



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

ESPECIALIZACIÓN: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA EN NARCIS SUPERMERCADOS
S.A. PERIODO ENERO – MARZO DEL 2010”**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de **LICENCIATURA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA (CPA)**.

AUTORAS:

Basantes Moreano Jenny Margoth
Calles Ortiz Verónica Patricia

DIRECTOR:

Dr. Raúl Cárdenas Quintana M.s.c.

LATACUNGA – ECUADOR

Noviembre – 2010

INTRODUCCION

Actualmente las actividades económicas han crecido gradualmente, como una forma de ingreso o simplemente con el fin de obtener lucro, estas actividades son desarrolladas por empresas en sus diferentes tamaños como también por personas naturales. Es necesario establecer un control minucioso en todas las transacciones económicas con el fin de verificar si están desarrollando dentro del marco legal y cumpliendo con leyes y estatutos estipulados en los Reglamentos.

La Auditoría es aplicable en las distintas áreas de una organización, mediante una auditoría se puede realizar el análisis, la evaluación y emitir recomendaciones con respecto a las actividades desarrolladas apoyando a los miembros de la organización a un mejor desempeño de sus labores.

En nuestros días, es mayor la necesidad de los administradores de contar con un profesional eficiente y capaz de llevar a cabo el examen y evaluación de la calidad ya sea individual o colectiva, de los gerentes y del personal en general así como también de la calidad del desarrollo de sus actividades.

Por tal motivo la aplicación de una Auditoría Administrativa en Narcis Supermercados S.A. dará la apertura para determinar las falencias que impiden el buen desarrollo de las actividades realizadas por el personal que labora dentro de la empresa.

CAPÍTULO I

1.1 FUNDAMENTACIÓN TEORICA

1.1.1 ANTECEDENTES

Es importante construir una sociedad económica; con normas sociales y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La [supervisión](#) de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Si se refiere a la gestión administrativa de una empresa entonces se debe tener en claro que la misma funciona en base a la determinación y la satisfacción de muchos de los objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos que reposan en la competencia que posea el administrador

La aplicación de la Auditoría Administrativa ha aportado a los administradores de las empresas a que controlen y distribuyan de una manera más eficiente las actividades. En la Auditoría realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda. Sucursal Latacunga periodo 1° de Enero al 31 de Diciembre del 2007; se puso en práctica las fases del proceso Administrativo, no así en la Auditoría Administrativa de Ahorro y Crédito Cotopaxi Ltda. Parroquia Pastocalle del Cantón Latacunga período 2006; en la actualidad se mejoraron las funciones Administrativas por lo que están alcanzando sus metas y Objetivos.

1.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

La Gestión Administrativa en una empresa es uno de los factores importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicha empresa. Es importante tener en cuenta que a medida que pasen los

años se presentará competencia, por esto es necesario estar informados de cómo realizarlo de manera correcta. La Gestión Administrativa también debe adquirir y asignar los recursos que necesitan, para alcanzar sus metas, se le considera como una disciplina que tiene la finalidad de dar una explicación acerca del comportamiento de las organizaciones.

La Gestión Administrativa esta basada en la determinación y la satisfacción de muchos objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos que reposan en la competencia que posea el administrador, el mismo que debe garantizar la disposición de determinadas capacidades y habilidades como: capacidad de Liderazgo, de Dirección y en especial, la capacidad de motivación que le pueda proporcionar a su grupo de trabajo. Como complemento imprescindible no se puede ignorar el hecho de que en la actualidad para lograr el desarrollo de estas capacidades mencionadas, el responsable de la Gestión Administrativa de cualquier entidad debe disponer de los fundamentos coherentes cuando lleve a cabo la utilización de los recursos económicos, materiales, y humanos, para el cumplimiento de los objetivos de la misma.

Se podría decir que en toda empresa o institución se desenvuelve una cierta cantidad de tareas que se apoyan en la Gestión Administrativa de la misma. Para que se produzca el correcto desarrollo es necesario que la misma contribuya con una mejora para la eficiencia en el seno de la Organización.

Según el autor CEPEDA, Gustavo, (1997), manifiesta a la Gestión Administrativa y Financiera como: “El conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las tareas del Proceso Administrativo: Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar” P. 15

La Gestión Administrativa se le considera como conjunto de acciones en las cuales el administrador organiza las acciones dando cumplimiento a las fases del proceso administrativo como un medio de apoyo de la organización ya que a

través de ella se puede coordinar las actividades para conseguir el cumplimiento de los objetivos propuestos en la Empresa.

1.3 CONTROL

Para ROBBINS, (1966) “Define al Control como: “El Proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificados y corrigiendo cualquier desviación significativa”. P. 654

Según STONER, (1996) “Lo define de la siguiente manera: “El Control Administrativo es el Proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas”. P. 610

En el transcurso de nuestras vidas existe la necesidad de formar organizaciones, ya sean formales o informales, que lo fundamental es alcanzar una meta en común a través de planes establecidos y de recursos que posean de ahí que el sentido de la administración consiste en un proceso que llevan a cabo los miembros de una organización para lograr sus objetivos.

1.3.1 OBJETIVOS DEL CONTROL

Según el autor PINILLA, José, La administración por objetivos se aplica a lo jefes o administradores de todos los niveles. Consiste realmente en un medio para medir su verdadera aportación.

➤ Descripción general del sistema:

1. El requisito básico que exista un pleno apoyo de la dirección general.
2. Ordinariamente deben operar por años.
3. Se requiere como primer paso identificar las metas generales de la empresa.
4. Lo anterior implica hacer revisiones en los planes generales.

5. Debe pedirse a cada jefe interior, que fije sus propios estándares u objetivos.
6. El jefe superior deberá ensayar la fijación de las metas.
7. Debe discutirse en cada uno de éstos lo que por ello ha sido señalado.
8. Las decisiones adoptadas en estas juntas entre el jefe superior y sus jefes, pueden crear, modificar o ajustar los objetivos.
9. Durante el desarrollo de los programas en el año, debe revisarse cada determinado tiempo lo que se ha podido obtener en los estándares.
10. Con los resultados de la revisión parcial antes mencionada, podrá ocurrir que algunas metas esperadas deban reducirse, o hasta desecharse.
11. Finalmente la revisión permitirá preparar los nuevos estándares para el siguiente período.

1.3.2 TIPOS DE CONTROL

Según el autor CEPEDA, Gustavo, existen seis tipos de control:

1.3.2.1 El Control Gerencial esta orientado a las personas con el objeto de influir en los individuos para que sus acciones y comportamientos sean consistentes con los objetivos de la organización. Los elementos propios de control Gerencial interno son:

- Definición clara y precisa de metas, objetivos y valores.
- Sistemas de administración participativa.
- Comunicaciones abiertas.
- Motivación.

1.3.2.2 El Control Contable comprende tanto las normas y procedimientos contables establecidos, como todos los métodos y procedimientos que tienen que ver o están relacionados directamente con la protección de los bienes y fondos y la confiabilidad de los registros contables presupuestales y financieros de las organizaciones. Los objetivos del control contable interno son:

- a) **La integridad de la información:** que todas las operaciones efectuadas queden incluidas en los registros contables.

- b) **La validez de la información:** que todas las operaciones registradas presenten acontecimientos económicos que en verdad ocurrieron.
- c) **La exactitud de la información:** que las operaciones se registren por su importe correcto.
- d) **El mantenimiento de la información:** que los registros contables, una vez asentadas todas las operaciones, sigan reflejando los resultados y la situación financiera del negocio.
- e) **La seguridad física:** que el acceso a los activos y a los documentos que controlan su movimiento esté restringido al personal autorizado.
- f) **Definición de autoridad y responsabilidad:** Las organizaciones deben contar con definiciones y descripciones de los deberes relacionados con las funciones contables.
- g) **Segregación de deberes:**
 - Las funciones de operación, registro y custodia deben estar separadas, de tal manera que ningún funcionario ejerza simultáneamente tanto el control físico como el control contable.
 - Las organizaciones deben establecer unidades de operaciones o de servicios y de contabilidad, separadas.
 - Ningún funcionario debe tener completa autoridad sobre una parte importante de cualquier transacción para efectos contables y de operación.
- h) **Establecimiento de comprobaciones internas y pruebas independientes:** la parte de comprobación interna consiste en la disposición de los controles de las transacciones para que aseguren una organización y un funcionamiento eficientes y para que ofrezcan protección contra fraudes. En el establecimiento de métodos y procedimientos de comprobación interna se tendrá en cuenta lo siguiente:
 - La comprobación se basa en la revisión o el control cruzado de las transacciones.
 - Los métodos y procedimientos deben incluir los procesos de comprobaciones rutinarias, manuales o sistematizadas.

- Los mecanismos de la comprobación interna son independientes de la función de asistencia y asesoramiento a través de la evaluación permanente del control interno por parte de la Auditoría Interna.
- i) **Uso de procedimientos de Auditoría interna:** Representan una verificación posterior y selectiva de la razonabilidad y lo apropiado de las transacciones realizadas o de los datos contables o de operación. En el establecimiento de los respectivos métodos y procedimientos se debe tener en cuenta:
 - Dichos métodos y procedimientos deben incluir en forma detallada las pruebas de auditoría, según la estrategia de auditoría que se defina con la gerencia general o comisión de auditoría.
 - Los programas de trabajo deben incluir pruebas de exactitud matemática de la acumulación de datos contables y presupuestales.
 - Los programas deben incluir procedimientos tales como la observación e inspección física de los archivos.

1.3.2.3 El Control Administrativo u Operativo.- está orientado a las políticas administrativas de las organizaciones y a todos los métodos y procedimientos que están relacionados.

El control administrativo interno debe incluir controles tales como análisis, estadísticas, informes de actuación, programas de entrenamiento del personal y controles de calidad. Los elementos del control administrativo interno son:

- Desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de auditoría.
- Clara decisión de funciones y responsabilidades.
- Un mecanismo de comprobación interna.
- Un mecanismo de comprobación interna de la estructura de operación con el fin de proveer un funcionamiento eficiente.
- La disposición de los controles anteriores de tal manera que estimulen y obtengan una completa y continua participación de los recursos humanos de las entidades y de sus habilidades específicas.

Otro tipo de control es el operativo de gestión, orientado a procesos y tareas ya ejecutados. Se trata de procedimientos diseñados para tener un control permanente sobre los procesos.

Los elementos del control operativo de gestión son:

- Fijación de estándares de trabajo de acuerdo con la actividad.
- Fijación de indicadores de gestión.
- Un sistema de evaluación de resultados y de análisis de desviaciones.
- Definición clara y precisa de procedimientos, normas y políticas.
- Planificación estratégica de elementos funcionales de la organización mediante un sistema que provea mecanismos de control.
- Estudio de productividad y eficiencia operacionales y administrativos.
- Normas de calidad y rendimiento claramente definidas.
- Un sistema de informes para los niveles de administración y los niveles de operación.

1.3.2.4 El Control Presupuestario es una herramienta técnica en la que se apoya el control de gestión, basado en la dirección por objetivos. Como uno de los objetivos prioritarios de las empresas es alcanzar determinada rentabilidad, la eficiencia de la gestión, en relación con las desviaciones hacia esa rentabilidad se puede controlar recurriendo al control presupuestario.

Este reparto lo realiza la contabilidad analítica que constituye así el instrumento esencial del control presupuestario. Los elementos del control presupuestario son:

- Un presupuesto.
- Una constatación de las realizaciones.
- Un aviso de las desviaciones producidas.

1.3.2.5 El Control de Informática esta orientado a lograr el uso de la tecnología y la informática como herramienta de control; su objetivo será mantener controles automáticos efectivos y oportunos sobre las operaciones. Los elementos de control de informática son:

- Definición clara y precisa de las transacciones que se han de sistematizar.
- Fijación de diferentes niveles de acceso a la información.

1.4 CONTROL INTERNO

Según el autor PINILLA, José, (1992) El Control Interno: “Comprende el plan de Organización y la factibilidad de los métodos y procedimientos que en forma ordenada, se adoptan en una entidad, para asegurar la protección de todos sus recursos, la obtención de Información Financiera y Administrativa correcta, segura y oportuna, la promoción de eficiencia operacional y la adhesión del personal a las políticas predefinidas por la Dirección”. P. 3

Cuando existen empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados y muchas tareas delegadas estos pierden el control de la Empresa de ahí que nace la necesidad de un mecanismo de un Control Interno el mismo que deberá ser sofisticado y complejo según se requiere en función a la necesidad de la Organización.

El control interno, se le considera un mecanismo de apoyo gerencial, orientado hacia una meta o fin; pero no es un objetivo o un fin en sí mismo, posee una garantía razonable del logro de los objetivos y las metas organizacionales, no una garantía absoluta. Un adecuado Control Interno podrá alertar oportunamente y reportar sobre el bajo rendimiento de una gestión, pero no podrá transformar o convertir una administración diferente en una administración destacada. En este sentido, el control interno es solo uno de los componentes básicos de la labor gerencial.

1.4.1 CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTROL INTERNO CONTABLE

Dos tipos de controles, internos (administrativos y contable)

1.4.1.1 El control interno administrativo no esta limitado al plan de la organización y [procedimientos](#) que se relaciona con el [proceso](#) de decisión que lleva a la autorización de intercambios.

1.4.1.2 El control interno contable comprende el plan de la organización y los [registros](#) que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable:

1.5 EL AUDITOR

Al ejecutar una Auditoría Administrativa el auditor es la persona que tiene la responsabilidad de estar constantemente en cada uno de los pasos que se van a desarrollar.

1.5.1 CARACTERÍSTICAS DEL AUDITOR

Según el Autor FRANKLIN, Benjamín, (2007) “Las Características del auditor constituyen uno de los temas de mayor importancia en el proceso de decisión de aplicar una auditoría administrativa, en virtud de que es en quien recae la responsabilidad de conceptualizarla, ejecutarla y lograr los resultados necesarios para mejorar el desempeño de la organización que ha optado por este recurso”. P. 37

Una de las características fundamentales que un auditor debe manejar es ser un profesional que comprenda las actividades que va a ejecutar aquí se conjugan las experiencias habilidades y destrezas.

1.6 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.

Según ARENS, Alvin, (1996) “La Auditoría Administrativa proporciona un panorama administrativo general de la empresa que estamos auditando, y señala el grado de efectividad con el grado que opera cada una de las funciones que la integran; por consecuencia, señala aquellas áreas cuyos problemas exigen una mayor atención por parte de la dirección de la empresa. Por ejemplo, las políticas inadecuadas en relación con la función de compras, pueden resultar en dificultades que no aparecen en el informe de auditoría Financiera” P. 6

Según el autor LEONARD (1745) hace referencia que: “La Auditoría administrativa es un examen completo y constructivo de la estructura de una empresa, de una institución, de una sección o de cualquier parte de un organismo, en cuanto a los planes y objetivos, sus métodos y controles, su forma de operación y sus finalidades humanas y físicas”. P. 25

La Auditoría se realiza mediante un examen minucioso a toda las áreas que forman parte de una Empresa o Institución, este examen tiene la finalidad de encontrar errores y dar soluciones mediante un informe en el mismo que se exponen las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó.

La Auditoría Administrativa incluye toda clase de organizaciones, ya sean públicas, privadas o sociales, independientemente de su fisonomía, área de influencia y dimensión.

Es la recopilación de toda la información almacenada que sustenta los procedimientos con los que se han llevado a cabo, los mismos que son auditados por un grupo de profesionales para corregir errores y evaluar los resultados.

1.6.1 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.

Según el autor FRANKLIN, Benjamín, Entre los objetivos prioritarios para instrumentarla de manera consistente tenemos los siguientes:

1.6.1.1 De control.- Destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional.

1.6.1.2 De productividad.- Encauzan las acciones para optimizar el aprovechamiento de los recursos.

1.6.1.3 De organización.- Determinan que su curso apoye la definición de la estructura y competencia.

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

1.6.1.5 De calidad.- Disponen que tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos.

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

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

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

1.6.2 CAMPO DE APLICACIÓN

Según, FRANKLIN, Enrique, (2007) “La Auditoría administrativa puede instrumentarse en todo tipo de organizaciones, ya sean públicas, privadas o sociales” P. 13

En cuanto a su campo, la auditoría administrativa puede instrumentarse en todo tipo de organización, sea ésta pública, privada o social.

1.6.2.1 En el Sector Público se emplea en función de la figura jurídica, atribuciones, ámbito de operación, nivel de autoridad, relación de coordinación, sistema de trabajo y líneas generales de estrategia.

1.6.2.2 En el Sector Privado se utiliza tomando en cuenta la figura jurídica, objeto, tipo de estructura, elementos de coordinación y relación comercial de las empresas, sobre la base de las siguientes características:

1. Tamaño de la empresa
2. Sector de actividad
3. Naturaleza de sus operaciones

1.6.3 METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Según el autor FRANKLIN, Benjamín, “La metodología de la auditoría administrativa tiene el propósito de servir como marco de actuación para que las acciones en sus diferentes fases de ejecución se conduzca en forma programada y sistemática, se unifiquen criterios y se delimite la profundidad con que se revisaran y aplicarán los enfoques de análisis administrativo para garantizar el manejo oportuno y objetivo de los resultado”.

También cumple la función de facilitar al auditor la identificación y ordenamiento de la información correspondiente al registro de hechos, hallazgos, evidencias,

transacciones, situaciones, argumentos y observaciones o para su posterior examen informe y seguimiento.

De conformidad con lo que se ha explicado hasta aquí, las etapas que integran la metodología son:

- Planeación
- Instrumentación
- Examen
- Informe
- Seguimiento

1.6.3.1 PLANEACIÓN

Según, FRANKLIN, Benjamín, (2007) “La planeación se refiere los lineamientos de carácter general que regulan la aplicación de la auditoría administrativa para organizar que la cobertura de los factores prioritarios, fuentes de información, investigación preliminar, proyecto de auditoría y diagnóstico preliminar, sea suficiente, pertinente y relevante”. P. 76

El grupo de investigación considera que la planeación es la primera etapa para dar inicio al desarrollo de la auditoría administrativa, ya que en esta se determinan las acciones y el tiempo necesario para su aplicación en todo el proceso de la auditoría.

1.6.3.2 OBJETIVO

En esta etapa, el propósito de la auditoría administrativa es establecer las acciones que se deben desarrollar para instrumentar la auditoría en forma secuencial y ordenada, tomando en cuenta las condiciones que deben prevalecer para lograr en tiempo y forma los objetivos establecidos.

1.6.3.3 FACTORES A REVISAR

Como primera medida es necesario determinar los factores que se consideran fundamentales para el estudio de la organización en función de dos vertientes: el proceso administrativo y los elementos específicos que forman parte de su funcionamiento. En el primer caso, se incorporan las etapas del proceso administrativo y se definen los componentes que lo fundamentan.

Este orden se apega a propósitos estratégicos que concentran en forma objetiva la esencia o “razón de ser” de cada fase, y que son el marco de referencia para analizar a la organización en todos sus ámbitos, niveles, procesos, funciones, sistema, recursos, proyectos, productos y/o servicios y entorno.

En el segundo caso se incluye una relación de los elementos específicos que complementan el proceso administrativo.

1.6.3.4 FUENTES DE INFORMACIÓN

Según el autor FRANKLIN, Benjamín, Representan las instancias internas y externas a las que se puede recurrir para captar la información que se registra en los papeles de trabajo del auditor.

1.6.3.4.1 Internas

- Órganos de Gobierno

- Órganos de control interno
- Socios
- Niveles de la organización
- Unidades estratégicas de negocio
- Órganos colegiados y equipos de trabajo
- Sistemas de información

1.6.3.4.2 Externas

- Órganos normativos (Oficiales y privados)
- Competidores actuales y potenciales
- Proveedores actuales y potenciales
- Clientes o usuarios actuales y potenciales
- Grupos de interés
- Organizaciones líderes en el mismo giro industrial o en otro
- Organismos nacionales o internacionales que dictan lineamientos o normas regulatorias o de calidad.
- Redes de información en el mercado global

1.6.3.5 INVESTIGACIÓN PRELIMINAR

Según el autor FRANKLIN Benjamín, Una vez que se han definido los factores que se auditarán la secuencia lógica para su desarrollo requiere de un “reconocimiento” o investigación preliminar para determinar la situación administrativa de la organización.

