, tangible o intangible, por un valor monetario, y que puede desarrollarse de forma directa o indirecta entre el proveedor y el consumidor”

Afirma como: La venta es una actividad humana que tiene paralelismo con muchas situaciones de la vida cotidiana. Cualquier persona, aun sin ser consciente de ello, si bien no ha actuado como vendedor en alguna circunstancia, seguro que ha participado de una manera más o menos directa en un proceso de ventas, ya sea como beneficiado con el intercambio o como parte influyente. Se puede diferenciar principalmente dos tipos de venta, la presencial y la no presencial.

La venta presencial es aquella en la que existe la presencia física del vendedor en el momento de la transacción; por otro lado, la venta no presencial es la que se efectúa utilizando medios de comunicación telemáticos y no requiere la presencia física del vendedor.

Las ventas son acciones que se realizan al momento de comercializar un producto en un cierto periodo de tiempo; es decir, es la entrega de un producto o servicio a un costo que se establece, siendo así de esta manera las ventas son importantes para los diferentes tipos de mediante esto se genera el mayor número de ganancia; además, esto conlleva a tener una rentabilidad muy buena para que la empresa se mantenga a flote.

9.3.1 Elementos de las ventas

La venta consta de un proceso y muchos autores coinciden en la importancia de cada uno de sus fases las cuales han determinado de acuerdo a distintos criterios.

A continuación, se presenta un esquema sencillo que recoge siete fases para entender los elementos clave de un proceso de ventas:

1. Preparación
2. Concertación de la visita
3. Contacto y presentación
4. Sondeo y necesidades
5. Argumentación
6. Objeciones

7. Cierre (Acosta Véliz, Salas Narváez, Jiménez Cercado, & Guerra Tejada, 2018)

9.3.2 Estructura de un departamento de ventas

Un agente de ventas forma parte de una organización por tanto es miembro de una estructura establecida la cual reúne todas las actividades que deben desempeñarse y distribuye las responsabilidades de cada uno de sus integrantes. La estructura organizacional debe definir tres aspectos básicos para sus agentes:

1. Especializar el trabajo para que las actividades se desarrollen eficientemente.
2. Brindar estabilidad y continuidad.
3. Coordinar las funciones de las personas y departamentos. (Acosta Véliz, Salas Narváez, Jiménez Cercado, & Guerra Tejada, 2018)

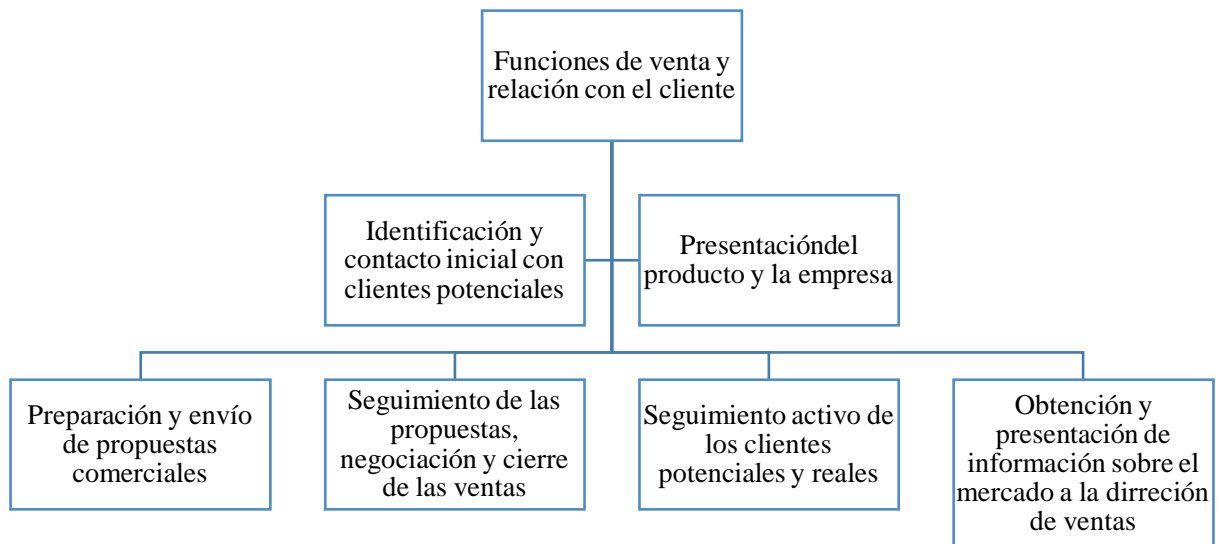
9.3.3 Manual de ventas

Documento elaborado por el propio vendedor y la jefatura de ventas, en el que se recogen los principales argumentos de venta del producto o servicio que se comercializa (propuesta de valor), así como los puntos fuertes y débiles respecto a los competidores (posicionamiento) y las ideas a utilizar ante las objeciones del cliente. (Zepf, 2022)

9.3.4 Funciones de ventas y relación con el cliente

La parte “proactiva” de la venta es desarrollada por los vendedores/representantes y supone el flujo de actividades desde la identificación de los clientes potenciales, hasta el seguimiento de las ventas y los clientes, así como la información a la dirección del departamento sobre el mercado. (Zepf, 2022)

Gráfico 3. Funciones de venta y relación con el cliente



Elaborado por: Las Autoras

9.3.5 Inventarios

Las organizaciones mantienen inventarios de materias primas y de productos terminados. Los inventarios de materias primas sirven como entradas en una etapa determinadas en el proceso de producción y los inventarios de productos terminados sirven para satisfacer las necesidades o demanda de los clientes. Puesto que estos inventarios representan frecuentemente una considerable inversión de recursos financieros, las decisiones sobre las cantidades de inventarios son importantes. Los modelos de un inventario y la descripción matemática de los sistemas de inventario constituyen una base para la toma de este tipo de decisiones. (Guerrero Salas, 2022)

La gestión de inventarios dentro de las empresas cumple un rol muy importante, debido a que su utilización permite identificar la pérdida de materias primas, lo que es un segmento vulnerable en algunas de ellas. Actualmente algunas empresas no manejan el inventario correspondiente, por lo cual existe pérdida de recursos debido a la falta de control sistemático. (Navarrete Lozada, 2019)

El inventario ayuda a las empresas a tener sus mercancías de manera específica y ordenada, con el objetivo de llevar un registro de manera contabilizada de los productos al igual que los valores de cada uno de estos, se podría decir que los inventarios son un

almacenamiento de toda la información sobre la realidad de las materias primas con las que cuenta en ese momento la entidad.

9.3.6 Método de control de inventario ABC

El método de control de inventarios ABC por sus siglas traducidas (Actividad Básica Económica) es decir, costeo basado en actividades, es un instrumento que permite efectuar la relación entre otros productos o insumos, el precio unitario, y su demanda; con la finalidad de establecer el valor de dichos artículos para priorizarlos de manera descendente, mejorando el control de los recursos de inventario y consiguiendo generar una mejor toma de decisiones. La ejecución del inventario ABC en una empresa comercial se efectúa por la clasificación en grupos:

A= son los artículos más relevantes dentro de una empresa, representan el 20% de los productos del almacén y corresponden al 70 o 80% del total del stock en inventario, los negocios deberán registrar sus artículos de manera detallada minimizando gastos

B= son los artículos menos estrictos al control representando el 30% de los inventarios con un precio del 10 al 20% de sus existencias

C= artículos con poca relevancia dentro de la empresa, su control es mínimo, representan el 50% de los inventarios pero solo el 5 al 10% del costos total de mercadería almacenados dentro de la empresa. (Orrala Asencio, 2020)

9.3.6 Comercialización

La comercialización es el conjunto de funciones que se desarrollan desde que el producto sale del establecimiento de un productor hasta que llega al consumidor, a través de un mercado determinado. Es un mecanismo de coordinación para las transferencias e intercambios que realizan los diferentes agentes que participan en una cadena productiva. Entre las funciones de la comercialización destacan: comprar, vender, transportar, almacenar, estandarizar y clasificar, financiar, asumir riesgos y obtener información del mercado; algunas de estas funciones se detallan en el recuadro. (Blanco, Ganduglia, & Rodríguez, 2018)

Consiste en la toma de decisiones sobre el precio al que se venderán los servicios, las empresas de intermediación que van a intervenir (agencias de viaje, turoperadoras, hoteles, empresas de transporte, etc.), las actuaciones de promoción información y ventas como canal de distribución básico) y, por último, las acciones de comunicación que la empresa llevará a cabo para dar a conocer su producto a través de la publicidad (promociones, spots, anuncios en prensa, ferias, internet, la venta personal, etc.) (Pavón, 2023)

La comercialización es la realización de un proceso, el cual se especifica como la introducción de un producto, con el objetivo de que el mismo pueda ser de agrado para los clientes, ya que es una manera mediante la cual las entidades buscan tener un gran impacto en los sectores, a través de esto existe una comercialización de productos entre vendedor y comprador.

9.3.7 Canales de comercialización

El canal de comercialización se utiliza para que los productos lleguen al consumidor final, algunos comerciantes lo hacen de manera directa y otros de manera indirecta utilizando intermediarios, conocidos como los: mayorista y minorista, que tienen participación con el mercado. El canal de comercialización está conformado por el producto y el consumidor final, con el fin de trasladar de un lugar a otro el producto de una forma más eficiente y eficaz.

- **Canal directo.** El productor vende el producto directamente al consumidor sin utilizar intermediarios, por ende, cuando son ellos los encargados de efectuar la comercialización y entrega de nuestros productos al cliente. Este tipo de canal de comercialización es adecuado para pequeñas y medianas empresas que se encuentran ubicadas y trabajan dentro de una ciudad que se puede abarcar con medios propios.
- **Canal indirecto.** Este canal es conocido por la intervención de intermediarios entre el proveedor y el usuario o consumidor final, y son apropiados para medianas y grandes empresas, que están en condiciones de producir bienes o servicios para un número grande de consumidores, distribuidos por más de una ciudad o país, a los cuales están imposibilitados de llegar en forma directa con el personal de la empresa. (Sumba Bustamante, Toala Sánchez, & García Velez, 2022)

Los canales de comercialización son de suma importancia para que los mismos realicen el recorrido correspondiente hasta llegar al destino planificado; existen dos tipos de canales de comercialización, el primero en el cual intervienen intermediarios, sobre todo en las grandes empresas y el segundo que no cuenta con intermediarios, como pequeños almacenes donde el proveedor entrega directamente el producto al cliente.

9.3.8 Cadena de distribución

Dependiendo de las políticas de la empresa, la misma puede producir y distribuir sus propios bienes. Esto tiene como ventajas el trato directo con el cliente, agregar un mayor margen de ganancia al incrementar el costo de los bienes y desarrollar un contacto directo con el cliente, lo que le da a la empresa la posibilidad de generar estrategias de publicidad, agresivas políticas de descuentos y promociones especiales a sus clientes al manejar un mayor margen de ganancias al asumir el rol del intermediario. (Saavedra Asparren & Zelada Aliaga, 2019)

9.4 Modelo COSO I

El modelo COSO fue un intento de crear un marco conceptual que permitiera la operacionalización de las herramientas del control interno. A través del COSO se pretendió crear un modelo estándar que permitiera la evaluación del control interno, estableciendo las mejores prácticas para su diseño e implantación en las organizaciones. (Álava Rosado, Molina Loor, & Recalde Aguilar, 2023)

El control interno se encarga básicamente de verificar que se realicen las actividades conforme a las políticas y procedimientos establecidos por la entidad que se trate, así como prevenir desviaciones o fraudes en áreas específicas de la empresa. Además de corregir los errores y evaluar las operaciones de cada uno de los departamentos que conforman la compañía. Ahora bien, el control, es importante ya que dentro del proceso administrativo, funciona como la última etapa de este, donde los altos mandos de la administración pueden saber si las políticas y metas planteadas en el comienzo, fueron o no cumplidas, además de medir la operación de la entidad conforme a los planes, incluyendo estándares y comparación con los resultados reales, para de esta manera ejecutar medidas correctivas que encaminen el funcionamiento al plan original. (López Fernández & Solís Reyes, 2018)

El COSO I es una herramienta de mucha ayuda a las empresas para identificar los diferentes tipos de riesgos que se pueden presentar o a la vez se estén presentando; además,

mediante los hallazgos encontrados es posible determinar acciones para mitigar aquellos riesgos que amenazan al bienestar de la entidad.

Según COSO el **Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos** dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables. (Cotapo Rivera & Reinoso Quizhpi, 2019)

9.4.1 Categorías del modelo COSO I

El control interno COSO consta de cinco categorías o componentes que la administración diseña y aplica para proporcionar la seguridad razonable de que sus objetivos de control se llevarán a cabo adecuadamente. Estos son:

1. **Ambiente de control:** Consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización
2. **Evaluación de los riesgos:** Su función se basa en la descripción del proceso que sirve a los ejecutivos para identificar, analizar y administrar los riesgos de negocio que puede enfrentar una empresa y el resultado de ellos. Todas las instituciones, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o clase de industria, enfrentan riesgos en todos los niveles.
3. **Actividades de control:** Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen.
4. **Información y comunicación:** Son elementos esenciales en una estructura de control interno. La información acerca del ambiente de control, la evaluación de los riesgos, los procedimientos de control y la supervisión, resulta necesaria para que los administradores puedan dirigir las operaciones y garantizar el empleo de las normativas legales, reglamentarias y de información.

5. **Monitoreo:** Las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y la necesidad de su modificación según los cambios de las condiciones. (Quinaluisa Morán, Ponce Álava, Muñoz Macías, Ortega Haro, & Pérez Salazar, 2018)

Es importante cumplir con las cinco categorías del COSO I, siguiendo cada una de las pautas que se especifiquen; puesto que estos componentes es posible realizar una auditoría correcta, mediante esto también se determina cuáles son las amenazas que están dañando a la empresa o puedan ocurrir en el futuro, mediante esto se busca implementar estrategias que permitan disminuir los daños en la entidad.

9.4.2 Control interno

El control interno, es el conjunto de medidas que toma la organización con el fin de proteger los recursos contra el despilfarro, el fraude o el uso ineficiente de sus activos y pasivos, asegurar la exactitud y la confiabilidad de los datos contables y operaciones financieras, asegurar el cumplimiento de las políticas, normativas económicas de la entidad, evaluar el desempeño de todas las divisiones administrativas y funcionales de la entidad. (Álava Rosado, Molina Loor, & Recalde Aguilar, 2023)

10. PREGUNTAS CIENTÍFICAS

- **¿Cómo el diagnóstico de la situación actual del Centro Comercial Noble en el departamento ventas incurrirá en el proceso de comercialización?**

Al conocer la situación actual del Centro Comercial Noble se verificó que no existen procedimientos adecuados conforme al área ventas, por ende no es posible contar con un correcto proceso de comercialización; además, se determinó que en ocasiones no se cumple con un orden específico, así como actividades previamente establecidas y el sistema para el registro de los inventarios no es totalmente confiable.

- **¿De qué forma el desarrollar las fases de auditoría de gestión incide en el departamento ventas?**

Mediante la aplicación de las fases de la auditoría de gestión, específicamente en la evaluación de control interno fue posible detectar hallazgos que presenta el Centro Comercial Noble en el desarrollo de sus actividades en el departamento ventas, mediante aquello se emitió un informe de control interno determinando dichos hallazgos encontrados y se redactó las posibles recomendaciones, esto dirigido al gerente con el fin de establecer una mejora en las actividades cotidianas en cuanto a la comercialización.

- **¿De qué manera contribuye desarrollar un manual de procedimientos para llevar un control adecuado de las ventas y comercialización de productos?**

El manual de procedimientos contribuye de una manera favorable tanto para el departamento ventas como para el Centro Comercial Noble; en el cual se establecen los lineamientos y mejoras en los procesos a realizarse en el respectivo departamento., puesto que ayuda a tener un mejor sistema de procedimientos para un debido control del departamento ventas y mediante aquello tener la respectiva comercialización de los productos de tal forma tener un trabajo eficiente dentro del departamento ventas.

11. METODOLOGÍAS

La metodología que se utilizó en el desarrollo del presente proyecto de investigación sobre la aplicación de una auditoría de gestión en el departamento compras y su incidencia en el proceso de comercialización del Centro Comercial Noble en el periodo 2022, en las cuales se tomó en cuenta las siguiente:

11.1 Enfoque

11.1.1 Investigación cuantitativa

En el presente proyecto se realizó una investigación cuantitativa porque se procedió a recolectar información relacionada al tema en cuestión y se estandarizó los datos obtenidos, de esta manera se obtuvo la información esperada con ello se realizó los respectivos análisis de los resultados adquiridos.

11.2 Tipos de investigación

11.2.1 Investigación de campo

Se desarrolló la investigación de campo para recopilar los datos cualitativos necesarios, de esta manera se llegó a la correcta comprensión del área en estudio, como lo es el Centro Comercial Noble; además se observó las diferentes acciones para verificar si el trabajo que se realiza es eficaz y eficiente, permitiendo identificar de una manera más didáctica los diferentes puntos débiles del entorno, mismos que fueron reconocidos al momento de realizar el estudio en la entidad.

11.2.3 Investigación descriptiva

La investigación descriptiva se ejecutó con el motivo de estudiar las características de una cierta población la cual fue la entidad en la que se realizó el proyecto de investigación, de esta manera se obtuvo información coherente y comprable, con ello se pudo obtener datos importantes para examinar los motivos característicos del problema presentado.

11.3 Métodos de investigación

11.3.1 Método inductivo

Se aplicó el método inductivo basado en observaciones con ello se obtuvo un conocimiento más amplio sobre lo que se estudió en un principio, de igual forma se amplió

favorablemente las conclusiones con las cuales se empezó el desarrollo del proyecto, de esta forma se logró conocer el inicio del problema de la investigación.

11.4 Técnicas de investigación

11.4.1 Encuesta

Se consideró la encuesta como una de las técnicas relevantes para utilizarla, mediante aquella se realizaron preguntas a través de las cuales se obtuvo información que ayudó a la investigación; se escogió como muestra a los clientes internos(empleados); el resultado nos permitió emitir un informe de auditoría adecuado; puesto que estos datos eran imprescindibles para la investigación.

11.4.2 Entrevista

En el proyecto de investigación se realizó una entrevista dirigida al propietario con la finalidad de recolectar información concreta de la entidad, mediante un serie de preguntas directamente relacionadas al desempeño del trabajo del departamento ventas; de esta manera se comprendió como manejaban todos los procedimientos en dicho departamento, con ello se obtuvo un previo conocimiento del mismo.

11.5 Instrumentos de investigación

11.5.1 Cuestionario

En el proyecto de investigación se optó por la aplicación de un cuestionario que permitió recolectar datos necesarios englobados al departamento en cuestión, se establecieron preguntas relevantes que fueron específicas en cuanto a lo que se deseaba conocer de manera precisa obtener datos prescindibles para la investigación.

11.5.2 Entrevista estructurada

Se implementó una entrevista estructurada, puesto que aquella nos permitió formular preguntas en base a lo que se pretendía averiguar en cuanto al funcionamiento del comercial; las mismas preguntas se estructuraron con respecto a obtener respuestas abiertas, debido a que se pretendía obtener la mayor información pertinente por parte del gerente y contadora.

11.6 Muestra

Tabla 4. Muestra

MUESTRA TOMADA DEL CENTRO COMERCIAL NOBLE	
Gerente	1
Contador	1
Empleados del departamento ventas	4
Total de la muestra:	6

Elaborado por: Las Autoras

12. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

12.1 Análisis de los resultados de la entrevista dirigida al gerente del Centro Comercial Noble

Objetivo: Examinar la salida de los productos mediante el cumplimiento de los elementos de la auditoría de gestión en el departamento ventas y al proceso de comercialización.

Tabla 5. Análisis de la entrevista al gerente

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1. ¿Cuál es la actividad económica de la empresa?	La principal actividad económica del Comercial es la venta víveres de primera necesidad, mediante lo cual se busca satisfacer las necesidades de la población Lamanense.	El Centro Comercial Noble cuenta con una variedad de productos para ponerlos a la venta, mismos que cumplen con las expectativas de los clientes y el pueblo Lamanense.
2. ¿Conoce usted que es un manual de procedimientos?	No tengo conocimiento acerca de lo que es un manual de procedimientos, pero me parece buena idea conocer acerca del tema, para aplicarlo en el Comercial.	Es importante que el gerente del Comercial cuente con un conocimiento previo acerca de lo que es un manual de procedimientos, mismo que ayudará a la comercialización de cada uno de los productos.
3. ¿Se cuenta con un control adecuado de los inventarios del comercial? ¿Con qué sistema se lo maneja?	Actualmente si se cuenta con un control adecuado de los inventarios, mismo que es manejado mediante un sistema de fastPOS, mismo que ayuda a administrar las ventas, inventarios, facturas y demás aspectos.	El sistema que se usa en el Centro Comercial Noble es importante porque ayuda al debido control de inventarios.
4. ¿De qué manera se llevan a cabo los procesos de comercialización de los productos?	Los procesos de comercialización se los llevan a cabo de diferentes maneras, una de ellas es virtualmente, se receptan pedidos mediante el correo electrónico y a su vez se envía la entrega con empleados de confianza que conozcan acerca de atención al cliente; para ofrecer un servicio de calidad.	Cada una de las maneras de comercialización con la que se cuenta es imprescindible, sobre todo el uso del correo electrónico, sobre todo porque la tecnología ha puesto muy fuerte la competencia.
5. ¿Cuál es el procedimiento para la selección de proveedores?	El procedimiento para la selección de proveedores es identificar en primer lugar las necesidades del comercial y sobre todo de los clientes; antes de relacionarnos con algún proveedor hacemos un análisis previo del mismo, para verificar que las condiciones son	El proceso que se aplica dentro del Comercial para la selección de proveedores es relevante, puesto que ayuda a fomentar lazos de negocio con distribuidores eficaces y eficientes.

	favorables para el Comercial.	
6. ¿Quién es la persona encargada del departamento ventas y cuál es su función principal?	La persona encargada es la licenciada Arianna Herrera, entre sus funciones principales destacan el ingreso de productos y control del comercio de los mismos, además de verificar puntos de ventas de los clientes ya existentes y posibles clientes nuevos; de la misma manera realizar el pago a proveedores.	Se refleja que la persona que se encuentra en el departamento ventas, está debidamente capacitada para la ejecución del trabajo en el cual está establecida, por lo cual esto se convierte una de las fortalezas del Comercial.
7. ¿Se cuenta con políticas y normas las cuales estén basadas en las actividades del departamento ventas?	Si se cuenta con políticas y normas basadas en el departamento ventas, una de ellas es la política de calidad y otra de las que considero más importante es el sistema medioambiental.	Las políticas y normas son claves fundamentales para un comercial, de esta forma se lleva a cabo un control adecuado de manera integral de toda la entidad, y mediante esto también detectar el cumplimiento de los indicadores de gestión.
8. ¿Existe algún procedimiento para la selección del personal que va a ingresar a laborar en el Comercial?	Si existe un procedimiento, mismo que se lleva a cabo mediante publicidades tanto en redes sociales y radio; además al momento de receptar las carpetas de nuevo ingreso se verifica que los postulantes cuenten con un título de bachiller, experiencia en la rama del comercio sobre todo en las ventas.	El gerente al contar con un procedimiento para la selección del nuevo personal, está realizando un trabajo eficaz, puesto que no pone en riesgo la estabilidad del negocio, sino antepone los intereses del mismo.
9. ¿Está usted de acuerdo con que se realice una auditoría de gestión al departamento ventas y al proceso de comercialización del Comercial?	Si estoy de acuerdo, porque es algo necesario puesto que nunca se ha realizado una auditoría dentro del Comercia; además, mediante la auditoría se puede receptar las recomendaciones pertinentes y ponerlas en práctica para la mejora del Comercial.	El Sr Eduardo Noble afirmó que se contará con el apoyo necesario para que se realice la ejecución de la auditoría de gestión en el departamento ventas, debido a que al momento de realizarla se obtendrá recomendaciones, mismas que servirán de apoyo para el mejoramiento y crecimiento del comercial.
10. ¿El personal que realiza las ventas es capacitado constantemente?	El personal no es capacitado constantemente, pro si de vez en cuando, como por ejemplo cada trimestre o cuando la situación lo amerite.	Es correcto que se apliquen capacitaciones a los empleados del Comercial, puesto que ayuda al cumplimiento de metas y sobre todo a mejorar el desempeño de los empleados.

Elaborado por: Las Autoras

Análisis de la entrevista al gerente del Centro Comercial Noble

Mediante la entrevista al gerente propietario del Centro Comercial Noble fue posible determinar que no se cuenta con un manual de procedimientos en el departamento ventas, lo cual manifiesta una problemática en dicha área; en base a que no se aplica la debida organización en cuanto a sus actividades; además, se verificó que no se realizan capacitaciones periódicas en cuanto al personal que allí labora; cabe destacar que se cuenta con la respectiva aprobación, del señor Eduardo Noble Tigselema, quien es el propietario del Centro Comercial Noble; para llevar a cabo la ejecución de la auditoría de gestión en el departamento ventas; debido a que esta es el área en estudio; puesto que allí no se ha realizado dicha actividad; además, conforme a ello se emitirán las debidas recomendaciones para el mejoramiento.

12.2 Análisis de los resultados de la entrevista dirigida a la contadora del Centro Comercial Noble

Objetivo: Examinar la salida de los productos mediante el cumplimiento de los elementos de la auditoría de gestión en el departamento ventas y al proceso de comercialización.

Tabla 6. Análisis de los resultados de la entrevista a la contadora

PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1. ¿Cómo se lleva a cabo la contabilidad del Comercial?	Se ingresa de forma ordena y cronológica los asientos contables reconociendo sus ingresos costos y gastos con sus respectivos justificativos contables y tributarios, se cuenta con un sistema contable, que permite automatizar los ingresos y registrar de manera fácil todas las cuentas de la empresa sin temor a perder estos datos.	En el Centro Comercial Noble llevan de una manera adecuada su contabilidad ya que cuentan con un sistema contable el cual es de gran utilidad para poder ingresar todos los saldos de las cuentas, con ello llevar un registro adecuado del mismo.
2. ¿Conoce usted cómo se lleva a cabo un manual de procedimientos para el control adecuado de las ventas y comercialización de productos?	No, se conoce sobre lo que es un manual de procedimientos para el control adecuado de las ventas y comercialización de productos, pero sería necesario implementar uno, ya que serviría de mucha ayuda para el comercial.	En el comercial no se cuenta con lo que es un manual de procedimientos para el control adecuado de las ventas y comercialización de productos, lo cual es importante realizar la implementación de uno para que el mismo ayude a tener un control adecuado del departamento ventas, de esta forma fortalecer más a la entidad.
3. ¿Tienes conocimientos sobre la auditoría de gestión?	La auditoría de gestión es dar el cumplimiento de deberes y atribuciones que les han sido asignadas a sus funcionarios y servidores verificando que estas hayan sido ejecutadas de manera eficiente, efectiva y económica.	Acorde a la respuesta dada, se apreció que si se tiene un conocimiento breve sobre lo que es una auditoría de gestión.
4. ¿De qué manera se elaboran los balances?	Se realizan aplicando las normas legales y contables mediante saldos de los registros de un periodo determinado.	De acuerdo a la respuesta dada con la contadora del Centro Comercial Noble, se demuestra que la misma tiene un correcto manejo a la elaboración de los balances.
5. ¿Cada cuánto tiempo se realiza la declaración de impuestos?	La declaración de impuesto se realiza el 10 de cada mes con fecha de cumplimiento y vencimiento	Las declaraciones de los impuestos se están llevando de una manera responsable conforme a lo establecido por el Servicio de Rentas

		Internas, con ello se nota que el comercial tiene sus declaraciones al día y esto evita a que sea sancionado.
6. ¿Cómo se registran los inventarios?	Se registran las compras y ventas lo que permite reflejar al final del periodo un saldo adecuado, de esta manera se lleva un orden adecuado en los inventarios.	En el departamento ventas se lleva de una forma adecuada el registro de los inventarios ya que también cuentan con un sistema el cual facilita el ingreso de los productos.
7. ¿Usted es contador interno o externo?	Tengo ya 5 años laborando con el Centro Comercial Noble como contadora externa.	Una de las falencias encontradas sería que el comercial no cuenta con una contadora interna la cual si sería necesaria para el desarrollo más eficiente de las actividades.
8. ¿Usted cuenta con un auxiliar contable?	Si cuento con un auxiliar contable.	La contadora si cuenta con un auxiliar contable de esta manera facilita el trabajo al momento de revisar o realizar todas las operaciones pertinentes que se necesiten.
9. ¿Se realizan arquezos de caja sorprendivos?	Sí, porque con los arquezos de caja sorprendivos nos damos cuenta si en algún momento existiría algún faltante en caja y de esta manera de analiza el motivo del mismo.	Los arquezos de caja sorprendivos han sido una las acciones más fundamentales para poder tener un control exhaustivo sobre la cuenta caja, con ello verifican si se encuentran o no faltantes y con ello poder realizar sus respectivas revisiones
10. A parte de pago al contado ¿Existe algún otro método de pago? Y ¿Cómo se maneja?	Se cancela mediante cheque lo que permite cumplir con la bancarización que exige el SRI.	Aparte de pagos al contado también el Centro Comercial Noble receipta las cancelaciones mediante cheque, lo cual es importante para que se cumpla con la bancarización que exige el SRI.
11. ¿Está usted de acuerdo con que se realice una auditoría de gestión al departamento ventas y al proceso de comercialización del Comercial?	Sí, porque permitirá mejorar y conocer las deficiencias existentes	Con la respuesta de esta pregunta permite a que el proyecto vaya a una dirección acertada, ya que es importante la ejecución de una auditoría de gestión en el departamento ventas, para que conforme a los resultados obtenidos se de sus respectivas recomendaciones.

