

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA: INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA
EMPRESA LA LUCERIA CORRIENTES ARGENTINA”**

**TESIS PRESENTADA PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE
INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA.**

AUTORA: Guilcatoma Peñaherrera Blanca Beatriz

TUTOR: Cdor. Jorge Omastott

LATACUNGA - ECUADOR

NOVIEMBRE – 2010

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “**APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA CORRIENTES ARGENTINA**”, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Blanca Beatriz Guilcatoma Peñaherrea

C.I. 050297992-5

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA CORRIENTES ARGENTINA”, de Guilcatoma Peñaherrera Blanca Beatriz, postulante de la Especialidad de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero, que dicho Informe Investigativo, cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico - técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis, que el Honorable Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas, de la Universidad de la Cuenca del Plata, designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Argentina - Corrientes, 2010

Director

Firma:

Cdor. Jorge Omastott

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”



CONVENIO INTERNACIONAL FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Corrientes-Argentina



APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembro del Tribunal de Grado aprueban el presente informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones y reglamentos emitidos por la Universidad Cuenca del Plata, Facultad de Ciencias Económicas, por cuanto la postulante Guilcatoma Peñaherrera Blanca Beatriz, con el título de tesis: “**APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA CORRIENTES ARGENTINA**”, han considerado las recomendaciones emitidas y reúne los méritos suficientes para ser emitidos al acto de Defensa de Tesis.

Corrientes, septiembre del 2010.

Para constancia firman:

Arq. Carlos Burgos

**DECANO DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS ECONOMICAS**

Cdor. Jorge Fontana

**DIRECTOR DE LA CARRERA
DE CIENCIAS ECONOMICAS**

Cdor. Jorge Omastott

DIRECTOR DE TESIS

AGRADECIMIENTO

Le doy gracias a mi gran Dios todo poderoso por darme la vida, iluminar siempre mi camino, mente, corazón, por cumplir mis sueños y por haberme dado el tesoro grande que son mis padres, a la Virgen del Quinche, a las autoridades de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Universidad de la Cuenca del Plata en especial a la Carrera Ciencias Económicas a mi tutor Cdor Jorge Omastott, a todos ustedes les doy gracias de todo corazón por el apoyo incondicional y por haber cumplido mi sueño.

DEDICATORIA

Al ser supremo Dios por darme la vida.

A mis padres Vicente y Rosario quienes con su amor, ejemplo de superación me guiaron para seguir adelante y por haberme apoyado desde mis inicios de mi vida estudiantil y al estar siempre conmigo en todo momento.

A mi hermana Mónica por su apoyo incondicional y sincero gracias, a ti Mary por tu optimismo y tus consejos.

En el cielo a mi recordado Hermano Franklin a todos ustedes les dedico con amor mi trabajo final.

INDICE DE CONTENIDOS

	PAGINAS
Portada.....	I
Autoría.....	II
Aval del director de tesis.....	III
Aprobación del Tribunal de Grado.....	IV
Agradecimiento.....	V
Dedicatoria.....	VI
Historia Natural.....	11-12
Introducción.....	13-14

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO METODOLOGICO Y TEORICO DE LA INVESTIGACION

1.PLANTEAMIENTO METODOLOGICO

1.1. Problematización.....	15-17
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1 Delimitación del problema.....	17
1.2.1.1 Delimitación Teórica.....	17
1.2.1.2 Delimitación Espacial.....	17
1.2.1.3 Delimitación Temporal.....	17-20
1.3. Justificación.....	21
1.4. Objetivos.....	22
1.4.1 Objetivo General.....	22
1.4.2 Objetivo Especifico.....	22

CAPITULO II

2.FUNDAMENTACION TEORICA

	PAGINAS
2.1. Antecedentes de la investigación.....	23-24
2.2. Reseña histórica - Base teórica	24
2.3. Categorías Fundamentales.....	25
2.3.1 Administración.....	26
2.3.2 Control Interno.....	26
2.3.3 Auditoria.....	26-27
2.3.3.1 Auditor.....	27
2.3.3.2 Normas profesionales del auditor.....	28-29
2.3.3.3 Objetivos de la Auditoria.....	29
2.3.3.4 Tipos de Auditoria.....	29-30
2.3.3.5 Técnicas de Auditoria.....	30-31
2.3.3.6 Normas Generales de Auditoria.....	31-32
2.3.3.7 Metodología de la auditoria.....	32-33
2.3.3.8 Ética Profesional.....	33
2.3.3.9 Indicadores.....	33
2.3.3.10 Herramientas de la auditoria.....	34
2.4. Auditoria Operacional.....	35
2.4.2 Objetivos de la Auditoria Operacional.....	36
2.4.3 Metodología de la Auditoria Operacional.....	30-37
2.4.4 Tipos de Auditoria Operacional.....	38
2.4.5 Fases de la Auditoria Operacional.....	38-39
2.5 Marco Conceptual términos básicos.....	40-41