Esta etapa implica la necesidad de revisar la literatura técnica y legal, información del campo de trabajo y toda clase de documentos relacionados con los factores predeterminados, así como el primer contacto con la realidad:

Para realizar esta tarea en forma adecuada es conveniente tomar en cuenta los siguientes criterios:

- Determinar las necesidades específicas
- Identificar los factores que requieren de atención.
- Definir estrategias de acción
- Jerarquizar prioridades en función del fin que se persigue.
- Describir la ubicación, naturaleza y extensión de los factores
- Especificar el perfil del auditor
- Estimar el tiempo y recurso necesarios para cumplir con el objetivo definido.

1.6.3.6 PREPARACIÓN DEL PROYECTO DE AUDITORÍA

Incluye dos apartados: la propuesta técnica y el programa de trabajo.

- **Naturaleza** Tipo de Auditoría que se pretende realizar
- **Alcance** Área(s) de aplicación
- **Antecedentes** Recuento de áreas administrativas.
- **Objetivos** Logros que se pretenden alcanzar.
- **Estrategia** Ruta fundamental para orientar el curso de acción.
- **Justificación** Demostración de la necesidad de instrumentarla
- **Acciones** Iniciativas o actividades necesarias para su ejecución
- **Recursos** Requerimientos humanos, materiales, tecnológicos
- **Costo** Estimación global y específica de recursos financieros necesarios
- **Resultados** Beneficios que se espera lograr
- **Información complementaria** Material e investigaciones que pueden servir como elementos de apoyo.

1.6.3.7 PROGRAMA DE TRABAJO

- **Identificación** Nombre de la Auditoría
- **Responsables** Auditor a cargo de su implementación
- **Áreas** Universo bajo estudio
- **Clave** Número progresivo de las actividades estimadas
- **Actividades** Pasos específicos para captar y examinar la información
- **Fases** Definición del orden secuencial para realizar las actividades
- **Calendario** Fechas asignadas para el inicio y término de cada fase
- **Representación gráfica** Descripción de las acciones en cuadros e imágenes
- **Formato** Representación y resguardo de avances
- **Reportes de avance** Seguimiento de las acciones
- **Periodicidad** Tiempo dispuesto para informar avances

Asignación de Responsabilidad.- La designación del responsable puede recaer en el titular del órgano de control interno, en un directivo de línea.

Capacitación.- Una vez definida la responsabilidad, se debe capacitar a la persona o equipo designados, no solo en lo que respecta al manejo del método y mecanismos que se emplearán para implementar la información sino en todo el proceso para reparar la aplicación e implementación de la auditoría.

Actitud.- Con el propósito de evitar que surjan falsas expectativas, tanto buenas como malas, es de vital importancia que el equipo de auditores se abstenga de realizar comentarios.

1.6.3.8 DIAGNÓSTICO PRELIMINAR

Según el autor FRANKLIN Benjamín, con base en este conocimiento se debe preparar un marco de referencia que fundamente la razón por la que surge la necesidad de auditar. Para ello, se deben considerar los siguientes elementos:

1. Génesis de la Organización
 - Creación de la Organización

- Cambios en su forma jurídica
 - Conversión del objeto en estrategias
 - Manejo en la delegación de facultades
2. Infraestructura
- Esquema de operación
 - Modificaciones a la estructura organizacional
 - Programación institucional
 - Nivel de desarrollo tecnológico
3. Forma de Operación
- Desempeño registrado
 - Logros alcanzados
 - Expectativas no cumplidas
 - Proceso de toma de decisiones
4. Posición Competitiva
- Naturaleza, dimensión, sector y giro industrial de la organización
 - Competencias centrales
 - Clientes, proveedores y competidores

1.6.3.9 INSTRUMENTACIÓN

Según el autor FRANKLIN, Benjamín, En esta etapa es necesario seleccionar y aplicar las técnicas de recolección que se estimen más viables de acuerdo con las circunstancias propias de la auditoría, la selección de instrumentos de medición que se emplearan, el manejo de los papeles de trabajo y evidencias, así como la supervisión necesaria para mantener una coordinación eficaz.

1.6.3.10 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Esta tarea debe enfocarse en el registro de todo tipo de hallazgo y evidencia que haga posible su examen objetivo, pues de otra manera se puede incurrir en errores de reinterpretación que causen retrasos u obliguen a recapturar la información, reprogramar la auditoría o, en su caso, suspenderla.

1.6.3.11 TÉCNICAS DE RECOPILOCIÓN

Para recabar la información requerida en forma ágil y ordenada se puede emplear alguna o una combinación de las siguientes técnicas:

- Investigación documental
- Observación directa
- Acceso a redes de información
- Entrevista
- Cuestionarios
- Cédulas

1.6.3.11.1 Investigación documental

Este aspecto de la auditoría implica localizar, seleccionar y estudiar la documentación que puede aportar elementos de juicio a los auditores. Las fuentes documentales básicas a las que se puede acudir son:

- a. Normativa
- b. Administrativa
- c. Mercado
- d. Ubicación geográfica
- e. Estudios financieros
- f. Situación económica
- g. Comportamiento del consumidor

1.6.3.11.2 Observación directa

Es recomendable que el auditor responsable encabece la observación directa, comente y analice su percepción con los otros auditores para asegurar que existe consenso en torno a las condiciones de funcionamiento del área y definir los criterios a los que deberá sujetarse en todo momento de la auditoría.

1.6.3.11.3 Acceso a redes de información

El acceso a redes, entre otras, permite detectar información operativa o normativa de cliente, socios, proveedores, empleados, organizaciones del sector o ramo.

1.6.3.11.4 Entrevista

Esta técnica consiste en reunirse con una o varias personas y cuestionarlas orientada mente para obtener información.

Para que una entrevista se desarrolle positivamente, es conveniente observar estos aspectos:

1. Saber lo que quiere y tener claro el propósito y sentido.
2. Establecer anticipadamente la distribución de trabajo.
3. Concertar previamente la cita
4. Atender al compromiso.
5. Acudir con la debida antelación a la hora convenida al área de la entrevista.
6. Clasificar la información que se obtenga.
7. Registrar la información en una bitácora

1.6.3.11.5 Cuestionarios

Estos instrumentos, que se emplean para obtener la información deseada en forma homogénea, están constituidos por series de preguntas escritas, predefinidas, secuenciadas y separadas por capítulos o temática específica, con el propósito de que muestren la interrelación y conexiones lógicas entre las diferentes áreas y rubros para que en conjunto brinden un perfil completo de la organización.

1.6.3.11.6 Cédulas

Estas herramientas se utilizan para captar la información requerida de acuerdo con el objeto y alcance de la auditoría. Están integradas por formularios cuyo diseño incluye casillas, bloques y columnas que facilitan la agrupación y división de su contenido para su revisión y análisis, amén de que abren la posibilidad de ampliar el rango de respuesta.

1.6.3.12 MEDICIÓN

Para realizar la medición se puede visualizar desde dos perspectivas: de forma y de fondo. Para la de forma se utiliza las escalas de medición; para las de fondo los componentes de proceso administrativo.

1.6.3.13 ESCALAS DE MEDICIÓN

La elección y empleo de las escalas de medición están estrechamente relacionados con las directrices acordadas en la planeación de la auditoría. Sin embargo, su variedad de uso y precisión dependen de las acciones que de manera particular ejerce el auditor, por lo que es necesario que las integre de manera racional y congruente.

1.6.4 COMPONENTES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y ELEMENTOS ESPECÍFICOS.

La selección de los componentes de proceso administrativo y elementos específicos debe hacerse considerando las variables fundamentales que influyen en el desempeño de una organización, tal como su naturaleza, campo de actuación, tamaño, giro industrial y enfoque estratégico.

1.6.4.1 INDICADORES

Según FRANKLIN, Enrique, (2007) “Los indicadores son un elemento estratégico del proceso de evaluación de la forma de gestión organizacional, ya que permiten ordenar las acciones en relación con los resultados que se pretenden alcanzar, convirtiéndose en el marco de referencia para definir la jerarquía de los aspectos a auditar, establecer las prioridades de las acciones a analizar y precisar el valor de las cifras y comportamientos que se obtengan”. P. 87

Es importante emplear los indicadores con el fin de evaluar en términos cuantitativos y cualitativos precisando el cumplimiento de las etapas y propósitos, partiendo de una revisión de las funciones.

1.6.4.2 PAPELES DE TRABAJO

El Auditor debe preparar y conservar los papeles de trabajo, cuya forma y contenido dependen de las condiciones de aplicación de la auditoría, ya que son el testimonio que registra el trabajo efectuado y el respaldo de sus juicios y conclusión.

Los papeles de trabajo tienen que elaborarse sin perder de vista que su contenido debe incluir:

- Identificación de la auditoría
- El proyecto de auditoría
- Índices, cuestionarios, cédulas y resúmenes del trabajo realizado.
- Indicadores de las observaciones recibidas durante la aplicación de la auditoría.
- Observaciones acerca del desarrollo de su trabajo.
- Anotaciones sobre información relevante.
- Ajustes realizados durante su ejecución.
- Lineamientos recibidos por área o fase de la aplicación.
- Reporte de posibles irregularidades.

1.6.4.3 EVIDENCIAS

Según el autor FRANKLIN Enrique, La evidencia representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría, por lo que constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor. la evidencia se puede clasificar en los siguientes rubros:

1.6.4.3.1 Física

Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos, y se presenta a través de notas, graficas, cuadros, mapas o muestras materiales.

1.6.4.3.2 Documental

Se logra por medio del análisis de documentos. Está contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, recibos y toda clase de comunicación relacionada con el trabajo.

1.6.4.3.3 Testimonial

Se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría.

1.6.4.3.4 Analítica

Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desagregación de la información por áreas; apartados y/o componentes,

Para que la evidencia sea útil y válida, debe reunir los siguientes requisitos:

- Suficiente
- Competente
- Relevante
- Pertinente

Es fundamental que el Auditor documente y reporte al responsable de la unidad de control interno, al titular de la organización y al líder del proyecto las siguientes situaciones:

1. Problemas para obtener evidencia suficiente.
2. Transacciones realizadas fuera del curso normal.
3. Limitaciones para acceder a los sistemas de información.
4. Registros incongruentes con las operaciones realizadas
5. Condicionamiento de las áreas para suministrar evidencias.

En todas las oportunidades el auditor deberá proceder con prudencia, estos es, debe preservar su integridad profesional y conservar los registros de su trabajo, lo cual incluye los elementos comprobatorios de las inconsistencias detectadas.

1.6.4.4 SUPERVISIÓN DEL TRABAJO

La supervisión en las diferentes fases de la ejecución de la auditoría comprende:

- a. Revisión del programa de trabajo.
- b. Vigilancia constante y cercana del trabajo de los auditores.
- c. Aclaración oportuna de dudas.
- d. Control del tiempo invertido de acuerdo con el estimado.
- e. Revisión minuciosa y oportuna de papeles de trabajo.
- f. Revisión final del contenido de los papeles de trabajo para cerciorarse de que están completos y cumplen con su propósito.

1.6.4.5 EXÁMEN

Según FRANKLIN, Benjamín, (2007), menciona que el examen de auditoría “Consiste en dividir o separar sus elementos componentes para conocer la naturaleza, las características y el origen de su comportamiento, sin perder de vista la relación interdependencia e interacción de las partes entre sí”. P. 73

Las Tesistas consideran que el examen es una evaluación en la cual se analiza los resultados obtenidos de la instrumentación a través de la aplicación de escalas para realizar el informe final de la auditoría.

1.6.4.6 PROPÓSITO

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

1.6.4.7 PROCEDIMIENTO

Según el autor FRANKLIN, Benjamín, Fundamentalmente, el examen sirve para clasificar e interpretar hechos, diagnosticar problemas que se deben evaluar y racionalizar los efectos de un cambio.

El procedimiento del examen consta de los siguientes pasos:

Conocer el hecho que se analiza.

Describir ese hecho.

Descomponerlo en sus partes integrantes para estudiar todos sus aspectos y detalles.

Revisarlo de manera crítica para comprender mejor cada elemento.

Ordenar cada elemento de acuerdo con el criterio de clasificación seleccionado mediante comparaciones y búsqueda de analogías o discrepancias.

Definir las relaciones que operan entre cada elemento, considerado individualmente y en conjunto.

Identificar y explicar su comportamiento con el fin de entender las causas que lo originaron y el cambio para su atención.

Un enfoque muy eficaz para consolidar el examen consiste en adoptar una actitud interrogativa y formular de manera sistemática seis preguntas:

1. **¿Qué trabajo se hace?** Naturaleza o tipo de labores que se realizan.
2. **¿Para qué se hace?** Propósito que se persigue
3. **¿Quién lo hace?** Personal que interviene
4. **¿Cómo se hace?** Métodos y técnicas que se aplican
5. **¿Con qué se hace?** Equipos e instrumentos que se utilizan
6. **¿Cuándo se hace?** Estacionalidad, secuencia y tiempos requeridos
7. **¿Por qué se hace?** Lógica o razón que se sigue.

CAPÍTULO II

2.1 BREVE CARACTERIZACION DEL SUPERMERCADO

“NARCIS SUPERMERCADOS S.A.”

2.1.1 Ubicación

Narcis Supermercados se encuentra ubicada en la Avenida Amazonas y Guayaquil, en la ciudad de Latacunga, en la provincia de Cotopaxi-Ecuador

Reseña Histórica

En 1940 Don Flavio Humberto Altamirano Espín inicia sus actividades en la molinera artesanal produciendo harinas de granos, los mismos que son comercializados en la ciudad de Quito luego contrae matrimonio con doña María Isolina Bautista son padres de 3 hijos entre ellos Pedro que decide trabajar en la actividad de su padre en el año de 1989 cuando egresa de la facultad de Arquitectura con su visión decide incrementar la actividad comercial aprovechando la experiencia el buen nombre y el conocimiento de su padre.

En 1991 contrae matrimonio con la Sra. Narciza del Jesús Pérez Aguilar y deciden trabajar juntos empezando con una pequeña empresa de molinería de productos tradicionales en granos y cereales siempre con la seguridad de trabajar con optimismo y perseverancia en los retos que se presenten.

En esos años empezaron gracias al financiamiento del Banco de Fomento, quedando hipotecadas una de las propiedades del Sr. Flavio Altamirano, cubriendo todo el mercado nacional trabajando para el Gobierno de ese entonces el Presidente Rodrigo Borja con sus cadenas de tiendas ENPROVIT.

Mientras trabajaron fueron adquiriendo confianza de importantes empresas Financieras que creyeron en los proyectos que ellos plantearon y gracias a sus créditos fueron creciendo en su infraestructura, trabajaron entregando grandes cantidades de productos de su molinera a importantes empresas mayoristas del país y ha cadenas de supermercados.

En el año 2000 deciden ingresar como importadores de granos y cereales de varios países de América. Se crea la compañía. PRODICERAL S.A. es una empresa procesadora importadora y comercializadora de productos alimenticios teniendo la confianza de sus clientes crecen en sus ventas llegando a constituirse como una empresa muy importante en la provincia de Cotopaxi.

Siempre con la ayuda de las instituciones financieras empezaron un nuevo reto que después de haber estudiado e investigado el importante mercado que existe en el área de supermercados deciden constituir la compañía NARCIS SUPERMERCADOS S.A. en el año 2006.

El 8 de diciembre abre sus puertas a la ciudadanía laticungueña la misma que servirá para la venta directa al público de los más de 100 productos que procesa y comercializa PRODICEREAL.

En el mes de febrero del 2010 abre sus puertas el segundo local en la ciudad de Ambato.

El nombre NARCIS nace de una reunión familiar en que deciden ponerle este nombre en honor a Narciza ya que se ha constituido la gran protagonista de esta historia.

Misión

Contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias ecuatorianas con productos y servicios de calidad, a precios bajos ofreciendo la mejor atención al cliente.

Visión

Ser la mejor alternativa para el abastecimiento, de productos de consumo masivos en el centro del país y posicionarnos como los líderes del mercado, promoviendo un servicio de excelencia y calidad a nuestros clientes.

Valores

Narcis supermercados tiene como valores los siguientes:

Responsabilidad.- Cuando se trabaja con responsabilidad se puede ofrecer al cliente un servicio de calidad.

Puntualidad.- Para Narcis supermercados la puntualidad muestra la seriedad con la que se trabaja satisfaciendo de esta manera las necesidades del cliente.

Ética.- Dentro y fuera de Narcis Supermercados la ética es parte de las labores que se realiza día a día.

Unión.- El personal de Narcis Supermercados persigue un mismo objetivo que es el desarrollo de la empresa en el ámbito local y Nacional.

2.1.2 Objetivos

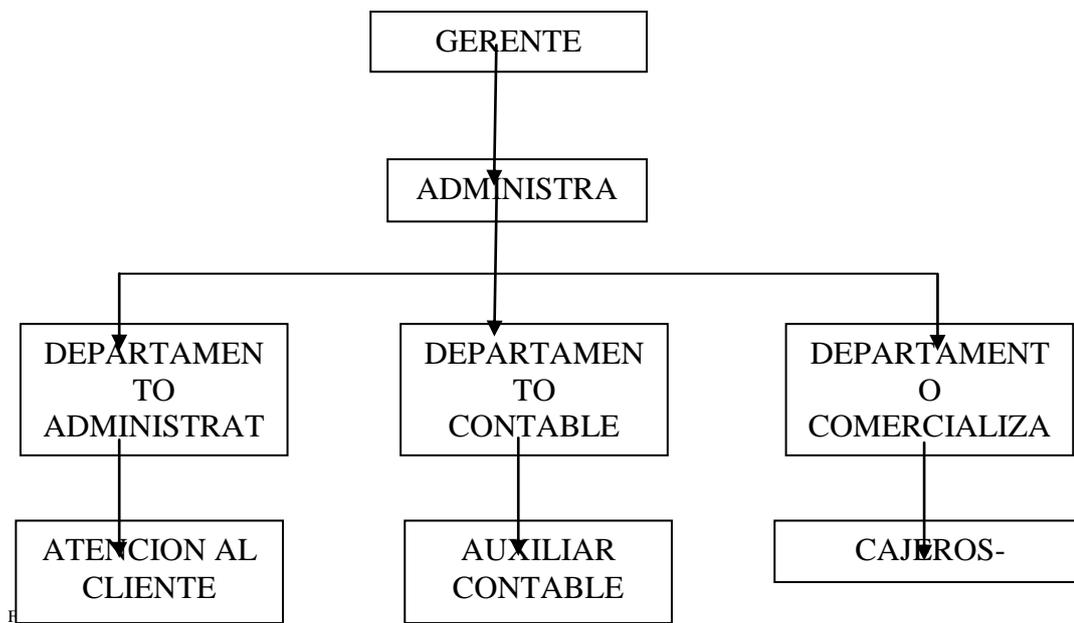
General:

- ✓ Ofertar productos de calidad con precios al alcance de las familias ecuatorianas.

Específicos:

- ✓ Ser una alternativa de adquisición de productos de buena calidad.
- ✓ Formar convenios con empresas a nivel provincial y nacional con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes.
- ✓ Promover un servicio de calidad a nuestros clientes.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



2.2 ANALISIS E INTERPRETACION DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE “NARCIS SUPERMERCADOS S.A.”

Sra. Narcisa Pérez A.

GERENTE PROPIETARIA DE NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

Objetivo: Saber como el Gerente General está desarrollando su trabajo para beneficio de la Empresa.

1) ¿Qué tipo de estrategias desarrolla en la Empresa?

La estrategia del supermercado es conseguir buenos productos a buenos precios para poder ofrecer a los clientes.

2) ¿Cuál es la persona encargada del ingreso del personal?

La persona encargada del ingreso del personal es la señorita Patricia Molina.

3) ¿Cuál es el empleado que esta autorizado de aprobar acerca de los presupuestos de compras ingresos y gastos?

No existe.