Elaborado por: Las Autoras

Análisis de la entrevista a la contadora del Centro Comercial Noble

A través de la entrevista aplicada a la contadora del Centro Comercial Noble fue posible ratificar que no su cuenta con un debido manual de procedimientos en el departamento ventas; además, no se cuenta con la presencia de un contador interno, misma que es necesaria para llevar a cabo las actividades económicas de manera efectiva; en opinión respectiva de dicha persona se manifiesta el apoyo total a la ejecución de la auditoría, por el motivo de generar recomendaciones necesarias para contar con una entidad de calidad y eficiencia; independientemente de estos hechos no existe mayor dificultad en cuanto al cumplimiento de leyes por parte del comercial.

12.3 Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del departamento ventas del Centro Comercial Noble.

Pregunta 1. ¿Alguna vez han escuchado el término auditoría de gestión?

Tabla 7. Término de auditoría de gestión

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Fuente: Datos investigativos

Elaborado por: Las autoras

Gráfico 4. Término de auditoría de gestión



Elaborado por: Las Autoras

Análisis e interpretación: De acuerdo a las encuestas realizadas se puede determinar que un 50% de los empleados si conoce el término de auditoría de gestión, mientras que el 50% restante establece que no conoce el término mencionada; se puede manifestar con esto que la mitad de empleados del departamento ventas del Centro Comercial Noble cuenta con el conocimiento del término y la mitad restante no conoce.

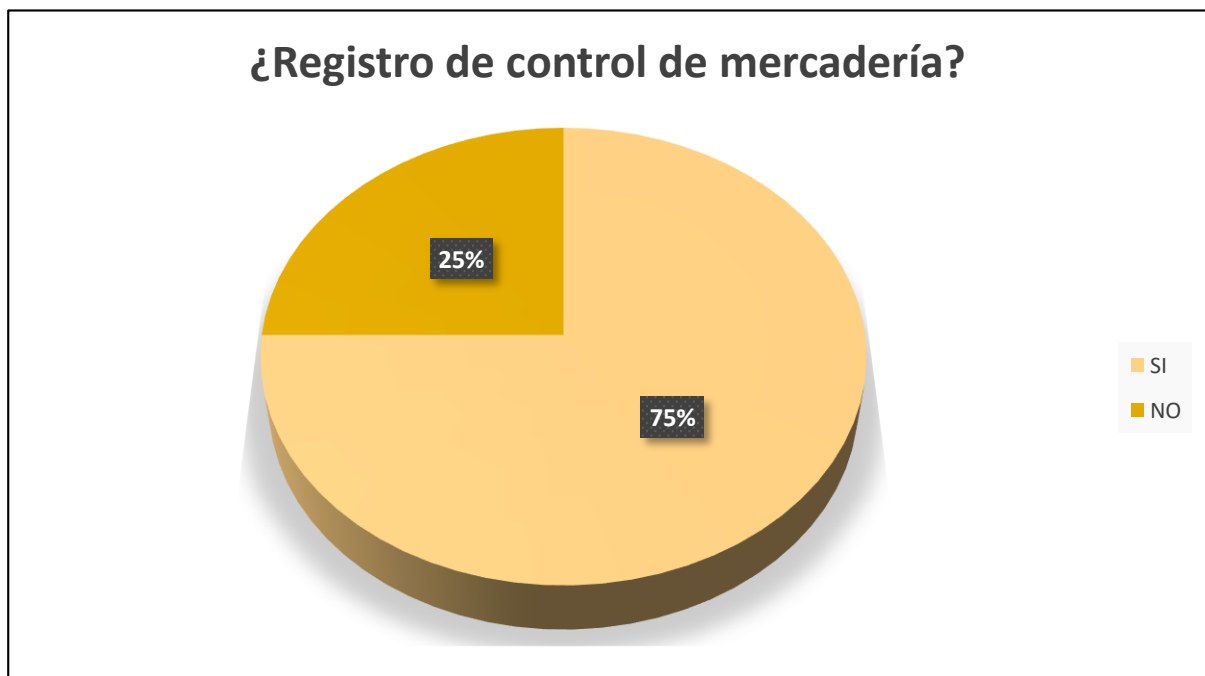
Pregunta 2. ¿Se lleva un registro de control de mercadería?

Tabla 8. Registro de control de mercadería

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: Las Autoras

Gráfico 5. Registro de control de mercadería



Elaborado por: Las Autoras

Análisis e interpretación: En base a la encuesta realizada se establece que la mayoría de empleados, haciendo referencia a un 75% menciona que si se lleva un registro del control de mercadería dentro del Centro Comercial Noble; mientras que la minoría de empleados siendo un total de 25% estipula que no se lleva un debido registro del control de mercadería.

Pregunta 3. ¿Se realiza la constatación física de los inventarios?

Tabla 9. Constatación física de los inventarios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	1	0%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: Las Autoras

Gráfico 6. Constatación física de los inventarios



Elaborado por: Las Autoras

Análisis e interpretación: De las encuestas realizadas se puede manifestar mediante la tabla y el gráfico que en su totalidad; es decir, el 100% de los empleados manifiesta que sí existe una constatación física de los inventarios, por tanto, se puede constatar que esto cuenta como algo favorable para el Comercial.

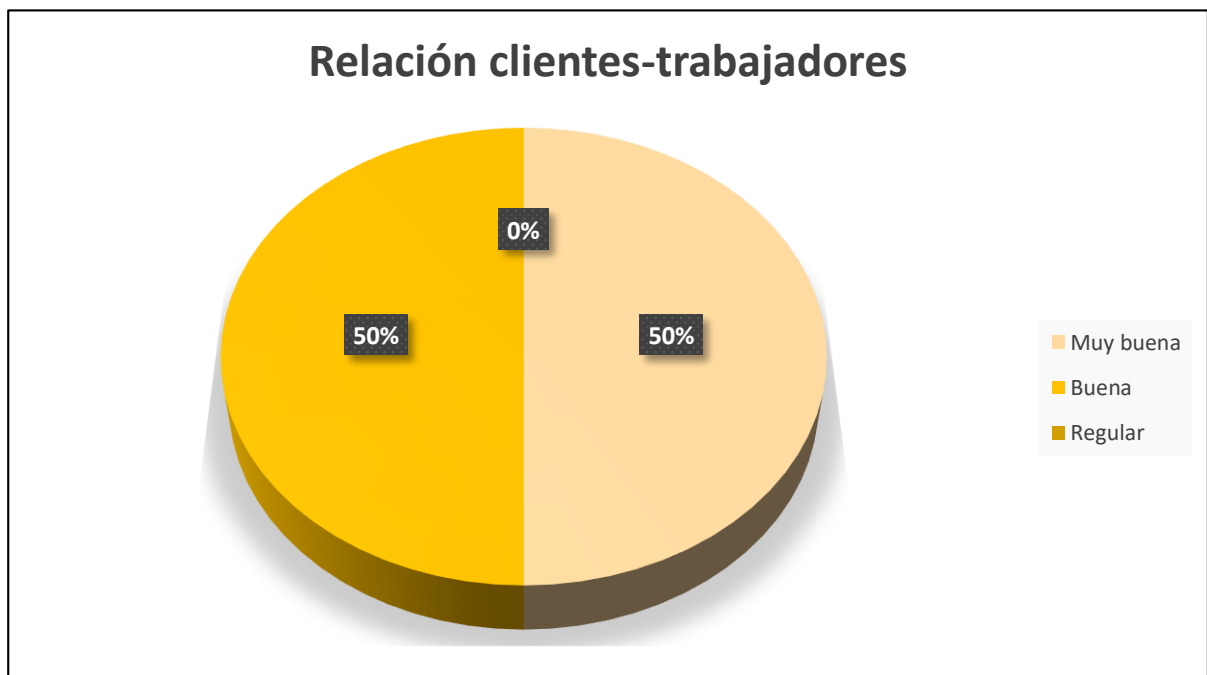
Pregunta 4. ¿Cómo definiría la relación entre clientes-trabajadores?

Tabla 10. Relación clientes-trabajadores

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	2	50%
Buena	2	50%
Regular	0	0%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: Las Autoras

Gráfico 7. Relación clientes-trabajadores



Elaborado por: Las Autoras

Análisis e interpretación: En base a la información recopilada mediante las encuestas es posible determinar que la mitad de las personas encuestadas lo cual hace referencia al 50% de manifiesta contar con una muy buena relación entre clientes-trabajadores; mientras que el otro 50% menciona tener una relación buena con los mismos; dejando un 0% de opinión acerca de relación regular entre clientes y trabajadores.

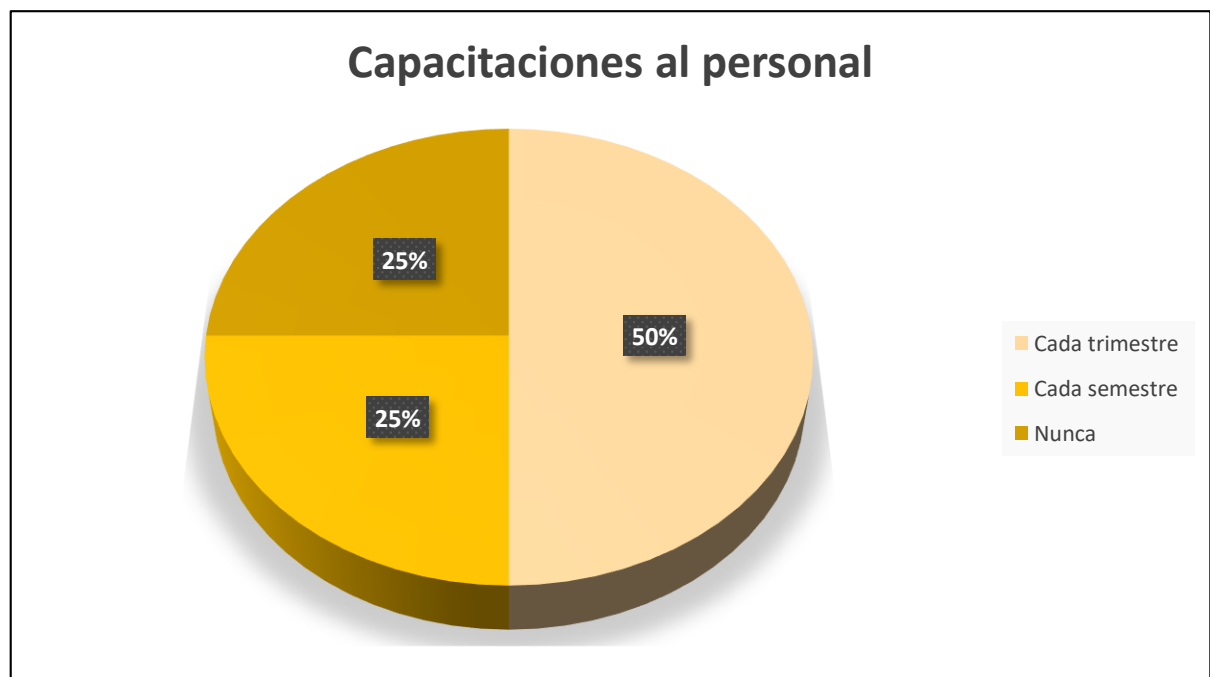
Pregunta 5. ¿Cada cuánto se realizan capacitaciones al personal del comercial?

Tabla 11. Capacitaciones al personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Cada trimestre	2	50%
Cada semestre	1	25%
Nunca	1	25%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: Las Autoras

Gráfico 8. Capacitaciones al personal



Elaborado por: Las Autoras

Análisis e interpretación: En base a la encuesta realizada se puede definir que un 50% de la muestra tomada, como son los empleados señalan que cada trimestre; es decir, cada 3 meses, se realizan capacitaciones al personal del comercial, con la finalidad de mejorar su desempeño laboral; mientras que un 25% manifiesta que estas capacitaciones se realizan cada semestre y 1 persona haciendo equivalencia al 25% manifiesta que no se han ejecutado capacitaciones en el Centro Comercial Noble.

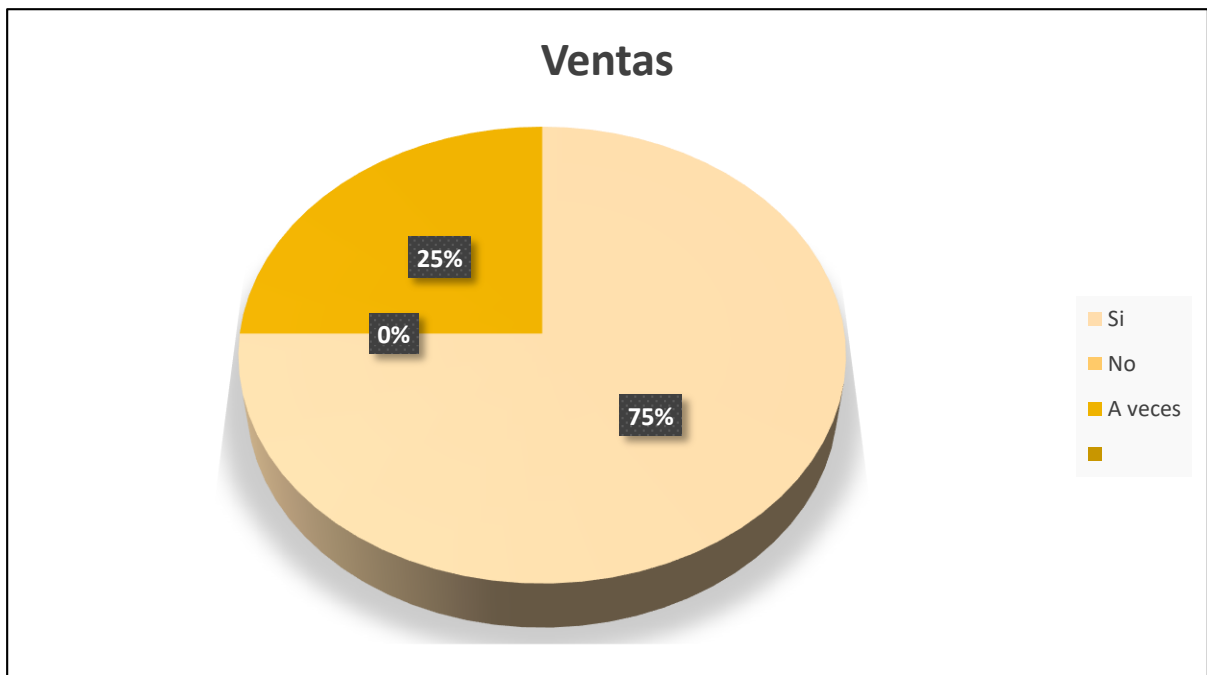
Pregunta 6. ¿Se lleva un control adecuado al momento de receiptar la mercadería?

Tabla 12. Control de la mercadería

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	0	0%
A veces	1	25%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: Las Autoras

Gráfico 9. Control de mercadería



Elaborado por: Las Autoras

Análisis e interpretación: Se puede observar mediante la gráfica que en la mayoría de las respuestas de los trabajadores manifestaron mediante un 75% que si cuse lleva un control adecuado al momento de receiptar la mercadería, mientras que el otro 25% define que solo se lo realizar a veces y no seguidamente; teniendo así un total de 100% de personas encuestadas.

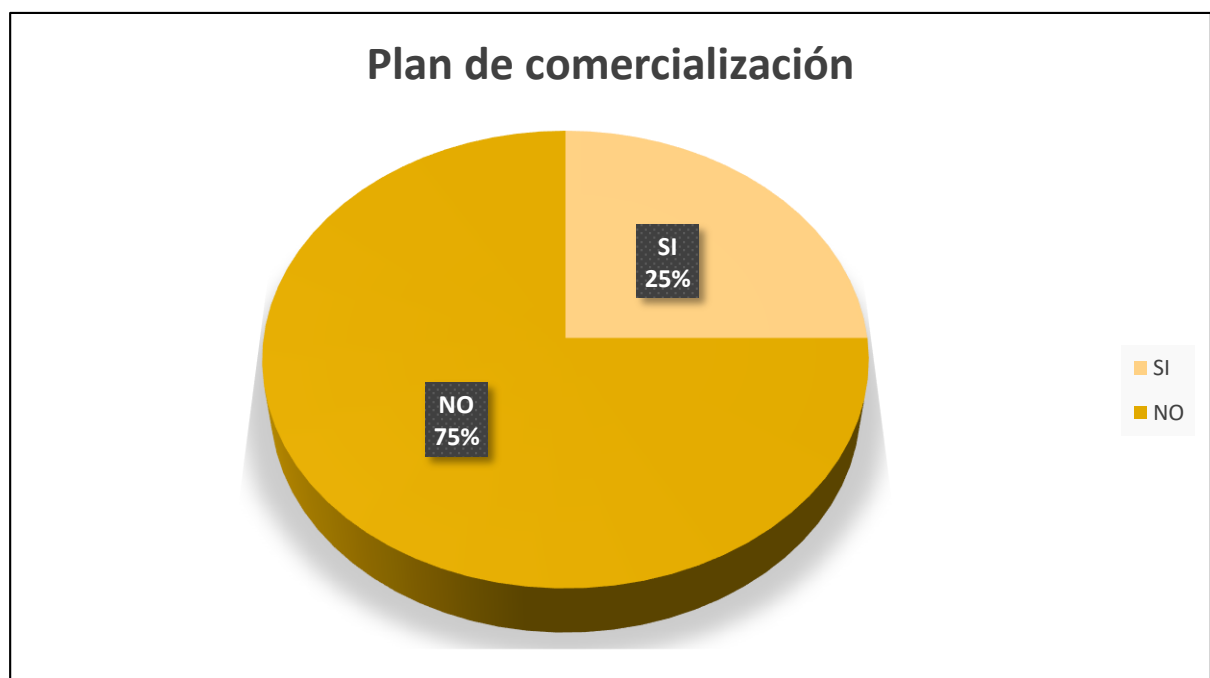
Pregunta 7. ¿Usted conoce si se cuenta con un plan establecido de comercialización de los productos?

Tabla 13. Plan de comercialización

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: Las Autoras

Gráfico 10. Plan de comercialización



Elaborado por: Las Autoras

Análisis e interpretación: De un total de 4 encuestados lo cual representa a un 100%, 3 empleados constituidos por un 75% mencionan que el Centro Comercial Noble si cuenta con un plan e comercialización de los productos; mientras 1 empleado representado por el 25% menciona que no conoce si el Comercial cuenta con dicho plan.

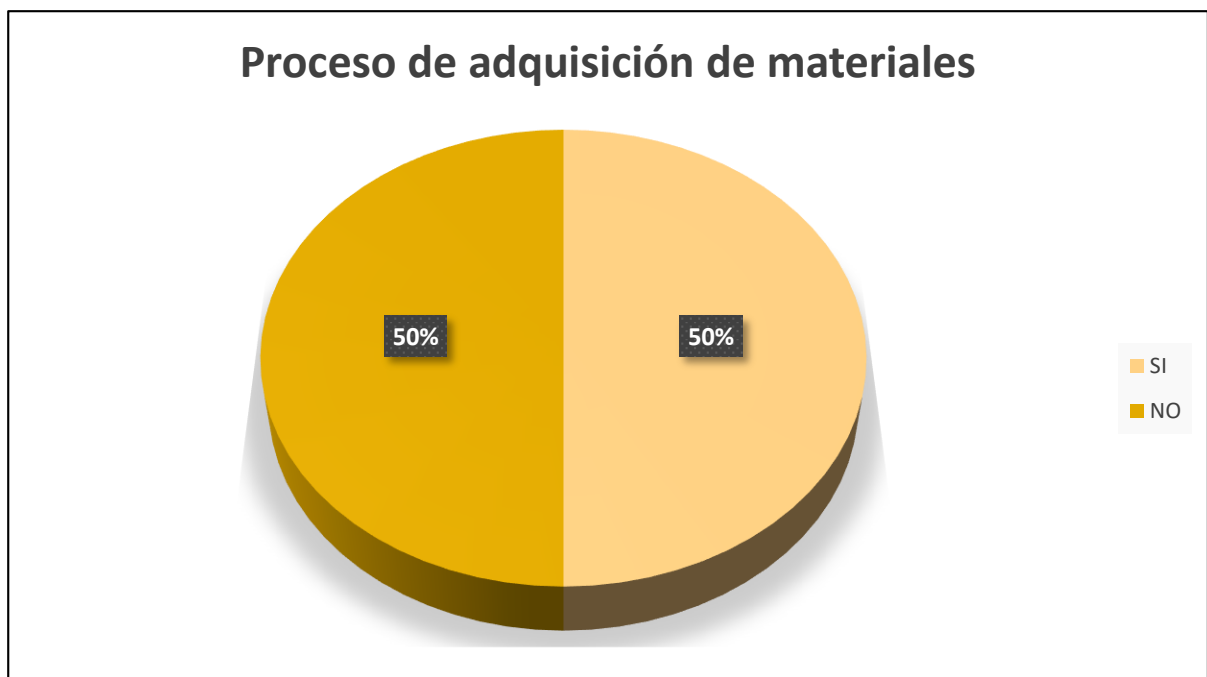
Pregunta 8. ¿Conoce usted el proceso de adquisición de materiales?

Tabla 14. Proceso de adquisición de materiales

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: Las Autoras

Gráfico 11. Proceso de adquisición de materiales



Elaborado por: Las Autoras

Análisis e interpretación: En base a la encuesta realizada se puede definir que un 50% de la muestra tomada, lo cual es un total de 2 trabajadores, señalaron que si conoce el proceso de adquisición de materiales; mientras que el otro 50% ,manifiesta no conoce cuál es el proceso que se lleva a cabo para la adquisición de materiales.

Pregunta 9. ¿Conoce usted si en el Comercial se usa un manual de procedimientos para la recepción de productos?

Tabla 15. Manual de procedimientos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	4	100%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: Las Autoras

Gráfico 12. Manual de procedimientos



Elaborado por: Las Autoras

Análisis e interpretación: Se puede observar que el total de los encuestados lo cual es la cantidad de 4 empleados, siendo representado por un 100% manifestaron no conocer si el Comercial cuenta con un manual de procedimientos para la recepción de productos, lo cual da a entender falta de información por parte del gerente hacia los trabajadores; por ende esto se presenta como una problemática hacia la gerencia, pues sus trabajadores no emplean un trabajo adecuado por la falta de información y de un manual de procedimientos.

Pregunta 10. ¿Se realiza revisión de los inventarios destinados para la venta?

Tabla 16. Revisión de inventarios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: Las Autoras

Gráfico 13. Revisión de inventarios



Elaborado por: Las Autoras

Análisis e interpretación: Se puede verificar mediante el gráfico y la tabla de frecuencias que el 100% de los encuestados mencionaron que si se realiza la respectiva revisión de los inventarios para la venta; por lo cual se comprende que existe confiabilidad en cuanto a revisión de inventarios.

13. AUDITORÍA DE GESTIÓN

CENTRO COMERCIAL “NOBLE”



Auditoría de Gestión

Periodo del 01 de enero al 31 de diciembre
del 2022

La Maná – Cotopaxi

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: H.I 1/3
		Marca: Ω
		Fecha: 10/04/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Conocimiento
Hoja de Índice		
Centro Comercial Noble		

Tabla 17. Hoja de índice

ÍNDICE	DENOMINACIÓN
A.P	ARCHIVO PERMANENTE
H.I	Hoja de Índice
H.M	Hoja de Marcas
PGAG	Plan General de Auditoría de Gestión
F1	FASE I – CONOCIMIENTO PRELIMINAR
P.Pr	Planificación Preliminar
C.S	Carta de solicitud
C.C	Carta de compromiso
P.A	Propuesta de Auditoría
C.A	Contrato de Auditoría
C.N	Carta de notificación
V.R	Visita y reconocimiento
O.E	Organigrama Estructural
E	Entrevista
F2	FASE II- PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
P.Es	Planificación Específica
MF	Matriz FODA
A.M.F	Análisis de la Matriz FODA

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 10/04/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	PT: H.I 3/3
		Marca: Ω
		Fecha: 10/04/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Conocimiento
Hoja de Índice		
Centro Comercial Noble		

C.C.C.I**Cuestionario de los Componentes de Control Interno**

M.R	Medición de los riesgos de Auditoría
H	Hallazgos
B.I.C.I	Borrador del Informe de Control Interno
I.C.I	Informe de Control Interno
F3	FASE III – EJECUCIÓN
E	Ejecución
P.D.V	Evaluar los procesos del departamento ventas
A	Análisis
H.A	Hallazgos de Auditoría
I.G	Indicadores de Gestión
F4	FASE IV – COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
C.R	Comunicación de los Resultados
B.I.A	Borrador del Informe de Auditoría
I.F.A	Informe Final de Auditoría

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 10/04/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores	PT: H.I 2/3
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 10/04/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G
	Correo: mz1029audi@gmail.com	N.Z.Z.C
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	Fase: Conocimiento	
Hoja de Índice		
Centro Comercial Noble		

F5**FASE V – SEGUIMIENTO****S****Seguimiento****V.R**

Verificación de Recomendaciones

Elaborado por: Las Autoras

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 10/04/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: H.M 1/1
		Marca: Ω
		Fecha: 10/04/2023
		Auditor:
		Fase: Conocimiento
Hoja de Marcas		
Centro Comercial Noble		

Tabla 18. Hoja de marcas

N°	MARCAS	CONCEPTO
1	Ω	Revisado
2	X	No Comprobado
3	€	Examinado
4	PT	Papeles de trabajo
5	Σ	Total
6	∞	Inspeccionado
7	ENT	Entrevista
8	≠	Sin Evidencias Suficientes
9	μ	Hallazgos
10	IA	Informe de Auditoría
11	O	Observación

Elaborado por: Las Autoras

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 10/04/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores	PT: P.G.A.G 1/9
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 11/04/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G
	Correo: mz1029audi@gmail.com	N.Z.Z.C
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	Fase: Conocimiento	
Plan General de Auditoría de Gestión		
Centro Comercial Noble		

Antecedentes.

El Centro Comercial Noble inició sus actividades comerciales el 19 de septiembre del 2000, como personas naturales; su propietario es el Sr Luis Eduardo Noble Tigselema; su RUC es 0501462014001, la actividad comercial a la que se dedica es a la venta al por menor de gran variedad de productos en los cuales los que predominan son: los productos alimenticios, bebidas o tabaco al igual que productos de primera necesidad y otros varios tipos de productos este comercial se encuentra ubicado en la Av. Quito y san Pablo.

Resumen de la Auditoría.

Se aplicó una Auditoría de Gestión al Centro Comercial Noble con el motivo de evaluar el departamento ventas de esta manera se llegó a confirmar de qué manera realizan la comercialización de sus productos; además, de verificar si se realizan un trabajo de manera eficiente dentro de la entidad al igual, que de parte de los trabajadores que se encuentren en cada una de las áreas que estén establecidas.

Objetivo de la Auditoría

- Realizar una Auditoría de Gestión en el departamento ventas y su incidencia en el proceso de comercialización del Centro Comercial Noble, periodo 2022.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 11/04/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: P.G.A.G 2/9
		Marca: Ω
		Fecha: 11/04/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Conocimiento
Plan General de Auditoría de Gestión		
Centro Comercial Noble		

El objetivo de esta auditoría consistió en estudiar los procesos del departamento ventas, a su vez se conoció la forma en la cual realizan la comercialización de sus productos, de esta manera se emitió al finalizar la auditoría un informe el cual se explicó de forma detallada los hallazgos encontrados, conforme a lo encontrado se realizaron las respectivas recomendaciones para el mejoramiento de la entidad.

Métodos.