4) ¿Quién es el representante legal de la empresa?

Señora Narciza Pérez Aguilar.

5) ¿Representa Ud. a todos los actos legales, profesionales etc.

Si.

6) ¿Qué acogida tienen los productos que oferta el supermercado?

La acogida de nuestros productos es buena.

7) ¿Tiene planes futuros para abrir sucursales a nivel Nacional?

Sí.

8) ¿Qué planes futuros tiene para la empresa?

Los planes futuros es abrir un nuevo autoservicio en la ciudad de Ambato.

Análisis e Interpretación

Luego de realizar la entrevista dirigida al Gerente de Narcis Supermercados S.A. se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Narcis Supermercados S.A. gracias al trabajo de la señora Narciza Pérez se está dando cumplimiento a una parte de las metas y objetivos trazados, los mismos que están ayudando a que la empresa crezca y vaya compitiendo dentro del mercado nacional.
- Actualmente se han obtenido resultados como la acogida de los productos por parte de los clientes, y un proyecto para abrir un nuevo punto de venta para seguir comercializando sus productos.

2.3 PERSPECTIVA DEL ADMINISTRADOR DE “NARCIS SUPERMERCADOS S.A.”

1. **¿El Supermercado tiene una misión y visión?**
SI NO
2. **¿El Supermercado tiene establecidos claramente los objetivos que pretende cumplir?**
SI NO
3. **¿Cuenta Ud. con un reemplazo cuando se encuentra ausente?**
SI NO
4. **¿Existe en el Supermercado un organigrama Estructural bien definido?**
SI NO
5. **¿Existe una buena coordinación de actividades por parte de la Gerencia?**
SI NO
6. **¿Ud. es la persona que toma las decisiones en cuanto al funcionamiento de la empresa?**
SI NO
7. **¿Resuelve Ud. cualquier dificultad o conflicto que se presente dentro de la empresa?**
SI NO
8. **¿Es usted el encargado de controlar y verificar el desempeño organizacional del Supermercado?**

SI ____ NO X

9. ¿Controla usted permanentemente si las actividades planificadas se están desarrollando eficazmente?

SI X NO ____

Análisis e Interpretación

- ✓ Narcis Supermercados cuenta con una administración eficiente el mismo que tiene claramente establecidos las metas y objetivos que persigue el supermercado para brindar un servicio de calidad.
- ✓ El supermercado cuenta con un Organigrama el cual no esta correctamente estructurado por lo que una vez desarrollada la investigación se propondrá un Organigrama Estructural.

2.4 ANALISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENTREVISTA APLICADA A LA CONTADORA DE “NARCIS SUPERMERCADOS S.A.”

Objetivo: Conocer de que manera ayuda el trabajo que realiza para el beneficio del Supermercado.

- 1. ¿Qué paquete contable maneja la empresa?**
El paquete contable que utilizamos es: LISAIERP
- 2. ¿Cuáles son las principales cuentas que se manejan dentro del sistema contable del Supermercado?**
Clientes, proveedores, inventarios.
- 3. ¿Con que frecuencia se elaboran reportes de la situación del Supermercado?**
Se presentan reportes mensuales.
- 4. ¿A excepción de los estados Financieros que otra información maneja?**
Manejo también flujos de caja.
- 5. ¿De qué manera registra usted los Ingresos que obtiene el Supermercado?**
Los ingresos de clientes se registran automáticamente a la cuenta cajas, mientras que los depósitos se registran manualmente.

6. **¿Cree usted que el Supermercado se encuentra conforme con su trabajo?**

Si.

7. **¿Según su criterio contable como ve usted la situación actual del Supermercado?**

La situación de la empresa es estable, con pocos problemas del nuevo sistema contable.

Análisis e Interpretación

Después de la entrevista aplicada a la señorita contadora se puede notar claramente que el supermercado tiene un paquete contable confiable el mismo que genera reportes oportunos, con esto se puede decir que es una empresa estable con proyección a futuro y encaminada a seguir cumpliendo con las metas trazadas.

2.5 ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL QUE LABORA EN “NARCIS SUPERMERCADOS S.A.”

PREGUNTA N.- 1

¿Conocer la misión, visión y objetivos del Supermercado?

(Ver Anexo N.-5)

(Ver Tabla y Gráfico N.- 1)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Por medio de la aplicación de la encuesta al personal que labora en Narcis Supermercados S.A. se determino que el 91% del personal conoce y el 9% de ellos no tienen conocimiento de la visión, misión y objetivos del Supermercado.

Es importante, que todo el personal que labora en el Supermercado tenga conocimiento de cual es la misión, visión y objetivos que se han planteado dentro de la misma, ya que de esta manera se logrará alcanzar las metas propuestas, por lo que no solo deben saber que existen los términos antes mencionados si no también deben saber interpretarlos para que tengan una idea clara con el fin de que se pueda dar a conocer de manera interna a los nuevos empleados.

PREGUNTA N.- 2

¿Está conforme con el ambiente de trabajo que existe dentro de supermercado?

(Ver Anexo N.- 5)

(Ver Tabla y Gráfico N.- 2)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la encuesta realizada al personal que labora en Narcis Supermercados S.A. se pudo comprobar que de los 91% de empleados están conformes con el ambiente de trabajo que existe y el 9% se encuentra inconforme con el ambiente de trabajo que existe debido a la falta de incentivos por parte del administrador.

A pesar de que la mayoría de empleados se encuentran conformes con el ambiente de trabajo en el supermercado, no se debe dejar a un lado y mostrar desinterés por quienes no lo están, ya que ellos también son parte del mismo y gracias a su trabajo el supermercado puede llegar a cumplir sus objetivos.

Es importante brindar la seguridad y la confianza al personal y tomar muy en cuenta sus necesidades, para que de esta manera se muestren conformes en su lugar de trabajo y puedan desarrollar sus actividades de manera oportuna y eficiente.

PREGUNTA N.- 3

¿Cree usted que las actividades desarrolladas dentro de la empresa están correctamente distribuidas?

(Ver Anexo N.- 5)

(Ver Tabla y Gráfico N.- 3)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 77% de empleados que laboran en el área de comercialización de Narcis Supermercados S.A. manifiesta que las actividades no están bien distribuidas debido a la falta de planificación de la empresa mientras que un 23% de ellos consideran que existe una buena distribución de las actividades.

A pesar de que la mayoría de empleados no se encuentran conformes con las actividades encomendadas, estas sí se cumplen, pero esto causa malestar dentro

del grupo de trabajo, generando conflictos entre ellos, los mismo que pueden verse reflejados en el cumplimiento de sus tareas y por ende en desarrollo de los objetivos planteados por la empresa.

Con el fin de evitar cualquier tipo de inconveniente en el desarrollo y culminación de metas y objetivos del supermercado, es necesario e importante que todas las actividades que pretende realizar la empresa sean planificadas y distribuidas de acuerdo a las capacidades que tiene cada empleado.

PREGUNTA N.- 4

¿Existe un supervisor que vigile las actividades que se realiza dentro de supermercado?

(Ver Anexo N.- 5)

(Ver Tabla y Gráfico N.- 4)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En las encuestas realizadas al personal del supermercado se pudo constatar que si existe una persona encargada de vigilar las actividades que se realizan diariamente dentro del mismo, representando así el 100%.

Con el fin de evaluar el desempeño y la capacidad de trabajo del personal todas las actividades que se desarrollan en el supermercado, son vigiladas permanentemente por una persona, con el propósito de ejercer un mayor control sobre el personal y las actividades que estos realizan

PREGUNTA N.- 5

¿El Supermercado provee de los insumos necesarios para poder realizar las actividades designadas?

(Ver Anexo N.-5)

(Ver Tabla y Gráfico N.- 5)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las encuestas realizadas el 91% de los trabajadores manifiestan que el supermercado provee de los materiales necesarios para el desarrollo de su trabajo, mientras que 9% de los empleados mencionan lo contrario.

Es muy importante que el administrador facilite la entrega de los materiales e insumos necesarios a todo el personal para el mejor desempeño del mismo.

Cabe mencionar que Narcis Supermercados es una empresa preocupada por el bienestar de sus empleados.

PREGUNTA N.- 6

¿Existe una buena comunicación entre el personal que labora dentro del supermercado y el gerente?

(Ver Anexo N.- 5)

(Ver Tabla y Gráfico N.- 6)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Después de las encuestas realizadas en Narcis Supermercados S.A. se determino que el 91% de los entrevistados coinciden que existe una buena comunicación ya que gerente realiza reuniones frecuentes con sus empleados ya sea para dar indicaciones nuevas o para premiar el esfuerzo de alguno de ellos, mientras que el 9% dice lo contrario.

La comunicación dentro de la empresa es de gran importancia ya que permite ampliar la relación grupal, y laboral a través de esto se puede recopilar información acerca de aspectos relacionados con su entorno, la misma que es un pilar fundamental y forma parte de la empresa ya que ayuda al cumplimiento de metas y objetivos.

Una buena comunicación va ha dar como resultado un eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades asignadas, sin que se presente ningún inconveniente al momento de su realización.

PREGUNTA N.- 7

¿Existe algún tipo de incentivo por parte de la gerencia hacia el personal?

(Ver Anexo N.- 5)

(Ver Tabla y Gráfico N.- 7)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Una vez aplicada esta encuesta se puede deducir que el 77% de empleados no recibe ningún tipo de incentivos por parte de la empresa y el 23% de ellos confirman que reciben incentivos por parte de la empresa.

Es necesario que la gerencia mantenga periódicamente incentivos ya sean de forma económica, asensos, días recreativos y convivencias, pero tomando en cuenta que estos lleguen a todos sus empleados con el fin de desarrollar sus actividades de una mejor manera.

Los empleados al no ser beneficiarios de ninguna clase de incentivo no muestran interés en mejorar el desempeño de sus actividades afectando directamente el nivel de crecimiento del supermercado.

PREGUNTA N.- 8

¿Existe capacitación continua para el personal del Supermercado?

(Ver Anexo N.- 5)

(Ver Tabla y Gráfico N.- 8)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al realizar la encuesta se puede determinar que el 91% de las personas si reciben capacitación, mientras que el 9% de los encuestados no lo reciben.

Se puede deducir que existen áreas en las que se ha dado capacitación por lo que se cree necesario se incremente un programa de capacitación en el que puedan participar todo el personal del supermercado estas pueden ser de relaciones humanas, liderazgo, marketing, etc.

Toda empresa esta en la obligación de planificar un programa de capacitación tomando en cuenta a todas las áreas de la empresa con el fin de mejorar el

desarrollo de sus actividades. Esto beneficiará al supermercado y hará que el personal sea más competitivo y hábil.

PREGUNTA N.- 9

¿Existe un registro de asistencia para el personal que trabaja dentro del Supermercado?

(Ver Anexo N.- 5)

(Ver Tabla y Gráfico N.- 9)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En lo que se refiere al registro de control de asistencia del personal que trabaja en el supermercado se pudo constatar que si existe este control, lo que representa el 100%.

Narcis Supermercados S.A. con el fin de controlar de mejor manera la asistencia del personal cuenta con un control de asistencia seguro y confiable ya que por medio de este se puede verificar la responsabilidad y puntualidad de todos quienes laboran el supermercado.

METODOLOGÍA

Durante el proceso de investigación se utilizará los métodos: teóricos, empíricos con el método teórico partiremos de un hecho específico para obtener un hecho general.

Del método Empírico se utilizará la observación esta permitirá visualizar el progreso del estudio, obteniendo información sobre normas que la regulan y metas propuestas por la empresa, el grado de eficiencia se obtendrá partiendo de los objetivos.

Con la entrevista se involucrará a todas aquellas personas que tienen relación directa o indirectamente con la empresa, a través de ellas obtendremos información acerca de funciones encomendadas en el caso de empleados de la empresa si tienen conocimiento de las normas y metas que persigue la empresa, todo esto permitirán obtener conclusiones y dar las posibles alternativas para su superación.

Preguntas directrices

¿De que manera se realizará la Investigación preliminar que nos enfoque la situación actual en la que se encuentra el supermercado?

¿Qué metodología se desarrollará para de dar cumplimiento a la propuesta planteada?

¿De que manera se emitirá el informe respectivo mediante el cual se da a conocer los resultados de la investigación realizada?

2.6 CONCLUSIONES

Una vez analizadas las entrevistas realizadas al personal de Narcis Supermercados S.A, el grupo de investigación llega a las siguientes conclusiones:

- El personal y gerente del supermercado conocen claramente sobre la visión, misión y objetivos establecidos, no así los empleados que acaban de integrarse al mismo, por lo que existe un mínimo desconocimiento de los mismos.
- En Narcis Supermercados S.A. existe un buen ambiente de trabajo así lo hacen saber la mayor parte de sus trabajadores y manifiestan la confianza brindada por los administrativos de la empresa.
- Con respecto a la distribución de actividades dentro del supermercado se puede decir que no todos los empleados están conformes con esto, pero a pesar de aquello las actividades planteadas se han cumplido, debido a que existe una persona encargada de supervisar las tareas a ellos encomendadas.
- La comunicación entre gerente y empleados es buena, por tal razón no se han presentado conflictos laborales dentro de la empresa.
- Narcis Supermercados S.A. ha brindado capacitación a una parte de sus empleados, pero no a todas sus áreas.

2.7 RECOMENDACIONES

Después de haber planteado las conclusiones del trabajo investigado se realizara las siguientes recomendaciones:

- Es importante que el supermercado mantenga en un lugar visible la cartelera con la visión, misión y objetivos de la empresa con el fin de que los empleados que acaban de integrarse a la misma tengan claros los términos mencionados anteriormente.
- El supermercado debe mantener siempre un buen ambiente de trabajo brindándoles un trato digno y justo a todos sus trabajadores, con el propósito de mejorar el desempeño en sus tareas.
- La empresa debe elaborar una planificación con respecto a distribución de funciones designadas a sus empleados tomando en cuenta las capacidades y habilidades de cada uno de ellos.
- Se recomienda al gerente de Narcis Supermercados S.A. coordinar cursos de capacitación y motivación en el que puedan participar todos los empleados de la empresa.

CAPÍTULO III

3.1 DISEÑO DE LA PROPUESTA

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA EN NARCIS SUPERMERCADOS S.A .PERÍODO DE ENERO – MARZO DEL 2010

3.1.1 Datos Informativos

Empresa: Narcis Supermercados S.A.

Ubicación: Provincia de Cotopaxi, ciudad de Latacunga, parroquia La Matriz.

Dirección: Av. Amazonas y Guayaquil s/n

Teléfono: 032 812-573

Web: www.narcis.com.ec

Año de creación: 2006

Gerente General: Sra. Narcisa Pérez Aguilar

Representante Legal: Sra. Narcisa Pérez Aguilar

3.1.2 Justificación

Narcis Supermercados S.A. es una empresa privada, con personería autónoma y con fines de lucro, creada mediante el aporte del capital de sus socios, cuya actividad principal es brindar en servicio de calidad a sus clientes.

Al investigar que en Narcis Supermercados S.A. nunca antes se ha realizado una Auditoría Administrativa ha despertado el interés del grupo investigador por aplicarla, para ayudar a la empresa a mejorar el desarrollo de sus actividades.

La Auditoría Administrativa nos proporciona una perspectiva general de la empresa que se va auditar, y marca el grado efectividad de los integrantes del supermercado; por consecuencia; señala aquellas áreas cuyos problemas exigen una mayor atención por parte de la administración del supermercado. Por ejemplo la falta de capacitación e incentivos.

La Auditoría Administrativa en la actualidad se considera de mucha importancia ya sea para empresas públicas o privadas ya que por medio de ella se puede evaluar el desarrollo administrativo que se esta dando dentro de las empresas,

determinando las causas que afectan a los resultados obtenidos en actividades realizadas dentro del supermercado.

La aplicación de la Auditoría Administrativa en el supermercado tiene como propósito, mejorar el desarrollo de las actividades que se están ejecutando dentro de la misma; logrando con esto la disminución de los problemas para que el supermercado llegue a concretar sus objetivos.

3.2 OBJETIVOS

3.2.1 Objetivo General

- ✓ Aplicar una Auditoría Administrativa en Narcis Supermercados S.A. para determinar las falencias existentes que impiden un mejor desempeño de las actividades, con el fin de dar solución a los problemas encontrados.

3.2.2 Objetivo Específico

- ✓ Ejecutar una Investigación preliminar que nos enfoque la situación actual en la que se encuentra el supermercado.
- ✓ Desarrollar la metodología adecuada con el fin de dar cumplimiento a la propuesta planteada.
- ✓ Exponer el informe respectivo mediante el cual se da a conocer los resultados de la investigación realizada.

3.3 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Con el fin de plantear una propuesta alternativa a la aplicación de una Auditoría Administrativa para Narcis Supermercados S.A. se da a conocer la metodología que se aplicará en el desarrollo de la auditoría.

1. Planificación

- Fuentes de estudio
- Investigación preliminar
- Preparación del proyecto de auditoría
 - Propuesta Técnica
 - Programa de trabajo
- Diagnóstico preliminar

2. Instrumentación

- Recopilación de Información
- Técnicas de recopilación
 - Investigación documental
 - Observación Directa
 - Entrevista
 - Cuestionario
 - Cédulas
- Escalas de medición

- Indicadores
- Evidencia
- Índices y referencias
- Supervisión del trabajo

3. Examen

- Propósito
- Procedimiento

4. Informe

- Presentación del informe

5. Seguimiento

- Lineamientos generales
- Recomendaciones



Archivo N.- 1
Planificación

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS
SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010**



INDICE DE PLANIFICACION

APL 1. ADMINISTRACION DE LA AUDITORÍA
CUADRO N° 1 (INDICE)

CONTENIDO	REFERENCIA
1.1 Presentación de Servicios Profesionales	
1.1.1 Carta de Presentación	A.P.L. 1 / 2
1.1.2 Carta de Presentación de la Firma Auditora	A.P.L. 1 / 7
1.1.3 Declaración Juramentada	A.P.L. 1 / 1

1.1.4 Conflicto de Intereses	A.P.L. 1 / 1
1.1.5 Carta Compromiso	A.P.L. 1 / 3
1.1.6 Contrato de Servicios Profesionales	A.P.L. 1 / 3
1.1.7 Distribución del Trabajo	A.P.L. 1 / 1
1.1.8 Siglas a utilizar por los integrantes del equipo	A.P.L. 1 / 1
1.2 Planificación de la Auditoría	A.P.L. 1 / 2
1.2.1 Memorándum de Planificación	A.P.L. 1 / 2
1.3 Cronograma de Trabajo	A.P.L. 1 / 1
1.4 Marcas de Auditoría	A.P.L. 1 / 1
1.5 Personal del cliente con quienes debemos coordinar el trabajo	A.P.L. 1 / 1

FUENTE: TESISISTAS



A.P.L 1
1.1.1 1/2

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010**

1. ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA

1.1 PRESENTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

1.1.1 CARTA DE PRESENTACIÓN

Latacunga, 01 de Agosto del 2010

Señora Narciza Pérez.

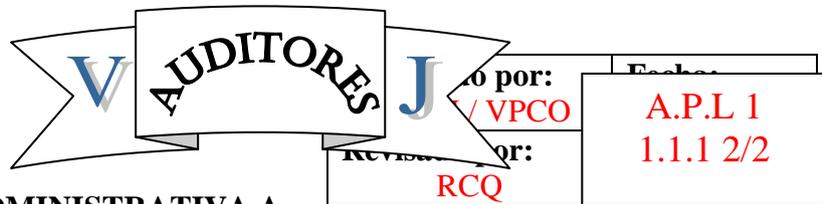
GERENTE GENERAL DE NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

Presente._

De nuestra consideración:

A través de la presente le expresamos un atento y afectuoso saludo, quienes conformamos el grupo de investigación "V & J", quienes tenemos como finalidad la verificación de resultados con el manejo económico y eficaz de los recursos disponibles de la empresa.

El grupo investigador lo conforman: Jenny Basantes y Verónica Calles estudiantes Egresadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, interesadas en realizar esta práctica para la obtención de su Título Profesional.



**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A
NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010**

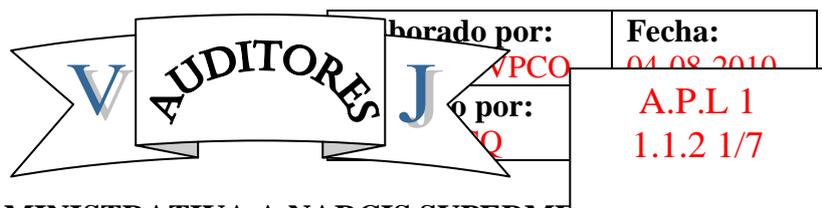
El grupo investigador le ofrece Servicios en Auditoría de estados Financieros, Auditoría Administrativa, Auditoría Operacional, además de servicios de Contabilidad y declaraciones.

Seguros de que con nuestros conocimientos lograremos realizar un trabajo eficiente mediante el cuál nos haremos merecedores de su confianza para la ejecución de la Auditoría Administrativa de su empresa.

En espera de su pronta respuesta para tratar personalmente asuntos relacionados con el trabajo a desarrollar.

Jenny Basantes
CI. 0502487820

Verónica Calles
CI. 0502401094



**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010**

~~CARTA PRESENTACIÓN DE LA FIRMA DE AUDITORÍA~~

Latacunga, 04 de Agosto del 2010

Señora Narcisa Pérez.

GERENTE GENERAL DE NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

Presente._

De nuestra consideración:

Narcis Supermercados S.A. a través de su Gerente Sra. Narcisa Pérez, autoriza realizar una Auditoría Administrativa para el Supermercado, del Período correspondiente 01 Enero a 31 de Marzo del 2010; con el grupo investigador conformado por: Basantes Moreano Jenny Margoth y Calles Ortiz Verónica Patricia, con el fin de desarrollar el trabajo investigativo para la posterior obtención del título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría. A continuación ponemos a vuestra consideración la propuesta de trabajo.

Por la favorable atención a la presente anticipamos nuestros más sinceros sentimientos de gratitud, consideración y estima.

Jenny Basantes
CI 0502487820

Verónica Calles
CI 0502401094



**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A
NARCIS SUPERMERCADOS S.A.**

**ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010**

PROPUESTA DE TRABAJO

ANTECEDENTES

El grupo investigador está conformada por: Jenny Basantes y Verónica Calles, egresadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi interesadas en realizar la Auditoría Administrativa en Narcis Supermercados S.A. previo la obtención del Título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría.

Nuestro afán es elaborar un trabajo eficiente con el fin de aplicar los conocimientos adquiridos durante nuestra vida universitaria, con el fin de obtener el título y ofrecer nuestros servicios profesionales de calidad.

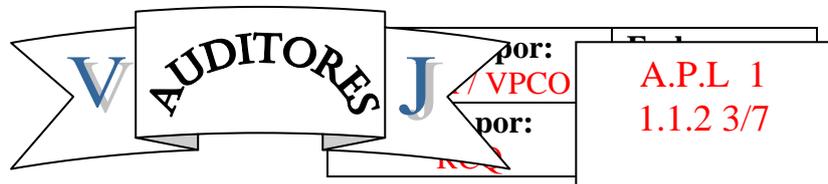
FIRMA: Grupo Investigador

- ✓ Basantes Jenny Egresada
- ✓ Calles Verónica Egresada

ASESORIA

Dr. Raúl Bolívar Cárdenas Quintana Msc.

Docente de la Universidad Técnica de Cotopaxi



**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010**

~~SERVICIOS DE AUDITORÍA~~

Auditoría:

- Administrativa
- Externa
- De estados Financieros

NATURALEZA

El grupo investigador realizará una auditoría Administrativa en Narcis Supermercados S.A. de acuerdo a los Principios y Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

ALCANCE

Nuestro trabajo está orientado a desarrollar una Auditoría Administrativa a Narcis

Revisado por: RCQ	Fecha: 06-08-2010
-----------------------------	-----------------------------

Supermercados S.A., con el fin de determinar las falencias que impiden el buen desarrollo y crecimiento de las actividades.

La Auditoría Administrativa se la realizará a todo el personal que trabaja en los departamentos de:



A.P.L 1 1.1.2 4/7

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

- ~~Administración~~
- Contabilidad
- Comercialización

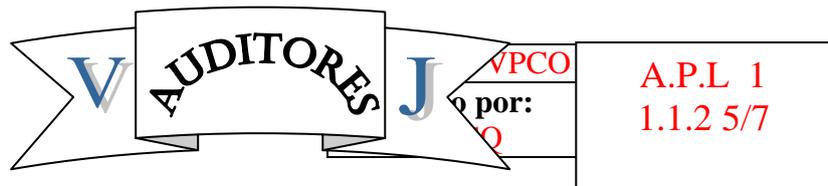
OBJETIVOS

- Examinar el proceso administrativo que aplica el supermercado en sus actividades
- Determinar el nivel de cumplimiento del personal con el que cuenta el supermercado.
- Dar solución a las falencias encontradas por medio de la aplicación de la Auditoría Administrativa.

ESTRATEGIAS

- Revisar los documentos entregados por el supermercado con el fin de tener una idea general.
- Inspeccionar al personal a fin de conocer y verificar su desempeño dentro del supermercado.
- Aplicar instrumentos de investigación.

Elaborado por:	Fecha:
-----------------------	---------------



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

JUSTIFICACIÓN

- ✓ Descubrir las falencias que no permiten el desarrollo y crecimiento de las metas trazadas por el supermercado.
- ✓ Plantear recomendaciones adecuadas ante las falencias encontradas.

ACCIONES

Aplicar cuestionarios, entrevistas y observar de forma directa al personal que labora en Narcis Supermercados.

RECURSOS

Los recursos que se necesitaran para el desarrollo de la Auditoría Administrativa son:

Materiales

- Computador
- Hojas de Trabajo
- Hojas de papel bond



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A
NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

- Lápiz
- Borrador
- Grapadora

- Perforadora
- Archivadores
- Resaltadores
- Marcadores (Azul, Negro, Rojo, Verde)
- Impresora

Humanos

El equipo de auditores se encuentra conformado de la siguiente manera:

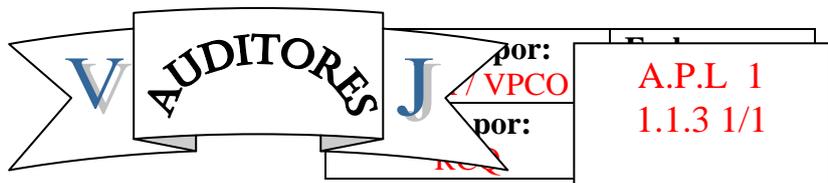
- Director: Dr. Raúl Cárdenas Q.
- Grupo Investigador: Jenny Basantes y Verónica Calles

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.		A.P.L 1 1.1.2 7/7
	Revisado por: RCQ	Fecha: 06-08-2010

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

RESULTADOS

Emitir un informe profesional a fin de establecer conclusiones y recomendaciones que permitan el desarrollo y cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la empresa.



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010
1.1.2 DECLARACIÓN JURAMENTADA

Latacunga 07 de Agosto del 2010

Señora Narciza Pérez.

GERENTE GENERAL DE NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

Presente._

De nuestra Consideración:

Mediante la presente el grupo investigador, comunica que el trabajo a desarrollarse se ejecutará de acuerdo a las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC), Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA) y Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA); con las normas antes mencionadas el grupo investigador desarrollará un trabajo eficiente y eficaz.

El grupo investigador entregará el informe de auditoría basado en normas específicas, el mismo que se presentará de una manera clara y concreta para el uso del supermercado.

Atentamente,

 Jenny Basantes
 Calles
 CI 0502487820
 0502401094

Verónica

CI



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

1.1.3 CONFLICTO DE INTERESES

Latacunga, 06 de Agosto del 2010

Señora Narcisa Pérez.

GERENTE GENERAL DE NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

Presente.

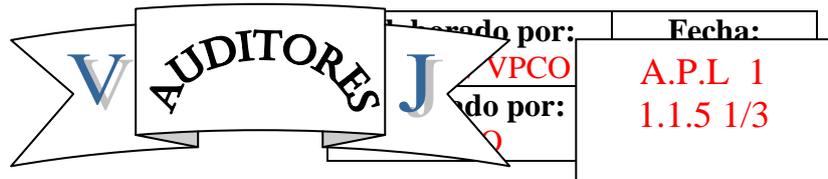
De nuestra consideración:

Por medio de la presente le comunicamos que en el supermercado actualmente no existe ningún pariente o allegado al grupo investigador que se encuentra prestando sus servicios en la empresa, por lo tanto debemos manifestarle que nuestro trabajo será efectuado de forma independiente, lo cual llevará a los resultados que emitiremos, además tendrán información de la situación actual de la empresa.

Atentamente,

Jenny Basantes
Calles
CI 0502487820
0502401094

Verónica
CI



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

1.1.4 CARTA COMPROMISO

Señora Narciza Pérez.

GERENTE GENERAL DE NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

Presente.

De nuestra consideración:

Expresándole un atento saludo, y en vista de su respuesta a nuestra propuesta de trabajo, estamos agradecidas por la confianza que usted a puesto en el grupo de investigador y por lo mismo confiamos nuestra aceptación a su petición.

Nuestro trabajo está enmarcado de acuerdo a las Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA) y a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA), las cuales determinan que una auditoría de este tipo será diseñada para obtener una certeza razonable sobre:

- El grado de cumplimiento de los objetivos de la empresa, para poder dar las soluciones pertinentes en caso de ser necesarios.
- El nivel de cumplimiento de todo el personal administrativo con el que cuenta la empresa.
- El grado de confiabilidad del personal administrativo en lo que se refiere al manejo de los recursos dentro de dicha empresa.



**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A
NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN**

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

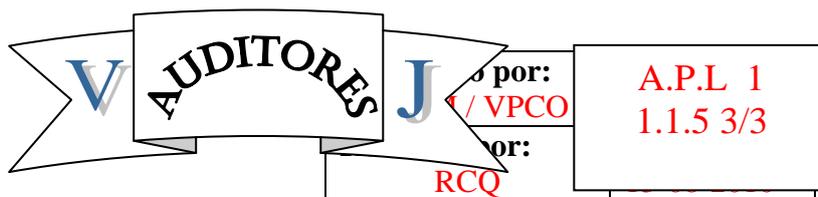
Elaborado por: JMBM / VPCO		A.P.L 1 1.1.5 2/3
Revisado por: RCQ	Fecha: 12-08-2010	

El grupo investigador incluye un examen detallado y sistemático, que se basa en pruebas y evidencias que determinan el cumplimiento de las actividades que realiza el personal administrativo con el que cuenta el supermercado.

Al culminar nuestro trabajo investigativo, se considerará un límite de error en el caso de no ser detectados, además en caso de presentarse irregularidades se enviará un comunicado al Gerente del Supermercado a fin de informarle acerca de las novedades que existiese dentro de la empresa.

El grupo de investigador asume el compromiso y será responsable de la integridad y fidelidad de la información que obtengamos como resultado de la aplicación de la Auditoría Administrativa del supermercado que usted lo dirige. Por lo tanto la firma Auditora no se obliga a responder a terceros por las consecuencias que ocasionen cualquier omisión o error voluntario o involuntario del área examinada.

Para que la investigación se realice en una forma eficiente y eficaz, se considera necesario que el personal que labora en la empresa brinde su colaboración y apoyo ya que facilitará la recolección de información.



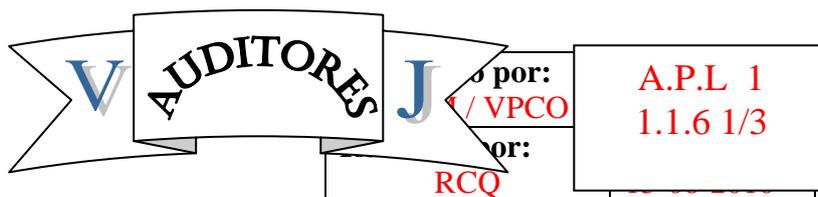
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A
NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010**

Sírvase firmar y devolver la copia adjuntada de esta carta para indicar su conocimiento y acuerdo sobre los arreglos pactados para el desarrollo de la Auditoría.

Se suscribe la presente carta de compromiso, a los 12 días del mes de Agosto del 2010.

Aceptada por:

Sra. Narcisa Pérez Jenny Basantes Verónica Calles
SUPERMERCADOS S.A. **GRUPO INVESTIGADOR**



**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A
NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010**

~~1.1.5 CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES~~

En la ciudad de Latacunga a los 14 días del mes de Agosto del año 2010, comparecen a la celebración del presente contrato de prestación de Servicios Profesionales que celebran por una parte NARCIS SUPERMERCADOS S.A. a quien en adelante se le denominará “El Contratante” representada por la Sra. **Narcisa Pérez GERENTE DE NARCIS SUPERMERCADOS S.A.** y por otra **El grupo Investigador**, representada por **Jenny Basantes y Verónica Calles**, a

quien en adelante se la denominará “El Prestador de Servicios” de conformidad con las siguientes cláusulas:

DECLARACIONES

PRIMERA.- EL CONTRATANTE declara qué:

a) Es una empresa de Servicios legalmente constituida conforme la Superintendencia de Compañías en el año 2006.

b) **SEGUNDA.-** “EL PROFESIONISTA” declara:

a) Tener capacidad para contratar, además de reunir condiciones técnicas y económicas para obligarse a la presentación de los servicios objeto de este contrato.

b) Expresado lo anterior las partes celebran el contrato que se consigna en las siguientes:

CLAUSULAS

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO

“El Contratante” encomienda a “El profesionalista” la realización de los servicios consistentes en la aplicación de una Auditoría Administrativa y este se obliga a prestarlos aplicando para ello su experiencia y capacidad técnica.



Elaborado por: JMBM / VPCO		A.P.L 1 1.1.6 2/3
Revisado por: RCQ	14-08-2010	Fecha: 15-08-2010

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A
NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN**

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

~~**SEGUNDA.-** COSTOS Y GASTOS~~

Es deber del “PROFESIONISTA” asumir el costo de los recursos, físicos, humanos, técnicos y materiales que se presenten durante el desarrollo de la auditoría, debido a que el mismo servirá para obtener el título profesional.

TERCERA.- SERVICIOS LÍCITOS Y PERSONALES

El grupo investigador se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales.

CUARTA.- PLAZO DE EJECUCIÓN

“EL PROFESIONISTA” se obliga a iniciar su trabajo, objeto de este contrato el día 14 de agosto del 2010, el mismo que se desarrollará de manera eficiente en el lapso de 4 meses.

QUINTA.- GARANTÍAS

“EL PROFESIONISTA” se obliga a obtener una fianza que garantice el cumplimiento de este contrato.

SEXTA.- RECEPCIÓN



A.P.L 1 1.1.6 3/3

Elaborado por:
JMBM / VPCO

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A
NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN**

Revisado por:
RCQ

Fecha:
15-08-2010

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

~~“EL PROFESIONISTA” Podrá efectuar entregas parciales de los resultados que se vayan obteniendo en el transcurso del desarrollo de la Auditoría y “EL CONTRATANTE” se obliga a recibirlas, previo aviso por escrito que aquel haga y que sus partes sean susceptibles de utilizarse por “EL CONTRATANTE”~~

SEPTIMA.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

“EL PROFESIONISTA” conviene en que no podrá divulgar por medio de publicaciones, conferencias, informes o cualquier otra forma los datos y resultados obtenidos de los trabajos objeto de este contrato, sin la autorización expresa y por escrito de “EL CONTRATANTE” pues dichos datos y resultados son propiedad de ese último.

Los otorgantes firman y multiplican en el total Contrato de las Cláusulas procedentes y para constancia firmarán tres ejemplares de igual tenor.

EL CONTRATANTE

Sra. Narcisa Pérez

GERENTE DE NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

LAS PROFESIONISTAS

Jenny Basantes



A.P.L 1 1.1.7 1/1

Elaborado por:
VPCO

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A
NARCIS SUPERMERCADOS S.A.**

Revisado por:
RCQ

Fecha:
15-08-2010

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

1.1.6 DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO

En la realización de la Auditoría Administrativa el equipo de trabajo ejecutará las siguientes actividades:

CUADRO N° 2

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
----	-----------	-------------

1	Planificación de la Auditoría	JMBM / VPCO
2	Instrumentación de la Auditoría	JMBM / VPCO
3	Examen de Auditoría	JMBM / VPCO
4	Informe de Auditoría	JMBM / VPCO

ELABORADO: Grupo investigador

1.1.7 SIGLAS A UTILIZAR POR LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO AUDITOR

Se utilizará las siguientes siglas:

CUADRO N° 3

NOMBRES	CARGO	INICIALES
Dr. Raúl Cardenas Q.	SUPERVISOR	R.C.Q.
Jenny Margoth Basantes	AUDITOR	J.M.B.M.
Verónica Patricia Calles Ortiz	AUDITOR	V.P.C.O.

ELABORADO: Grupo investigador



**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A
NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN**

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

1.2 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

1.2.1 MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN

ANTECEDENTES

La Auditoría Administrativa en Narcis Supermercados S.A. se la realizará por primera vez por el grupo investigador, el mismo que ayudará a los administradores a mejorar el desarrollo de las actividades realizadas dentro de la empresa.

MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La Auditoría Administrativa, será aplicada a todos los departamentos del supermercado para verificar el funcionamiento de las actividades en las diferentes áreas, con el fin de ayudar a solucionar las falencias que pueden existir dentro de las mismas.

Durante el transcurso de la auditoría se mantendrá una constante comunicación con los administradores de la empresa con el fin de solicitar información necesaria y a la vez comunicar como se está llevando a cabo el trabajo.

	Elaborado por: VPCO	A.P.L 1 1.2.1 2/2
	Revisado por: RCQ	Fecha: 16-08-2010

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A
NARCIS SUPERMERCADOS S.A.**

**ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010**

OBJETIVOS

- ✓ Examinar el proceso administrativo que aplica la empresa en sus actividades.
- ✓ Determinar el nivel de cumplimiento del personal con el que cuenta la empresa.
- ✓ Dar solución a las falencias encontradas por medio de la aplicación de la Auditoría Administrativa.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La Auditoría administrativa se la realizará a todo el personal que labora en las distintas áreas de:

- ✓ Administración
- ✓ Contabilidad
- ✓ Comercialización

Elaborado por: JMBM / VPCO	Fecha: 15-08-2010
Revisado por:	Fecha:

RCQ	16-08-2010
-----	------------



A.P.L 1
1.3 1/1

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

1.3 CRONOGRAMA DE TRABAJO

Identificación: Auditoría Administrativa.

Responsables: Basantes Jenny y Calles Verónica

À rea: Narcis Supermercados S.A.