Se ejecutó una entrevista al gerente y a la contadora con el fin de recabar información suficiente para la elaboración de la auditoría de gestión, además se aplicó encuestas a los empleados que trabajan en el Centro Comercial Noble lo mismo que sirvió como información importante para el análisis interno de la entidad.

Leyes y Normas.

Se aplicó las siguientes normas para la ejecución de la auditoría, las cuales están basadas en las Normas Internacionales de Auditoría:

NIA 210.- Acuerdo de los términos de trabajo.

NIA 230.- Documentación de Auditoría.

NIA 330.- Respuestas del auditor a los riesgos evaluados.

NIA 500.- Evidencia de Auditoría.

COSO I: Analiza el entorno de la organización con ello también evalúa los posibles riesgos entre otras cosas.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 11/04/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

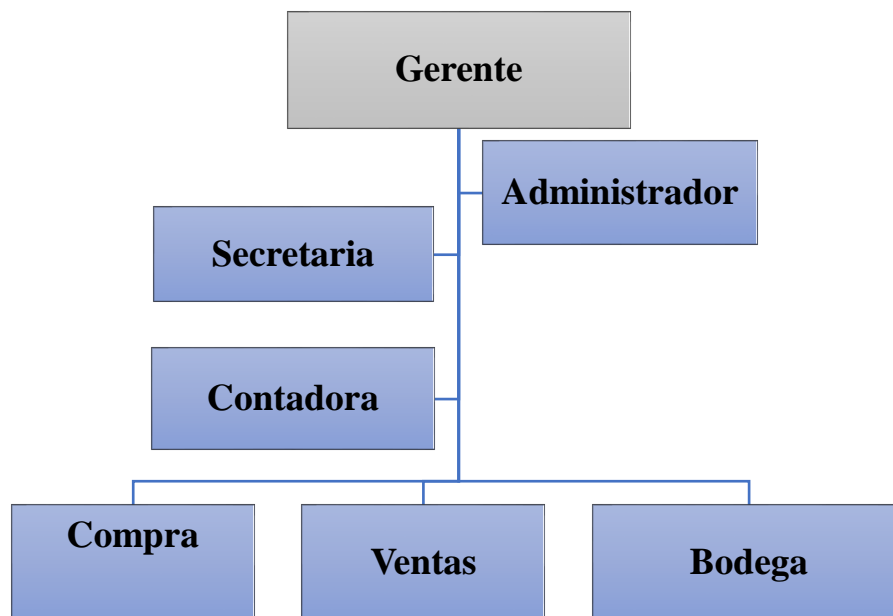
	M & Z Auditores	PT: P.G.A.G 3/9
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 11/04/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G
	Correo: mz1029audi@gmail.com	N.Z.Z.C
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	Fase: Conocimiento	
Plan General de Auditoría de Gestión		
Centro Comercial Noble		

Alcance de la Auditoría.

Se verificó mediante la Auditoría de Gestión el cumplimiento de los procesos que realizan en el departamento ventas, conforme a ello se cumplió con cada uno de los objetivos que anteriormente se habían planteado; este examen se cubrió desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2022, al finalizar se realizó el correspondiente informe de auditoría con las recomendaciones pertinentes.

Estructura Organizacional.

Gráfico 14. Organigrama Estructural



Elaborado por: Las Autoras


Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 11/04/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	PT: P.G.A.G 4/9
		Marca: Ω
		Fecha: 11/04/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Conocimiento
Plan General de Auditoría de Gestión		
Centro Comercial Noble		

Dentro de las funciones las cuales se establecen en la estructura organizacional se especifican de la siguiente manera:

- **Gerente:** Es la persona indicada la cual tiene la responsabilidad de llevar por buen camino a la empresa, y teniendo liderazgo con su equipo de trabajo.
- **Administrador:** Es quien está encargado de ejecutar y organizar el trabajo el cual se va a desempeñar en el transcurso del tiempo estimado.
- **Secretaria:** brinda apoyo al gerente y administrador, en los diferentes ámbitos como en informes o atendiendo llamadas de proveedores.
- **Contadora:** analiza y realiza estados financieros de la entidad, lleva acabo un riguroso orden en todos los trabajos contables que tenga que realizar.
- **Compras:** persona encargada de seleccionar proveedores, para comprar productos de buena calidad y a buen precio.
- **Ventas:** Es la persona la cual se encarga de organizar al equipo encargado de las ventas para poder lograr los objetivos planteados para las ventas en el año.
- **Bodega:** es quien supervisa todo lo que ocurre en ese departamento y el mismo es quien distribuye los productos con los que cuenta el comercial.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 11/04/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores	PT: P.G.A.G 5/9
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 11/04/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
	Correo: mz1029audi@gmail.com	Fase: Conocimiento
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022		
Plan General de Auditoría de Gestión		
Centro Comercial Noble		

Recursos a utilizarse.

En la auditoría de gestión se necesita diversos tipos de recursos a utilizarse para poder realizarla de una forma eficiente de esta manera el examen saldrá favorable.

Recursos humanos.

Los recursos humanos son una parte primordial en la auditoría de gestión, con ellos se trabaja en un total empeño para tener los resultados esperados al final del examen, de esta manera son de vital importancia que los mismos estén capacitados de todas las formas para trabajar con eficiencia en cada uno de los procesos que se den; con ello dichos recursos a utilizarse en la ejecución de la Auditoría de Gestión en el Centro Comercial “Noble” fueron:

Tabla 19. Recursos humanos

Cargo	Nombres	Iniciales
Jefe de Auditoría	Srta. Nallely Zulay Zamora Castro	N.Z.Z.C
Supervisor de Auditoría	Srta. Carla Janelly Morales Guano	C.J.M.G

Elaborado por: Las Autoras

Equipos y Materiales.

El equipo y material a utilizar fue el siguiente:

Tabla 20. Recursos materiales

	Descripción	Cantidad
Materiales	Hojas A4	3 resmas
	Carpetas	10
	Esferos	6
	Tinta	4
	Clips	3 cajas
	Laptop DELL	1
	Impresora EPSON	1

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 11/04/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: P.G.A.G 6/9
		Marca: Ω
		Fecha: 11/04/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Conocimiento
Plan General de Auditoría de Gestión		
Centro Comercial Noble		


Recursos Financieros.

Tabla 21. Recursos financieros

Audidores	Total Diario	
Jefe de Auditoría	\$13	
Supervisor de Auditoría	\$13	
Materiales	Cantidad	Precio Total
Hojas A4	3 resmas	\$12
Carpetas	10	\$15
Esferos	6	\$2,10
Tintas	4	\$38
Clips	3 cajas	\$3
Laptop DELL	1	648
Impresora EPSON	1	\$266

Elaborado por: Las Autoras

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 11/04/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores	PT: P.G.A.G 7/9
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 11/04/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G
	Correo: mz1029audi@gmail.com	N.Z.Z.C
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	Fase: Conocimiento	
Plan General de Auditoría de Gestión		
Centro Comercial Noble		

Base Legal.

La base legal sirve en el proceso de la Auditoría de Gestión para llevar un orden de manera adecuada por ambas partes, ya que son leyes dispuestas para la elaboración, cumplimiento y responsabilidad del auditor para ejecutar este proceso, las bases legales que se aplicaron fueron las siguientes:

- Normas de Auditoría Generalmente Aceptada (NAGAS).
- Normas Internaciones de Contabilidad (NIC).
- Normas Internacionales de Auditoría (NIA).
- Principio de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA).

Políticas Internas.

- El cliente debe estar satisfecho con su compra.
- Proporcionar productos de calidad.
- Mantener buenas relaciones entre clientes-empleados
- Contar con estrategias de marketing.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 11/04/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	PT: P.G.A.G 8/9
		Marca: Ω
		Fecha: 11/04/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Conocimiento
Plan General de Auditoría de Gestión		
Centro Comercial Noble		

Tiempo estimado:

El tiempo que se estimó para la ejecución de la Auditoría de Gestión en el Centro Comercial “Noble” fue:

- Días Laborables: 63
- Días Calendario: 93

Fecha de inicio y finalización de la Auditoría de Gestión.

Para la realización de la Auditoría de Gestión la firma M & Z Auditores, trabajando junto al Centro Comercial Noble se estableció el lapso de tiempo de 63 días laborables, que empezó el 10/04/2023 y finalizó en la fecha correspondiente al 10/07/2023

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 11/04/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------


	M & Z Auditores	PT: P.G.A.G 9/9
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 11/04/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G
	Correo: mz1029audi@gmail.com	N.Z.Z.C
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	Fase: Conocimiento	
Plan General de Auditoría de Gestión		
Centro Comercial Noble		

Tabla 22. Hoja de marcas

Nº	MARCAS	CONCEPTO
1	Ω	Revisado
2	X	No Comprobado
3	€	Examinado
4	PT	Papeles de trabajo
5	Σ	Total
6	∞	Inspeccionado
7	ENT	Entrevista
8	≠	Sin Evidencias Suficientes
9	μ	Hallazgos
10	IA	Informe de Auditoría
11	O	Observación

Elaborado por: Las Autoras

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 11/04/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	PT: P.F.I.C.P 1/2
		Marca: €
		Fecha: 12/04/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Conocimiento preliminar
Programa Fase I – Conocimiento Preliminar		
Programa Fase I		
Centro Comercial Noble		

Objetivo: Evaluar de forma directa al Centro Comercial Noble, con el motivo de tener conocimiento sobre los diferentes procesos que se realizan o los objetivos que se han planteado para el año.

Tabla 23. Programa Fase I

Nº	ACTIVIDADES	Ref. P/t	FECHA	RESPONSABLES	HORAS
1	Programa Fase I: Conocimiento Preliminar	P.F.I C.P	12/04/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	2
2.	Recepción de la Carta de Solicitud de la Auditoría por parte del Sr Luis Eduardo Noble	C.S	13/04/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	2
3	Elaboración de la Carta de Compromiso para la ejecución de la Auditoría.	C.C	14/04/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	2
4	Propuesta de la Auditoría de Gestión.	P.A	17/04/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	4
5	Contrato para los servicios que se darán por la elaboración de la Auditoría de Gestión.	C.A	18/04/2023 19/04/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	5

Examinado: €	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 12/04/2023
------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores	PT: P.F.I.C.P 2/2
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: €
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 12/04/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G
	Correo: mz1029audi@gmail.com	N.Z.Z.C
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022		Fase: Conocimiento preliminar
Fase I – Conocimiento Preliminar		
Programa Fase I		
Centro Comercial Noble		

Nº	ACTIVIDADES	Ref. P/t	FECHA	RESPONSABLES	HORAS
6	Carta de notificación dirigida al gerente para el inicio de la Auditoría.	C.N	20/04/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	2
7	Visita y Reconocimiento del Centro Comercial Noble.	V.R	21/04/2023 Al 24/04/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	4
8	Solicitud del Organigrama Estructural del Centro Comercial “Noble”	O.E	25/04/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	1
9	Elaboración del cuestionario y entrevista al Sr. Luis Eduardo Noble.	E	26/04/2023 27/04/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	2
TOTAL					24

Elaborado por: Las Autoras

Examinado: €	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 12/04/2023
------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores	PT: C.S 1/1
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 13/04/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G
	Correo: mz1029audi@gmail.com	N.Z.Z.C
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	Fase: Conocimiento preliminar	
Carta de Solicitud de Auditoría de Gestión		
Centro Comercial Noble		

La Maná, 13 de abril del 2023

Srta. Nallely Zamora Castro.

Jefe de Auditoría de M&Z Auditores.

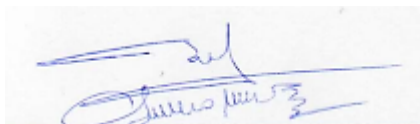
De mi consideración:

De manera respetuosa me dirijo a usted para expresarle un cordial y afectuoso saludo, a su vez deseándole los mejores de los éxitos en su trabajo.

Me dirijo a usted para solicitarle que su firma auditora realice una Auditoría de Gestión en el Centro Comercial “Noble”, con el objetivo de dar verificación de cada uno de los procesos que realiza la empresa en el departamento compras de igual manera al proceso de comercialización, siendo de esta manera facilitarnos un informe de forma detallada y entendible con sus recomendaciones respectivas para poder poner en práctica y mejorar internamente las falencias que se presenten en el transcurso de la evaluación

Sin otro particular, me despido de usted con sentimientos de alta consideración y estima personal.

Atentamente,



Sr. Luis Eduardo Noble
Gerente

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 13/04/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	PT: C.C 1/1
		Marca: Ω
		Fecha: 14/04/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Conocimiento preliminar
Carta de Compromiso		
Centro Comercial Noble		

La Maná, 14 de abril del 2023

Sr. Luis Eduardo Noble.

Gerente del Centro Comercial Noble Cabrera.

Considerando su invitación para que nuestra firma auditora M&Z Auditores, para que efectuemos una Auditoría de Gestión en el Centro Comercial “Noble”, por este medio damos la respuesta, que se confirma que realizaremos la evaluación a su comercial, de esta manera ponemos al tanto que se llevará acabo con las Normas Internacionales de Auditoría, teniendo en total transparencia todo el trabajo que se realizará.

Conforme se evaluará cada uno de los procesos que se realizan en el departamento ventas de igual manera en el proceso de comercialización, siendo así daremos nuestro informe final de auditoría con todos los hallazgos que se encuentre con sus conclusiones y recomendaciones claras, para que con ello mejoren las falencias encontradas en su entidad.

Esperamos el apoyo suficiente de parte de usted y sus trabajadores, con la información que necesitemos para realizar la auditoría.

Atentamente,



Srta. Nallely Zamora

Jefe de Auditoría

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 14/04/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores	PT: P.A 1/3
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 17/04/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
	Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	Fase: Conocimiento preliminar
Propuesta de Auditoría		
Centro Comercial Noble		

La Maná, 17 de abril del 2023

Sr. Luis Eduardo Noble.

Gerente del Centro Comercial Noble Cabrera.

Presente,

Con la aceptación que se tiene sobre la realización de la Auditoría de Gestión, es un placer presentar nuestra propuesta de auditoría, la cual es realizada con el objetivo de cubrir todos los parámetros necesarios para tener un rendimiento eficiente al momento de empezar toda la evaluación.

1. Objetivo

Ejecutar una Auditoría de Gestión en el Centro Comercial “Noble”, dentro del periodo que establece del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022, aplicando todas las normativas vigentes y leyes que rijan al correcto procedimiento de una auditoría, realizando así los procedimientos de forma transparente para que al momento de dar una opinión sea favorable para la entidad, de esta manera entregar las recomendaciones correspondientes al gerente.

2. Naturaleza de la Auditoría.

Auditoría de Gestión.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 17/04/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: P.A 2/3
		Marca: Ω
		Fecha: 17/04/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Conocimiento preliminar
Propuesta de Auditoría		
Centro Comercial Noble		

1. Alcance.

Se conocerá mediante la evaluación como se manejan los procesos en el departamento de ventas y la comercialización de los productos, de esta manera se dará un informe con lo encontrado, de esta forma dar las respectivas recomendaciones para el mejoramiento general.

2. Periodo y Plazo.

La Auditoría se realizará del periodo que comprende desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 y se ejecutará en un plazo de 63 días laborables conforme a lo que se explica en el contrato de auditoría.

3. Equipo de trabajo

La firma auditora M&Z Auditores, cuenta con personal netamente capacitado para realizar todos los procedimientos de auditoría, trabajamos de manera eficaz y eficiente, cumpliendo con todas las normativas vigentes para que nuestro trabajo sea de calidad, teniendo, así como resultado información necesaria para el mejoramiento de su comercial.

El personal que está a cargo de la auditoría es el siguiente:

Tabla 24. Personal a cargo

Cargo	Nombres
Jefe de Auditoría	Srta. Nallely Zulay Zamora Castro
Supervisor de Auditoría	Srta. Carla Janelly Morales Guano

Elaborado por: Las Autoras

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 17/04/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	PT: P.A 3/3
		Marca: Ω
		Fecha: 17/04/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Conocimiento preliminar
Propuesta de Auditoría		
Centro Comercial Noble		

4. Honorarios.

No se contará con ningún honorario por el motivo que esta auditoría que se realizará tiene el objetivo de la obtención del título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión “La Maná”.

Atentamente,



Srta. Nallely Zamora
Jefe de Auditoría



Srta. Carla Morales
Supervisor de Auditoría

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 17/04/2023
----------------	-----------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores	PT: C.A 1/3
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 18/04/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G
	Correo: mz1029audi@gmail.com	N.Z.Z.C
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	Fase: Ejecución	
Contrato de Auditoría		
Centro Comercial Noble		

En el Cantón La Maná, 12 de abril del 2023, por parte contratante el **Sr Luis Eduardo Noble gerente del Centro Comercial “Noble”**, y por otra parte **M&Z Auditores** que se denominara como “AUDITOR”, empresa legalmente establecida en el país con todos los permisos necesarios ubicada en el Recinto El Toquillal, vía a Quevedo km 5.

PRIMERA. – DATO.

El Centro Comercial Noble que está ubicado en Av. Quito y San Pablo, disponiendo de los servicios profesionales que brinda la firma auditora M&Z Auditores para la ejecución de la Auditoría de Gestión del periodo 2022.

SEGUNDA. – DEL OBJETO DEL CONTRATO.

La firma auditora esta predispuesta a restar sus servicios de auditoría de gestión con ello llevar de manera eficiente la evaluación del departamento ventas y al proceso de comercialización de los productos, correspondiente al periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2022. El examen de auditoría ayudará a la determinación de las deficiencias, irregularidades o alguna posible debilidad que se encuentre en el transcurso del proceso, con ello se emitirá un informe de auditoría el cual se basará en todo lo encontrado el mismo que estará realizado en base a las Normas Internacionales de Auditoría, para que se lleve el trabajo con mayor transparencia el contratista entregará la mayor información posible para poder realizar el estudio.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 17/04/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores	PT: C.A 2/3
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 18/04/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G
	Correo: mz1029audi@gmail.com	N.Z.Z.C
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	Fase: Conocimiento preliminar	
Contrato de Auditoría		
Centro Comercial Noble		

TERCERA. – LUGAR DE TRABAJO.

Se compromete el contratista a realizar la ejecución de la Auditoría de Gestión en el Centro Comercial “Noble” en la Av. Quito y San Pablo del Cantón La Maná.

CUARTA. – RESPONSABLE.

Las personas responsables de esta auditoría son las Señoritas Nallely Zamora y Carla Morales, la Srta. Nallely Zamora es la representante de igual forma encargada de la ejecución de la auditoría, se presentará las carpetas profesionales de cada persona que actuará en el proceso. Los auditores trabajaran de forma independiente, responsable además llevando la ética del profesional siempre presente actuando con veracidad en cada uno de los documentos que se realicen, si algún momento ingresa más personal a trabajar en la auditoría se presentará con anterioridad al contratista.

QUINTA. – REMUNERACIÓN.

No se contará con ningún tipo de remuneración por el motivo que esta auditoría que se realizará tiene el objetivo de la obtención del título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión “La Maná”.

SEXTA. – PLAZO

La firma auditora tiene el compromiso de entregar el informe de auditoría en los 63 días plazo que se estableció en el contrato a partir de la fecha ya señalada.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 19/04/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: C.A 3/3
		Marca: Ω
		Fecha: 18/04/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Conocimiento preliminar
Contrato de Auditoría		
Centro Comercial Noble		

SÉPTIMA. – CONFIDENCIALIDAD.

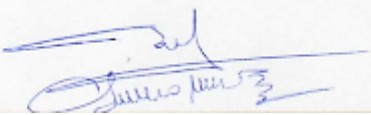
Las personas encargadas de la auditoría tendrán información importante de la empresa, lo cual nadie más podrá tener acceso a la misma, los contratistas tendrán que guardar absoluta confidencialidad y silencio, tienen totalmente prohibido divulgar alguna cuestión significativa del comercial.

OCTAVA. – RELACIÓN LABORAL.

Las personas que realizaran la auditoría no podrán tener ningún vínculo el cual llegue afectar a la auditoría, por esta razón se establece que las personas que actúen en el mismo sean personas independientes al contratante, de esta forma se evitará incumplir con las éticas profesionales que tiene el auditor.

NOVENA. – JURISDICCIÓN.

Las dos partes están de acuerdo a lo establecido en el contrato de auditoría por consiguiente da por finalizado todos los parámetros establecidos, se confirmará con las firmas de ambas partes.



Sr. Luis Eduardo Noble
Gerente



Srta. Nallely Zamora
Jefe de Auditoría

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 19/04/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores	PT: C.N 1/1
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 20/04/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G
	Correo: mz1029audi@gmail.com	N.Z.Z.C
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	Fase: Conocimiento preliminar	
Carta de Notificación		
Centro Comercial Noble		

Sr. Luis Eduardo Noble

Gerente del Centro Comercial “Noble”.

Conforme a los días posteriores se nos hizo llegar una solicitud a nuestra firma auditora con la finalidad de la elaboración de una Auditoría de Gestión en el Centro Comercial “Noble”, de esta forma se le notifica, que el trabajo que está coordinado se realizará el 21 de abril del 2023. De esta manera se les recuerda, que tiene que tener todos los documentos necesarios al igual que la predisposición de todas las personas que integran en comercial para poder realizar un excelente trabajo el cual al finalizar se recomendaciones que favorezcan a la empresa en todos los ámbitos.

Sin más de notificar nos despedimos.


Atentamente,



Srta. Nallely Zamora

Jefe de Auditoría

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 20/04/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: V.R 1/1
		Marca: Ω
		Fecha: 21/04/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Conocimiento preliminar
Visita y reconocimiento		
Centro Comercial Noble		

Reseña Histórica

El Centro Comercial Noble inició sus actividades comerciales el 19 de septiembre del 2000, como personas naturales; su propietario es el Sr Luis Eduardo Noble Tigselema; su RUC es 0501462014001, la actividad comercial a la que se dedica es a la venta al por menor de gran variedad de productos en los cuales los que predominan son: los productos alimenticios, bebidas o tabaco al igual que productos de primera necesidad y otros varios tipos de productos este comercial se encuentra ubicado en la Av. Quito y san Pablo.

Políticas internas del departamento ventas

- El cliente debe estar satisfecho con su compra.
- Proporcionar productos de calidad.
- Mantener buenas relaciones entre clientes-empleados
- Contar con estrategias de marketing.

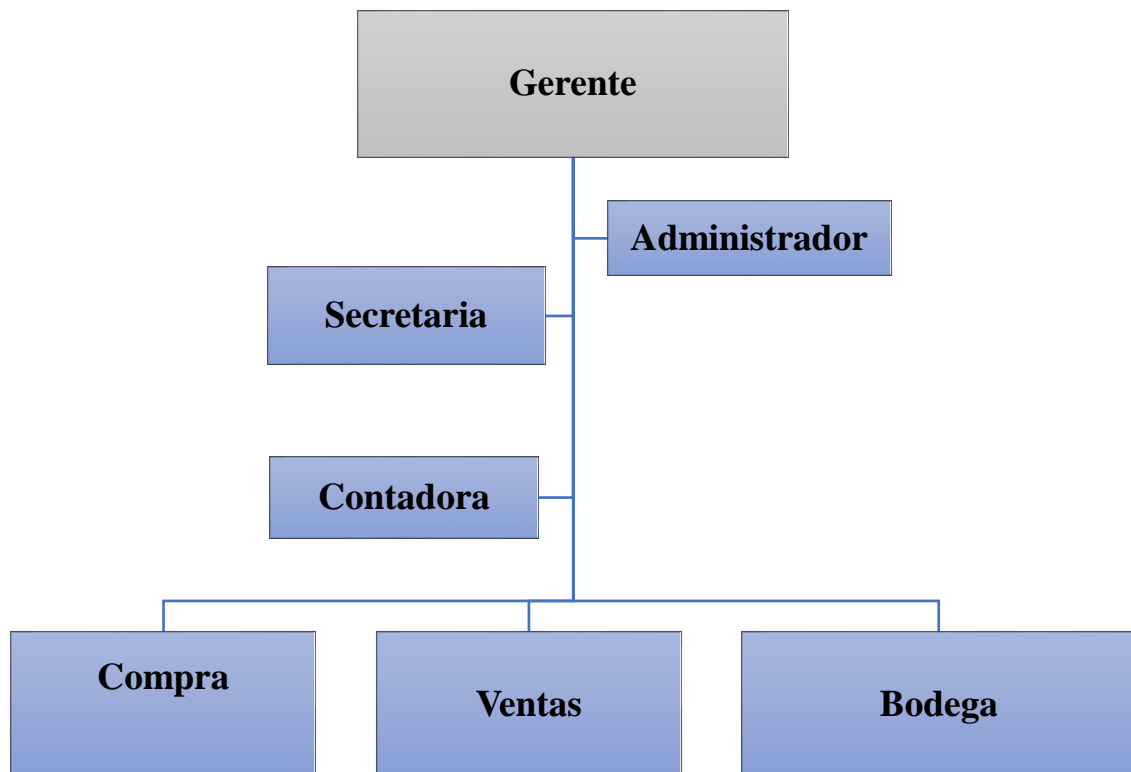
Valores del Centro Comercial Noble

- Responsabilidad y respeto en el área de labores
- Buen trato hacia los clientes externos
- Puntualidad
- Responsabilidad con las tareas asignadas

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 24/04/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818	PT: O.E 1/1
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Marca: ∞
	Correo: mz1029audi@gmail.com	Fecha: 25/04/2023
	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Conocimiento preliminar
Visita y reconocimiento		
Centro Comercial Noble		

Gráfico 15. Organigrama estructural del Centro Comercial Noble



Elaborado por: Las Autoras


Inspeccionado: ∞	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 25/04/2023
---------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: E 1/3
		Marca: Ω
		Fecha: 26/04/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Conocimiento preliminar
Entrevista		
Centro Comercial Noble		

Cuestionario de la entrevista:

1. ¿Cuál es la actividad económica de la empresa?
2. ¿Conoce usted que es un manual de procedimientos?
3. ¿Se cuenta con un control adecuado de los inventarios del comercial? ¿Con qué sistema de lo maneja?
4. ¿De qué manera se llevan a cabo los procesos de comercialización de los productos?
5. ¿Cuál es el procedimiento para la selección de los proveedores?
6. ¿Quién es la persona encargada del departamento ventas y cuál es su función principal?
7. ¿Se cuenta con políticas y normas las cuales estén basadas en las actividades del departamento ventas?
8. ¿Existe algún procedimiento para la selección del personal que va a ingresar a laborar en el Comercial?
9. ¿Está usted de acuerdo con que se realice una auditoría de gestión al departamento ventas y al proceso de comercialización del Comercial?
10. ¿El personal que realiza las ventas es capacitado constantemente?

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 26/04/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores	PT: E 2/3
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: ENT
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 27/04/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com	Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
	Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	Fase: Conocimiento preliminar
Entrevista		
Centro Comercial Noble		

1. ¿Cuál es la actividad económica de la empresa?

La principal actividad económica del Comercial es la venta víveres de primera necesidad, mediante lo cual se busca satisfacer las necesidades de la población Lamanense.

2. ¿Conoce usted que es un manual de procedimientos?

No tengo conocimiento acerca de lo que es un manual de procedimientos, pero me parece buena idea conocer acerca del tema, para aplicarlo en el Comercial.

3. ¿Se cuenta con un control adecuado de los inventarios del comercial? ¿Con qué sistema se lo maneja?

Actualmente si se cuenta con un control adecuado de los inventarios, mismo que es manejado mediante un sistema de fastPOS, mismo que ayuda a administrar las ventas, inventarios, facturas y demás aspectos.

4. ¿De qué manera se llevan a cabo los procesos de comercialización de los productos?

Los procesos de comercialización se los llevan a cabo de diferentes maneras, una de ellas es virtualmente, se receptan pedidos mediante el correo electrónico y a su vez se envía la entrega con empleados de confianza que conozcan acerca de atención al cliente; para ofrecer un servicio de calidad.

5. ¿Cuál es el procedimiento para la selección de proveedores?

El procedimiento para la selección de proveedores es identificar en primer lugar las necesidades del comercial y sobre todo de los clientes; antes de relacionarnos con algún proveedor hacemos un análisis previo del mismo, para verificar que las condiciones son favorables para el Comercial.

6. ¿Quién es la persona encargada del departamento ventas y cuál es su función principal?

La persona encargada es la licenciada Arianna Herrera, entre sus funciones principales destacan el ingreso de productos y control del comercio de los mismos, además de verificar puntos de ventas de los clientes ya existentes y posibles clientes nuevos.

Entrevista: ENT	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 27/04/2023
---------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores	PT: E 3/3
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: ENT
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 27/04/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G
	Correo: mz1029audi@gmail.com	N.Z.Z.C
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	Fase: Conocimiento preliminar	
Entrevista		
Centro Comercial Noble		

7. ¿Quién es la persona encargada del departamento ventas y cuál es su función principal?

La persona encargada es la licenciada Arianna Herrera, entre sus funciones principales destacan el ingreso de productos y control del comercio de los mismos, además de verificar puntos de ventas de los clientes ya existentes y posibles clientes nuevos; de la misma manera realizar el pago a proveedores.

8. ¿Se cuenta con políticas y normas las cuales estén basadas en las actividades del departamento ventas?

Si se cuenta con políticas y normas basadas en el departamento ventas, una de ellas es la política de calidad y otra de las que considero más importante es el sistema medioambiental.

9. ¿Existe algún procedimiento para la selección del personal que va a ingresar a laborar en el Comercial?

Si existe un procedimiento, mismo que se lleva a cabo mediante publicidades tanto en redes sociales y radio; además al momento de receptor las carpetas de nuevo ingreso se verifica que los postulantes cuenten con un título de bachiller.

10. ¿Está usted de acuerdo con que se realice una auditoría de gestión al departamento ventas y al proceso de comercialización del Comercial?

Si estoy de acuerdo, porque es algo necesario puesto que nunca se ha realizado una auditoría dentro del Comercial; además, mediante la auditoría se puede receptor las recomendaciones pertinentes y ponerlas en práctica para la mejora del Comercial.

11. ¿El personal que realiza las ventas es capacitado constantemente?

El personal no es capacitado constantemente, pro si de vez en cuando, como por ejemplo cada trimestre o cuando la situación lo amerite.

Entrevista: ENT	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 27/04/2023
---------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	PT: P.F.II P.E 1/2
		Marca: €
		Fecha: 28/04/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Programa Fase II: Planificación Específica		
Programa Fase II		
Centro Comercial Noble		

Objetivo: Estudiar cada una de las actividades establecidas para el desarrollo de la planificación de auditoría.

Tabla 25. Programa Fase II

Nº	ACTIVIDADES	Ref. P/t	FECHA	RESPONSABLES	HORAS
1	Programa Fase II: Planificación Específica.	P.F.II P.E	28/04/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	2
2.	Aplicación de la matriz FODA al Centro Comercial “Noble”	M.F	02/05/2023 03/05/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	4
3	Análisis de la matriz FODA elaborada al Centro Comercial “Noble”	A.M.F	04/05/2023 05/05/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	4
4	Cuestionario y evaluación de los componentes del Control Interno	C.C.I	08/05/2023 Al 12/05/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	6
5	Determinación de los riesgos de control, riesgo inherente, riesgo de detección, con su respectivo análisis e interpretación.	D.R	15/05/2023 16/05/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	4
6	Presentación de los riesgos obtenidos.	P.R	17/05/2023 19/05/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	4

Examinado: €	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 28/04/2023
------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: P.F.II.P.E 2/2
		Marca: €
		Fecha: 28/04/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
Fase: Planificación Específica		
Programa Fase II: Planificación Específica		
Programa Fase II		
Centro Comercial Noble		

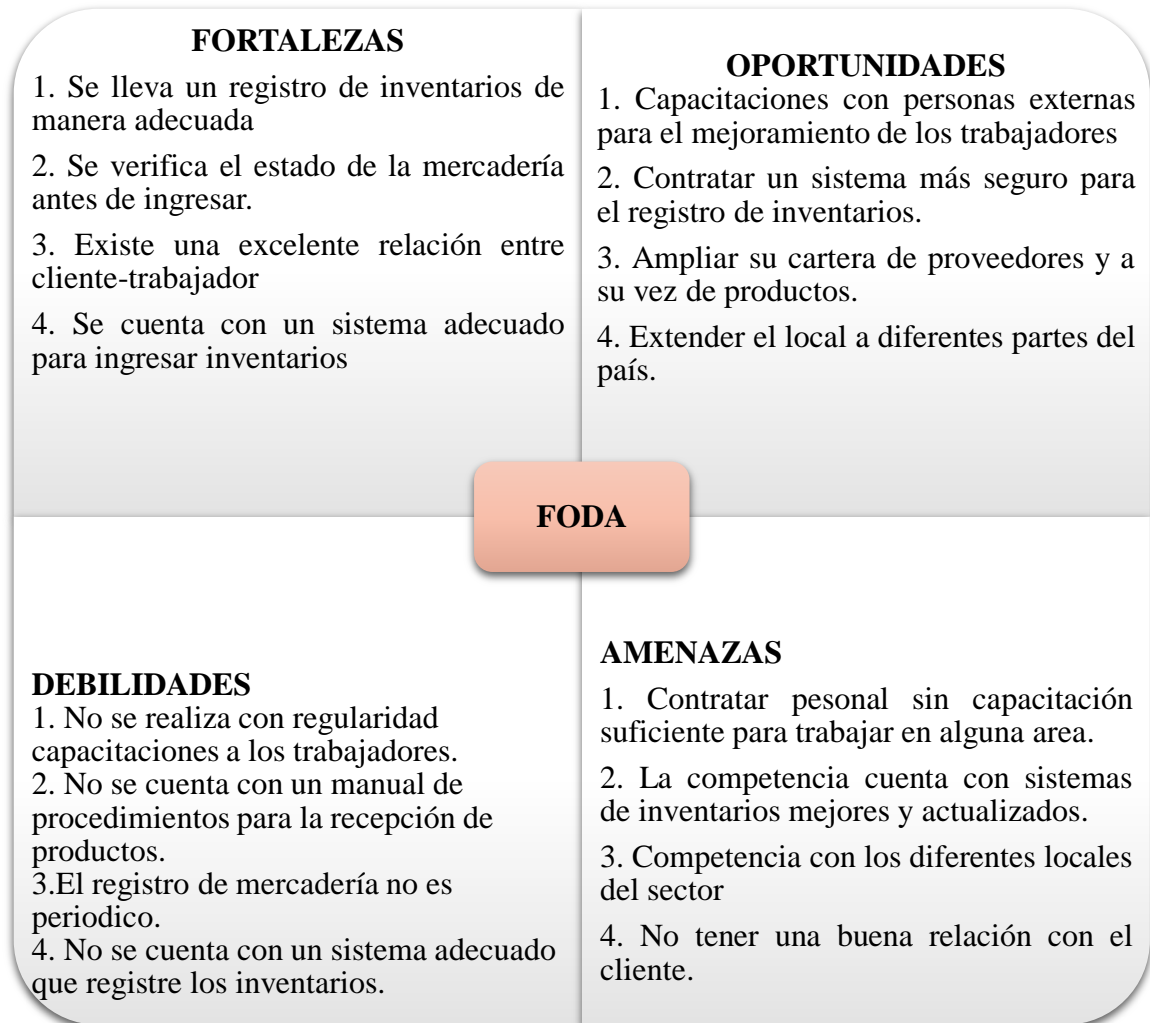
N°	ACTIVIDADES	Ref. P/t	FECHA	RESPONSABLES	HORA S
7	Elaboración de los hallazgos	H.	22/05/2023 Al 26/05/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	6
9	Borrador del informe de control interno	B.I.C.I	29/05/2023 Al 02/06/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	6
10	Informe de Control Interno	I.C.I	05/06/2023 09/06/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	4
TOTAL					40

Elaborado por: Las Autoras

Examinado: €	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 28/04/2023
------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: M.F 1/1
		Marca: ∞
		Fecha: 02/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica n
Matriz FODA		
Centro Comercial Noble		

Gráfico 16. Matriz FODA



Elaborado por: Las Autoras

Inspeccionado: ∞	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 03/05/2023
---------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: A.M.F 1/3
		Marca: ∞
		Fecha: 04/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
Fase: Planificación Específica		
Análisis de la Matriz FODA		
Centro Comercial Noble		

Matriz de correlación fortalezas y oportunidades.

- Si la fortaleza tiene una relación con la oportunidad = 5
- Si la fortaleza no tiene relación con la oportunidad = 1
- Si la fortaleza y la oportunidad tienen mediana relación = 3

Tabla 26. Matriz de correlación

F \ O	F1	F2	F3	F4	TOTAL
O1	1	3	3	1	8
O2	5	3	1	5	14
O3	3	1	5	1	10
O4	1	1	5	3	12
TOTAL	10	8	14	8	42

Elaborado por: Las Autoras

Inspeccionado: ∞	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 05/05/2023
----------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: A.M.F 2/3
		Marca: ∞
		Fecha: 04/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Análisis de la Matriz FODA		
Centro Comercial Noble		

Matriz de correlación debilidades y amenazas.


- Si la debilidad tiene una relación con la amenaza = 5
- Si la debilidad no tiene relación con la amenaza = 1
- Si la debilidad y la amenaza tienen mediana relación = 3

Tabla 27. Matriz de correlación

D \ A	D1	D2	D3	D4	TOTAL
A1	5	1	1	1	8
A2	1	1	5	5	12
A3	5	3	3	5	16
A4	5	1	1	1	8
TOTAL	16	6	10	12	44

Elaborado por: Las Autoras

Inspeccionado: ∞	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 05/05/2023
----------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: A.M.F 3/3
		Marca: ∞
		Fecha: 04/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Análisis de la Matriz FODA		
Centro Comercial Noble		


MATRIZ PRIORIZADA

Tabla 28. Matriz priorizada

CÓDIGO	VARIABLES
FORTALEZAS	
F1	Se lleva un registro de inventarios de manera adecuada
F3	Buena relación entre cliente-trabajador
DEBILIDADES	
D1	No existe capacitación constante
D4	No se cuenta con un sistema adecuado que registre los inventarios.
OPORTUNIDADES	
O2	Un sistema de registro más seguro
O4	Extender el local a diferentes partes del país
AMENAZAS	
A2	La competencia cuenta con sistemas de inventarios mejores y actualizados.
A3	Competencia

Elaborado por: Las Autoras

Inspeccionado: ∞	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 05/05/2023
---------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: E.C.I 1/14
		Marca: Ω
		Fecha: 08/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Evaluación de Control Interno		
Centro Comercial Noble		

Componente: Ambiente de control

Objetivo: Verificar si el ambiente en el cual se trabaja dentro del departamento ventas es favorable en todos los aspectos necesarios

Tabla 29. Evaluación de control interno, ambiente de control

N°	PREGUNTA	POND,	SI	NO	OBSERVACIÓN
	Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos				
1	¿El personal conoce la misión y visión de la empresa?	6	6		
2	¿Se realiza capacitaciones para el mejoramiento del desempeño de los empleados?	6	6		.
3	¿Prevalece la ética entre los trabajadores?	6	6		
	Establece estructura, autoridad y responsabilidad				
4	¿Cada empleado trabaja en un área destinada a su capacidad?	6	6		
5	¿Se cuenta con buena comunicación entre empleados y gerente?	6	6		
	Hace cumplir con la responsabilidad				
6	¿Se cuenta con políticas establecidas dependiendo de la empresa?	6	3	3	O1: No se cuenta con políticas específicas.
7	¿Existe un manual establecido para el proceso de ventas?	6		6	O2: No se cuenta con un manual de procedimientos para el área de ventas.
	TOTAL Σ	42	33	9	

Elaborado por: Las Autoras

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 12/05/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: E.C.I 2/14
		Marca: Ω
		Fecha: 08/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Evaluación de Control Interno: Ambiente de control		
Centro Comercial Noble		

Tabla 30. Evaluación de control interno

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	33
PONDERACIÓN:	PT=	42
NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PT x 100	NC=	78,57%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI=100% - NC%	RI=	21,43%
CALIFICACIÓN DE RIESGO		BAJO

CT	33	RIESGO	ENFOQUE
PT	42		
NC	78,57%	ALTO	
RI	21,43%	BAJO	EFFECTIVO – CUMPLIMIENTO


NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Elaborado por: Las Autoras

INTERPRETACIÓN: Conforme al componente de ambiente de control se puede establecer que el nivel de confianza es de 78,57%, con el porcentaje restante que corresponder al nivel de riesgo con un 21,43%, de esta manera se concluye que el Centro Comercial “Noble” se tiene controlado todo lo que se realiza en cada departamento bajo control.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 12/05/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

 AUDITORES	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: E.C.I 3/14
		Marca: Ω
		Fecha: 08/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Evaluación de Control Interno		
Centro Comercial Noble		

Componente: Evaluación de riesgos

Objetivo: Verificar que se cuente con cada una de las medidas apropiadas para el cumplimiento de las actividades cotidianas del departamento ventas.

Tabla 31. Evaluación de control interno, evaluación de riesgos

Nº	PREGUNTA	POND.	SI	NO	OBSERVACIÓN
	Identifica y analiza los riesgos importantes				
1	¿Se capacita a los empleados para prevenir riesgos que podrían ocurrir en el trabajo?	6	6		
2	¿Las metas anuales a cumplirse en el centro comercial son expuestas a todo el personal?	6	6		
3	¿Los proyectos establecidos para el comercial, tiene prevención contra desastres?	6	2	4	O3: Una persona establece que no se cuenta con un plan de contingencia en caso de desastres naturales.
4	¿Se cuenta con planes de contingencia para desastres naturales?	6	6		
5	¿El gerente es una persona capaz para tomar decisiones dentro de la entidad?	6	6		
7	¿El gerente supervisa el departamento de ventas?	6	6		
8	¿El departamento ventas cuenta con sistemas actualizados para la seguridad de la información?	6	4	2	O4: No se cuenta con un sistema actualizado para guardar con seguridad la información.
TOTAL Σ		42	36	6	

Elaborado por: Las Autoras

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 12/05/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: E.C.I 4/14
		Marca: Ω
		Fecha: 08/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Evaluación de Control Interno: Evaluación de riesgos		
Centro Comercial Noble		

Tabla 32. Evaluación de control interno

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	36
PONDERACIÓN:	PT=	42
NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PT x 100	NC=	85,71%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI=100% - NC%	RI=	14,29%
CALIFICACIÓN DE RIESGO		BAJO

CT	36	RIESGO	ENFOQUE
PT	42		
NC	85,71%	ALTO	
RI	14,29%	BAJO	EFFECTIVO – CUMPLIMIENTO


NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Elaborado por: Las Autoras

INTERPRETACIÓN: De acuerdo al componente de evaluación de riesgos se puede establecer que el nivel de confianza es de 85,71%, con el porcentaje restante que corresponder al nivel de riesgo con un 14,29%, de esta manera se concluye que el Centro Comercial “Noble” si el conocimiento de los posibles riesgos que tiene la entidad.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 12/05/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	PT: E.C.I 5/14
		Marca: Ω
		Fecha: 08/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Evaluación de Control Interno		
Centro Comercial Noble		

Componente: Actividades de control

Objetivo: Comprobar si las tareas realizadas en el departamento ventas son las correctas en cuenta a las actividades en las que se desempeña el local.

Tabla 33. Evaluación de control interno, actividades de control

Nº	PREGUNTA	POND.	SI	NO	OBSERVACIÓN
	Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología				
1	¿El sistema que se utiliza para el ingreso de datos de mercadería cuenta con su plan de contingencia?	6	6		
2	¿El gerente realiza inspecciones al departamento de ventas?	6	6		
3	¿Se cumplen de manera correcta todas las funciones establecidas en el departamento de ventas?	6	4	2	O5: En ocasiones no se cumple con el orden establecido o las actividades previamente determinadas.
4	¿Se verifica a los clientes si están cómodos los precios de los productos?	6	3	3	O6: En pocas ocasiones se evalúa la comodidad del cliente, en cuanto a los precios.
5	¿La documentación que se realiza en el departamento de ventas tiene su soporte de seguridad?	6	6		
7	¿Se realiza actualizaciones del software contable?	6	6		
8	¿Se comprueba que los inventarios están registrados correctamente?	6	6		
TOTAL Σ		42	37	5	

Elaborado por: Las Autoras

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 12/05/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: E.C.I 6/14
		Marca: Ω
		Fecha: 08/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Evaluación de Control Interno: Actividades de control		
Centro Comercial Noble		

Tabla 34. Evaluación de control interno

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	37
PONDERACIÓN:	PT=	42
NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PT x 100	NC=	88,10%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI=100% - NC%	RI=	11,90%
CALIFICACIÓN DE RIESGO		BAJO

CT	37	RIESGO	ENFOQUE
PT	42		
NC	88,10%	ALTO	
RI	11,90%	BAJO	EFFECTIVO – CUMPLIMIENTO


NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Elaborado por: Las Autoras

INTERPRETACIÓN: De acuerdo al componente de actividades de control se puede establecer que el nivel de confianza es de 88,10%, con el porcentaje restante que corresponder al nivel de riesgo con un 11,90%, de esta manera se concluye que el Centro Comercial “Noble” si tiene todas sus actividades de control realizadas.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 12/05/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: E.C.I 7/14
		Marca: Ω
		Fecha: 08/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Evaluación de Control Interno		
Centro Comercial Noble		

Componente: Información y Comunicación

Objetivo: Corroborar que existe una correcta comunicación de las actividades realizadas en el departamento ventas; así, como la adquisición de información necesaria.

Tabla 35. Evaluación de control interno, información y comunicación

Nº	PREGUNTA	POND.	SI	NO	OBSERVACIÓN
	Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología				
1	¿Existe una correcta comunicación entre los diferentes departamentos?	6	6		
2	¿La toma de decisiones se trabaja conforme a la información recibida por el departamento ventas?	6	6		
3	¿Los empleados conocen los procesos que se realizan en el departamento ventas?	6	6		
4	¿Se ingresa de forma correcta y ordenada la información que llega al departamento de ventas?	6	6		
5	¿Los informes que se realizan en el departamento ventas se informan de manera inmediata al gerente?	6	6		
6	¿Los sistemas que se manejan en el departamento ventas, son de fácil aprendizaje para los empleados?	6	2	4	O7: El sistema que se maneja es difícil de manipular y de aprendizaje.
7	¿La información de las ventas que da el sistema es confiable?	6	4	2	O8: La información que da el sistema no es tan confiable
TOTAL Σ		42	36	6	

Elaborado por: Las Autoras

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 12/05/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: E.C.I 8/14
		Marca: Ω
		Fecha: 08/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Evaluación de Control Interno: Información y comunicación		
Centro Comercial Noble		

Tabla 36. Evaluación de control interno

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	36
PONDERACIÓN:	PT=	42
NIVEL DE COFIANZA: NC=CT/PT x 100	NC=	85,71%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI=100% - NC%	RI=	14,29%
CALIFICACIÓN DE RIESGO		BAJO

CT	36	RIESGO	ENFOQUE
PT	42		
NC	85,71%	ALTO	
RI	14,29%	BAJO	EFFECTIVO – CUMPLIMIENTO


NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Elaborado por: Las Autoras

INTERPRETACIÓN: De acuerdo al componente de información y comunicación se puede establecer que el nivel de confianza es de 85,71%, con el porcentaje restante que corresponder al nivel de riesgo con un 14,29%, de esta manera se concluye que el Centro Comercial “Noble” tiene una muy buena comunicación de su información al momento de dar a conocer a todo el equipo.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 12/05/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	PT: E.C.I 9/14
		Marca: Ω
		Fecha: 08/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Evaluación de Control Interno		
Centro Comercial Noble		

Componente: Supervisión y Monitoreo

Objetivo: Detectar si se cuenta con un correcto funcionamiento del departamento ventas dentro del Centro Comercial Noble.

Tabla 37. Evaluación de control interno, supervisión y monitoreo

N°	PREGUNTA	CALIF.	SI	NO	OBSERVACIÓN
	Conduce evaluaciones continuas o independientes				
1	¿Se realiza con frecuencia la revisión de los gastos y ventas?	6	2	4	O9: No se realiza una revisión periódica sobre los gastos y ventas.
	Evalúa y comunica deficiencias				
2	¿Se monitorea de manera continua se los sistemas están funcionando de manera correcta?	6	6		
3	¿Se supervisa que el personal de ventas esté trabajando de manera eficiente?	6	6		
4	¿Se realiza comparaciones si las ventas han disminuido o han aumentado en los diferentes meses?	6	3	3	O10: No se revisa periódicamente el nivel de ventas.
5	¿Se supervisa si han mejorado en las diferentes recomendaciones dadas para el departamento de ventas?	6	6		
TOTAL Σ		30	23	7	

Elaborado por: Las Autoras

Inspeccionado: ∞	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 12/05/2023
---------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: E.C.I 10/14
		Marca: Ω
		Fecha: 08/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Evaluación de Control Interno: Supervisión y monitoreo		
Centro Comercial Noble		

Tabla 38. Evaluación de control interno

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	23
PONDERACIÓN:	PT=	30
NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PT x 100	NC=	76,67%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI=100% -NC%	RI=	23,33%
CALIFICACIÓN DE RIESGO		MODERADO

CT	23	RIESGO	ENFOQUE
PT	30		
NC	76,67%	ALTO	
RI	23,33%	BAJO	EFFECTIVO - CUMPLIMIENTO

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Elaborado por: Las Autoras

INTERPRETACIÓN: De acuerdo al componente de supervisión y monitoreo se puede establecer que el nivel de confianza es de 76,67%, con el porcentaje restante que corresponder al nivel de riesgo con un 23,33%, de esta manera se concluye que el Centro Comercial “Noble” tiene muy buena supervisión y monitoreo de su departamento

Inspeccionado: ∞	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 12/05/2023
---------------------	------------------------------------	-------------------------------------

 AUDITORES	M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	PT: E.C.I 11/14
		Marca: ∞
		Fecha: 08/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Evaluación de Control Interno		
Centro Comercial Noble		

Tabla 39. Matriz de calificación

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA				
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL				
Nº	PREGUNTAS	CALIF	CALIFICACIÓN	
			SI	NO
1	¿El personal conoce la misión y visión de la empresa?	6	6	
2	¿Se realiza capacitaciones para el mejoramiento del desempeño de los empleados?	6	6	
3	¿Prevalece la ética entre los trabajadores?	6	6	
4	¿Cada empleado trabaja en un área destinada a su capacidad?	6	6	
5	¿Se cuenta con buena comunicación entre empleados y gerente?	6	6	
6	¿Se cuenta con políticas establecidas dependiendo de la empresa?	6	3	3
7	¿Existe un manual establecido para el proceso de ventas?	6		6
TOTAL AMBIENTE DE CONTROL		42	33	9
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS				
1	¿Se capacita a los empleados para prevenir riesgos que podrían ocurrir en el trabajo?	6	6	
2	¿Las metas anuales a cumplirse en el centro comercial son expuestas a todo el personal?	6	6	
3	¿Los proyectos establecidos para el comercial, tiene prevención contra desastres?	6	2	4
4	¿Se cuenta con planes de contingencia para desastres naturales?	6	6	
5	¿El gerente es una persona capaz para tomar decisiones dentro de la entidad?	6	6	
6	¿El gerente supervisa el departamento de ventas?	6	6	
7	¿El departamento ventas cuenta con sistemas actualizados para la seguridad de la información?	6	4	2
TOTAL EVALUACIÓN DE RIESGOS		42	36	6

Inspeccionado: ∞	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 12/05/2023
---------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: E.C.I 12/14
		Marca: ∞
		Fecha: 08/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Evaluación de Control Interno		
Centro Comercial Noble		


COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

1	¿El sistema que se utiliza para el ingreso de datos de mercadería cuenta con su plan de contingencia?	6	6	
2	¿El gerente realiza inspecciones al departamento de ventas?	6	6	
3	¿Se cumplen de manera correcta todas las funciones establecidas en el departamento de ventas?	6	4	2
4	¿Se verifica a los clientes si están cómodos los precios de los productos?	6	3	3
5	¿La documentación que se realiza en el departamento de ventas tiene su soporte de seguridad?	6	6	
6	¿Se realiza actualizaciones del software contable?	6	6	
7	¿Se comprueba que los inventarios están registrados correctamente?	6	6	
	TOTAL ACTIVIDADES DE CONTROL	42	37	5

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1	¿Existe una correcta comunicación entre los diferentes departamentos?	6	6	
2	¿La toma de decisiones se trabaja conforme a la información recibida por el departamento ventas?	6	6	
3	¿Los empleados conocen los procesos que se realizan en el departamento ventas?	6	6	
4	¿Se ingresa de forma correcta y ordenada la información que llega al departamento de ventas?	6	6	
5	¿Los informes que se realizan en el departamento ventas se informan de manera inmediata al gerente?	6	6	
6	¿Los sistemas que se manejan en el departamento ventas, son de fácil aprendizaje para los empleados?	6	2	4
7	¿La información de las ventas que da el sistema es confiable?	6	4	2
	TOTAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	42	36	6

Inspeccionado: ∞	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 12/05/2023
---------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: E.C.I 13/14
		Marca: ∞
		Fecha: 08/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Evaluación de Control Interno		
Centro Comercial Noble		

COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

1	¿Se realiza con frecuencia la revisión de los gastos y ventas?	6	2	4
2	¿Se monitorea de manera continua se los sistemas están funcionando de manera correcta?	6	6	
3	¿Se supervisa que el personal de ventas esté trabajando de manera eficiente?	6	6	
4	¿Se realiza comparaciones si las ventas han disminuido o han aumentado en los diferentes meses?	6	3	3
5	¿Se supervisa si han mejorado en las diferentes recomendaciones dadas para el departamento de ventas?	6	6	
	TOTAL Σ	30	23	7

Elaborado por: Las Autoras

Inspeccionado: ∞	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 12/05/2023
---------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	PT: E.C.I 14/14
		Marca: ∞
		Fecha: 08/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Evaluación de Control Interno		
Centro Comercial Noble		

Tabla 40. Evaluación de control interno

CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	165
PONDERACION:	PT=	198
NIVEL DE CONFIANZA: $NC=CT/PT \times 100$	NC=	83,33%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI=100\%-NC\%$	RI=	16,67%
CALIFICACION DE RIESGO		BAJO

CT	165	RIESGO	ENFOQUE
PT	198		
NC	83,33%	ALTO	
RI	16,67%	BAJO	EFFECTIVO-CUMPLIMIENTO

NIVEL DE CONFIANZA

BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Elaborado por: Las Autoras

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la matriz de calificación se puede establecer que el nivel de confianza es de 83,33% con el porcentaje restante que corresponder al nivel de riesgo con un 16,67%, por lo cual se puede concluir que el Centro Comercial Noble cuenta con un nivel alto de confianza en el departamento ventas y un nivel bajo de riesgo dentro del mismo.

Inspeccionado: ∞	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 12/05/2023
---------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores	PT: D.R 1/3
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 15/05/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G
	Correo: mz1029audi@gmail.com	N.Z.Z.C
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	Fase: Planificación Específica	
Detección de los Riesgos		
Centro Comercial Noble		

RIESGO DE CONTROL

Ponderación de control interno	=	100%
Calificación total obtenida	=	83,33%
Diferencia (Riesgo)	=	16,67%

Criterio


Tabla 41. Nivel de riesgo y confianza

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
SCI NO CONFIABLE	SCI CONFIABLE	SCI EFECTIVO
SUSTANTIVAS	MIXTAS	CUMPLIMIENTO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Elaborado por: Las Autoras

Interpretación: Se puede observar en la matriz priorizada que el Centro Comercial Noble cuenta con un bajo nivel de riesgo de control, el cual está representado por el 16,67%; por lo que se define que el este comercial tiene un algo nivel de confianza constituido por un 83,33%.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 16/05/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: D.R 2/3
		Marca: Ω
		Fecha: 15/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Detección de los Riesgos		
Centro Comercial Noble		

RIESGO INHERENTE

El riesgo inherente es obtenido en base a los factores que amenazan la empresa, determinado lo siguiente:

Tabla 42. Riesgo inherente

N°	Factores de riesgo	Puntaje Óptimo	Puntaje Obtenido
1	La competencia cuenta con sistemas de inventarios mejores y más actualizados.	25	12
2	No se cuenta con un manual de procedimientos para el área de ventas.	19	16
TOTAL Σ		44	28

Elaborado por: Las Autoras

Riesgo Inherente= Puntaje Obtenido/Puntaje óptimo = Total/ factores de riesgo*100

Riesgo Inherente= 28/44 = 0,63/2 = 0,3181*100

Riesgo Inherente= 31,81%

Interpretación: Mediante el cálculo fue posible verificar que el Centro Comercial Noble cuenta con nivel bajo de riesgo inherente con un porcentaje del 31,81%; esto en base a las debilidades con las cuales cuenta dicho comercial.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 16/05/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores	PT: D.R 3/3
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 15/05/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G
	Correo: mz1029audi@gmail.com	N.Z.Z.C
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	Fase: Planificación Específica	
Detección de los Riesgos		
Centro Comercial Noble		

RIESGO DE DETECCIÓN

De acuerdo a la evaluación de control interno del Centro Comercial Noble se determina un riesgo de detección del 8%

RIESGO DE AUDITORÍA

Riesgo de auditoría = Riesgo de control x Riesgo Inherente x Riesgo de Detección x 100

$$RA = RC \times RI \times RD \times 100$$

$$RA = 0,16 \times 0,31 \times 0,08 \times 100$$

$$RA = 0,39\%$$

Interpretación: A partir del cálculo de riesgo de control, inherente y detección, fue posible determinar que El Centro Comercial Noble cuenta con un nivel bajo de riesgo con un 0,39 %, por tanto se puede establecer que dicho Comercial es apto con respecto al cumplimiento de sus actividades en el departamento ventas.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 16/05/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	PT: H.A 1/10
		Marca: μ
		Fecha: 22/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Hallazgos de Auditoría		
Centro Comercial Noble		

Hallazgo N° 1 μ.- No se cuenta con políticas específicas para el departamento ventas.