CUADRO N° 4

N°	ACTIVIDADES	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
		1 SEM	2 SEM	3 SEM	4 SEM	1 SEM	2 SEM	3 SEM	4 SEM	1 SEM	2 SEM	3 SEM	4 SEM	1 SEM	2 SEM	3 SEM	4 SEM
1	Visita Preliminar	X	X	X													
2	Planeación				X	X											
3	Instrumentación						X	X	X								
4	Examen									X	X						
5	Informe de Auditoría											X					
6	Seguimiento												X	X	X		

Elaborado por: JMBM / VPCO	Fecha: 15-08-2010
--------------------------------------	-----------------------------

Revisado por: RCQ	Fecha: 16-08-2010
-----------------------------	-----------------------------



A.P.L 1
1.4 1/1

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010
1.4 MARCAS DE AUDITORÍA

CUADRO N° 5

MARCAS Y SIGLAS	DESCRIPCION
X	Revisado
C.T	Cronograma de trabajo
P.A	Programa de Auditoría
C.H.E	Cédula de hallazgos y evidencias
C.A.D	Cédula de análisis documental
C.A.R	Cédula de aspectos relevantes
C.C.I	Cuestionario de control interno
P.C.I	Punto de control interno
I.G	Indicadores de gestión
C.C.	Cuadro comparativo
H.H	Hoja de hallazgos
E.P.A	Evaluación del proceso administrativo
C.V	Cálculo de valores



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

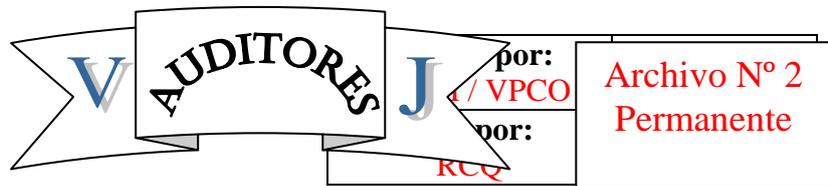
**1.5 PERSONAL DEL SUPERMERCADO CON QUIENES
 DEBEMOS COORDINAR EL TRABAJO.**

CUADRO N° 6

NOMBRE	CARGO
Narcisa Pérez	GERENTE
Ing. Santiago Sánchez	ADMINISTRADOR

Ing. Fernanda López

CONTADOR



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO PERMANENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO PERMANENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

INDICE DE LOS ARCHIVOS DE TRABAJO

AP2. ARCHIVO PERMANENTE

CUADRO N° 7

CONTENIDO	REFERENCIA
1.1 Información General	
1.1.1 Reseña Histórica	A.P. 1/1
1.1.2 Dirección de la empresa	A.P. 1/1
1.1.3 Constitución de la empresa	A.P. 1/5
	A.P. 1/1
1.1.4 Lista del personal	



**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A
NARCIS SUPERMERCADOS S.A.**

**ARCHIVO PERMANENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010**

1.1 INFORMACIÓN GENERAL

1.1.1 RESEÑA HISTÓRICA

En 1940 Don Flavio Humberto Altamirano Espín inicia sus actividades en la molinera artesanal produciendo harinas de granos, los mismos que son comercializados en la ciudad de Quito luego contrae matrimonio con doña María Isolina Bautista son padres de 3 hijos entre ellos Pedro que decide trabajar en la actividad de su padre en el año de 1989 cuando egresa de la facultad de Arquitectura con su visión decide incrementar la actividad comercial aprovechando la experiencia el buen nombre y el conocimiento de su padre.

En 1991 contrae matrimonio con la Sra. Narciza del Jesús Pérez Aguilar y deciden trabajar juntos empezando con una pequeña empresa de molinería de productos tradicionales en granos y cereales siempre con la seguridad de trabajar con Optimismo y perseverancia en los retos que se presenten.

En esos años empezamos gracias al financiamiento del Banco de Fomento, quedando hipotecadas una de las propiedades del Sr. Flavio Altamirano. Cubriendo todo el mercado nacional trabajando para el Gobierno de ese entonces el Presidente.

Rodrigo Borja con sus cadenas de tiendas
ENPROVIT.

Elaborado por: JMBM / VPCO	Fecha: 28-08-2010
Revisado por: VPCO	Fecha: 29-08-2010



A.P 2 1.1.1 2/2

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO PERMANENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

Mientras trabajábamos fuimos adquiriendo confianza de importantes empresas Financieras que creyeron en los proyectos que nosotros planteábamos y gracias a sus créditos fuimos creciendo en nuestra infraestructura, trabajamos entregando

Grandes cantidades de productos de nuestra molinera a importantes empresas mayoristas del país y ha cadenas de supermercados.

En el año 2000 deciden ingresar como importadores de granos y cereales de varios países de América. Se crea la compañía. PRODICERAL S.A. es una empresa procesadora importadora y comercializadora de productos alimenticios teniendo la confianza de sus clientes crecen en sus ventas llegando a constituirse como una empresa muy importante en la provincia de Cotopaxi.

Siempre son la ayuda de las instituciones Financieras empezamos un nuevo reto que después de haber estudiado e investigado el importante mercado que existe en el área de supermercados deciden constituir la compañía NARCIS SUPERMERCADOS S.A. en el año 2006.

El 8 de diciembre abre sus puertas a la ciudadanía Latacungueña la misma que servirá para la venta directa al público de los más de 100 productos que procesa y comercializa PRODICEREAL.

En el mes de Febrero del 2010 abre sus puertas el segundo local en la ciudad de Ambato.

El nombre NARCIS nace de una reunión familiar en que deciden ponerle este nombre en honor a Narciza ya que se ha constituido la gran protagonista de esta historia.



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO PERMANENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

1.1.2 DIRECCIÓN DE LA EMPRESA

Narcis Supermercados S.A. se encuentra ubicada en la provincia de Cotopaxi, Cantón Latacunga, Parroquia La Matriz en la Av. Amazonas y Guayaquil s/n.

1.1.3 CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA

Narcis Supermercados S.A. es una empresa privada inscrita en el Registro Mercantil el 25 de Septiembre del 2006 con el Certificado de la Superintendencia de Compañías emitido el 11 de Septiembre del 2006.

Narcis Supermercados S.A. es una Sociedad Ecuatoriana en crecimiento constante dedicada a dar un trato preferencial a cada uno de sus clientes con precios competitivos.

Elaborado por: JMBM / VPCO	Fecha: 28-08-2010
Elaborado por: A.P 2	Fecha: 1.1.3 2/5



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO PERMANENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

REPRESENTANTE LEGAL

El Supermercado tiene como representante legal a la Señora Narcisa Pérez Aguilar – Gerente, la misma que representa al supermercado en todos los asuntos legales y de carácter social.

MISIÓN

Contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias ecuatorianas con productos y servicios de calidad, a precios bajos ofreciendo la mejor atención al cliente.

VISIÓN

Ser la mejor alternativa para el abastecimiento, de productos de consumo masivos en el centro del país y posicionarnos como los líderes del mercado, promoviendo un servicio de excelencia y calidad a nuestros clientes.

Revisado por: RCQ	Fecha: 29-08-2010
-----------------------------	-----------------------------



A.P 2 1.1.3 3/5

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO PERMANENTE
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

VALORES

Narcis supermercados tiene como valores los siguientes:

Responsabilidad.- Cuando se trabaja con responsabilidad se puede ofrecer al cliente un servicio de calidad.

Puntualidad.- Para Narcis supermercados la puntualidad muestra la seriedad con la que se trabaja satisfaciendo de esta manera las necesidades del cliente.

Ética.- Dentro y fuera de Narcis Supermercados la ética es parte de las labores que se realiza día a día.

Unión.- El personal de Narcis Supermercados persigue un mismo objetivo que es el desarrollo de la empresa en el ámbito local y Nacional.



por: / VPCO	A.P 2 1.1.3 4/5
por: RCQ	

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A
NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

OBJETIVOS

GENERAL:

- ✓ Ofertar productos de calidad con precios al alcance de las familias ecuatorianas.

ESPECÍFICOS:

- ✓ Ser una alternativa de adquisición de productos de buena calidad.
- ✓ Formar convenios con empresas a nivel provincial y nacional con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes.
- ✓ Promover un servicio de calidad a nuestros clientes.

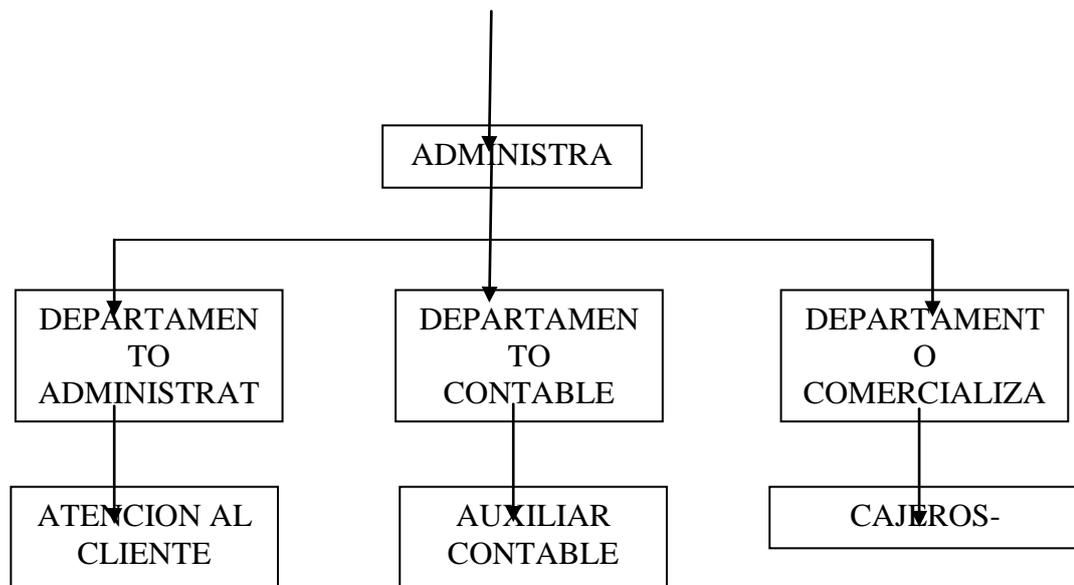
Elaborado por: JMBM / VPCO	Fecha: 28-08-2010
Revisado por: J Q	Fecha: A.P 2 1.1.3 5/5

The logo consists of a ribbon banner with the word "AUDITORES" in the center. On the left end of the banner is a large blue letter "V", and on the right end is a large blue letter "J" followed by a red letter "Q".

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

GERENTE





Elaborado por: PCO	Fecha: 22.03.2010
Aprobado por: CQ	A.P 2 1.1.4 1/2

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO PERMANENTE
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

1.1.4 LISTA DEL PERSONAL

GERENTE GENERAL

Sra. Narcisa Pérez Aguilar

ADMINISTRADOR

Ing. Santiago Sánchez Recalde

CONTADOR

Ing. María Fernanda López

AREA DE COMERCIALIZACIÓN

Alex Abarca

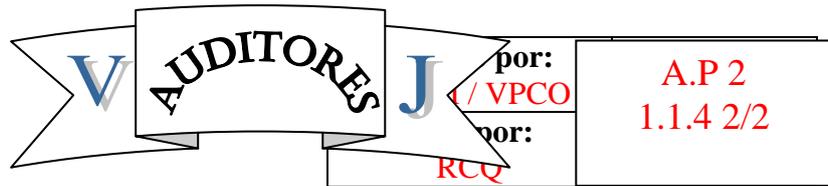
Ruth Velez

Patricia Molina

Doris Jimenez

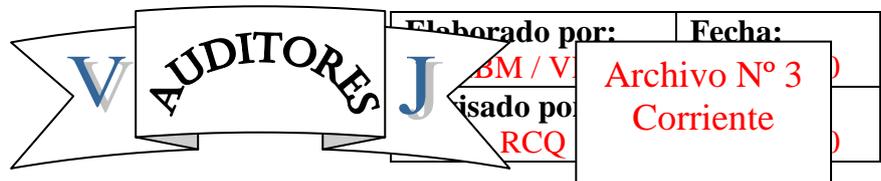
Sofia Maisincho

Rene Zapata



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO PERMANENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

Carmen Orbea
Wilson Calvopiña
Nelly Garzón
Mayra Barzallo
Geovanna Casa
Elisabeth Tomaico
Lorena Ortíz
Paola Fauta
José Luis Morocho
Guido Cordones
Ramiro Vega
Milton Toapanta
Carlos Casa



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

AC3 ARCHIVO CORRIENTE



Archivo N° 3
Corriente

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

ÍNDICE DE LOS ARCHIVOS DE TRABAJO

AC3 ARCHIVO CORRIENTE

CUADRO N° 8

CONTENIDO	REFERENCIA
1. Instrumentación	P.A.A 1/1
1.1 Departamento Administrativo	C.A.D.A 1/3
1.1.1 Programa de Auditoría	C.H.E.A 1/1
1.1.2 Cédula de Análisis Documental	C.A.R.A 1/1
1.1.3 Cédula de Hallazgos y Evidencias	E.G 1/2
1.1.4 Cédula de Aspectos Relevantes	E.A 1/2
1.1.5 Entrevista con el Gerente	E.C 1/2
1.1.6 Entrevista con la Secretaria	C.C.I.A 1/2
1.1.7 Cuestionario de Control Interno	P.C.I.A 1/1
1.1.8 Punto de Control Interno	P.A.C 1/1
1.2 Departamento de Contabilidad	C.A.D.C 1/2
1.2.1 Programa de Auditoría	C.H.E.C 1/1
1.2.2 Cédula de Análisis Documental	C.A.R.C 1/1
1.2.3 Cédula de Hallazgos y Evidencias	E.C 1/2
1.2.4 Cédula de Aspectos Relevantes	C.C.I.C 1/1
1.2.5 Entrevista con el Contador	P.C.I.C 1/1

<ul style="list-style-type: none"> 1.2.6 Cuestionario de Control Interno 1.2.7 Punto de Control Interno 1.3 Departamento de Comercialización <ul style="list-style-type: none"> 1.3.1 Programa de Auditoría 1.3.2 Cédula de Hallazgos y Evidencias 1.3.3 Cédula de Hallazgos y Evidencias 1.3.4 Cédula de Aspectos Relevantes 1.3.5 Cuestionario de Control Interno 1.3.6 Punto de Control Interno 2. Examen <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Programa de Auditoría 2.2 Cuestionario de Control Interno 2.3 Aplicación 	<ul style="list-style-type: none"> P.A.P 1/1 C.A.D.P 1/2 C.H.E.P 1/2 C.A.R.P 1/1 C.C.I.P 1/1 P.C.I.P 1/3 P.A 1/1 C.C.I 1/2 I.G 1/14
---	--



<p>Archivo N° 3 Corriente</p>

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

ÍNDICE DE LOS ARCHIVOS DE TRABAJO

AC3 ARCHIVO CORRIENTE

CONTENIDO	REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> 2.4 Cuadro Comparativo 2.5 Hoja de Hallazgos 2.6 Evaluación del Proceso Administrativo 2.7 Evaluación Global del Proceso Administrativo 2.8 Cálculo de Valores 3. Informe <ul style="list-style-type: none"> 3.1 Informe General 3.2 Informe de Aspectos Relevantes 4. Seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> C.C 1/1 H.H 1/2 E.P.A 1/1 E.G.P.A 1/1 C.V 1/5

Elaborado por:	Fecha:
-----------------------	---------------

JMBM / VPCO	28-08-2010
Revisado por: RCQ	Fecha: 29-08-2010



Archivo N° 3
Corriente

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

1. INSTRUMENTACIÓN

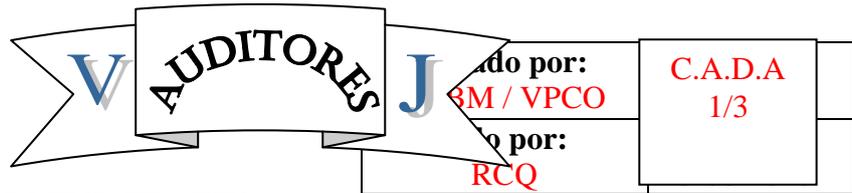
1.1 DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

1.1.1 PROGRAMA DE AUDITORÍA

Objetivo: Obtener información de las actividades que se manejan dentro de este departamento.

CUADRO N° 9

N°	Contenido	Responsable	REF P/T	Fecha	Elaborado por:
1	Análisis de la Constitución del supermercado	Grupo Investigador.	A.P.2 1.1.3 1/1	22/08/2010	J.M.B.M/V.P.C.O.
2	Análisis del Organigrama	Grupo Invest.	A.P.2 1.1.3 4/4	22/08/2010	J.M.B.M/V.P.C.O.
3	Análisis de las funciones	Grupo Invest.	C.H.E.A 1/1	26//08/2010	J.M.B.M/V.P.C.O.
4	Cédulas de Hallazgos y Evidencias	Grupo Invest.	C.H.E.A 1/1	26//08/2010	J.M.B.M/V.P.C.O.
5	Cédulas de Aspectos Relevantes	Grupo Invest.	C.A.R.A 1/1	26/08/2010	J.M.B.M/V.P.C.O.
6	Entrevista con el Gerente	Grupo Invest.	E.G 1/2	28/08/2010	J.M.B.M/V.P.C.O.
7	Entrevista con el Administrador	Grupo Invest.	E.A 1/2	28/08/2010	J.M.B.M/V.P.C.O.
8	Entrevista con la Contadora	Grupo Invest.	E.C 1/2	28/08/2010	J.M.B.M/V.P.C.O.
9	Aplicación de cuestionarios	Grupo Invest.	C.C.I.A	30/08/2010	J.M.B.M/V.P.C.O.
10	Punto de Control Interno	Grupo Invest.	P.C.I.A 1/1	31/08/2010	J.M.B.M/V.P.C.O.

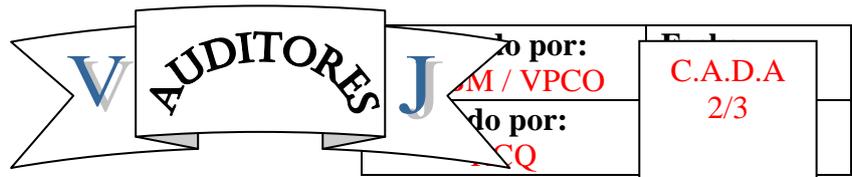


**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A
NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
CÉDULA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010**

CÉDULA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Área: Departamento Administrativo
Tipo de documento: Constitución del Supermercado
Responsable: Grupo Investigador
CUADRO N° 10

DOCUMENTO	RESULTADOS DEL ANÁLISIS	PROPUESTA
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acta de Constitución ➤ Elaborado por el Gerente General ➤ Contiene datos de la Constitución general de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ A través de este documento se obtuvo parte de la información para el desarrollo de la auditoría. ➤ El supermercado tiene planteados los objetivos y metas que sea cumplir 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Es importante que esta información sea compartida con todo el personal del supermercado para que conozcan la visión, misión y objetivos planteados por la misma



**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
CÉDULA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL**

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

Área: Departamento Administrativo

Tipo de documento: Organigrama Estructural

Responsables: Grupo Investigador.

DOCUMENTO	RESULTADOS DEL ANÁLISIS	PROPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organigrama Estructural ➤ Elaborado por Narcis Supermercados de acuerdo a los departamentos existentes. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Este documento muestra como esta organizado el supermercado 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Especificar de manera más clara los niveles jerárquicos y niveles auxiliares

	Elaborado por: IMBM / VPCO	Fecha: 22-08-2010
	Elaborado por: RCQ	C.A.D.A 3/3

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
CÉDULA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

Área: Departamento Administrativo

Tipo de documento: Funciones del personal

Responsables: Grupo Investigador.

DOCUMENTO	RESULTADO DEL	PROPUESTAS
-----------	---------------	------------

	ANÁLISIS	
➤ Manual de funciones	➤ No existe un manual de funciones en el supermercado	➤ Es necesario que las actividades que se les asigne a los empleados estén respaldadas. ➤ Se propone la elaboración de un Manual de Funciones el mismo que este elaborado de acuerdo a las capacidades de cada uno de los empleados

	Elaborado por: MM / VPCO	Fecha: 23-08-2010
	por: CQ	C.A.R.A 1/1

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

1.1.3 CÉDULA DE ASPECTOS RELEVANTES

Área Evaluada: Departamento Administrativo

Etapa: Instrumentación

CUADRO N° 11

Aspectos revisados	Aspectos relativos	Comentarios recibidos
Documentación del departamento como: ➤ Organigrama	➤ Estos documentos pudieron constatar que el Supermercado tiene	➤ La auditoría ha ido desarrollandose eficientemente gracias a la

<p>➤ Escritura de Constitución</p>	<p>una organización estable , pero existen falencias que se deben corregir</p>	<p>colaboración de las administrativos.</p>
------------------------------------	--	---

<p>Elaborado por: JMBM / VPCO</p>	<p>Fecha: 23-08-2010</p>
<p>Revisado por: RCQ</p>	<p>Fecha: 24-08-2010</p>



<p>E.G 1/2</p>

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010**

1.1.2 ENTREVISTA CON EL GERENTE

1) ¿Qué tipo de estrategias desarrolla en la Empresa?

La estrategia del supermercado es conseguir buenos productos a buenos precios para poder ofrecer a los clientes.