Condición. – El comercial no tiene unas políticas establecidas para el departamento ventas conforme a lo que debe ser de las empresas comerciales.

Criterio. – Norma ISO 10013, Se utiliza para gestionar la implementación del sistema de gestión de calidad en una organización, además de las directrices para llevar a cabo su procedimiento y la organización de documentos o información documentada que lo regula.

Causa. – No ha sido necesario aplicar políticas específicas para el Centro Comercial “Noble”.

Efecto. – Los empleados no sabrán de qué forma trabajar en la entidad ya que no tiene políticas establecidas en el departamento ventas para que los mismos estén en conocimiento de ellas, para trabajar con responsabilidad y ética.

Conclusión. – El personal no tiene conocimiento de las políticas establecidas por la entidad para el desarrollo de sus labores diarias.

Recomendación. – Se recomienda realizar políticas para el departamento ventas que vayan de acuerdo a lo que se necesita en el Centro Comercial “Noble”, ya que con ello el trabajo se ejecutara de forma más eficiente.

Hallazgo: μ	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 26/05/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: H.A 2/10
		Marca: μ
		Fecha: 22/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Hallazgos de Auditoría		
Centro Comercial Noble		

Hallazgo N° 2 μ.- No se cuenta con un manual de procedimientos para el área de ventas.

Condición. – El Centro Comercial Noble no cuenta con un manual de procedimiento para el área de ventas.

Criterio. – Norma ISO 10013, Se utiliza para gestionar la implementación del sistema de gestión de calidad en una organización, además de las directrices para llevar a cabo su procedimiento y la organización de documentos o información documentada que lo regula.

Causa. – El gerente no cuenta con el conocimiento sobre lo que es un manual de procedimientos para el manejo del departamento de ventas.

Efecto. – Al no tener establecido un manual de procedimientos para el departamento de ventas, se tendrá mala realización de las actividades a desarrollarse para lo que es la comercialización de los productos.

Conclusión. – El Centro Comercial “Noble” necesita la creación de un manual de procedimientos para el departamento de ventas.

Recomendación. – Se recomienda al gerente del comercial establecer un manual de procedimientos que facilite las actividades al departamento de ventas.

Hallazgo: μ	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 26/05/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	PT: H.A 3/10
		Marca: μ
		Fecha: 22/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Hallazgos de Auditoría		
Centro Comercial Noble		

Hallazgo N° 3 μ. – Se establece que no se cuenta con un plan de contingencia en caso de desastres naturales.

Condición. – No se cuentan con un plan de contingencia en el Centro Comercial “Noble” en caso de llegar a ocurrir un desastre natural.

Criterio. – ISO 4500, Se trata de una herramienta que sirve para ayudar a las empresas en la gestión de los riesgos y oportunidades para la prevención de las lesiones y los problemas de salud en el trabajo.

Causa. – Por parte de la entidad no se ha realizado un plan de contingencia que evite o mitigue el riesgo al momento de que llegue a ocurrir un desastre natural.

Efecto. – Al no tener un plan de contingencia para los desastres naturales que podría ocurrir en la entidad crecería más los riesgos de tener afectaciones a largo plazo.

Conclusión. – Se deberá establecer un plan de contingencia para mitigar los riesgos si ocurre algún momento un desastre natural que afecte directamente a la entidad.

Recomendación. – Se recomienda al gerente establecer un plan de contingencia para que a tiempo futuro se mitigue los riesgos que puedan afectar a la entidad físicamente

Hallazgo: μ	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 26/05/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: H.A 4/10
		Marca: μ
		Fecha: 22/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Hallazgos de Auditoría		
Centro Comercial Noble		

Hallazgo N° 4 μ. – No se cuenta con un sistema actualizado para guardar con seguridad la información.

Condición. – No se tiene un sistema actualizado el cual sea confiable con la seguridad de la información de la entidad

Criterio. – ISO 27001, es un sistema de gestión la seguridad de la información; es una norma que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los todos datos y de la información de la entidad, de igual forma de los sistemas que están establecidos.

Causa. – No se ha identificado más sistemas los cuales estén más avanzados n la seguridad de la información.

Efecto. – Al no tener un sistema el cual sea seguro para la información confidencial que tiene la empresa se tiene el riesgo de que la información puede llegar a manos de personas externas.

Conclusión. – Se debe buscar sistemas de software más actualizados para que el trabajo sea más eficiente al momento de tener la información almacenada.

Recomendación. – Al gerente buscar empresas las cuales tengas sistemas actualizados para el almacenamiento de información confidencial y que cuenten con su plan de contingencia por posibles fugas de información.

Hallazgo: μ	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 26/05/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores	PT: H.A 5/10
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: μ
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 22/05/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G
	Correo: mz1029audi@gmail.com	N.Z.Z.C
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	Fase: Planificación Específica	
Hallazgos de Auditoría		
Centro Comercial Noble		

Hallazgo N°5 μ.- En ocasiones no se cumplen con el orden establecido de las actividades previamente determinadas.

Condición. – No realizan las actividades previamente establecidas de manera ordenada en el departamento ventas.

Criterio. – ISO 9001, Gestión de calidad; está enfocada a la consecución de la calidad en una organización mediante la implementación de un método o Sistema de Gestión de la calidad.

Causa. – No se tiene una buena comunicación entre los trabajadores del departamento ventas para realizar las actividades.

Efecto. – No cumplir de manera eficiente y a tiempo todas las actividades que son asignadas a cada empleado que trabaja en el departamento

Conclusión. – El departamento ventas necesita tener una gestión de calidad en sus procesos que realizan en el mismo.

Recomendación. – Se recomienda al gerente realizar una reunión extraordinaria con los integrantes del departamento ventas para realizar los procesos de manera ordenada el cual permita tener todo en orden.

Hallazgo: μ	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 26/05/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	PT: H.A 6/10
		Marca: μ
		Fecha: 22/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Hallazgos de Auditoría		
Centro Comercial Noble		

Hallazgo N° 6 μ.- En pocas ocasiones se evalúa la comodidad del cliente, en cuanto a los precios.

Condición. – El Centro Comercial Noble no realiza un estudio para evaluar si los precios que tiene está a comodidad del cliente.

Criterio. – Ley Orgánica de Defensa del consumidor Art 4, indican el derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con la libertad; así como el derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, los mismos, incluyendo los riesgos que pudieran presentar.

Causa. – No se tiene una buena comunicación con los clientes más habituales del Centro Comercial “Noble” para saber sus opiniones.

Efecto. – Perder la clientela por la diferencia de precios con las demás tiendas dentro del sector.

Conclusión. – Es necesario tener mejor comunicación con los clientes del comercial para saber de los precios y preferencias de producto.

Recomendación. – Se recomienda al gerente realizar un estudio para verificar como están la diferencia de precio con los demás mercados y de esta manera elegir nuevos productos o diferentes proveedores.

Hallazgo: μ	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 26/05/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: H.A 7/10
		Marca: μ
		Fecha: 22/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Hallazgos de Auditoría		
Centro Comercial Noble		

Hallazgo 7 μ. – El sistema que se maneja es difícil de manipular y de aprendizaje.

Condición. – El sistema establecido para ingresar las ventas que realiza el Centro Comercial Noble es de difícil aprendizaje para nuevos trabajadores.

Criterio. – ISO 33000, esta norma nos da a conocer sobre una nueva estructura con el objetivo de contribuir a las entidades en una forma definitiva, integrando todos los procesos de mejora y del sistema de gestión dentro del sector.

Causa. – No se tiene un sistema de fácil manejo para el ingreso de las ventas de la entidad

Efecto. – Se dificultaría utilizar de manera rápida el sistema para los trabajadores nuevos que ingresen.

Conclusión. – El sistema que se utiliza en el Centro Comercial Noble es de difícil manejo y se demora en poder aprender a manejarlo.

Recomendación. – Se recomienda utilizar un sistema más favorable y capacitar a los empleados para su utilización

Hallazgo: μ	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 26/05/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: H.A 8/10
		Marca: μ
		Fecha: 22/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Hallazgos de Auditoría		
Centro Comercial Noble		

Hallazgo 8 μ. – La información que da el sistema de las ventas no da los resultados esperados.

Condición. – El sistema establecido para recaudar información de las ventas podría tener fallas al momento de ingresar datos.

Criterio. – ISO 27001, es un sistema de gestión la seguridad de la información; es una norma que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los todos datos y de la información de la entidad, de igual forma de los sistemas que están establecidos.

Causa. – No se tiene un sistema actualizado que sea fiable para el ingreso de datos dentro del Centro Comercial Noble.

Efecto. – Se dificulta que de manera eficiente el sistema sirva para el trabajo de registrar información y que al final del día de datos exactos.

Conclusión. – El sistema que se utiliza en el Centro Comercial Noble es de difícil manejo y se demora en poder aprender a manejarlo.

Recomendación. – Se recomienda utilizar un sistema más favorable y capacitar a los empleados para su utilización

Hallazgo: μ	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 26/05/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	PT: H.A 9/10
		Marca: μ
		Fecha: 22/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Hallazgos de Auditoría		
Centro Comercial Noble		

Hallazgo N° 9 μ. – No se realiza una revisión periódica sobre los gastos y ventas

Condición. – No se realiza la verificación de las variaciones que existen en los gastos y ventas del Centro Comercial “Noble”

Criterio. – NIC 7, Estado de flujo de efectivo; La información acerca de los flujos de efectivo de una entidad es útil porque suministra a los usuarios de los estados financieros las bases para evaluar la capacidad que tiene la entidad para generar efectivo y equivalentes al efectivo, así como las necesidades que ésta tiene de utilizar dichos flujos de efectivo.

Causa. – La persona encargada del departamento ventas debe realizar un informe el cual especifique como están los gastos y ventas de la entidad.

Efecto. – Al no tener conocimiento de sobre las ventas y los gastos se tiene el riesgo de no tomar decisiones que sean de acuerdo al estado en cómo se encuentra el comercial.

Conclusión. – El encargado del departamento compras debe dar a conocer sobre lo que sucede con los gastos y ventas del centro comercial.

Recomendación. – Se recomienda al gerente pedir informes periódicamente de los gastos y ventas del comercial, para que de esta manera se logre tomar decisiones en beneficio de la misma.

Hallazgo: μ	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 26/05/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: H.A 10/10
		Marca: μ
		Fecha: 22/05/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Hallazgos de Auditoría		
Centro Comercial Noble		

Hallazgo N° 10 μ. – No se revisa periódicamente el nivel de ventas.

Condición. – No se realiza revisiones continuas si las ventas han disminuido o han aumentado conforme al tiempo que pasa.

Criterio. – Según las normas de control interno 400-01 Supervisión se menciona que: los directivos de la entidad establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones.


Causa. – Los encargados del departamento no ventas verifican si las ventas han mejorado en los últimos tiempos.

Efecto. – Al no existir el correcto análisis de las ventas, no se tomarán decisiones acertadas para el mejoramiento de las mismas.

Conclusión. – El encargado de las ventas deberá realizar análisis e informes sobre cómo están las ventas últimamente.

Recomendación. – Se recomienda realizar análisis de las ventas de manera más seguida para verificar si han aumentado o han disminuido conforme a ello dar a conocer al gerente para la toma de decisiones.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 09/06/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: I.C.I 1/4
		Marca: Ω
		Fecha: 05/06/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Informe de Control Interno		
Centro Comercial Noble		

La Maná, 12 de junio del 2023

Sr Luis Eduardo Noble

Gerente Propietario del Centro Comercial “Noble”

Presente de nuestras consideraciones:

De acuerdo a la planificación presentada para realizar la Auditoría de Gestión del periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2022 en el Centro Comercial “Noble”, se ha procedido a emitir el informe de la evaluación del control interno de cada uno de sus componentes, conforme a los resultados objetivos ponemos a consideración los siguientes:

Ambiente de Control:

O1: No se cuenta con políticas específicas para el departamento ventas.

O2: No se cuenta con un manual de procedimientos para el área de ventas.

Recomendaciones:

Al gerente propietario del Centro Comercial “Noble”

- 1.** Se recomienda realizar políticas que vayan de acuerdo a lo que se necesita en el Centro Comercial “Noble”, ya que con ello el trabajo se ejecutara de forma más eficiente
- 2.** Establecer un manual de procedimientos que facilite las actividades al departamento de ventas.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 09/06/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: I.C.I 2/4
		Marca: Ω
		Fecha: 05/06/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Informe de Control Interno		
Centro Comercial Noble		

Evaluación de Riesgo

O1: Una persona establece que no se cuenta con un plan de contingencia en caso de desastres naturales.

O2: No se cuenta con un sistema actualizado para guardar con seguridad la información.

Recomendaciones:

Al gerente propietario del Centro Comercial “Noble”:


1. Establecer un plan de contingencia para que a tiempo futuro se mitigue los riesgos que puedan afectar a la entidad físicamente
2. Buscar empresas las cuales tengas sistemas actualizados para el almacenamiento de información confidencial y que cuenten con su plan de contingencia por posibles fugas de información.

Actividades de Control

O1: En ocasiones no se cumplen con el orden establecido de las actividades previamente determinadas.

O2: En pocas ocasiones se evalúa la comodidad del cliente, en cuanto a los precios.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 09/06/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores	PT: I.C.I 3/4
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 05/06/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
	Correo: mz1029audi@gmail.com	Fase: Planificación Específica
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022		
Informe de Control Interno		
Centro Comercial Noble		

Recomendaciones:**Al gerente propietario del Centro Comercial “Noble”:**

1. Realizar una reunión extraordinaria con los integrantes del departamento ventas para realizar los procesos de manera ordenada el cual permita tener todo en orden.
2. Realizar un estudio para verificar como están la diferencia de precio con los demás mercados y de esta manera elegir nuevos productos o diferentes proveedores.

Información y Comunicación

- O1.** El sistema que se maneja es difícil de manipular y de aprendizaje.
- O2.** La información que da el sistema de las ventas no es tan confiable.

Recomendaciones:

1. Se recomienda utilizar un sistema más accesible y capacitar a los empleados para su utilización
2. Se recomienda utilizar un sistema más favorable y capacitar a los empleados para su utilización

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 09/06/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: I.C.I 4/4
		Marca: Ω
		Fecha: 05/06/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Planificación Específica
Informe de Control Interno		
Centro Comercial Noble		

Supervisión y Monitoreo.

O1: No se realiza una revisión periódica sobre los gastos y ventas.

O2: No se revisa periódicamente el nivel de ventas

Recomendaciones:

- 1.** Realizar informes periódicamente de los gastos y ventas del comercial, para que de esta manera se logre tomar decisiones en beneficio de la misma.
- 2.** Realizar análisis de las ventas de manera más seguida para verificar si han aumentado o han disminuido conforme a ello dar a conocer al gerente para la toma de decisiones

En todo lo que se puede informar sobre la evaluación de auditoría en el Centro Comercial “Noble”, se han adjuntando recomendaciones esperando que sean tomadas de buena voluntad para el mejoramiento de cada uno de los procesos que realiza la entidad, al igual que en la estructura organizacional que es la parte fundamental del comercial, de tal forma que todas estas indicaciones beneficien a todas las personas involucradas que integran la misma.

Atentamente,



Srta. Nallely Zamora

Jefe de Auditoría

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 09/06/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores	PT: P.F.III. E 1/1
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: €
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 12/06/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G
	Correo: mz1029audi@gmail.com	N.Z.Z.C
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022		Fase: Ejecución
Programa Fase III: Ejecución		
Centro Comercial Noble		


Objetivo: Elaborar hallazgos e indicadores en base a la evaluación de control interno, previamente elaborada.

Tabla 43. Programa Fase III

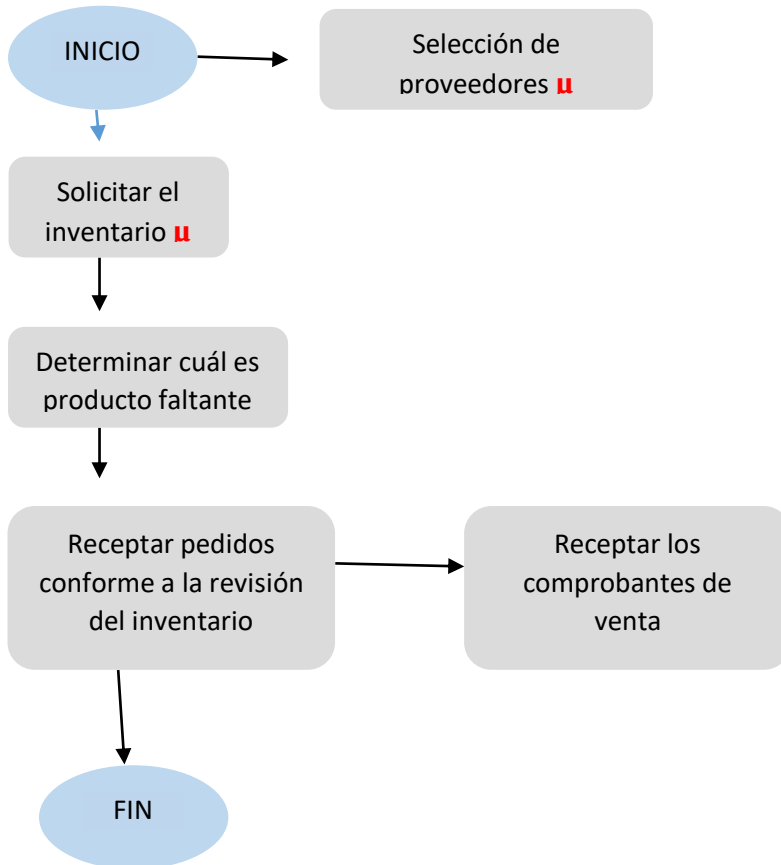
N°	ACTIVIDADES	Ref. P/t	FECHA	RESPONSABLES	HORAS
1	Programa Fase III: Ejecución	P.F.III E	12/06/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	4
2	Evaluar los procesos del departamento ventas	P.D.V	13/06/2023 Al 14/06/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	8
3	Análisis	A	15/06/2023 Al 16/06/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	4
4	Hallazgos de Auditoría	H.A	19/06/2023 23/06/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	4
5	Indicadores de Gestión	I.G	26/06/2023 30/06/2023		
TOTAL					20

Elaborado por: Las Autoras

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 09/06/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------


	M & Z Auditores	PT: P.D.V. 1/3
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 13/06/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
	Correo: mz1029audi@gmail.com	Fase: Ejecución
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022		
Proceso del Departamento Ventas		
Centro Comercial Noble		

Proceso de actividades de compra




Elaborado por: Las Autoras

Examinado: €	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 12/06/2023
------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

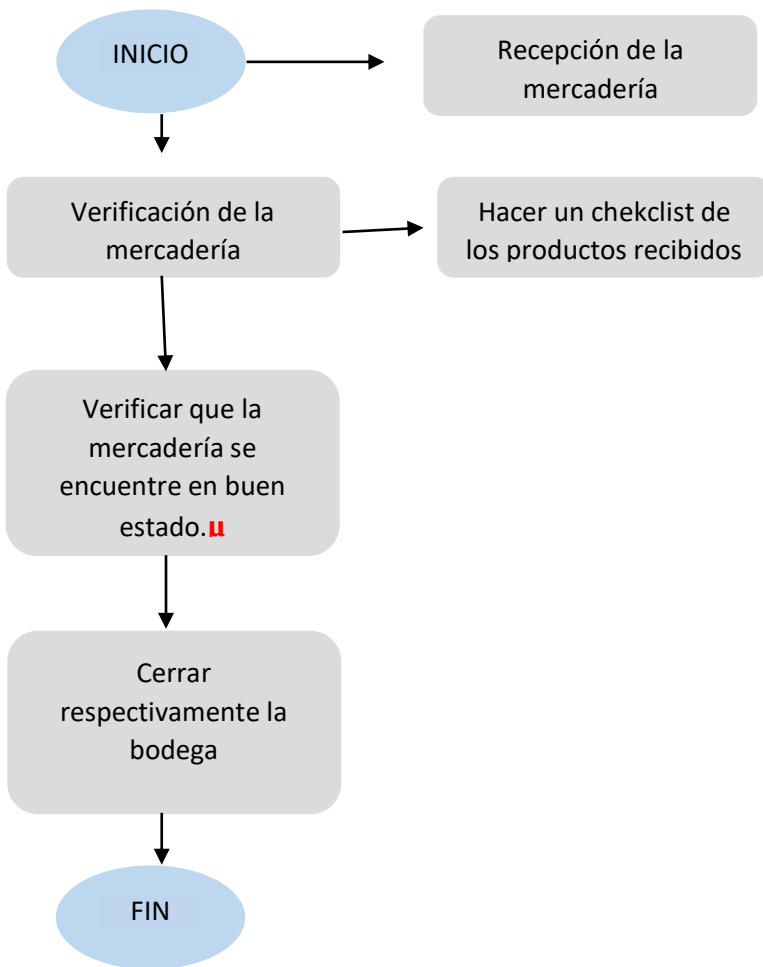
	M & Z Auditores	PT: A 1/3
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 15/06/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G
	Correo: mz1029audi@gmail.com	N.Z.Z.C
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	Fase: Ejecución	
Análisis		
Centro Comercial Noble		

La fase de compras por parte del Centro Comercial Noble es fundamental en el departamento ventas, porque por medio de esto se puede establecer cuáles son los procesos a seguir para tener una respectiva comercialización, a través de la evaluación al proceso de compras para proveer al comercial, fue posible determinar que no se cumple con el requisito de revisar los inventarios antes de hacer el pedido de mercadería nueva; el inventario es importante porque resalta aquellos productos que aún se encuentran en gran cantidad dentro del comercial y aquellos que se encuentren en menor cantidad; además, se determina que no se cuenta con una selección de proveedores, mediante lo cual no es posible establecer aquellos que benefician en gran medida a las actividades de comercialización.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 14/06/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------


	M & Z Auditores	PT: P.D.V. 2/3
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 13/06/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G
	Correo: mz1029audi@gmail.com	N.Z.Z.C
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022		Fase: Ejecución
Proceso del Departamento Ventas		
Centro Comercial Noble		

Proceso de actividades de bodega




Elaborado por: Las Autoras

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 14/06/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

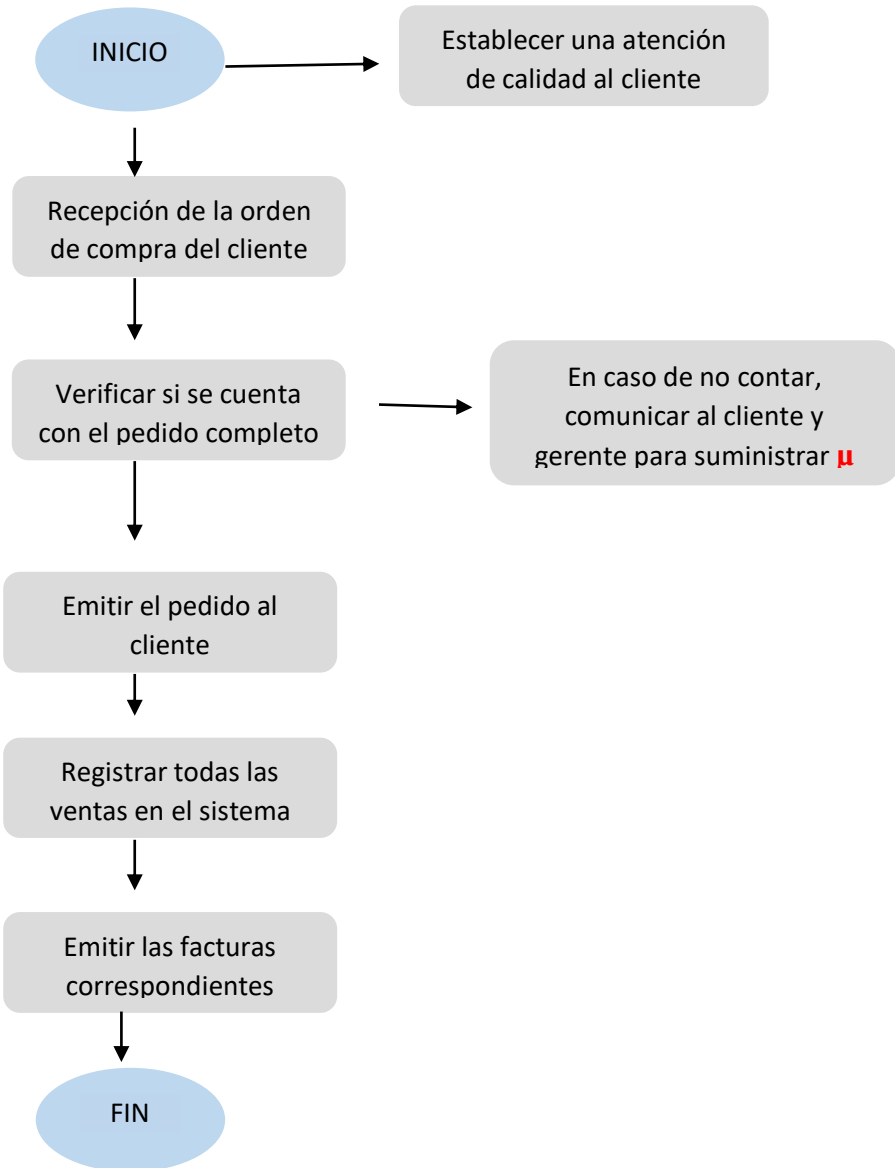
	M & Z Auditores	PT: A 2/3
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 15/06/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
	Correo: mz1029audi@gmail.com	Fase: Ejecución
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022		
Análisis		
Centro Comercial Noble		

Para contar con un correcto proceso de comercialización en el Centro Comercial Noble es necesario contar con una adecuada área de bodega en donde se almacene de manera correcta cada uno de los productos de nuevo ingreso y los anteriores también; sin embargo, mediante la auditoría de gestión fue posible detectar que no se cuenta con una correcta verificación de la mercadería de recién ingreso; puesto que, no se verifica que se cuente con todos los productos solicitados, de la misma manera, no existe una correcta verificación acerca del estado de los productos; es decir, no se percata si aquellos cuenta con una correcta presentación para la venta.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 15/06/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------


 <p>M & Z AUDITORES</p>	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: P.D.V. 3/3
		Marca: Ω
		Fecha: 13/06/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Ejecución
Proceso del Departamento Ventas		
Centro Comercial Noble		

Proceso de actividades de venta




Elaborado por: Las Autoras

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 14/06/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores	PT: A 3/3
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 15/06/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
	Correo: mz1029audi@gmail.com	Fase: Ejecución
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022		
Análisis		
Centro Comercial Noble		

Dentro de la auditoría de gestión se pudo visualizar cada uno de los procesos que se realizan antes de emitir una venta; por tanto, fue necesario evaluar cómo se realiza el proceso de receiptar las ventas, es aquí donde se verifica que cuando no se cuenta con los suministros suficientes en cuanto a mercadería no es comunicado de inmediato al gerente sobre esta cuestión, por lo cual algunos productos se escasean y no se cuenta con un renuevo rápido; por ende, en ocasiones nuevos clientes buscan productos predominantes pero aquellos no son encontrados, por tanto, es necesario ser más cuidadoso con aquello.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 16/06/2023
----------------	-----------------------------	-------------------------------------

 <p>AUDITORES</p>	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: H.A 3/3
		Marca: Ω
		Fecha: 19/06/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Ejecución
Hallazgos de Auditoría		
Centro Comercial Noble		

Hallazgo 1.- Selección de proveedores

Recomendación: Se sugiere establecer una lista de proveedores, para determinar cuál es el más óptimo al momento de realizar el pedido con el fin de suministrar la bodega; además, de contar con los mejores productos y precios.

Hallazgo 2.- Solicitar el inventario

Recomendación: Se recomienda que el gerente o persona encargada de receiptar el pedido de mercadería solicite el inventario con el que se cuenta, para determinar con cuáles productos se cuenta y cuáles proveer.

Hallazgo 3.- Hacer un checklist de la productos recibidos.