2) ¿Cuál es la persona encargada del ingreso del personal?

La persona encargada del ingreso del personal es la señorita Patricia Molina.

3) ¿Cuál es el empleado que esta autorizado de aprobar acerca de los presupuestos de compras ingresos y gastos?

No existe.

4) ¿Cuál es el representante legal de la empresa?

Señora Narciza Pérez Aguilar.

5) ¿Representa ud. a todos los actos legales, profesionales etc.

Si.

<p>Elaborado por: JMBM / VPCO</p>	<p>Fecha: 28-08-2010</p>
--	-------------------------------------

Revisado por: RCQ	Fecha: 29-08-2010
-----------------------------	-----------------------------



E.G 2/2

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

6)¿Qué acogida tienen los productos que oferta el supermercado?

La acogida de nuestro productos es buena.

7)¿Tiene planes futuros para abrir sucursales a nivel Nacional?

Si.

8)¿Qué Planes futuros tiene para la Empresa?

Los planes futuros es abrir un nuevo autoservicio en la ciudad de Ambato.

Elaborado por: JMBM / VPCO	Fecha: 28-08-2010
--------------------------------------	-----------------------------



Revisado por: ZQ	Fecha: 29-08-2010
----------------------------	-----------------------------

E.A 1/2

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

1.1.5 ENTREVISTA CON EL ADMINISTRADOR

1. ¿El Supermercado tiene una misión y visión?

SI X NO

2. ¿El Supermercado tiene establecidos claramente los objetivos que pretende cumplir?

SI NO

3. ¿Cuenta Ud. con un reemplazo cuando se encuentra ausente?

SI NO

4. ¿Existe en el Supermercado un organigrama Estructural bien definido?

SI NO

5. ¿Existe una buena coordinación de actividades por parte de la Gerencia?

SI NO

	Elaborado por:	Fecha:
	MBM / VPCO	28-08-2010
	Por:	Fecha:
	CQ	29 E.A 2/2

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

6. ¿Ud. es la persona que toma las decisiones en cuanto al funcionamiento de la empresa?

SI NO

7. ¿Resuelve Ud. cualquier dificultad o conflicto que se presente dentro de la empresa?

SI NO

8. ¿Es usted el encargado de controlar y verificar el desempeño organizacional del Supermercado?

SI NO

9. ¿Controla usted permanentemente si las actividades planificadas se están desarrollando eficazmente?

SI NO

Elaborado por: JMBM / VPCO	Fecha: 28-08-2010
Revisado por: RCQ	Fecha: 29-08-2010



C.C.I.A 1/2

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

1.1.8 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Área Evaluada: Departamento Administrativo

Etapas: Instrumentación

CUADRO N° 12

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe una planificación de las actividades que se van a desarrollar dentro de la empresa?	X		Al inicio del año se desarrolla una planificación.
2	¿Existe un control al personal del supermercado?	X	X	

3	¿Existe un proceso de reclutamiento y selección del personal que labora en el supermercado?			
4	¿Cree usted que se esta dando cumplimiento a la misión y visión que tiene la empresa?	X		



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
5	¿Existe una buena comunicación entre los administrativos y el personal que labora dentro del supermercado?	X		
6	¿Cree usted que el desempeño del personal contribuye al cumplimiento de los objetivos planteados?	X		Siempre y cuando exista un control sobre sus actividades.
7	¿Las actividades desarrolladas dentro del supermercado están correctamente distribuidas?		X	Ya que no existe un manual de funciones.
8	¿Se ha motivado y capacitado al personal para asumir un mayor control de su trabajo?		X	Se está empezando a dictar cursos de atención al cliente.
9	¿Se desarrollan controles permanentes para verificar si las			Cada tres meses.

	actividades se están desarrollando eficazmente?	X		
--	---	---	--	--

	por:	J	F
	/ VPCO		2
por:	J	F	
			2
			P.C.I.A 1/1

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010**

1.1.9 PUNTO DE CONTROL INTERNO

Área Evaluada: Departamento Administrativo

CUADRO N° 13

REF P/T	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACION
C.C.I.A	No existe un proceso de reclutamiento del personal.	No se contrata a la persona idónea para cumplir una función dentro del área para la cual fue contratado.	Elegir a la persona que tenga conocimientos o experiencia para la función que va a desempeñar.

Elaborado por: JMBM / VPCO	Fecha: 02-09-2010
--------------------------------------	-----------------------------

	Revisado por: RCQ	Fecha: 02-09-2010
		P.A.C 1/1

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

1.2 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

1.2.1 PROGRAMA DE AUDITORÍA

ÁREA: Departamento de Contabilidad

Objetivo: Conocer los documentos que se maneja en el departamento

CUADRO N° 14

N°	CONTENIDO	Responsable	REF P/T	FECHA	ELABORAD O POR
1	Análisis de los estados financieros	Grupo de Invest.	P.P.E 1/1	07-09-10	JMBM/VPCO
2	Análisis del rol de pagos	Grupo de Invest.	P.P.E 1/1	07-09-10	JMBM/VPCO
3	Cédula de Hallazgos y evidencias	Grupo de Invest.	C.H.E.C 1/1	08-09-10	JMBM/VPCO
4	Cédula de aspectos relevantes	Grupo de Invest.	C.A.R.C 1/1	08-09-10	JMBM/VPCO
5	Entrevista con el Contador	Grupo de Invest.	E.C 1/1	10-09-10	JMBM/VPCO
6	Aplicación de Cuestionarios	Grupo de Invest.	C.C.I.C 1/1	11-09-10	JMBM/VPCO
7	Punto de Control Interno	Grupo de Invest.	P.C.I 1/1	14-09-10	JMBM/VPCO

	Revisado por: VPCO	C.A.D.C 1/2
	Revisado por: RCQ	08-09-2010

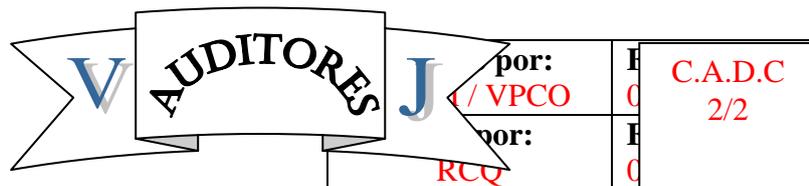
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

1.2.2 CÉDULA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Área: Departamento de Contabilidad
Tipo de Documento: Rol de Pagos
Responsables: Grupo de Investigación
CUADRO N° 15

DOCUMENTO	RESULTADOS DEL ANÁLISIS	PROPUESTAS
Rol de Pagos Elaborado por el Contador	El documento analizado muestra que a los empleados se les cobra multas que no están vigentes en el código de trabajo.	Se recomienda que el reglamento interno que el supermercado posee sea legalizado basado en el Código de Trabajo.
Contiene la remuneración del empleado con sus respectivos descuentos y aportaciones	Los empleados no todos son beneficiarios de bonos.	El supermercado debería incentivar el desempeño de todos sus trabajadores con el fin de obtener mejores resultados en sus actividades.



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

Área: Departamento de Contabilidad
Tipo de Documento: Estados Financieros
Responsable: Grupo de Investigación

DOCUMENTO	RESULTADO DEL	PROPUESTAS
-----------	---------------	------------

	ANALISIS	
Estados Financieros Elaborado por el contador. Contiene el proceso contable del supermercado.	El documento analizado muestra que el supermercado obtiene ingresos favorables en su periodo de Ventas.	Se recomienda que el supermercado conserve su nivel de comercialización de tal manera que no obtenga pérdidas en su período.



Revisado por: VPCO	Revisado por: RCQ	C.H.E.C 1/1
		08-09-2010

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A
NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

1.2.3 CÉDULA DE HALLAZGOS Y EVIDENCIAS

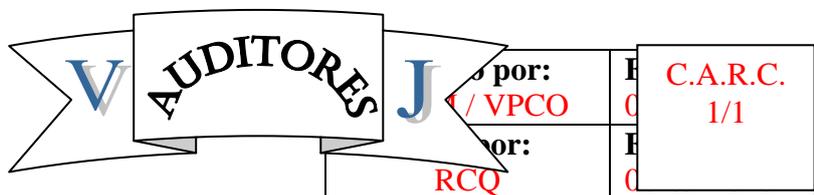
Área Evaluada: Departamento de Contabilidad

Etapa: Instrumentación

CUADRO N° 16

N°	HALLAZGO	EVIDENCIA	ASPECTOS SÓLIDOS	Aspectos para Mejorar
1	Los empleados del supermercado no son oportunamente afiliados al IESS.	Rol de Pagos	Los trabajadores perciben el sueldo que les corresponde por	El Supermercado tiene la obligación de

			ley con el pago de horas extras en caso de que existiere.	afiliar a sus empleados desde el primer día de ingreso al supermercado.
--	--	--	---	---



**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A
NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010**

1.1.5 CÉDULA DE ASPECTOS RELEVANTES

Área Evaluada: Departamento de Contabilidad

Etapa: Instrumentación

CUADRO N° 17

ASPECTOS REVISADOS	ASPECTOS RELATIVOS	COMENTARIOS RECIBIDOS
Revisión de documentos del departamento de contabilidad como: <ul style="list-style-type: none"> • Estados Financieros • Rol de Pagos 	Los documentos contables revisados muestra que el supermercado tiene buenos ingresos gracias a la comercialización de los productos. Gracias a estos ingresos	El supermercado obtiene ingresos favorables debido al buen manejo de su presupuesto.

	el supermercado realiza los pagos puntuales a proveedores y empleados.	
--	--	--



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A
NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

Revisado por:
RCQ

E.C
1/2

08-07-2010

ARCHIVO CORRIENTE

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

1.1.6 ENTREVISTA CON EL CONTADOR

1 Qué paquete contable maneja la empresa?

El paquete contable que utilizamos es: LISAIERP

2 ¿Cuáles son las principales cuentas que se manejan dentro del sistema contable del Supermercado?

Clientes, proveedores, inventarios.

3 ¿Con que frecuencia se elaboran reportes de la situación del Supermercado?

Se presentan reportes mensuales.

4 ¿A excepción de los estados Financieros que otra información maneja?

Manejo también flujos de caja.

5 ¿De qué manera registra usted los Ingresos que obtiene el Supermercado?

Los ingresos de clientes se registran automáticamente a la cuenta cajas, mientras que los depósitos se registran manualmente.

Sistema contable.

	Elaborado por:	Fecha:	
	VPCO	07-09-2010	
	por:	Fecha:	E.C
	CQ	08-09-2010	2/2

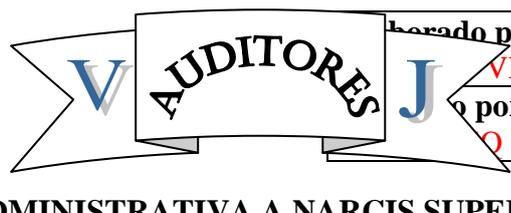
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

6 ¿Cree usted que el Supermercado se encuentra conforme con su trabajo?

Si.

7 ¿Según su criterio contable como ve usted la situación actual del Supermercado?

La situación de la empresa es estable, con pocos problemas del nuevo sistema contable.

	Elaborado por:	Fecha:	
	VPCO	28-08-2010	
	por:	C.C.I.C	
	CQ	1/1	

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

1.1.7 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Área Evaluada: Departamento de Contabilidad

Etapa: Instrumentación

CUADRO N° 18

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe un sistema contable acorde con las necesidades de la empresa?	X		
2	¿Elabora los Estados Financieros y sus análisis?	X		
3	¿Elabora planillas para el pago de impuestos?	X		
4	¿Elabora roles de pago de beneficios y aportes de dividendos?	X		
5	¿Existe un control adecuado de los ingresos y egresos realizados por la empresa?	X		
6	¿El pago a proveedores se lo realiza en efectivo?		X	Siempre se lo realiza con cheque cruzado a nombre de la empresa.
7	¿Se efectúa reportes permanentes de la situación financiera de la empresa?	X		

	Elaborado por:	Fecha:
	VPCO	28-08-2010
	Revisado por:	P.C.I.C
		1/1

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADO
ARCHIVO CORRIENTE
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

1.1.8 PUNTO DE CONTROL INTERNO

Área Evaluada: Departamento de Contabilidad

CUADRO N° 19

REF	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACION
-----	-------	---------	---------------

P/T			
C.C.I 1/1	Los reportes de la situación del supermercado se los realiza mensualmente.	Se toma decisiones al momento que estos se presenten	Tomar en cuenta los estados realizados oportunamente.

	Elaborado por:	Fecha:
	VPCO	28-08-2010
	Revisado por:	Fecha:
		29-08-2010
		P.A. 1/1 1/1

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010**

2. EXAMEN

2.1 PROGRAMA DE AUDITORÍA

Objetivo: Aplicar los cuestionario de control con el fin de determinar las falencias que existen dentro de supermercado.

CUADRO N° 20

N°	Contenido	Responsable	REF P/T	Fecha	Elaborado por:
1	Cuestionario de Control Interno	Grupo Investigador	C.C.I 1/2	25-09-2010	BMJM/VPCO
2	Resultados de la Aplicación de Cuestionario de	Grupo Investigador	R.C.C.I 1/2	26-09-2010	BMJM/VPCO

	Control Interno				
3	Resultados de la Aplicación de Indicadores de Gestión	Grupo Investigador	I.G 1/3	25-09-2010	BMJM/VPCO
4	Cuadro Comparativo	Grupo Investigador	C.C 1/1	26-09/2010	BMJM/VPCO
5	Hoja de Hallazgos	Grupo Investigador	H.H 1/1	29-09-2010	BMJM/VPCO
6	Evaluación del Proceso Administrativo	Grupo Investigador	E.P.A 1/1	30-09-2010	BMJM/VPCO
7	Cálculo de Valores	Grupo Investigador	C.V 1/1	30-09-2010	BMJM/VPCO

	por:	Fecha	C.C.I
	/ VPCO	24-09	
	por:	Fecha	1/1
	RCQ	25-09	

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010**

2.2 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CUADRO N° 21

N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Tiene conocimiento sobre la visión del supermercado?	X		
2	¿Tiene conocimiento sobre la misión del supermercado?	X		
3	¿Considera usted que se está dando cumplimiento con los objetivos planteados por el supermercado?		X	Los objetivos no se han cumplido en su totalidad
4	¿Considera usted que el supermercado cuenta con una estructura organizacional establecida por		X	

	departamentos?			
5	¿Las actividades y responsabilidades del supermercado están correctamente distribuidas?		X	Falta un manual de funciones para el personal
6	¿Considera que el Recurso Humano con el que cuenta el supermercado contribuye al mejoramiento de la misma?	X		

Elaborado por: JMBM / VPCO	Fecha: 24-09-2010
Revisado por: RCO	Fecha: 25-09-2010



C.C.I 2/2 1/1

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.S.
ARCHIVO CORRIENTE
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

Nº	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIONES
7	¿El personal cuenta con los instrumentos necesarios para el desarrollo de las actividades?		X	El personal menciona que no siempre el administrador facilita los materiales necesarios.
8	¿El gerente es considerado como líder dentro del supermercado?	X		
9	¿Conoce usted cuales son los canales de comunicación que utiliza el supermercado para dar a conocer la información?	X		
10	¿Las actividades que se desarrollan dentro del supermercado son motivadas?		X	Se está iniciando con esta actividad
11	¿Las decisiones que toma el supermercado son programadas?		X	Las decisiones son tomadas con anterioridad.
12	¿Se aplican controles permanentes en el desarrollo de las actividades para el buen desempeño de las mismas?	X		
13	¿Cuenta el supermercado con alguna forma para medir el		X	No existen formas de medir desempeño de las

	desempeño?			actividades
14	¿Considera usted que los controles aplicados por el supermercado se debe establecer por áreas?	X		

Elaborado por: JMBM / VPCO	Fecha: 24-09-2010
Revisado por: RCQ	Fecha: 25-09-2010



R.C.C.I
1/4
1/1

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

2.3 RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

CUADRO N° 22

ELEMENTO	PREGUNTA	SI	NO	%	INTERPRETACION
VISION	¿Tiene conocimiento sobre la visión del supermercado?	20	2	91	El 91% del personal mencionan que tienen conocimiento de la visión del supermercado.
MISION	¿Tiene conocimiento sobre la misión del supermercado?	20	2	91	El 91% del personal conoce acerca de la misión del supermercado.
OBJETIVOS	¿Considera usted que se da cumplimiento con los objetivos planteados por el supermercado?	16	6	75	El 75% de los empleados consideran que se da cumplimiento con los objetivos .



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

R.C.C.I
2/4
1/1

Elaborado por:	ABM / VPCO	Fecha:	24-09-2010
Revisado por:	RCQ	Fecha:	25-09-2010

ELEMENTO	PREGUNTA	SI	NO	%	INTERPRETACION
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	¿Considera usted que la empresa cuenta con una organigrama estructural correctamente establecido?	9	13	41	El 41% de los empleados consideran que no existe un organigrama estructural establecido.
DIVISION Y DISTRIBUCION DE FUNCIONES	¿Las actividades y responsabilidades desarrolladas dentro del supermercado están correctamente distribuidas?	5	17	18	El 18% de los empleados muestran que las actividades están mal distribuidas.
RECURSOS HUMANOS	¿Considera que el recurso humano con el que cuenta el supermercado contribuye al mejoramiento?	21	1	95	El 95% de los empleados considera que el recurso humano contribuye al mejoramiento del supermercado.



Elaborado por: R.C.C.I 3/4 1/1	Elaborado por: IBM / VPCO	Fecha: 24-09-2010
	Revisado por: RCQ	Fecha: 25-09-2010

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

ELEMENTO	PREGUNTA	SI	NO	%	INTERPRETACION
INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE APOYO	¿El personal cuenta con los instrumentos necesarios para el desarrollo de las actividades?	20	2	91	El 91% de los empleados manifiesta que el supermercado brinda los instrumentos necesarios para el desarrollo de su trabajo.
LIDERAZGO	¿El Gerente es considerado como líder dentro	20	2	91	El 91% de los empleados considera al

	del supermercado?				gerente un líder.
COMUNICACION	¿Conoce usted cuales son los canales de comunicación que utiliza el supermercado con el que da a conocer información?	15	7	67	El 67% de los empleados manifiesta que conocen los canales de comunicación que utiliza el supermercado.
MOTIVACION	¿Las actividades que se desarrollan dentro del supermercado son motivadas?	12	10	54	Del total de trabajadores solo el 54% menciona que las actividades desarrolladas son motivadas



R.C.C.I	por:	Fecha:
4/4	PCO	24-09-2010
1/1	or:	Fecha:
		25-09-2010

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

ELEMENTO	PREGUNTA	SI	NO	%	INTERPRETACION
TOMA DE DECISIONES	¿Las decisiones que se toman en el supermercado son programadas en base a los objetivos de la empresa?	18	4	75	El 75% de los empleados considera que las decisiones tomadas en el supermercado son programadas.
PROCESOS	¿Los empleados son evaluados para medir su desempeño?	15	7	68	El 68% de los empleados manifiesta que el supermercado cuenta con factores para medir el desempeño.
ÁREAS DE APLICACION	¿Considera que los controles aplicados por el supermercado se deben establecer por áreas?	22	0	100	El 100% del personal considera que los controles aplicados en el supermercado deben establecerse por áreas.

Elaborado por: JMBM / VPCO	Fecha: 24-09-2010
Revisado por: RCQ	Fecha: 25-09-2010



I.G
1/13

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

2.4 APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN
PLANIFICACIÓN

VISIÓN

Pregunta

¿Tiene conocimiento sobre la visión del supermercado?

Aplicación del Indicador

Empleados que conocen	20
<u>Total de empleados</u>	<u>22</u>

Cálculo

$20/22 * 100\% = 91\%$

Observación

Según la aplicación del indicador se puede observar que el 91% del total de empleados tiene conocimiento sobre la visión del supermercado.



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A
NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

Revisado por:
RCQ

I.G
2/13
Fecha:
26-09-2010

ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

PLANIFICACIÓN

MISIÓN

Pregunta

¿Tiene conocimiento sobre la misión del supermercado?