Recomendación: Se aconseja realizar una lista de comprobación (checklist) para verificar que se cuenta con todo la mercadería solicitada antes de que la misma ingrese a bodega.

Hallazgo 4.- Verificar que la mercadería se encuentre en buen estado.

Recomendación: Se incita al gerente a contar con una respectiva verificación de la mercadería de nuevo ingreso, esto con la finalidad de verificar que todos los productos se encuentren en buen estado y una fecha estable para la correcta comercialización.

Hallazgo 5.- Comunicar al gerente que se necesitan de nuevos suministros en cuanto a mercadería.

Recomendación: Es necesario y por tanto se recomienda que se comunique de manera inmediata al gerente de aquellos productos que se han escaseado en la bodega, para realizar el pedido respectivo, con el fin de emplear una atención adecuada en cuanto a los clientes y aquellos se encuentren satisfechos con sus compras.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 23/06/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

 AUDITORES	M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	PT: I.G 1/10
		Marca: Ω
		Fecha: 26/06/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Ejecución
Indicadores de gestión		
Centro Comercial Noble		

COMPONENTE: Ambiente de control

Hallazgo N° 1 μ: No se cuenta con políticas específicas para el departamento ventas.

En relación al hallazgo 1 y la pregunta 6 de la encuesta realizada a los empleados del departamento ventas del Centro Comercial Noble se considera lo siguiente:

$$\text{Realización Auditoría} = \frac{\text{Personal que dice que no se cuentan con políticas}}{\text{Total de encuestados}} \times 100$$

$$\text{Realización Auditoría} = \frac{3}{6} = 0,5 \times 100\% = 50\%$$

Interpretación: En base a los resultados de los indicadores de gestión es posible determinar que el 50% de los empleados del departamento ventas manifestaron que no se cuentan con políticas específicas dentro del departamento ventas.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 30/06/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

 M & Z AUDITORES	M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	PT: I.G 2/10
		Marca: Ω
		Fecha: 26/06/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Ejecución
Indicadores de gestión		
Centro Comercial Noble		

Hallazgo N° 2 μ: No se cuenta con un manual de procedimientos para el área de ventas.

En relación al hallazgo 2 y la pregunta 7 de la encuesta realizada a los empleados del departamento ventas del Centro Comercial Noble se considera lo siguiente:

$$\text{Realización Auditoría} = \frac{\text{No se cuenta con un manual de procedimientos}}{\text{Total de encuestados}} \times 100$$

$$\text{Realización Auditoría} = \frac{0}{6} = 0 \times 100\% = 0\%$$

Interpretación: En base a los resultados de los indicadores de gestión es posible determinar ninguno de los empleados, lo cual está representado por un 0%, manifiesta que el Centro Comercial Noble no cuenta con un manual de procedimientos.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 30/06/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

 M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	PT: I.G 3/10
	Marca: Ω
	Fecha: 26/06/2023
	Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
	Fase: Ejecución
Indicadores de gestión	
Centro Comercial Noble	

COMPONENTE: Evaluación de riesgos

Hallazgo N° 3 μ: Se establece que no se cuenta con un plan de contingencia en caso de desastres naturales.

En relación al hallazgo 3 y la pregunta 3 de la encuesta realizada a los empleados del departamento ventas del Centro Comercial Noble se considera lo siguiente:

$$\text{Realización Auditoría} = \frac{\text{No se cuenta con un plan de contingencia}}{\text{Total de encuestados}} \times 100$$

$$\text{Realización Auditoría} = \frac{4}{6} = 0,66 \times 100\% = 66,67\%$$

Interpretación: En base a los resultados de los indicadores de gestión es posible determinar que el 66,67% de los empleados del departamento ventas manifestaron que no se cuenta con un plan de contingencia en caso de llegar a existir desastres naturales cerca del Centro Comercial Noble.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 30/06/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores	PT: I.G 4/10
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 26/06/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G
	Correo: mz1029audi@gmail.com	N.Z.Z.C
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	Fase: Ejecución	
Indicadores de gestión		
Centro Comercial Noble		

Hallazgo N° 4 μ: No se cuenta con un sistema actualizado para guardar con seguridad la información.

En relación al hallazgo 4 y la pregunta 7 de la encuesta realizada a los empleados del departamento ventas del Centro Comercial Noble se considera lo siguiente:

No se cuenta con un sistema actualizado para guardar información

X100

Realización Auditoría = Total de encuestados

$$\text{Realización Auditoría} = \frac{2}{6} = 0,33 \times 100\% = 33,33\%$$

Interpretación: En base a los resultados de los indicadores de gestión es posible determinar que el 33,33% de los empleados del departamento ventas manifestaron que no se cuenta con un sistema actualizado para guardar con seguridad la información relevante del comercial.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 30/06/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	PT: I.G 5/10
		Marca: Ω
		Fecha: 26/06/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Ejecución
Indicadores de gestión		
Centro Comercial Noble		

COMPONENTE: Actividades de control

Hallazgo N° 5 μ: En ocasiones no se cumplen con el orden establecido de las actividades previamente determinadas.

En relación al hallazgo 5 y la pregunta 3 de la encuesta realizada a los empleados del departamento ventas del Centro Comercial Noble se considera lo siguiente:

$$\text{Realización Auditoría} = \frac{\text{No se cumple con el orden establecido}}{\text{Total de encuestados}} \times 100$$

$$\text{Realización Auditoría} = \frac{2}{6} = 0,33 \times 100\% = 33,33\%$$

Interpretación: En base a los resultados de los indicadores de gestión es posible determinar que el 33,33% de los empleados del departamento ventas manifestaron que no se cuenta con un orden establecido para llevar a cabo las actividades previamente determinadas.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 30/06/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores	PT: I.G 6/10
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 26/06/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G
	Correo: mz1029audi@gmail.com	N.Z.Z.C
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022		Fase: Ejecución
Indicadores de gestión		
Centro Comercial Noble		

Hallazgo N° 6 μ: En pocas ocasiones se evalúa la comodidad del cliente, en cuanto a los precios.


En relación al hallazgo 6 y la pregunta 4 de la encuesta realizada a los empleados del departamento ventas del Centro Comercial Noble se considera lo siguiente:

$$\text{Realización Auditoría} = \frac{\text{Evaluar la comodidad del cliente}}{\text{Total de encuestados}} \times 100$$

$$\text{Realización Auditoría} = \frac{3}{6} = 0,5 \times 100\% = 50\%$$

Interpretación: En base a los resultados de los indicadores de gestión es posible determinar que el 50% de los empleados del departamento ventas manifestaron que no se evalúa la comodidad del cliente en cuanto a precios de los productos del comercial.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 30/06/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores	PT: I.G 7/10
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 26/06/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G
	Correo: mz1029audi@gmail.com	N.Z.Z.C
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	Fase: Ejecución	
Indicadores de gestión		
Centro Comercial Noble		

COMPONENTE: Información y comunicación

Hallazgo N° 7 μ: El sistema que se maneja en el departamento ventas es difícil de manipular y de aprendizaje

En relación al hallazgo 7 y la pregunta 6 de la encuesta realizada a los empleados del departamento ventas del Centro Comercial Noble se considera lo siguiente:

$$\text{Realización Auditoría} = \frac{\text{Sistema difícil de manipular y de aprendizaje}}{\text{Total de encuestados}} \times 100$$

$$\text{Realización Auditoría} = \frac{4}{6} = 0,66 \times 100\% = 66,66\%$$

Interpretación: En base a los resultados de los indicadores de gestión es posible determinar que el 66,66% de los empleados del departamento ventas manifestaron que es difícil la forma de manipular y de aprendizaje del sistema establecido en la entidad.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 30/06/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores	PT: I.G 8/10
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 26/06/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G
	Correo: mz1029audi@gmail.com	N.Z.Z.C
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022		Fase: Ejecución
Indicadores de gestión		
Centro Comercial Noble		

Hallazgo N° 8 μ: La información que da el sistema de las ventas no da los resultados esperados.

En relación al hallazgo 8 y la pregunta 7 de la encuesta realizada a los empleados del departamento ventas del Centro Comercial Noble se considera lo siguiente:

$$\text{Realización Auditoría} = \frac{\text{Información no confiable del sistema}}{\text{Total de encuestados}} \times 100$$

$$\text{Realización Auditoría} = \frac{2}{6} = 0,33 \times 100\% = 33,33\%$$

Interpretación: En base a los resultados de los indicadores de gestión es posible determinar que el 33,33% de los empleados del departamento ventas manifestaron que la información que da el sistema no está siendo tan confiable.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 30/06/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores	PT: I.G 9/10
	LA MANÁ – COTOPAXI	Marca: Ω
	Teléfono: 0980474818	Fecha: 26/06/2023
	Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5	Auditor: C.J.M.G
	Correo: mz1029audi@gmail.com	N.Z.Z.C
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022		Fase: Ejecución
Indicadores de gestión		
Centro Comercial Noble		

COMPONENTE: Supervisión y monitoreo

Hallazgo N° 9 μ: No se realiza una revisión periódica sobre los gastos y ventas


En relación al hallazgo 9 y la pregunta 1 de la encuesta realizada a los empleados del departamento ventas del Centro Comercial Noble se considera lo siguiente:

$$\text{Realización Auditoría} = \frac{\text{No se revisa periódicamente los gastos y ventas}}{\text{Total de encuestados}} \times 100$$

$$\text{Realización Auditoría} = \frac{4}{6} = 0,66 \times 100\% = 66,67\%$$

Interpretación: En base a los resultados de los indicadores de gestión es posible determinar que el 66,67% de los empleados del departamento ventas manifestaron no se realiza una revisión periódica sobre los gastos y ventas que proporciona el Comercial o al menos no son en un lapso de tiempo adecuado.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 30/06/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	PT: I.G 10/10
		Marca: Ω
		Fecha: 26/06/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Ejecución
Indicadores de gestión		
Centro Comercial Noble		

Hallazgo N° 10 μ: No se revisa periódicamente el nivel de ventas.

En relación al hallazgo 12 y la pregunta 1 de la encuesta realizada a los empleados del departamento ventas del Centro Comercial Noble se considera lo siguiente:

$$\text{Realización Auditoría} = \frac{\text{No se revisa periódicamente el nivel de ventas}}{\text{Total de encuestados}} \times 100$$

$$\text{Realización Auditoría} = \frac{3}{6} = 0,5 \times 100\% = 50\%$$

Interpretación: En base a los resultados de los indicadores de gestión es posible determinar que el 50% de los empleados del departamento ventas manifestaron no se revisa periódicamente el nivel de ventas del Centro Comercial Noble

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 30/06/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: P.F IV. C.R 1/1
		Marca: €
		Fecha: 03/07/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Comunicación de resultados
Programa Fase IV: Comunicación de Resultados		
Centro Comercial Noble		


Objetivo: Comunicar mediante informes los hallazgos encontrados en el departamento ventas a lo largo de la auditoría de gestión, emitiendo recomendaciones y la opinión del auditor.

Tabla 44. Programa Fase IV

Nº	ACTIVIDADES	Ref. P/t	FECHA	RESPONSABLES	HORAS
1	Programa Fase IV: Comunicación de Resultados	P.F IV. C.R	03/07/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	5
2	Elaboración del Informe de Auditoría	I.A	04/07/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	5
3	Opinión del Auditor	O.A	05/07/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	3
4	Presentación y validación del informe de auditoría de gestión	P.I.A.G	06/07/2023 07/07/2023	N.Z.Z.C C.J.M.G	4
TOTAL					17

Elaborado por: Las Autoras

Examinado: €	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 03/07/2023
------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: IA 1/5
		Marca: IA
		Fecha: 04/07/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Comunicación de resultados
Informe de Auditoría		
Centro Comercial Noble		

La Maná, 26 de junio del 2023

Sr. Luis Eduardo Noble.

Gerente Propietario del Centro Comercial “Noble”

Presente. –

Se ha dado por culminado la Auditoría de Gestión al Centro Comercial “Noble”, está ubicado en la Av. Quito y San Pablo.

En las cual se ha realizado establecido a las siguientes bases legales.

- Normas Internacionales de Auditoría (NIA)
- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)
- Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)

Motivo del examen de auditoría.

El motivo por el cual se realiza una auditoría de gestión al Centro Comercial “Noble”, al departamento ventas es para verificar si cada uno de sus procesos se están realizando de manera eficiente, lo cual de esta manera la entidad podrá tomar decisiones que lleven al camino del éxito, mejorando así las falencias que han sido ya dadas a conocer en esta evaluación.

Objetivo del examen

Verificar los procesos que realizan en el departamento ventas y al momento de la comercialización de los productos.

Informe de Auditoría: IA	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 04/07/2023
------------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	PT: IA 2/5
		Marca: IA
		Fecha: 04/07/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Comunicación de resultados
Informe de Auditoría		
Centro Comercial Noble		

Alcance del examen.

Se estudiará el departamento ventas en el periodo que comprende del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022, con el motivo de realizar un análisis exhaustivo a este departamento, ya que en este informe se emitirá una opinión real sobre la situación que esta la entidad para que con ello realicen las recomendaciones pertinentes.

Resultados de la Auditoría

Hallazgo N° 1 μ .- No se cuenta con políticas específicas para el departamento ventas.

Conclusión. – El personal no tiene conocimiento de las políticas establecidas por la entidad para el desarrollo de sus labores diarias.

Recomendación. –Es bueno contar con políticas para el departamento ventas que vayan de acuerdo a lo que se necesita en el Centro Comercial “Noble”, ya que con ello el trabajo se ejecutara de forma más eficiente.

Hallazgo N° 2 μ .- No se cuenta con un manual de procedimientos para el área de ventas.

Conclusión. – El Centro Comercial “Noble” necesita la creación de un manual de procedimientos para el departamento ventas.

Recomendación. – Se recomienda al gerente del comercial establecer un manual de procedimientos que facilite las actividades al departamento de ventas.

Informe de Auditoría: IA	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 04/07/2023
------------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022	PT: IA 3/5
		Marca: IA
		Fecha: 04/07/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Comunicación de resultados
Informe de Auditoría		
Centro Comercial Noble		

Hallazgo N° 3 μ. – Una persona establece que no se cuenta con un plan de contingencia en caso de desastres naturales.

Conclusión. – Se deberá establecer un plan de contingencia para mitigar los riesgos si ocurre algún momento un desastre natural que afecte directamente a la entidad.

Recomendación. – El gerente debe establecer un plan de contingencia para que a tiempo futuro se mitigue los riesgos que puedan afectar a la entidad físicamente

Hallazgo N° 4 μ. – No se cuenta con un sistema actualizado para guardar con seguridad la información.

Conclusión. – Se debe buscar sistemas de software más actualizados para que el trabajo sea más eficiente al momento de tener la información almacenada.

Recomendación. – Al gerente buscar empresas las cuales tengas sistemas actualizados para el almacenamiento de información confidencial y que cuenten con su plan de contingencia por posibles fugas de información.

Hallazgo N°5 μ.- En ocasiones no se cumplen con el orden establecido de las actividades previamente determinadas.

Conclusión. – El departamento ventas necesita tener una gestión de calidad en sus procesos que realizan en el mismo.

Recomendación. – Al gerente realizar una reunión extraordinaria con los integrantes del departamento ventas para realizar los procesos de manera ordenada el cual permita tener todo en orden.

Informe de Auditoría: IA	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 04/07/2023
------------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: IA 4/5
		Marca: IA
		Fecha: 04/07/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Comunicación de resultados
Informe de Auditoría		
Centro Comercial Noble		

Hallazgo N° 6 μ.- En pocas ocasiones se evalúa la comodidad del cliente, en cuanto a los precios.

Conclusión. – Es necesario tener mejor comunicación con los clientes del comercial para saber de los precios y preferencias de producto.

Recomendación. – Es favorable realizar un estudio para verificar como están la diferencia de precio con los demás mercados y de esta manera elegir nuevos productos o diferentes proveedores.

Hallazgo 7 μ. – El sistema que se maneja es difícil de manipular y de aprendizaje.

Conclusión. – El sistema que se utiliza en el Centro Comercial Noble es de difícil manejo y se demora en poder aprender a manejarlo.

Recomendación. – Se pretende utilizar un sistema más accesible y capacitar a los empleados para su utilización

Hallazgo 8 μ. – La información que da el sistema de las ventas no da los resultados esperados.

Conclusión. – El sistema que se utiliza en el Centro Comercial Noble no cuenta con los datos completos acerca de las ventas, puesto que el sistema cuenta con un almacenamiento limitado.

Recomendación. – Se recomienda utilizar un sistema más accesible que permita guardar toda la información sin capacidad.

Informe de Auditoría: IA	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 04/07/2023
------------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: IA 5/5
		Marca: IA
		Fecha: 04/07/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Comunicación de resultados
Informe de Auditoría		
Centro Comercial Noble		

Hallazgo N° 9 μ . – No se realiza una revisión periódica sobre los gastos y ventas

Conclusión. – El encargado del departamento compras debe dar a conocer sobre lo que sucede con los gastos y ventas del centro comercial.

Recomendación. – Al gerente pedir informes periódicamente de los gastos y ventas del comercial, para que de esta manera se logre tomar decisiones en beneficio de la misma.

Hallazgo N° 10 μ . – No se revisa periódicamente el nivel de ventas.

Conclusión. – El encargado de las ventas deberá realizar análisis e informes sobre cómo están las ventas últimamente.

Recomendación. – Se recomienda realizar análisis de las ventas de manera más seguida para verificar si han aumentado o han disminuido conforme a ello dar a conocer al gerente para la toma de decisiones.

Conforme a lo encontrado en los hallazgos se han dado las respectivas recomendaciones para el mejoramiento del mismo, por otro lado, en base al funcionamiento de la empresa no se ha encontrado un mayor problema.

Atentamente,

Nallely Z

Srta. Nallely Zulay Zamora

Jefe de Auditoría

Informe de Auditoría: IA	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 04/07/2023
------------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------

	<p>M & Z Auditores LA MANÁ – COTOPAXI Teléfono: 0980474818 Dirección: El Toquillal, Vía a Quevedo km 5 Correo: mz1029audi@gmail.com Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2022</p>	PT: O.A 1/1
		Marca: Ω
		Fecha: 05/07/2023
		Auditor: C.J.M.G N.Z.Z.C
		Fase: Comunicación de resultados
Opinión del Auditor		
Centro Comercial Noble		

OPINIÓN DEL AUDITOR

Opinión favorable.

Hemos realizado la auditoría de gestión al Centro Comercial “Noble”, específicamente al departamento ventas, el cual comprende al periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2022, en nuestra opinión como firma auditora y de acuerdo a toda la información recopilada se puede emitir lo siguiente:

La entidad cuenta con un nivel alto de confianza, por lo que da a entender que tiene un nivel bajo de riesgo, conforme a lo encontrado está funcionando de una manera correcta, aunque de tal forma si se han llegado presentar varias falencias las cuales ya fueron establecidas y dado su recomendación para que se pueda corregir aquello, además de no contar con una supervisión adecuada de igual forma con un sistema actualizado para tener la información del comercial más seguro.

Nuestra Auditoría se ha llevado a cabo con las diferentes normativas establecidas para el correcto cumplimiento de la misma como son las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) y Principios de Contabilidad Generalmente Aceptado (PCGA), dichas normas mencionadas describen la responsabilidad de los auditores al realizar una auditoría en una empresa.

Somos una firma auditora independiente al Centro Comercial “Noble”, teniendo en cuenta principalmente la ética de nuestro trabajo, hemos cumplido con todas las responsabilidades requeridas por la entidad. Consideramos que la evidencia obtenida en la ejecución de la auditoría ha sido suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Revisado: Ω	Supervisado por: B.E.O.S	Fecha de supervisión: 05/07/2023
-----------------------	------------------------------------	-------------------------------------

14. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

14.1 Introducción

En el presente proyecto de investigación se pretendió presentar un manual de procedimientos que ayude a la correcta organización del departamento ventas y a su vez al proceso de comercialización; cabe destacar que un manual de procedimientos es un documento mediante el cual se registra información detallada de la entidad; de la misma manera ayuda a discernir y estipular cada uno de los procesos, actividades, obligaciones, políticas y valores que tiene cada departamento y por ende los empleados de cada uno de los departamentos en cuestión; sin embargo, solo se proyectó un manual dirigido directamente al proceso de ventas.

Para estipular el modelo correcto para el departamento ventas y proceso de comercialización fue necesario realizar una auditoría de gestión; mediante la aplicación del modelo COSO I, mismo que ayudó a medir el nivel de riesgo y confianza con el cual se cuentan en el departamento ya antes mencionado; por, tanto se tomó como referencia los hallazgos encontrados para determinar un modelo de manual de procedimientos que se encuentre de acorde a la realidad del Centro Comercial.

Esta propuesta surgió de la necesidad del comercial de no contar con un manual de procedimientos que les proporcione un conocimiento previo de la entidad, tanto a empleados como al contador o incluso los operarios del departamento ventas; puesto que, en muchas ocasiones los mismos no conocen las políticas, objetivos de la empresa y demás datos relevantes para el buen funcionamiento de la misma; además de no contar con capacitación constante sobre todo a aquellos empleados que cuentan como nuevo ingreso y necesitan acoplarse a las actividades diarias, el manual facilitará también una serie de procedimientos a seguir en cada etapa de venta que se realice, desde la adquisición de productos, inventarios y el proceso de comercialización que se lleva a cabo.

Para el mejoramiento comercial del Centro Comercial Noble se necesitó aplicar un manual el cual estuvo enfocado en la información básica pero importante de la entidad en la que se está laborando con el fin de conocer sus planes proyectados y un plan específico de procedimientos a seguir para el cumplimiento de las actividades determinadas.

14.2 Objetivos de la propuesta

- Realizar procesos de auditoría de gestión en el departamento ventas en el Centro Comercial Noble
- Elaborar informes en cuanto a los resultados obtenidos de la evaluación del control interno del departamento ventas.
- Estructurar un manual de procedimientos que ayude al correcto proceso de ventas y a su vez de comercialización.

14.3 Antecedentes del Centro Comercial Noble

El Centro Comercial Noble inició sus actividades comerciales el 19 de septiembre del 2000, como personas naturales; su propietario es el Sr Luis Eduardo Noble Tigselema; su RUC es 0501462014001, la actividad comercial a la que se dedica es a la venta al por menor de gran variedad de productos en los cuales los que predominan son: los productos alimenticios, bebidas o tabaco al igual que productos de primera necesidad y otros varios tipos de productos, este comercial se encuentra ubicado en la Av. Quito y san Pablo.

14.4 Misión propuesta

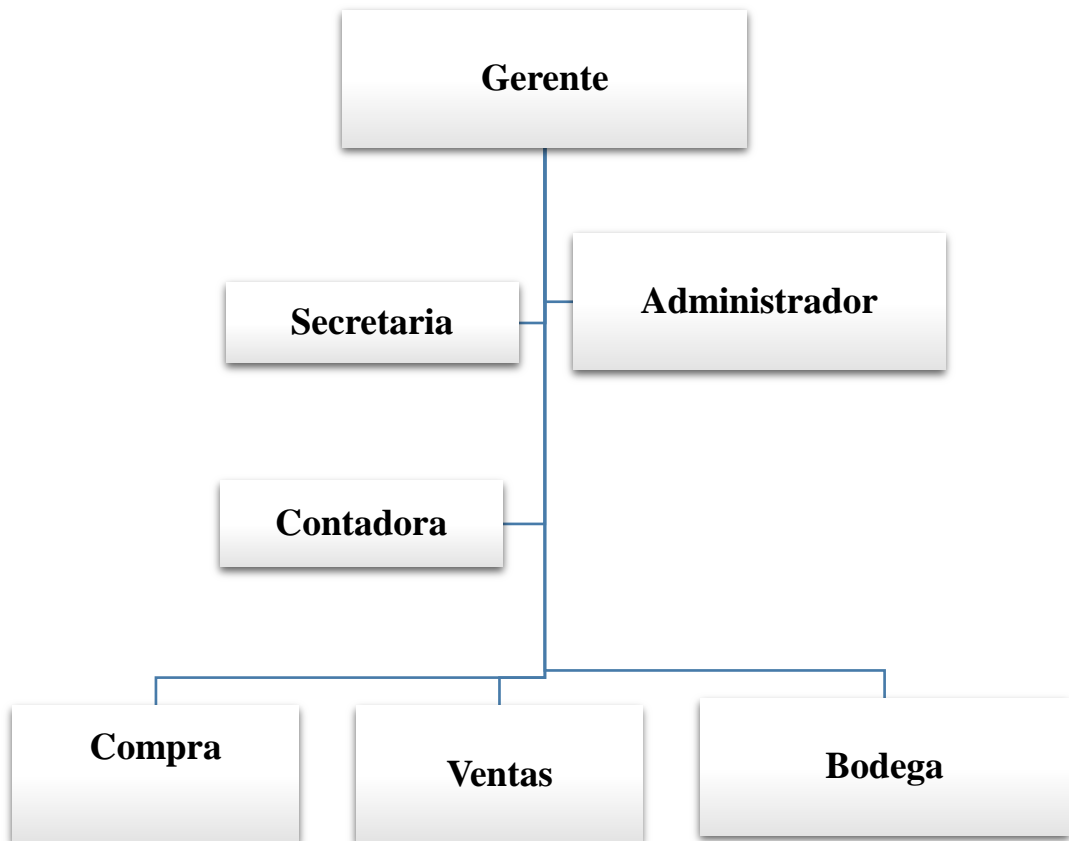
Suministrar a los habitantes del cantón La Maná productos de primera necesidad, cumpliendo con los estándares del cliente en cuanto a precio y atención de calidad.

14.5 Visión propuesta

Contar con reconocimiento tanto local, como nacional siendo un comercial que cumpla con las expectativas de cada uno de nuestros clientes y visitantes.

14.6 Organigrama estructural

Gráfico 17. Organigrama estructural



Elaborado por: Las Autoras

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



CENTRO COMERCIAL NOBLE

15. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

15.1 Antecedentes del Centro Comercial Noble

El Centro Comercial Noble inició sus actividades comerciales el 19 de septiembre del 2000, como personas naturales; su propietario es el Sr Luis Eduardo Noble Tigselema, es una persona natural obligada a llevar contabilidad; su RUC es 0501462014001, la actividad comercial a la que se dedica es a la venta al por menor de gran variedad de productos en los cuales los que predominan son: los productos alimenticios, bebidas o tabaco al igual que productos de primera necesidad y otros varios tipos de productos, este comercial se encuentra ubicado en la Av. Quito y san Pablo; con un horario de atención de 08h00 a 20h00.

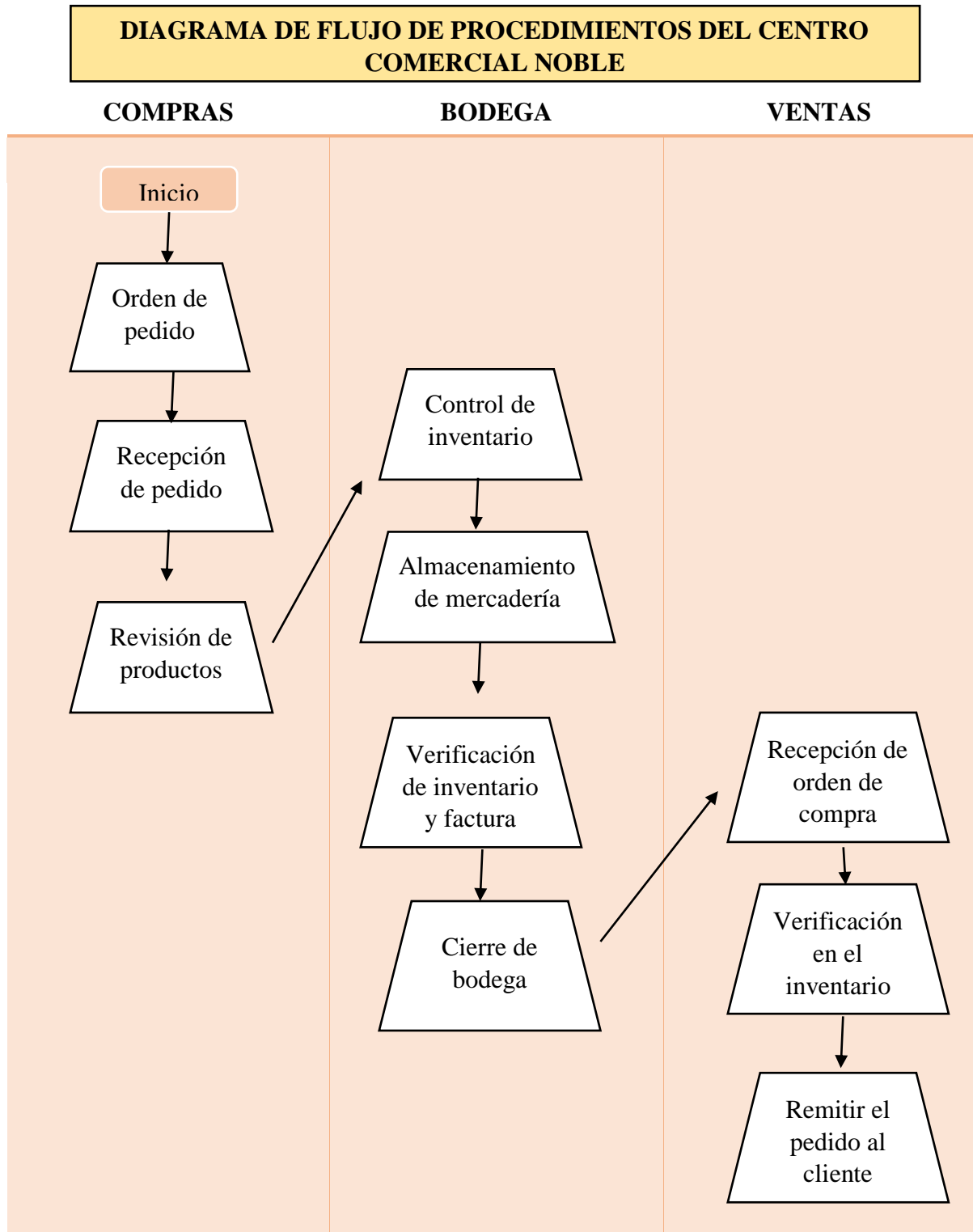
15.2 Objetivo del manual

- Establecer procesos para el correcto cumplimiento de las actividades del departamento ventas; mismo que ayuda a la función adecuada de la comercialización del Centro Comercial Noble.

15.3 Alcance

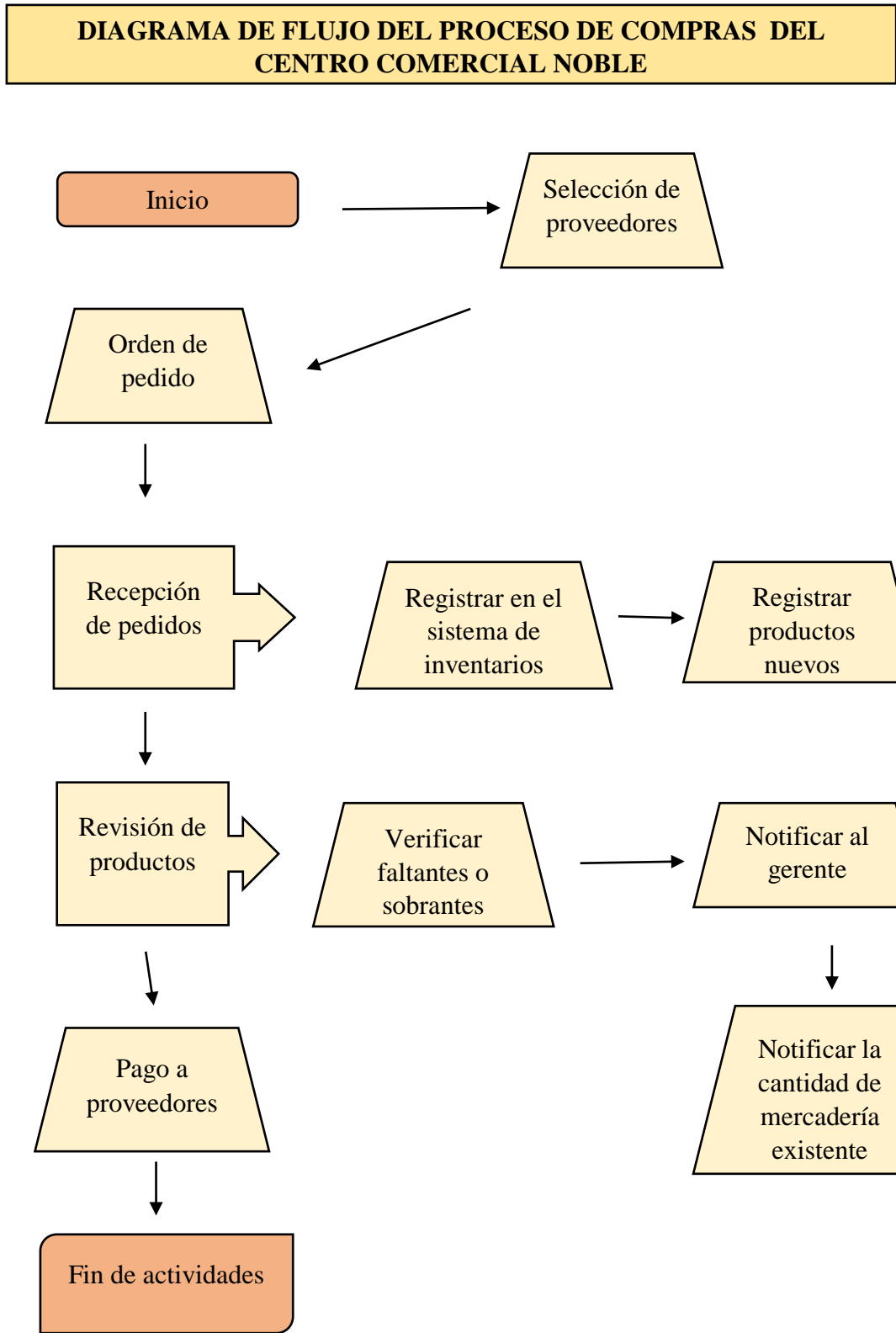
El manual se realizó con el fin determinado de que el Centro Comercial Noble tenga un conocimiento adecuado sobre los procesos que se realizan en el departamento ventas; además, de contar con políticas y un perfil profesional antes de contratar personal nuevo y relacionado al cumplimiento de las actividades de dicha área.

Tabla 45. Diagrama de flujo de procedimientos del Centro Comercial Noble



Elaborado por: Las Autoras

Gráfico 18. Diagrama de flujo del proceso compras del Centro Comercial Noble



Elaborado por: Las Autoras

Tabla 46. Descripción de las actividades de compras

N°	Descripción de la actividad.	Encargado
1	Se verifica los productos que se encuentran en físico en la entidad conforme a ello van realizando sus pedidos	Administrador
2	Si no llega a estar producto en percha el gerente lo hace saber para así verificar en el sistema sobre la existencia del producto.	Gerente
3	Si se cuenta con poco producto en el stock se realiza el pedido al proveedor para poder abastecerse del mismo	Administrador
4	Se enlista el pedido de los productos para verificar que estén completos.	Administrador
5	Confirmado el pedido y se realiza el registro en el sistema sobre los productos y las cantidades de cada uno de ellos que el cliente va a comprar.	Secretaria

Elaborado por: Las Autoras

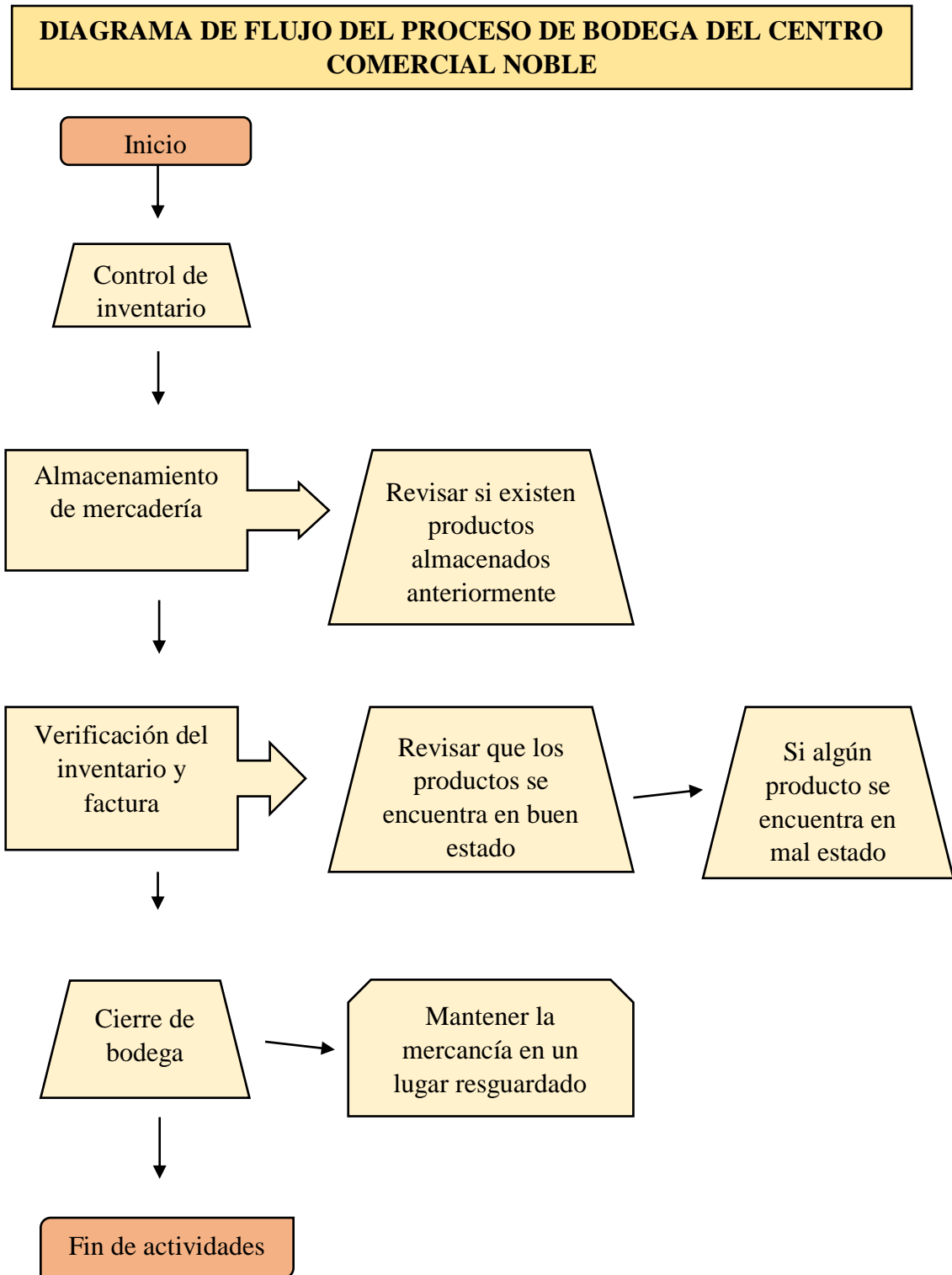
Políticas

- Realizar las órdenes de pedido con anticipación y cautela.
- Tener una persona encargada de revisar el producto nuevo para verificar que el mismo se encuentre completo y sin fallos.
- Emitir informes al gerente en caso de existir mercadería incompleta o algún error en el pedido.

Perfil del trabajador

- Bachiller en ciencias
- Licenciado en administración de empresas
- Personas con cuenten capacitaciones
- Personal capacitado con experiencia en comerciales.

Gráfico 19. Diagrama de flujo del proceso de bodega del Centro Comercial Noble



Elaborado por: Las Autoras

Tabla 47. Descripción de las actividades de bodega

N°	Descripción de la actividad.	Encargado
1	Se busca las mejores ofertas de compras para seleccionar los proveedores adecuados para el abastecimiento del comercial	Administrador
2	Se realiza el respectivo análisis de los inventarios que han sido actualizados con la nueva mercadería obtenida	Administrador
3	Se realiza el respectivo almacenamiento de los productos en la bodega destinada para los mismo	Encargado de bodega
4	Verifica si hay productos en bodega ya existentes para empezar a sacar a percha y que no lleguen a estar en mala condición	Encargado de bodega
4	Verificación de los nuevos productos que estén en buen estado antes de empezar a guardar en bodega	Administrador
6	Notificar enseguida si algún producto está faltante o no está en buen estado	Encargado de bodega
7	Consiguiente, se realiza el cierre de bodega conforme a las notificaciones y a los inventarios ya verificados	Encargado de bodega
8	La mercadería se encuentra en un lugar el cual no tiene acceso terceras personas que no sean del comercial.	Administrador

Fuente: Elaborado por las Autoras

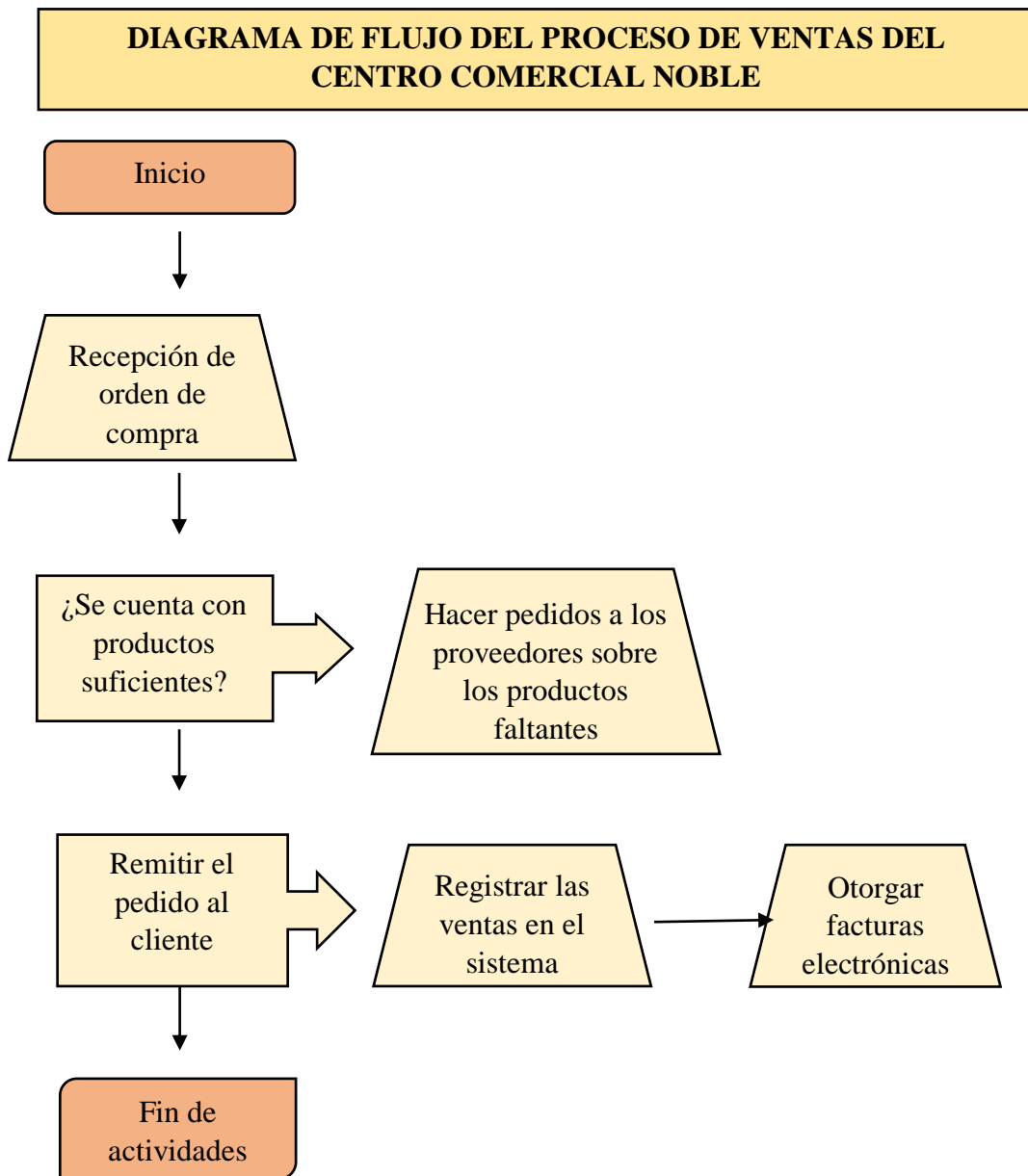
Políticas

- Ordenar la bodega de tal manera que se pueda verificar si existen productos anteriores almacenados y ordenarlos para que aquellos salgan a la venta.
- Constatar que la mercadería recibida este acorde a la factura emitida por parte del proveedor.
- Siempre es necesario tener la mercadería en un lugar seguro, fuera de sol o mantener en el congelador aquel que necesita refrigeración.

Perfil del trabajador

- Bachiller en ciencias
- Manejo de información de inventarios
- Resolución de problemas.

Gráfico 20. Diagrama de flujo del proceso de ventas del Centro Comercial Noble



Elaborado por: Las Autoras

Tabla 48. Descripción de las actividades de ventas**Elaborado por:** Las Autoras

N°	Descripción de la actividad.	Encargado
1	Se receptan las órdenes de compra de los clientes	Empleado
2	Aprobación de la orden de pedido, verificando si se encuentran completos los productos.	Cajero
3	El personal seleccionado se encarga de receptar los productos que se han pedido.	Empleado
4	Los productos se deben revisar si están completos en la percha, caso contrario realizar pedidos a los proveedores	Administrador
5	Entregar el pedido al cliente y registrar en el sistema la orden de venta	Cajero
7	Se otorga facturas tanto físicas como electrónicas.	Cajero







Políticas

- Tomar en cuenta los productos faltantes, en caso de no contar con alguno ofrecerle al cliente un producto parecido.
- Registrar cada venta en el sistema para tener constancia de la misma.
- El personal de ventas sobre todo el cajero debe contar con capacitaciones que le permitan realizar su actividad efectivamente.

Perfil del trabajador

- Bachiller en ciencias
- Licenciado en comercio
- Personal capacitado sobre atención al cliente.
- Personal paciente y con carisma.

Tabla 49. Simbología del diagrama de flujo

SIMBOLOGÍA	
	Indica el inicio de un proceso
	Actividades a realizar en el departamento
	Verificación o acceso a otro paso
	Paso a la siguiente actividad
	Recomendaciones
	Final del proceso

Elaborado por: Las Autoras

16. IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y TÉCNICO

16.1 Impacto social

Con la ejecución del manual de procedimientos se busca mejorar el rendimiento del departamento ventas, así mismo como del Centro Comercial Noble, debido a que en base a dicho rendimiento mejorará la imagen de la empresa, siguiendo los medios adecuados se obtendrá la satisfacción de los clientes externos e internos, estableciendo una comercialización apropiada de los productos.

16.2 Impacto económico

Mediante de la aplicación del manual se mejorarán las actividades de abastecimiento de productos, almacenamiento y ventas de los mismo; además se obtendrán beneficios económicos puesto que existirá una mejora en los procesos de comercialización, por ende se incrementarán las ventas mejorando la rentabilidad del comercial, se buscará las mejoras oportunidades para contar con un nivel económico estable.

16.3 Impacto técnico

Se cuenta con un impacto técnico a causa de la aplicación de la auditoría de gestión donde se obtuvieron las falencias presentadas en el comercial, mismas que permitieron establecer políticas y procedimientos efectuados mediante bases técnicas adecuadas a cada una de las actividades realizadas en los diferentes departamentos relacionados con la comercialización, como son el departamento ventas y bodega; esto accederá a contar con un comercial más adecuado y regulado.

17. PRESUPUESTO PARA LA ELABORACIÓN DEL PROYECTO

Tabla 50. Presupuesto para la elaboración del proyecto

RUBROS	FUENTES DE FINANCIAMIENTO			TOTAL
	INTERNAS			
	Autogestión	UTC	Comunidad	
COMPONENTE 1:				
Examinar la salida de los productos mediante el cumplimiento de los elementos de la auditoría de gestión en el departamento ventas y al proceso de comercialización.				\$135
ACTIVIDADES				
Visita preliminar		\$25		
Elaboración de instrumentos para entrevistas y encuestas		\$20		
Aplicación de entrevista y encuestas		\$30		
Implementación de evaluación de control interno		\$60		
COMPONENTE 2:				
Elaborar un informe de los hallazgos y falencias encontradas Centro Comercial Noble.				\$110
ACTIVIDADES				
Elaboración de hojas de hallazgos e indicadores		\$30		
Elaboración de informe de control interno		\$40		
Informe final de auditoría		\$40		
COMPONENTE 3:				
Desarrollar un manual de procedimientos para el control adecuado de las ventas y comercialización de productos.				\$300
ACTIVIDADES				
Implementar un diseño de manual de procedimientos		\$150		
Establecer diagrama de flujo relacionado a las actividades de ventas		\$150		
TOTAL				\$545

Elaborado por: Las Autoras

18. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

18.1 Conclusiones

De acuerdo al análisis realizado en el departamento ventas y a la comercialización de los productos del Centro Comercial Noble, se determinó que no se cuentan con políticas y actividades, dentro de los puntos débiles del comercial se encuentran el no establecer con capacitaciones regulares para los empleados; además, de no tener un registro adecuado de los inventarios y un manual de procedimientos.

En base a la aplicación de las fases de auditoría se detectó los hallazgos conforme a las actividades que se realizan en el departamento ventas, obteniendo como resultado un nivel de confianza alto reflejado con un 83,33%; mientras que el nivel de riesgo expresa el 16,67% dando a entender que la posibilidad de riesgo es mínima; por ende, se preparó y emitió el informe de auditoría pertinente.

Se determinó que era necesario establecer un manual de procedimientos en el Centro Comercial Noble, el cual consta primeramente con los antecedentes del comercial, objetivo y alcance al cual se quiere llegar; así como políticas a seguir para el correcto desempeño y un perfil profesional adecuado.

18.2 Recomendaciones

Es necesario que los empleados cuenten con capacitaciones en cuanto a las nuevas actividades a realizar dentro del comercial, particularmente a las personas que se integren por primera vez a laborar, para que tengan un mejor conocimiento sobre el funcionamiento del Centro Comercial Noble; además, es preciso contar con un registro adecuado de los inventarios, puesto que esto ayuda al mejoramiento de la comercialización.

Se sugiere tomar en cuenta las observaciones emitidas en el informe tanto de control interno como de auditoría, con la finalidad de elevar el nivel de confianza y contar con una supervisión adecuada por parte del gerente en cuanto al cumplimiento de las recomendaciones formuladas.

Se recomienda implementar el manual de procedimientos en el departamento ventas, para contar con un manejo adecuado, ordenado y sistemático que permita elevar los ingresos del comercial; además, se debe socializar el manual a cada de los empleados para que cuenten

con el conocimiento adecuado sobre el proceso a seguir para la comercialización de los productos.

19. BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Véliz, M., Salas Narváez, L., Jiménez Cercado, M., & Guerra Tejada, A. M. (febrero de 2018). Accounting information for decision making. Obtenido de Accounting information for decision making: La administración de ventas : <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/La-administracion-de-ventas.pdf>
- Álava Rosado, M. X., Molina Loor, E. P., & Recalde Aguilar, L. M. (2023). Digital Publisher. Obtenido de Digital Publisher: Manejo adecuado del Informe COSO para el control interno de una organización: <file:///C:/Users/hp/Downloads/1680-Artículo-13521-1-10-20230302.pdf>
- Arguello Pazmiño , A. M., Llumiguano Poma, M. E., Gavilánez Cárdenas , C. V., & Torres Ordoñez , L. H. (2020). Obtenido de Administración de empresas: Elementos básicos: https://books.google.com.ec/books?id=P1v5DwAAQBAJ&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Arguello Pazmiño, A. M., Llumiguano Poma, M. E., Gavilánez Cárdenas, C. V., & Torres Ordoñez, L. H. (2020). un. Obtenido de un: Administración de empresas: <http://fs.unm.edu/Administracion-de-Empresas.pdf>
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). Concytec. Obtenido de Concytec: Técnicas e instrumentos de investigación científica: <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Blanco, M., Ganduglia, F., & Rodríguez, D. (2018). repositorio.iica. Obtenido de repositorio.iica: El mercado y la comercialización : <https://repositorio.iica.int/bitstream/handle/11324/7088/BVE18040224e.pdf?sequence=1>
- Carrasco Fernández, S. (2019). Atención al cliente en el proceso comercial. Arganda del Rey: Paraninfo.
- Carrasco, F. A. (2023). Técnicas de venta. Obtenido de eLibro : <https://elibro.net/es/ereader/utcotopaxi/229383?page=12>
- Castillo Morocho, J., Erazo Álvarez, J., Zurita, N., & Torres Palacios, M. (2019). Ciencia digital. Obtenido de Ciencia digital: Auditoría de gestión y su iincidencia en la eficiencia y eficacia de las opeaciones de una empresa comercial:

- <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/551?articlesBySameAuthorPage=3>
- Cotapo Rivera, C. A., & Reinoso Quizhpi, E. R. (24 de junio de 2019). ucuenca. Obtenido de ucuenca: “Evaluación integral del sistema de control interno en la agencia Cuenca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Ltda períodos 2016-2017: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/32929/3/Trabajo%20de%20titulación.pdf>
- Cubero Abril, T. (2019). publicacionesazuay. Obtenido de publicacionesazuay: <https://publicaciones.uazuay.edu.ec/flip/books/libro/uazuay-libro-82.pdf>
- Díaz Delgado, M. A. (27 de febrero de 2022). eduvirtual. Obtenido de eduvirtual: Técnicas e instrumentos de investigación: https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/618544/mod_resource/content/1/Técnicas%20y%20métodos%20inv.pdf
- Díaz Duque, P., Salazar Duque, D., & Vernaza Jarrín, D. (2019). dspace epoch. Obtenido de dspace epoch: Factores de éxito en la gestión de ventas aplicados a establecimientos gastronómicos: http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/13748/1/mkt_n14_01.pdf
- Escurdo Sánchez, C. L., & Cortez Suarez, L. A. (2018). repositorio.utmachala. Obtenido de repositorio.utmachala: Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>
- Freire Caiza, S. M. (2018). repositorio uta. Obtenido de repositorio uta: “La auditoría de gestión para la ejecución de proyectos en las instituciones sin fines de lucro del Ecuador: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28168/1/T4293i.pdf>
- González, I. P. (2018). Auditoría un enfoque de gestión. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, 1-6. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Guerrero Salas, H. (2022). books.google. Obtenido de books.google: Inventarios: Manejo y control: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YVSGEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR19&dq=inventarios+en+las+empresas&ots=02SwepQYc_&sig=XGU5dE1rw5Dy_u3V2iaFY4XzEmc#v=onepage&q=inventarios%20en%20las%20empresas&f=false
- Llumiguano Poma, M. E., Gávilanez Cárdenas, C. V., & Chávez Chimbo, G. W. (30 de agosto de 2021). Scielo. Obtenido de Scielo: Importancia de la auditoría de gestión

- como herramienta de mejora continua en las empresas:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000500042
- López Carvajal, G. A., Mata Varela, M. d., Becerra Lois, F. Á., & Cabrera Caballero, H. A. (2018). el libro net. Obtenido de el libro net: Planificación de empresas: <https://elibro.net/es/ereader/utcotopaxi/120837>
- López Fernández, E., & Solís Reyes, E. A. (2018). La importancia del control interno para el cumplimiento de las disposiciones fiscales en las entidades económicas. Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales, 1-9. Obtenido de uv: .
- Navarrete Lozada, E. G. (15 de enero de 2019). Importancia de la gestión de inventarios en las empresas. OJS, 1-11. Obtenido de ojs: Impotancia de la gestión de inventarios en las empresas : <https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/view/143/184>
- Neil, D. A., & Cortez Suarez, L. (2018). repositorio.utmachala. Obtenido de repositorio.utmachala: Procesos y fundamentos de la investigación científica: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- OAC. (septiembre de 2018). Macmillan Education. Obtenido de Macmillan Education: La función comercial de la empresa: https://www.macmillaneducation.es/wp-content/uploads/2018/09/operaciones_compraventa_libroalumno_unidad1muestra.pdf
- Orrala Asencio, D. P. (19 de Octubre de 2020). UPSE. Obtenido de UPSE: Métodos de control de inventarios del sector comercial del cantòn La Libertad : <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5799/1/UPSE-TCA-2021-0022.pdf>
- Ortega, A. (2018). researchgate. Obtenido de researchgate: Enfoques de invetsigación: https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION
- Pavón, C. R. (2023). Promoción y comercialización de productos y servicios turísticos locales . Obtenido de eLibro: <https://elibro.net/es/ereader/utcotopaxi/228202?page=22>
- Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. scielo.
- Rivera León, F. A., & Rivera Sandoval, F. A. (2018). Auditoria de Gestión como Instrumento en la Decisión Gerencial. Obtenido de unmsm.edu.pe: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/download/15420/13269/52918>