Aplicación del Indicador

Empleados que conocen	20
-----------------------	----

Total de empleados 22

Cálculo

$$20/22 * 100\% = 91\%$$

Observación

En Narcis Supermercados S.A. el 91% del total de empleados tiene conocimiento sobre la misión del supermercado

V	AUDITORES	J	Elaborado por:	I.G 3/13
			Revisado por:	
			VPCO	25-09-2010
			RCQ	26-09-2010

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A
NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

PLANIFICACIÓN

OBJETIVOS

Pregunta

¿Considera usted que se está dando cumplimiento con los objetivos planteados por el supermercado?

Aplicación del Indicador

$$\frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos definidos}} = \frac{3}{4}$$

Cálculo

$$3/4 * 100\% = 75\%$$

Observación

Como se puede observar dentro de Narcis Supermercados S.A. se está dando cumplimiento a un 75% de los objetivos es decir que de los 4 objetivos planteados por la empresa se están dando cumplimiento a 3 de ellos.

Elaborado por: JMBM / VPCO	Fecha: 25-09-2010
Revisado por: RCQ	Fecha: 26-09-2010



I.G
4/13

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

PLANIFICACIÓN

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Pregunta

¿Considera usted que la empresa cuenta con un organigrama estructural correctamente establecido?

Aplicación del Indicador

Empleados que conocen	9
Total empleados	22

Cálculo

$9/22 * 100\% = 41\%$

Observación

El personal del supermercado no tiene un conocimiento parcial de la estructura organizacional, esto se ve reflejado ya que solo el 41% de ellos menciona conocerlo.

	Elaborado por: IMBM / VPCO	Fecha: 25-09-2010
	Elaborado por: JCCQ	Fecha: I.G 5/13

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

PLANIFICACIÓN

DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES

Pregunta

¿Las actividades y responsabilidades desarrolladas dentro del supermercado están correctamente distribuidas?

Aplicación del Indicador

Número de áreas	4
<u>Total de empleados</u>	<u>22</u>

Cálculo

$4/22 * 100\% = 18\%$

Observación

Como se puede observar dentro del supermercado existe una mala distribución de funciones ya que solo el 18% de los empleados están de acuerdo con sus funciones asignadas, afectando con esto al buen desarrollo de las actividades.

	Elaborado por: JMBM / VPCO	Fecha: 25-09-2010
	Elaborado por: JMBM / VPCO	Fecha: I.G 6/13

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

ORGANIZACIÓN

RECURSOS HUMANOS

Pregunta

¿Considera que el Recurso Humano con el que cuenta la empresa contribuye al mejoramiento de la misma?

Aplicación del Indicador

Valuación de puestos	21
<u>Total de empleados</u>	<u>22</u>

Cálculo

$21/22 * 100\% = 95\%$

Observación

El Recurso Humano con el que cuenta el supermercado es apto para el desarrollo de las actividades, a pesar de no aplicar un manual de funciones.

Revisado por: RCQ	Fecha: 26-09-2010
-----------------------------	-----------------------------



I.G 7/13

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

ORGANIZACIÓN

INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE APOYO

Pregunta

¿El personal cuenta con los insumos necesarios para el desarrollo de las actividades?

Aplicación del Indicador

Instrumentos utilizados	20
Instrumentos propuestos	22

Cálculo

$$20/22 * 100\% = 91\%$$

Observación

Para el desarrollo de las actividades el 91% de los empleados manifiesta que cuenta con los materiales necesarios para el cumplimiento de sus actividades.

Elaborado por: IMBM / VPCO	Fecha: 25-09-2010
--------------------------------------	-----------------------------



Revisado por: RCQ	Fecha: 26-09-2010
I.G 8/13	

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

ORGANIZACIÓN

LIDERAZGO

Pregunta

¿El Gerente es considerado un líder dentro de la empresa?

Aplicación del Indicador

Personal que acepta liderazgo	20
Total de empleados	22

Cálculo

$$20/22 * 100\% = 91\%$$

Observación

El personal que forma parte del supermercado manifiesta que el trabajo que realiza el Gerente como líder de la empresa es aceptable, así lo confirma el 90% de ellos; pero debe mejorar en algunos aspectos para tener la aceptación de todo el personal.

	Elaborado por: IMBM / VPCO	Fecha: 25-09-2010
	Revisado por: JCCQ	Fecha: I.G 9/13

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

ORGANIZACIÓN

COMUNICACIÓN

Pregunta

¿Conoce usted cuales son los canales de comunicación que utiliza la empresa para dar a conocer la información?

Aplicación del Indicador

Canales de comunicación empleados	2
Canales de comunicación	3

Cálculo

$$2/3 * 100\% = 67\%$$

Observación

El 67% de los empleados conoce los canales de comunicación ya que no todos tienen conocimiento o acceso al internet.

	Elaborado por: IMBM / VPCO	Fecha: 25-09-2010
	Por: CQ	Fecha: I.G 10/13

**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010**

ORGANIZACIÓN

MOTIVACIÓN

Pregunta

¿Las actividades que se desarrollan dentro de la empresa son motivadas?

Aplicación del Indicador

Personal que recibe incentivos	12
Total de empleados	22

Cálculo

$$12/22 * 100\% = 54\%$$

Observación

Como se puede observar el supermercado no brinda a todos sus empleados la motivación suficiente ya que solo el 54% de ellos mencionan haberla recibido.

	Elaborado por: IMBM / VPCO	Fecha: 25-09-2010
	Por: CQ	Fecha: I.G 11/13

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

DIRECCIÓN

TOMA DE DECISIONES

Pregunta

¿Las decisiones que se toman en la empresa son programadas en base a los objetivos del Supermercado?

Aplicación de Indicador

Decisiones programadas	3
<hr/>	<hr/>
Total de decisiones	4

Cálculo

$3/4 * 100\% = 75\%$

Observación

Dentro del supermercado las decisiones se toman de forma programada así lo refleja el 75%.

	Elaborado por: IMBM / VPCO	Fecha: 25-09-2010
	Revisado por: J CQ	Fecha: I.G 12/13

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

DIRECCIÓN

PROCESOS

Pregunta

¿Los empleados son evaluados para medir su desempeño?

Aplicación del Indicador

Acciones correctivas	15
<hr/>	<hr/>
Total de empleados	22

Cálculo

$$15/22 * 100\% = 68\%$$

Observación

La empresa cuenta parcialmente con alguna forma de medir el desempeño de sus empleados lo que representa el 68%.

	Elaborado por: JMBM / VPCO	Fecha: 25-09-2010
	Revisado por: RCO	Fecha: 26-09-2010
		I.G 13/13

AUDITORIA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

DIRECCIÓN

ÁREAS DE APLICACIÓN

Pregunta

¿Considera usted que los controles aplicados en el supermercado se deben establecer por áreas?

Aplicación del Indicador

Controles áreas sustantivas	4
Total áreas	4

Cálculo

$$4/4 * 100\% = 100\%$$

Observación

Dentro del supermercado el 100% del personal manifiesta que los controles se deben realizar por departamentos, con el fin de desarrollar un mejor control sobre las actividades realizadas por el personal que labora.

Elaborado por: JMBM / VPCO	Fecha: 25-09-2010
Revisado por: RCQ	Fecha: 26-09-2010



C.C.
1/1

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

2.5 CUADRO COMPARATIVO

PROCESO ADMINISTRATIVO

CUADRO N° 23

ETAPA	ASPECTOS	RESULTADOS/PORCENTAJES	
		C.C.I.	INDICADORES
PLANIFICACIÓN	VISIÓN	91	91
	MISIÓN	91	91
	OBJETIVOS	72	75
ORGANIZACIÓN	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	72	75
	DIVISIÓN DE FUNCIONES	22	18
	RECURSOS HUMANOS	95	95
	INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE APOYO	91	91
DIRECCIÓN	LIDERAZGO	91	91
	COMUNICACIÓN	68	67
	MOTIVACIÓN	54	54
	TOMA DE DECISIONES	75	75
CONTROL	ÁREAS DE APLICACIÓN	72	75

Elaborado por: JMBM / VPCO	Fecha: 28-09-2010
Revisado por: RCQ	Fecha: 29-09-2010



H.H
1/1

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCAL
ARCHIVO CORRIENTE
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

2.6 HOJA DE HALLAZGOS

CUADRO N° 24

N°	HALLAZGOS	REF. P/T	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACION
1	División y Distribución de Funciones	R.C.C.I 2/5	La distribución de funciones no es correcta.	No tienen claramente definidas las funciones.	Creación de un manual de funciones.
2	Comunicación	R.C.C.I 3/5	Falta de comunicación entre todo el personal.	Las áreas que tiene relación directa están alejadas.	Todas estas áreas deben estar dentro del Supermercado.
3	Motivación	R.C.C.I 4/5	Falta de incentivos por buen desempeño en sus labores, y mal aplicación de multas.	Mal estar en los empleados.	Deberían motivarles dando incentivos ya sean estos económicos o asensos.

Elaborado por: JMBM / VPCO	Fecha: 28-09-2010
Revisado por: RCQ	Fecha: 29-09-2010



E.P.A
1/1

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
ARCHIVO CORRIENTE
 DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

2.7 EVALUACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO
PROCESO ADMINISTRATIVO

CUADRO N° 25

ETAPA	ASPECTOS	PUNTOS MAXIMOS		
		Establecidos	Obtenidos	Global
PLANIFICACIÓN	VISIÓN	100	83	83%
		25	22.75	
	MISIÓN	25	22.75	
	OBJETIVOS	50	37.50	
ORGANIZACIÓN	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	200	121	60.5%
		40	16.40	
	DIVISION DE FUNCIONES	60	10.80	
	RECURSOS HUMANOS	70	66.50	
	INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE APOYO	30	27.30	
DIRECCIÓN	LIDERAZGO	150	113.25	76%
		50	45.50	
	COMUNICACIÓN	25	16.75	
	MOTIVACIÓN	25	13.50	
	TOMA DE DECISIONES	50	37.50	
CONTROL	ÁREAS DE APLICACIÓN	1	100	100%
		1	100	
TOTAL		451	417.25	92.5%

Elaborado por: JMBM / VPCO	Fecha: 29-09-2010
Revisado por: RCQ	Fecha: 30-09-2010

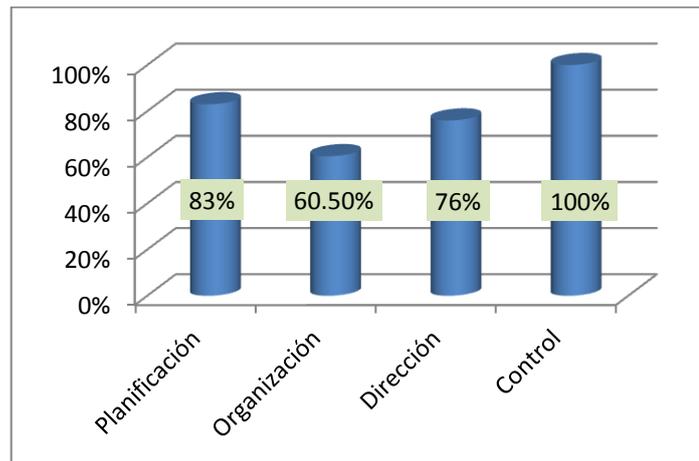


E.G.P.A
1/1
1/1

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

2.8 EVALUACIÓN GLOBAL DEL PROCESO ADMINISTRATIVO



Luego de la aplicación de los indicadores los resultados generales que se obtuvieron del Proceso Administrativo están representados en el gráfico Anterior y su interpretación se la realiza a continuación:

- En la Planificación con 83 puntos obtenidos desempeña un 83% de su capacidad.
- En la Organización con 121 puntos obtenidos desempeña un 60.50% de su capacidad.
- En la Dirección con 113.25 puntos obtenidos desempeña un 76% de su capacidad.
- En el Control con 100 puntos obtenidos desempeña un 100% de su capacidad.

Elaborado por: JMBM / VPCO	Fecha: 29-09-2010
Revisado por: RCQ	Fecha: C.V 1/5 1/1



AUDITORIA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

2.9 CÁLCULO DE VALORES

ETAPA	ASPECTOS	PUNTOS	MÁXIMOS
		ESTABLECIDOS	OBTENIDOS
PLANIFICACIÓN	VISIÓN	25	22.75
	MISIÓN	25	22.75
	OBJETIVOS	50	37.50

CUADRO N° 26

PROCEDIMIENTO

PUNTOS MÁXIMOS OBTENIDOS = Valor de los Indicadores * Puntos Establecidos

	Indicador	Puntos Establecidos	Resultados
VISIÓN =	0.91	* 25	= 22.75
MISIÓN =	0.91	* 25	= 22.75
OBJETIVOS =	0.75	* 50	= 37.50

Elaborado por: JMBM / VPCO	Fecha: 29-09-2010
Revisado por: RCQ	Fecha: 30-09-2010
	
C.V 2/5 1/1	

AUDITORIA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

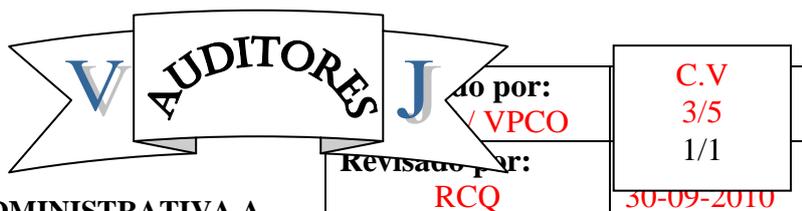
ETAPA	ASPECTOS	PUNTOS	MÁXIMOS
		ESTABLECIDOS	OBTENIDOS

ORGANIZACIÓN	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	40	16.40
	DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES	60	10.80
	RECURSOS HUMANOS	70	66.50
	INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE APOYO	30	27.30

PROCEDIMIENTO

PUNTOS MÁXIMOS OBTENIDOS = Valor de los Indicadores * Puntos Establecidos

	I.	P. E.	R.
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL =	0.41	*	40 =
16.40			
DIVISION DE FUNCIONES =		0.18	* 60
= 10.80			
RECURSOS HUMANOS =		0.95	* 70
= 66.50			
INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE APOYO =	0.91	*	30 =
27.30			



**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A
NARCIS SUPERMERCADOS S.A.**

ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

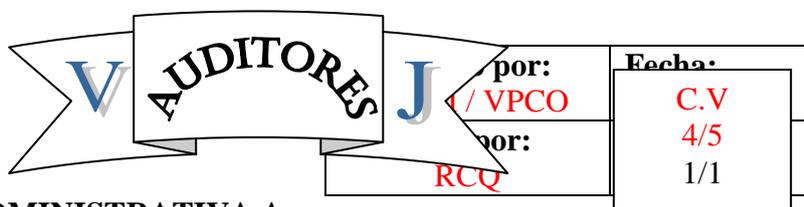
ETAPA	ASPECTOS	PUNTOS	MÁXIMOS
		ESTABLECIDOS	OBTENIDOS
DIRECCIÓN	LIDERAZGO	50	45.50
	COMUNICACIÓN	25	16.75

	MOTIVACIÓN	25	13.50
	TOMA DE DECISIONES	50	37.50

PROCEDIMIENTO

PUNTOS MÁXIMOS OBTENIDOS = Valor de los Indicadores * Puntos Establecidos

	Indicador	Puntos Establecidos	
Resultados			
LIDERAZGO =	0.91	* 50	
=			45.50
COMUNICACIÓN =	0.67	* 25	
=			16.75
MOTIVACIÓN =	0.54	* 25	=
			13.50
TOMA DE DECISIONES =	0.75	* 50	=
			37.50



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A

NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

ARCHIVO CORRIENTE

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

ETAPA	ASPECTOS	PUNTOS	MÁXIMOS
		ESTABLECIDOS	OBTENIDOS
CONTROL	ÁREA DE APLICACIÓN	30	3000

PROCEDIMIENTO

PUNTOS MÁXIMOS OBTENIDOS = Valor de los Indicadores * Puntos Establecidos

Indicador Puntos Establecidos

Resultados

ÁREA DE APLICACIÓN = 100 * 1 = 100



Elaborado por: IMBM / VPCO	Fecha: 29-09-2010
Revisado por: J.C.Q.	Fecha: C.V 5/5 1/1

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

ARCHIVO CORRIENTE
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

ETAPA	PUNTOS MÁXIMOS		
	ESTABLECIDOS	OBTENIDOS	GLOBALES
PLANIFICACIÓN	100	83	83%
ORGANIZACIÓN	200	121	60.50%
DIRECCIÓN	150	113.25	76%
CONTROL	1	100	100%
TOTAL	451	417.25	92.50%

CUADRO N° 26

PROCEDIMIENTO

PUNTUACIÓN GLOBAL = (Puntos Obtenidos / Puntos Establecidos)*100

	P. O.	P.	E.	*
100 R				
PLANIFICACIÓN = 83%	(83 /	100)	*	100=
ORGANIZACIÓN = 60.50%	(121 /	200)	*	100=
DIRECCIÓN = 100= 76%	(113.25 /	150)	*	
CONTROL = 100%	(100 /	1)	*	100=

	Elaborado por: IMBM / VPCO	Fecha: 29-09-2010
	Revisado por: J CQ	Fecha: 30-09-2010

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
INFORME
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

Latacunga, 05 de octubre del 2010

Señora:

Narciza Pérez Aguilar

GERENTE GENERAL DE NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

Presente.-

De nuestra consideración:

Se ha efectuado una Auditoría Administrativa en Narcis Supermercados S.A., en el período comprendido del 01 de enero al 31 de marzo del año 2010.

Esta Auditoría se efectuó de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, incluyendo las pruebas pertinentes y los demás procedimientos de auditoría que consideramos necesarios de acuerdo a las circunstancias.

Respecto a las operaciones realizadas con las funciones del personal hacemos los comentarios, conclusiones y recomendaciones dentro del texto del informe. Las autoridades correspondientes establecerán los mecanismos administrativos adecuados para poner en práctica las recomendaciones.

Atentamente:

Jenny Basantes

C.I 050248782-0

Verónica Calles

C.I 050240109-4



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

INFORME

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

INFORME GENERAL DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

NATURALEZA DE ESTUDIO

Auditoría Administrativa

RESPONSABLES

- Jenny Basantes
- Verónica Calles

ANTECEDENTES

Ya que en Narcis Supermercados S.A. no se ha realizado una Auditoría Administrativa, se han encontrado deficiencias las mismas que se las darán a conocer en el siguiente informe:

OBJETIVOS

- Analizar el proceso administrativo que aplica el supermercado en sus actividades.

- Detectar cual es el nivel de cumplimiento del personal con que cuenta el supermercado.

- Dar solución a las falencias encontradas por medio de la aplicación de la Auditoría Administrativa.



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

INFORME

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

ALCANCE

La Auditoría Administrativa se la realizó a todo el personal que labora en los diferentes departamentos de:

- Administración
- Contabilidad
- Comercialización
- Bodega

El trabajo se lo realizo de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, el que se da a conocer los resultados obtenidos durante todo el proceso de la Auditoria.



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

INFORME

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

RESULTADO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

PLANEACIÓN

1. Visión

El 91% del personal que labora, conoce la visión del supermercado la misma que es: Ser la mejor alternativa para el abastecimiento, de productos de consumo masivos en el centro del país y posicionarnos como los líderes del mercado, promoviendo un servicio de excelencia y calidad a nuestros clientes.

2. Misión

Del total del personal entrevistado el 91% de ellas manifiestan que conocen la misión del supermercado la cual es: Contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias ecuatorianas con productos y servicios de calidad, a precios bajos ofreciendo la mejor atención al cliente.

3. Objetivos

De los 4 objetivos planteados por el supermercado se pudo determinar que se esta dando cumplimiento a 3 de ellos que equivalen al 75% se espera que en el transcurso del este año se cumplan con todos.



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

INFORME

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

ORGANIZACIÓN

1. Estructura Organizacional

Con respecto a la estructura de la organización se pudo notar que el 41% de los empleados conocen como se encuentra distribuida la empresa, a pesar de no poseer con un organigrama Estructurado.