- Saavedra Asparren, N. T., & Zelada Aliaga, W. J. (2019). Características de la comercialización en la gerencia de ventas de una empresa distribuidora de prendas de vestir en Lima, periodo 2019. Obtenido de repositorio.une.edu.pe: <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/7047/Caracter%C3%A Dsticas%20de%20la%20comercializaci%C3%B3n%20en%20la%20gerencia.pdf?sequence=4>
- Sumba Bustamante, R. Y., Toala Sánchez, A. J., & García Velez, H. A. (2022). Recimundo. Obtenido de Recimundo: Canales de comercialización en las ventas de la Asociación de
 11 de
 Octubre:
 <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/download/1629/2083/>
- Useche, M. C., & Artigas, W. (2019). repositoryinst.uniguajira. Obtenido de repositoryinst.uniguajira: Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos:
 <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnica%20e%20instrumentos%20recolecci%C3%B3n%20de%20datos.pdf?sequence=1>
- Vásquez Giler, M., & Pinargote Vásquez, N. F. (2019). uleam. Obtenido de uleam: Auditoría de gestión: Una herramienta de mejora continua: <https://munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>
- Zambrano Rodríguez, G. M., Álvarez Pincay, D. E., & Yoza Rodríguez, N. R. (2021). La importancia de la auditoría de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 1-14.
- Zepf, A. B. (5 de Abril de 2022). Organización de equipos de ventas . Obtenido de sintesis.com: <https://www.sintesis.com/data/indices/9788413571751.pdf>

20. ANEXOS**Anexo 1.** Hoja de vida de la docente tutora**HOJA DE VIDA****Información personal**

Cédula	Apellidos	Nombres	Sexo
050297203 8	Oña Sinchiguano	Brenda Elizabeth	Femenino
Fecha de nacimiento	Nacionalidad	Estado civil	Tipo de sangre
08/06/198 5	Ecuatoriana	Unión Libre	ORH Positivo
Dirección provincia		Dirección cantón	
Cotopaxi		Maná	
Dirección calles principales		Referencia domiciliaria	No. De casa
Latacunga y Miguel Iturralde		Sector el Triunfo	Sin numero
CONTACTO	Teléfono convencional	Teléfono celular	Alternativo
	032722016	0983748936	098315192 3
Email personal		Email alternativo	
brenda.ona1234@gmail.com			
Contacto en caso de referencia			
Parentesco	Nombres y apellidos	Teléfono convencional	
Madre	María Esther Sinchiguano Sinchiguano	Teléfono celular	0983151923

Instrucción formal

Nivel	REGISTRO SENESCYT	Institución educativa	Título obtenido	País donde realizó los estudios
1				

Tercer	1005-10-970970	UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	Ing. En Contabilidad y Auditoria	Ecuador
Cuarto	1010-13-1243118	UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR	Magister en Gerencia Contable y Finanzas Corporativas	Ecuador
Cuarto	En proceso	Universidad de Los Andes, Venezuela	Doctorado en Ciencias Contables	Venezuela

Experiencia académica e investigativa

Experiencia Docente	Institución	Facultad	Fecha de Ingreso	Fecha de Salida
DIRECTORA DE CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	Universidad Técnica de Cotopaxi	Extensión la Maná	01-04-2017	HASTA LA PRESENTE FECHA
COORDINADORA GENERAL DE VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI – EXTENSIÓN LA MANÁ	Universidad Técnica de Cotopaxi	Extensión la Maná	01-03-2012	01-08-2014
RESPONSABLE DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	Universidad Técnica de Cotopaxi	Extensión la Maná	01-04-2011	01-08-2011
Docente Investigador	Universidad Técnica de Cotopaxi	Extensión la Maná	01/11/2010	Presente

Cargos	INSTITUCIÓN	Facultad	Fecha de Ingreso	Fecha de Salida
Par Evaluador Académico del XXI Congreso Internacional de Contaduría Colombia	U. COOP. COLOMBIA	Extensión la Maná	2021	2021
Comité Evaluador	Revista Científica de Administración y Economía		2021	2021-2012
Docente de Vinculación de las Carreras de Contabilidad e Ingeniería Comercial	Universidad Técnica de Cotopaxi		Extensión la Maná	2017

2. PUBLICACIONES

No.	TÍTULO	EDITORIAL/INDEXACIÓN	AÑOS PUBLICACIÓN
-----	--------	----------------------	------------------

1	COSTOS AMBIENTALES	REGIONAL	2016
2	ECOSISTEMA DEL EMPRENDIMIENTO EN LA UNIVERSIDAD CONTEMPORÁNEA	OTROS	2016
3	ADMINISTRACIÓN, DIRECCIÓN Y GERENCIA PÚBLICA: UNA MIRADA A LA SUSTENTABILIDAD DE SU DIÁLOGO EN EL CONTEXTO	OTROS	2016
4	VINCULACIÓN SOCIAL: UN PARADIGMA EN EL FUTURO PROFESIONAL DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	REGIONAL	2017
5	MEJORAS DE PROCESOS DE SOFTWARE	REGIONAL	2017
6	DISEÑO DE UN MODELO MATEMÁTICO APLICADO A LA PLANEACIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE CONSUMO MASIVO	REGIONAL	2017
7	METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA DEL SISTEMA DE COSTOS POR PROCESO	REGIONAL	2018
8	NORMATIVA DE AUDITORÍA BASADA EN RIESGO. APLICACIÓN A LAS CUENTAS POR COBRAR	REGIONAL	2018
9	IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE COSTOS POR PROCESOS EN EL SECTOR BANANERO DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI, EN BASE A LA NIC 41 (AGRICULTURA), PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD Y PRODUCTIVIDAD DEL SECTOR	OTROS	2018
10	MODELO DE RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL DE LAS EMPRESAS CARROCERAS Y SU IMPACTO EN EL MEJORAMIENTO DE PRODUCCIÓN DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA.	REGIONAL	2018
11	INDICADORES ECONÓMICOS DE LAS DISTRIBUIDORAS DE MAÍZ Y SU RELACIÓN CON LA ECONOMÍA DEL CANTÓN LAMANÁ.	REGIONAL	2018
12	MEDICIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA COMO EJECUTIVO DEL CRECIMIENTO EMPRESARIAL FAMILIAR DEL SECTOR CARROCERO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA I	SCOPUS	2018
13	ESTUDIOS DE LA ESTRUCTURA DE COSTOS DE LOS PEQUEÑOS PRODUCTORES DE BANANO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD	REGIONAL	2018
14	APLICACIONES DE LA TEORÍA DE LA CONTINGENCIA EN LA MEDICIÓN DE COSTOS AGRÍCOLAS	OTROS	2019
15	REFERENTES CONCEPTUALES ACERCA DE LA INFLUENCIA DE LA AUDITORÍA FINANCIERA EN LA GESTIÓN DE LAS MEDIANAS EMPRESAS INDUSTRIALES DEL ECUADOR	SCOPUS	2019

1 6	TEORÍA DE LA CONTINGENCIA Y TEORÍA DE COSTOS EN SECTORES ECONÓMICOS VULNERABLES	REGIONAL	2020
1 7	TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD PÚBLICA Y FINANZAS COMUNITARIAS DEL ECUADOR	REGIONAL	2021
1 8	GESTIÓN CONTABLE Y FINANCIERA EN EL SECTOR ARTESANAL DEL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI	REGIONAL	2022
1 9	ESTUDIO ESTOCÁSTICO DE LA INVERSIÓN PUBLICITARIA Y LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS AGRÍCOLAS DEL CANTÓN LA MANÁ,	REGIONAL	2022

3. PONENCIAS

Número	Título	Nombre del Evento	Organizador	AÑO
1	ESTUDIO DE LA ESTRUCTURA DE COSTOS DE LOS PEQUEÑOS PRODUCTORES DE BANANO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD.	III Congreso Internacional De Contabilidad Y Auditoría, UNACH-RIOBAMBA 2017	UNACH	2016
2	GESTIÓN EMPRESARIAL EXITOSA PARA PYMES	PRIMER SEMINARIO INTERNACIONAL GESTIÓN EMPRESARIAL PARA PYMES	UTQ	2017
3	SISTEMA DE COSTOS POR PROCESOS EN EL SECTOR AGRÍCOLA EN BASE A LA NIC 41 (AGRICULTURA) PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN EL CANTÓN LA MANÁ PROVINCIA DE COTOPAXI	SEMINARIO INTERNACIONAL AL CONTABILIDAD	UPSE	2017
4	NORMATIVA DE AUDITORÍA BASADA EN RIESGO. APLICACIÓN A LAS CUENTAS POR COBRAR	EVENTO MUNDIAL DE CONTADURÍA	CONTADORES PERÚ	2018
5	TEORÍA DE CONTINGENCIA APLICADO AL SECTOR AGRÍCOLA	CONGRESO INTERNACIONAL CONTABILIDAD COLOMBIA	UN. COOP.COLOMBIA	2020
6	LA APLICACIÓN DE LA TEORÍA DE CONTINGENCIA EN EL SECTOR AGRÍCOLA	IV JORNADAS DE CONTABILIDAD	UTC	2020

2	LA TEORIA DE CONTINGENCIA APLICADA A LAS PYMES	IV JORNADAS DE INVESTIGACIÓN UTC LA MANÁ	UTC	2020
7	LA RENTABILIDAD EN LAS OPERACIONES FINANCIERAS PYMES	III JORNADA DE CONTABILIDAD	UTC	2019
8	LA GESTIÓN FINANCIERA APLICADA A LAS PYMES CANTÓN LA MANÁ	VI JORNADA DE CONTABILIDAD	UTC	2023

Otra experiencia (capacitación relativa a la propuesta)

Nombre del evento	Institución	Duración (horas)	Aprobación /asistencia	Fecha inicio	Fecha fin	País
MODELO 4C: PARA LA PLANIFICACIÓN, DISEÑO Y GESTIÓN DE PLATAFORMAS DIGITALES EDUCATIVAS,	UTC	40	Aprobación	21/03/2023	24/03/2023	ECUADOR
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN LOS SIGUIENTES TEMAS: MANEJO DE AULAS Y HERRAMIENTAS EN LÍNEA, COMPETENCIAS INFORMÁTICAS INFORMACIONALES, MANEJO DE MODELOS EDUCATIVOS A DISTANCIA Y COMPETENCIAS INFORMÁTICAS RÁPIDAS CON UNA DURACIÓN DE 120 HORAS ACADÉMICAS ESTABLECIDAS PARA SU FORMACIÓN.	COORD	100	Aprobación	01/01/2021	30/01/2021	ECUADOR
COMO ESCRIBIR Y PUBLICAR ARTÍCULOS CIENTÍFICOS Y NO MORIR EN EL INTENTO.	CIDE	120	APROBACIÓN	26/04/2021	30/04/2021	ECUADOR

Anexo 2. Hoja de vida de la estudiante investigadora 1.

CURRICULUM VITAE



DATOS PERSONALES:

Nombres:	Carla Janelly
Apellidos:	Morales Guano
N° Cédula:	050301310-4
Fecha de nacimiento:	10 de febrero del 2001
Correo electrónico:	carla.morales3104@utc.edu.ec
Lugar de nacimiento:	COTOPAXI/ LA MANÁ/ LA MANÁ
Nacionalidad:	Ecuatoriana
Estado civil:	Soltera
Celular:	0980474818
Dirección:	La Maná

ESTUDIOS REALIZADOS:

Primaria:	Escuela de Educación Básica “Luis Andino Gallegos”
Secundaria:	Unidad Educativa “La Maná”
Superior:	Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná

CERTIFICADOS OBTENIDOS:

- CONSEJOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA FINANZAS PARA NO FINANCIEROS
Universidad Técnica de Cotopaxi.
- III JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Universidad Técnica de Cotopaxi
- V JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Universidad Técnica de Cotopaxi
- VI JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Universidad Técnica de Cotopaxi
- IV CONGRESO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
Universidad Técnica de Cotopaxi
- VI CONGRESO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
Universidad Técnica de Cotopaxi
- VII CONGRESO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
Universidad Técnica de Cotopaxi
- III FERIA VIRTUAL DE EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN
Universidad Técnica de Cotopaxi

Anexo 3. Hoja de vida de la investigadora estudiante 2**CURRICULUM VITAE****DATOS PERSONALES:**

Nombres: Nallely Zulay
Apellidos: Zamora Castro
N° Cédula: 050367227-1
Fecha de nacimiento: 29 de mayo del 2001
Correo electrónico: nallely.zamora2271@utc.edu.ec
Lugar de nacimiento: LOS RÍOS/QUEVEDO/QUEVEDO
Nacionalidad: Ecuatoriana
Estado civil: Soltera
Celular: 0967551560
Dirección: La Maná

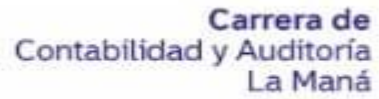
ESTUDIOS REALIZADOS:

Primaria: Escuela Fiscal Mixta Consejo Provincial de Cotopaxi
Secundaria: Unidad Educativa “Rafael Vásconez Gómez”
Superior: Universidad Técnica de Cotopaxi Extensión La Maná

CERTIFICADOS OBTENIDOS:

- CURSO DE TRIBUTACIÓN BÁSICA I
Servicio de Rentas Internas
- PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y SOCIAL
Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense
- III JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Universidad Técnica de Cotopaxi
- IV JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Universidad Técnica de Cotopaxi
- V JORNADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Universidad Técnica de Cotopaxi
- IV CONGRESO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
Universidad Técnica de Cotopaxi
- VI CONGRESO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
Universidad Técnica de Cotopaxi

Anexo 4. Formato de la entrevista dirigida al gerente



Entrevista dirigida al gerente del Centro Comercial Noble

Objetivo: Examinar la salida de los productos mediante el cumplimiento de los elementos de la auditoría de gestión en el departamento ventas y al proceso de comercialización.

1. **¿Cuál es la actividad económica de la empresa?**

.....
.....

2. **¿Conoce usted que es un manual de procedimientos?**

.....
.....

3. **¿Se cuenta con un control adecuado de los inventarios del comercial? ¿Con qué sistema se lo maneja?**

.....
.....

4. **¿De qué manera se llevan a cabo los procesos de comercialización de los productos?**

.....
.....

5. **¿Cuál es el procedimiento para la selección de proveedores?**

.....
.....

6. **¿Quién es la persona encargada del departamento ventas y cuál es su función principal?**

.....
.....
.....

7. **¿Se cuenta con políticas y normas las cuales estén basadas en las actividades del departamento ventas?**

.....
.....
.....

8. **¿Existe algún procedimiento para la selección del personal que va a ingresar a laborar en el Comercial?**

.....
.....

9. **¿Está usted de acuerdo con que se realice una auditoría de gestión al departamento ventas y al proceso de comercialización del Comercial?**

.....
.....

10. **¿El personal que realiza las ventas es capacitado constantemente?**

.....
.....

Anexo 5. Formato de la entrevista dirigida a la contadora



Carrera de
Contabilidad y Auditoría
La Maná

Entrevista dirigida a la contadora del Centro Comercial Noble

Objetivo: Examinar la salida de los productos mediante el cumplimiento de los elementos de la auditoría de gestión en el departamento ventas y al proceso de comercialización.

1. **¿Cómo se lleva a cabo la contabilidad del Comercial?**

.....
.....

2. **¿Conoce usted cómo se lleva a cabo un manual de procedimientos para el control adecuado de las ventas y comercialización de productos?**

.....
.....

3. **¿Tienes conocimientos sobre la auditoría de gestión?**

.....
.....

4. **¿De qué manera se elaboran los balances?**

.....
.....

5. **¿Cada cuánto tiempo se realiza la declaración de impuestos?**

.....
.....

6. **¿Cómo se registran los inventarios?**

.....
.....

7. **¿Usted es contador interno o externo?**

.....
.....

8. **¿Usted cuenta con un auxiliar contable?**

.....
.....

9. **¿Se realizan arquezos de caja sorprendivos?**

.....
.....

10. **A parte de pago al contado ¿Existe algún otro método de pago? Y ¿Cómo se maneja?**

.....
.....

11. **¿Está usted de acuerdo con que se realice una auditoría de gestión al departamento ventas y al proceso de comercialización del Comercial?**

.....
.....

Anexo 6. Formato de la encuesta dirigida a los empleados

UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE
COTOPAXI



Carrera de
Contabilidad y Auditoría
La Maná

Encuesta dirigida a los empleados del Centro Comercial Noble

Objetivo: Examinar la salida de los productos mediante el cumplimiento de los elementos de la auditoría de gestión en el departamento ventas y al proceso de comercialización.

1. ¿Alguna vez han escuchado el término auditoría de gestión?

Si

No

2. ¿Se lleva un registro de control de mercadería?

Si

No

3. ¿Se realiza la constatación física de los inventarios?

Si

No

4. ¿Cómo definiría la relación entre clientes-trabajadores?

Muy buena

Buena

Regular

5. ¿Cada cuánto se realizan capacitaciones al personal del comercial?

Cada trimestre

Cada semestre

Nunca

6. ¿Se lleva un control adecuado al momento de recibir la mercadería?

Si

No

A veces

7. ¿Usted conoce si se cuenta con un plan establecido de comercialización de los productos?

Si

No

8. ¿Conoce usted el proceso de adquisición de materiales?

Si

No

9. ¿Conoce usted si en el Comercial se usa un manual de procedimientos para la recepción de productos?

Si

No

10. ¿Se realiza revisión de los inventarios destinados para la venta?

Si

No

Anexo 7. Formato de cuestionario de control interno

N°	PREGUNTAS	CALIF	CALIFICACIÓN	
			SI	NO
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL				
1	¿El personal conoce la misión y visión de la empresa?			
2	¿Se realiza capacitaciones para el mejoramiento del desempeño de los empleados?			
3	¿Prevalece la ética entre los trabajadores?			
4	¿Cada empleado trabaja en un área destinada a su capacidad?			
5	¿Se cuenta con buena comunicación entre empleados y gerente?			
6	¿Se cuenta con políticas establecidas dependiendo de la empresa?			
7	¿Existe un manual establecido para el proceso de ventas?			
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS				
1	¿Se capacita a los empleados para prevenir riesgos que podrían ocurrir en el trabajo?			
2	¿Las metas anuales a cumplirse en el centro comercial son expuestas a todo el personal?			
3	¿Los proyectos establecidos para el comercial, tiene prevención contra desastres?			
4	¿Se cuenta con planes de contingencia para desastres naturales?			
5	¿El gerente es una persona capaz para tomar decisiones dentro de la entidad?			
6	¿El gerente supervisa el departamento de ventas?			
7	¿El departamento ventas cuenta con sistemas actualizados para la seguridad de la información?			
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL				
	¿El sistema que se utiliza para el ingreso de datos de mercadería cuenta con su plan de contingencia?			
	¿El gerente realiza inspecciones al departamento de ventas?			
	¿Se cumplen de manera correcta todas las funciones establecidas en el departamento de ventas?			
	¿Se verifica a los clientes si están cómodos los precios de los productos?			
	¿La documentación que se realiza en el departamento de ventas tiene su soporte de seguridad?			
	¿Se realiza actualizaciones del software contable?			
	¿Se comprueba que los inventarios están registrados correctamente?			

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1	¿Existe una correcta comunicación entre los diferentes departamentos?			
2	¿La toma de decisiones se trabaja conforme a la información recibida por el departamento ventas?			
3	¿Los empleados conocen los procesos que se realizan en el departamento ventas?			
4	¿Se ingresa de forma correcta y ordenada la información que llega al departamento de ventas?			
5	¿Los informes que se realizan en el departamento ventas se informan de manera inmediata al gerente?			
6	¿Los sistemas que se manejan en el departamento ventas, son de fácil aprendizaje para los empleados?			
7	¿La información de las ventas que da el sistema es confiable?			

COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

1	¿Se realiza con frecuencia la revisión de los gastos y ventas?			
2	¿Se monitorea de manera continua se los sistemas están funcionando de manera correcta?			
3	¿Se supervisa que el personal de ventas esté trabajando de manera eficiente?			
4	¿Se realiza comparaciones si las ventas han disminuido o han aumentado en los diferentes meses?			
5	¿Se supervisa si han mejorado en las diferentes recomendaciones dadas para el departamento de ventas?			

Elaborado por: Las Autoras

Anexo 8. Solicitud para desarrollar el proyecto de investigación

La Maná, 17 de abril del 2023

Sr. Luis Eduardo Noble Tigselema
GERENTE PROPIETARIO DEL CENTRO COMERCIAL NOBLE

De nuestras consideraciones:

Nosotras: Morales Guano Carla Janelly con C.I. 0503013104 y Zamora Castro Nallely Zulay con C.I. 0503672271, en calidad de estudiantes del noveno ciclo de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná; solicitamos de la manera más comedida se digne a autorizar el desarrollo del Proyecto de Investigación denominado:

AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL DEPARTAMENTO VENTAS Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DEL CENTRO COMERCIAL NOBLE, PERIODO 2022, como requisito para la obtención del título de Licenciadas en Contabilidad y Auditoría CPA.

Por la favorable atención que se digne dar a la presente, anticipamos nuestros más sinceros agradecimientos.

Atentamente;



Morales Guano Carla Janelly
C.I. 0503013104



Zamora Castro Nallely Zulay
C.I. 0503672271

Anexo 9. Carta de aceptación por parte del Centro Comercial Noble



R.U.C. 0501462014001

Av. Quito y San Pablo.

La Maná 19 de abril del 2023

Ing. MSc.

Brenda Oña Sinchiguano.

DIRECTORA DE LA CARRERA DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI, EXTENSIÓN LA MANÁ.

En su despacho.

En atención a la solicitud por las Srtas. Nosotras, Morales Guano Carla Janelly con C.I. 050301310-4 y la señorita Zamora Castro Nallely Zulay con C.I. 0503011111, en calidad de estudiantes del Noveno Ciclo de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná, me permito comunicar que se autoriza el desarrollo de Proyecto: **AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL DEPARTAMENTO VENTAS Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DEL CENTRO COMERCIAL NOBLE, PERIODO 2022**, no sin antes mencionar que esta solicitud no expresa ninguna relación laboral.

Sr. Luis Eduardo Noble Tigselema
C.I. 0501462014

GERENTE PROPIETARIO DE COMERCIAL NOBLE

Elaborado por: Las Autoras

Anexo 10. RUC del Centro Comercial Noble

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes
Apellidos y nombres NOBLE TIGSELEMA LUIS EDUARDO		Número RUC 0501462014001
Estado ACTIVO	Régimen GENERAL	Artesano No registra
Fecha de registro 19/09/2000		Fecha de actualización 10/06/2021
Inicio de actividades 19/09/2000	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 3 / COTOPAXI / LA MANA		Obligado a llevar contabilidad SI
Tipo PERSONAS NATURALES	Agente de retención SI	Contribuyente especial NO
Domicilio tributario		
Ubicación geográfica		
Provincia: COTOPAXI Cantón: LA MANA Parroquia: LA MANA		
Dirección		
Calle: AV. QUITO Número: 219 Intersección: SAN PABLO Referencia: A OCHENTA METROS DEL COMISARIATO LA FORTALEZA, CASA DOS PISOS COLOR COLOR VERDE		
Medios de contacto		
Celular: 0988568299 Teléfono trabajo: 032687787		
Actividades económicas		
<ul style="list-style-type: none"> • A03220101 - CRÍA Y EXPLOTACIÓN DE CRIADEROS DE PECES (DE AGUA DULCE) INCLUIDO PECES ORNAMENTALES, TRUCHAS, TILAPIAS, ETCÉTERA. • 047110101 - VENTA AL POR MENOR DE GRAN VARIEDAD DE PRODUCTOS EN TIENDAS, ENTRE LOS QUE PREDOMINAN, LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS, LAS BEBIDAS O EL TABACO, COMO PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD Y VARIOS OTROS TIPOS DE PRODUCTOS. 		
Establecimientos		
Abiertos	Cerrados	
1	1	
Obligaciones tributarias		
<ul style="list-style-type: none"> • 2011 DECLARACION DE IVA • 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE • ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO • ANEXO DECLARACIÓN PATRIMONIAL 		
 Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec .		
		1/2
www.sri.gob.ec		

Elaborado por: Las Autoras

Anexo 11. Evidencias fotográficas

Foto1. Visita Preliminar al Centro Comercial Noble



Elaborado por: Las Autoras

Foto 2. Entrevista al gerente para la recolección de datos



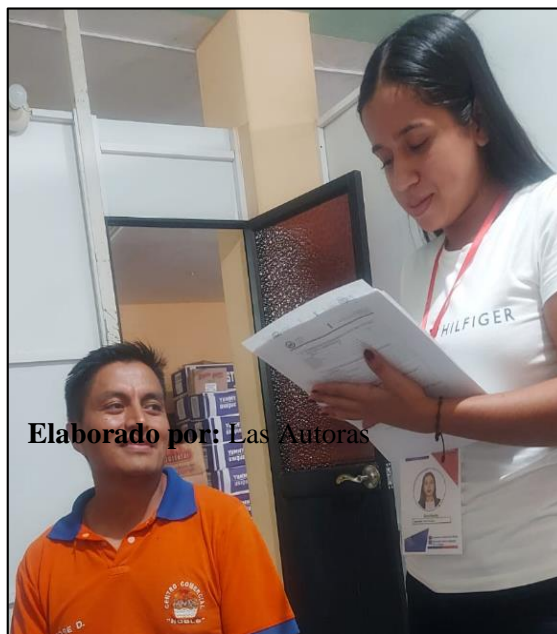
Elaborado por: Las Autoras

Foto 3. Entrevista a la contadora



Elaborado por: Las Autoras

Foto 4. Encuesta a empleado del Centro Comercial Noble



Elaborado por: Las Autoras

Elaborado por: Las Autoras

Anexo 12. Aval de traducción

CENTRO
DE IDIOMAS***AVAL DE TRADUCCIÓN***

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que:

La traducción del resumen al idioma Inglés del proyecto de investigación cuyo título versa: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL DEPARTAMENTO VENTAS Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DEL CENTRO COMERCIAL NOBLE, PERIODO 2022”**, presentado por **Morales Guano Carla Janelly y Zamora Castro Nallely Zulay**, egresadas de la Carrera de: **Contabilidad y Auditoría**, perteneciente a la **Facultad de Ciencias Administrativas** lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente aval para los fines académicos legales.

La Maná, agosto del 2023

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Fernando Toaquiza'.

Mg. Fernando Toaquiza
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS-UTC
CI: 0502229677

Anexo 13. Reporte de URKUND

AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL DEPARTAMENTO VENTAS Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DEL CENTRO COMERCIAL NOBLE FINAL

6% Similitudes

< 1% Texto entre comillas

< 1% Similitudes entre comillas

1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: AUDITORIA DE GESTIÓN EN EL DEPARTAMENTO VENTAS Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DEL CENTRO COMERCIAL NOBLE FINAL.docx

ID del documento: 7f0e20120b12166430f082a68336a5e9e896d2

Tamaño del documento original: 801,69 KB

Depositante: BRUNDA LIZABETH ORA SINCHEGUANO

Fecha de depósito: 5/6/2023

Tipo de carga: Interfaz

Fecha de fin de análisis: 5/6/2023

Número de palabras: 80.100

Número de caracteres: 203.100

Ubicación de las similitudes en el documento

Fuentes

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	AUDITORIA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS O... <small>1 fuente</small> El documento proviene de un biblioteca de referencias. 11 Fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (276 palabras)
2	www.macrolineeducacion.es https://www.macrolineeducacion.es/wp-content/uploads/2018/07/operaciones_compraventa_03mado...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (162 palabras)
3	RA2-TORRES-CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS (1).docx RA2-TD... <small>1 fuente</small> El documento proviene de un biblioteca de referencias. 11 Fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (168 palabras)
4	repositorio.uptc.edu.ec Métodos de control de inventarios para el sector comercia... https://repositorio.uptc.edu.ec/bitstream/handle/1000005799/5/UPPE-TICA-2021-0022.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (181 palabras)
5	Documento de otro usuario <small>49540</small> El documento proviene de otro grupo. 2 Fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (180 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.uta.edu.ec Procedimientos de control interno al proceso de comercializ... https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/18933/1/11162.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
2	repositorio.uta.edu.ec Diseño de un sistema de control interno para la empresa Tr... https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/18933/1/11162.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
3	www.sintesis.com https://www.sintesis.com/datos/indice/9788210271701.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)
4	cienciaigital.org Auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia y eficacia de l... https://cienciaigital.org/revistas/cienciaigital2/index.php/0369-0404/article/view/466/466/171309	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
5	repositorio.uta.edu.ec "Control interno en la cooperativa de transporte Río San Pab... https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/18933/1/11162.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://www.ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/La-administracion-de-ventas.pdf>
- https://books.google.com.ec/books?id=F7v0DwVAGAJ&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/DS_500/123902288
- <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/18933/1/11162.pdf?sequence=1>
- <https://hibro.net/en/evader/usuarios/229363/page=12>

Elaborado por: Las Autoras