2. División y Distribución de Funciones

Narcis Supermercados S.A. no cuenta con funciones establecidas, ya que solo el 18% de los empleados tienen conocimiento de las funciones que deben desempeñar.

3. Recursos Humanos

Dentro del supermercado se puede dar cuenta que solo el área administrativa menciona haber tenido capacitación, pero no existe interés en brindar esta ayuda al resto de personal, demostrando con esto que existe un 95% del personal capacitado dentro del supermercado.

4. Instrumentos Técnicos de Apoyo

El 91% de los empleados manifiestan contar con los materiales necesarios para el desarrollo de su trabajo, pero es necesario tomar en cuenta el resto del personal ya que son parte importante para el desarrollo del supermercado.



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

INFORME

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

DIRECCIÓN

1. Liderazgo

Según los resultados obtenidos el 91% manifiestan que se encuentran satisfechos con el trabajo que realiza el gerente en beneficio del supermercado.

2. Comunicación

En Narcis Supermercados S.A. el 67% de los empleados tienen conocimiento de los canales de comunicación que utiliza el supermercado para dar a conocer algún tipo de información, la comunicación dentro del supermercado es estable.

3. Motivación

Dentro del supermercado existe un 54% del personal que menciona haber recibido algún incentivo de parte de la empresa.

4. Toma de Decisiones

Dentro del supermercado el 75% de las decisiones son programadas por lo que ha permitido que el supermercado desarrolle sus actividades de mejor manera.



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

INFORME

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

CONTROL

1. Áreas de Aplicación

El 100% de los trabajadores consideran que los controles se deben aplicar por departamentos, ya que se ayuda al mejor desarrollo de las actividades.



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

INFORME

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

INFORME DE ASPECTOS RELEVANTES

PROBLEMA: FALTA DE UN MANUAL DE FUNCIONES

El personal que labora en Narcis Supermercados S.A. no cuenta con un Manual de Funciones para el desarrollo de su cargo, por lo que en muchas ocasiones realizan actividades que no les corresponden.

CONCLUSIÓN

Al no existir dentro del supermercado un Manual de Funciones los empleados no pueden realizar eficientemente las actividades designadas, provocando con esto una perdida de tiempo.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al Gerente de Narcis Supermercados S.A.; aplicar un Manual de Funciones en el que se de a conocer de manera específica las funciones que deben cumplir cada miembro del supermercado.

Un Manual de Funciones servirá de mucha ayuda para el mejor desarrollo de las actividades del supermercado, permitiendo con esto que se cumpla por completo los objetivos planteados por el supermercado.



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

INFORME
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

DESCRIPCIÓN DEL MANUAL DE FUNCIONES PROPUESTO

NARCIS SUPERCADOS S.A.

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

CARGO: GERENTE GENERAL

DEPARTAMENTO: ADMINISTRATIVO

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- Representar legal, judicial y extrajudicialmente a Narcis Supermercados
- Diseñar, formular las políticas, planes y objetivos de la entidad y someterlos a consideración del directorio.
- Presentar al directorio la proforma del presupuesto anual de la empresa de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
- Adoptar normas de procedimientos internos o de trabajo y someter para decisión del directorio los asuntos obreros patronales que puedan alterar los programas y objetivos de la empresa.
- Implementar las recomendaciones de auditoría interna
- Autorizar los contratos de ejecución de obras, presentación de servicios y adquisición de bienes con sujeción a la legislación de la materia vigente e intervenir con autoridad nominadora competente de acuerdo a la ley.
- Presentar al directorio hasta el 31 de enero de cada año, un informe de labores cual incluya  económica y financiera de la empresa así como  del año fenecido.

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
INFORME

- Propender a elevar el nivel de desarrollo de la entidad en todo ámbito; técnico, económico, comercial y humano.
- Establecer los sueldos del personal de alto mando.
- Exigir y receptor la información de los departamentos bajo su dependencia.
- Aprobación y negociación de la documentación recibida
- Aprobar programas y presupuestos funcionales y particulares.

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

CARGO: ADMINISTRADOR

DEPARTAMENTO: ADMINISTRATIVO

- Adquisición de mercadería según la política mínima de rentabilidad para Narcis Supermercados S. A.
- Negociar plazo y forma de pago para cancelación de facturas a proveedores.
- Verificación del cumplimiento de precios negociados por parte de los proveedores.
- Verificación de facturas y aprobación para el pago a proveedores.
- Obtención de premios para las rifas mensuales.
- Calificación de proveedores en cumplimiento de entregas y respecto a políticas de cobro, descuentos negociados.



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

INFORME

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

- Calificación de nuevos productos para Narcis Supermercados S.A. que cumplan con los parámetros de presentación, registros sanitarios, fecha de elaboración y expiración, etc.
- Realizar y verificar el cumplimiento de la programación de control de inventarios.
- Tomar decisiones administrativas y comerciales que ayuden al mejor desarrollo de la empresa.
- Control de márgenes de utilidad de productos.
- Control de costos de los productos en el sistema.
- Políticas de precios para locales, promociones.
- Seccionamiento de locales.
- Distribución de productos en perchas.
- Control de transferencia de mercadería a locales.
- Control de producciones legumbres, cárnicos, etc.
- Evaluación del desempeño del personal a cargo.
- Aplicación de normas y reglamentos para sanciones de empleados.
- Determinar los productos que se pueden comprar directamente en locales por los administradores.
- Otras que le designe el Gerente general o el inmediato superior.



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
INFORME
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

CARGO: ATENCIÓN AL CLIENTE

DEPARTAMENTO: ADMINISTRATIVO

- Saludar al cliente amablemente.
- Proyectar una actitud positiva.
- Detectar necesidades.
- Escuchar atentamente las necesidades.
- Ofrecer información verdadera.
- Hacer sentir cómodo al cliente.
- Asesorarlo en su problema.
- Asegurarse que está satisfecho completamente.
- Invitarle a que regrese nuevamente.



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

INFORME

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

CARGO: CONTADOR

DEPARTAMENTO: CONTABLE

- Preparar y suscribir las declaraciones tributarias.
- Revisión de facturas de compra.
- Retenciones de facturas de compra.
- Verificar que la información contable sea legítima.
- Realizar y verificar que los estados financieros sean correctos.
- Cumplir con las disposiciones del SRI.
- Verificar saldos contables con mercadería física.
- Coordinar pagos a personal con el gerente.
- Coordinar pago a proveedores con el gerente.
- Coordinación de saldos entre las entidades financieras y el sistema.
- Revisar la información enviada por los otros departamentos.
- Mantener actualizada la información con las entidades de control SRI, Municipios, Superintendencia de compañías, etc.
- Responsable de sumillar todos los documentos contables.
- Otras que le designe el Gerente general o el inmediato superior.



AUDITORIA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

INFORME

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

CARGO: AUXILIAR CONTABLE

DEPARTAMENTO: CONTABLE

- Facturación del consumo interno.
- Conciliación de cuentas por cobrar.
- Control de tarjetas de crédito (Boucher) Mastercar, Visa, Diners, Cuotafácil, etc.
- Control de la tarjeta Credi-Narcis.
- Redacción de contratos de trabajo.
- Redacción de contratos de finiquito.
- Conciliaciones bancarias.
- Preparar los roles de pagos para su revisión.
- Resumen de retenciones de clientes.
- Entregar al contador facturas y copia entregada por el proveedor para el pago.
- Revisión de anexos de compras y ventas.
- Revisión de cuentas contables transitorias.
- Manejo de caja chica.
- Responsable del archivo de documentación de sustento. Cuentas por cobrar, cuentas por pagar.
- Otras que le designe el Gerente general o el inmediato superior



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

INFORME

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

CARGO: CAJEROS

DEPARTAMENTO: COMERCIALIZACIÓN

- Atención cordial y eficiente a los clientes.
 - Saludo de bienvenida
 - Solicitar ayuda para empacar los productos y traslado de los mismos al vehículo del cliente.
 - Consultar al cliente que tipo de comprobante de venta desea, (facturas / notas venta).
 - Saludo de despedida
- Ingresar y verificar que los productos unitarios y de peso que se registren correctamente en el sistema de cobro al momento de pasarlos por el scanner y de existir posibles errores reportar a supervisión.
- Al momento de ingresar los productos por solicitud de retiro del cliente o venta fallida solicitar al supervisor la exclusión o cancelación de la cuenta.
- Responsable de recaudar los valores por las ventas.
 - Ventas en efectivo
 - Tarjetas de crédito
 - Cheques
 - Tarjeta Credi-Narcis
- Emitir y entregar los comprobantes de venta a los clientes.



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

INFORME

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

- Entregar, presentar y justificar los valores recaudados mediante cuadro de cajas diario. De existir algún inconveniente estos valores serán descontados al cajero.

- Responsable de exhibir los productos en perchas de forma ordenada, visualmente atractiva, de fácil acceso para el cliente y con la etiqueta de precio correspondiente. Basado en fotogramas y capacitación realizada por supervisores y administradores de locales.
- Responsable de limpieza de productos, góndolas y secciones a su cargo

- Reportar al administrador productos con fechas próximas a caducarse mínimo con 15 días antes para realizar actividades y vender dicho producto.
- Realizar vigilancia interna mediante planificación de horarios por administrador.



AUDITORIA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

INFORME

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

PROBLEMA: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

En el desarrollo de la Auditoría Administrativa se pudo verificar que el supermercado no cuenta con un organigrama estructural establecido.

CONCLUSIÓN

Se debería elaborar un organigrama tomando en cuenta a todas las áreas y departamentos que funcionan dentro del supermercado.

RECOMENDACIÓN

Se recomienda al Gerente General del supermercado que elabore y aplique un organigrama bien estructurado identificando la jerarquía en cada área y departamentos.

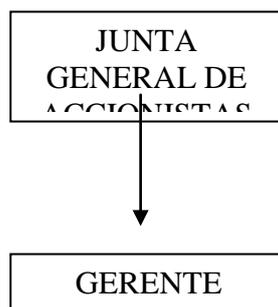


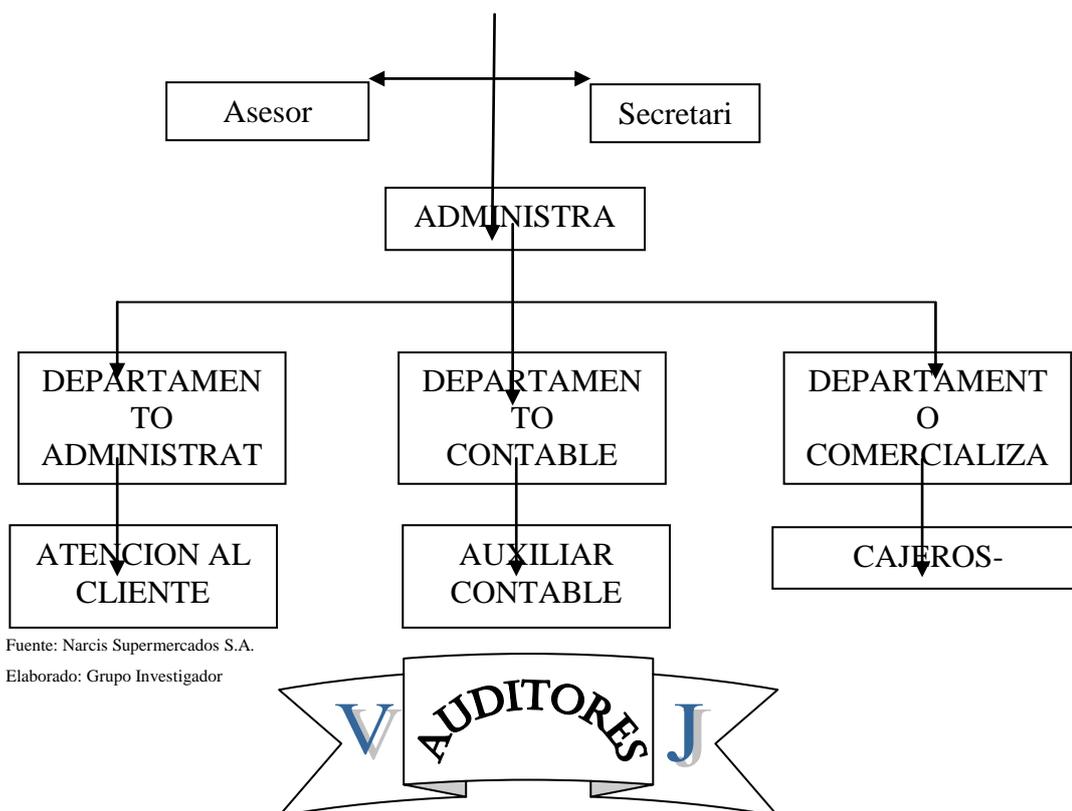
AUDITORIA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

INFORME

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO





AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.
INFORME
DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

PROBLEMA: FALTA DE MOTIVACIÓN PARA EL PERSONAL.

Después del desarrollo de la Auditoría Administrativa se pudo constatar que los empleados no reciben ningún tipo de motivación que ayude al mejor desempeño de sus actividades.

CONCLUSIÓN

El supermercado al no brindar ningún tipo de motivación al personal, estos no realizan sus actividades con optimismo.

RECOMENDACIÓN

El Gerente General debe mostrar interés en los trabajadores motivándoles con actividades e incentivos que ayuden al mejor desenvolvimiento en las actividades designadas.



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

INFORME

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

DESCRIPCIÓN DE UN PROGRAMA DE ACTIVIDADES DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DEL SUPERMERCADO PROPUESTO.

A continuación presentamos un programa de motivación con las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	FECHA	DURACIÓN
Evento por San Valentín	14 de Febrero	4 horas
Festejo por el día del Trabajador	1 de Mayo	6 horas
Agasajo Navideño	24 de Diciembre	8 horas
Incentivos Económicos.	En relación de los Estados Financieros.	

Elaborado: Grupo de Investigación.



AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A NARCIS SUPERMERCADOS S.A.

INFORME

DE 01 Enero al 31 de Marzo del 2010

SEGUIMIENTO

OBJETIVO

Comprobar si se está dando cumplimiento a las recomendaciones propuestas por el grupo de Investigación, planteado en el Informe de Auditoría.

LINEAMIENTOS GENERALES

- De los cuatro departamentos que existen dentro del Supermercado, el seguimiento se lo realizará principalmente al departamento Administrativo y Comercialización.
- Para esto no es necesario la participación de especialistas debido a que los problemas no son complejos; y pueden ser solucionados de manera eficiente por los Administrativos del Supermercado.

CONCLUSIONES

Luego de la investigación se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- En el transcurso de la investigación en Narcis Supermercados S.A. se pudo detectar las siguientes dificultades como son: Falta de un manual de funciones, el replanteamiento de un organigrama, la falta de motivación a los empleados.
- Una apropiada planificación de las actividades facilitará el buen desarrollo de las funciones en cada uno de los departamentos que forman parte del supermercado, optimizando el nivel de desempeño basado en las capacidades y habilidades que posee el personal.
- Al aplicar los cuestionarios y entrevistas al personal de Narcis Supermercados S.A. se pudo obtener información relevante y detallada acerca de las actividades que desarrollan dentro el mismo. Así como los errores que se presentan al momento de ejecutarlas.

- La aplicación de la Auditoría Administrativa permitió encontrar problemas que afectan al desarrollo y crecimiento del supermercado, relacionados directamente con la distribución de funciones, lo que impide que el supermercado alcance los objetivos planteados en su totalidad.

RECOMENDACIONES

- Es importante un análisis detallado de los inconvenientes que se han detectado durante la Auditoría y poner en práctica las recomendaciones que se dan a cada uno de ellos; ya que de esta manera se podrá contribuir al buen desarrollo y crecimiento del supermercado.
- Es recomendable que el supermercado mantenga una distribución acertada de funciones y realice controles permanentes del trabajo desarrollado por el personal, con la finalidad de mejorar el desempeño en las actividades a ellos asignadas.
- Se recomienda al supermercado realizar auditorías frecuentes que ayuden a evaluar el nivel de desempeño de las actividades administrativas, económicas y financieras, con el propósito de identificar y prevenir los errores.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administración

Acción de ejercer poderes con el fin de salvaguardar los intereses sean estos públicos o privados.

Calidad

Rasgos o características de un producto o servicio, los cuales reúnen determinados elementos para satisfacer las necesidades.

Constitución

Se considera Constitución al conjunto de ordenanzas o reglamentos con la que se dirige una empresa.

Control

Acción de inspeccionar y fiscalizar el avance y funcionamiento de una empresa.

Custodia

Efecto de guardar y vigilar los valores y bienes de una organización.

Dirección

Mecanismo para dirigir un establecimiento, mediante el cual se logra la realización de la planeación.

Documentación

Conjunto de documentos que sirven para la identificación y respaldo de alguna acción comercial o mercantil.

Empresa

Lugar en donde se realizan actividades comerciales, o industriales con un fin lucrativo.

Estatuto

Conjunto de normas que regula un establecimiento, aprobado mediante un órgano regulador.

Fiscalización

Labor de una persona encargada de controlar acciones de una sociedad mediante la revisión y comprobación de las operaciones financieras.

Funciones

Tarea que se asignan a cada persona o empleado para el buen desenvolvimiento de una empresa.

Liquidez

Cuantía estimada a la solvencia de una empresa, Activo de una entidad que puede convertirse fácilmente en dinero en efectivo.

Planificación

Plan general de acciones para la ejecución de los objetivos planteados en una empresa.

Presupuesto

Supuesta cantidad de dinero para realizar gastos de acuerdo a las necesidades de una organización.

BIBLIOGRAFÍA

Citada

- ARENS Alvin “Auditoría un Enfoque Integral” sexta edición; impreso en México 1996; Página 6.
- CEPEDA Gustavo ”Auditoría y Control Interno” primera edición; editorial MCGRAW HILL, Santa Fe Bogotá 1997; Página 15.
- FRANKLIN Benjamín “Auditoría Administrativa” segunda edición 2007; Página 13, 73, 75, 76, 87.
- PINILLA José “Control Interno” 1992; Página 3.

- STONER A.F. James “Administración” 1996; Página 610.

Consultada

- ARENS Alvin “Auditoría un Enfoque Integral” sexta edición, impreso en México, 1996.
- BRAVO VALDIVIESO Mercedes “Contabilidad General” Séptima Edición, Editorial Nuevo día, Quito-Ecuador, 2007.
- CEPEDA Gustavo Auditoría y Control Interno” Editorial Mc GRAW HILL, Santa Fe Bogotá, Colombia, 1997.
- FRANKLIN Benjamín “Auditoría Administrativa segunda edición, Editorial Pearson Education, México, 2007.
- JOAN Ma Amat “Control de Gestión una Perspectiva de Dirección” Quinta Edición, Editores Gestión 2000 S.A., Barcelona España, 2000.
- KHOLEY Eric. L.”Diccionario para Cobtadores” Editorial Limusa S.A.de C.V. Grupo Noriega Editores, México, 1995.
- Diccionario Enciclopédico Oceano; Edición 2001, Barcelona España.

Electrónica

- <http://www.monografias.com/trabajos65/gestion-financiera/gestion-financiera.shtml> jueves 05 de agosto del 2010 11:06
- <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/22/gesfra.htm> jueves 05 de agosto del 2010 11:24

RECURSOS FINANCIEROS

RUBROS	CANTIDAD	V.UNIT	V.TOTAL
Hojas de papel bond	2700 unid.	0.02	\$ 54.00
Lápiz portaminas	6 unid.	1.00	\$ 6.00
Esferos	6 unid.	0.30	\$ 3.60
Borrador	5 unid.	0.30	\$ 1.50
Copias	270 unid.	0.03	\$ 8.10
Anillados	9 unid.	3.00	\$ 27.00
Impresiones	2500 unid.	0.10	\$ 250.00
Empastados	3unid.	15.00	\$ 45.00
Flash Memory	1 unid.	18.00	\$ 18.00
Transporte			\$ 150.00
Alimentación			\$ 120.00
Imprevistos			\$ 50.00
PRESUPUESTO TOTAL DE LA TESIS:			\$ 733.20

Elaborado por: Tesistas