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

PAGINAS

3.1 Preguntas científicas hipótesis.....	41
3.2 Operación de las variables.....	42
3.3 Diseño Metodológico.....	43
3.3.1 Tipo de Investigación.....	43
3.3.2 Metodología.....	43-44
3.3.3 Unidad de estudio.....	44
3.3.4 Métodos y técnicas.....	45

4. MARCO ADMINISTRATIVO

4.1 Recursos.....	46-47
4.2 Cronograma.....	48

CAPITULO III

5. DIAGNOSTICO DE LA PROPUESTA

5.1. Introducción.....	49
5.1.1 Breve reseña histórica de LA LUCERIA.....	50
Misión.....	51
Visión.....	51
Objetivos.....	51
5.2 Estructura actual de LA LUCERIA.....	52

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

PAGINAS

5.3. Análisis de los procesos del departamento administrativo.....	53-54
5.3.1 Simbología utilizada en el flujo diagrama de procesos.....	54
5.3.2 Compra de mercadería	55
5.3.3 Venta de mercadería.....	56
5.3.4 Control Interno del departamento administrativo.....	57
5.3.5 Liquidación y pagos al personal.....	58
5.3.2 Análisis e interpretación de los resultados de las entrevistas.....	59-60
Conclusiones.....	61
Recomendaciones.....	62
6. PROPUESTA.....	63
6.1 Datos Informativos.....	63
6.2 Justificación.....	63
Fundamentación.....	64
Objetivo general y específico.....	65
Aplicación de la propuesta.....	65
Manual de funciones.....	66-73
Informe de auditoría.....	74-76
Referencias Bibliográficas.....	77-78
Anexos	

HISTORIA NATURAL

LA CONSTANCIA Y LA PERCEVERANCIA SIEMPRE EN LA VIDA POR ALCANZAR UN SUEÑO HECHO REALIDAD.

En la vida se tiene varios sueños los mismos que con lucha constante se hace realidad el mismo que fue terminar mi tesis final.

Al emprender mi viaje por el lapso de cinco meses de Ecuador a Corrientes mi mirada fue primero al cielo rogándole a Dios que siempre este conmigo en todo momento, con lágrimas en mis ojos sentía que me alejaba de todos mis seres queridos, me puse a pensar que comenzaba a estar sola en un nuevo país.

Al estar en el avión por primera vez fue algo increíble el cielo, las nubes, los valles, ríos en fin muchas cosas lindas, al llegar a corrientes durante 12 horas de camino en autobús llegue.

El clima de otro país me afecto mucho porque era calor y me hacía falta el frio lento y suave que existía en mi provincia.

Me designaron el nombre de la empresa donde iba hacer mi tesis feliz y con expectativa de cómo será las personas que laborar allá miles de pensamientos me llevaron a mi mente pero todo fue lo contrario porque encontré a unas personas lindas de corazón y alma quienes me hacían sentir como si estuviera en casa, para complementar mi trabajo tuve la entrevista con mi tutor quien con el apoyo de él proseguí a ser mi tesis el primer capítulo con entrevistas conociéndoles a cada persona que labora en la empresa con ello comencé mi trabajo investigando , segundo capítulo para complementar mi fundamentación teórica acudí a libros que existía en la biblioteca sobre técnicas de investigación, auditorias etc. Mientras hacia el trabajo investigativo la Arq. Gerente de la empresa me permitió que le ayudara en el inventario de bodega a cual acudí todos los días en la mañana a excepción de sábados y domingos , a cada momento en mi pensamiento siempre estaban mis padres lloraba en silencio, que cuantas cosas me hacían falta.

Cada día que pasaba me sentía sola como añoraba esos abrazos de mi madre y los besos tiernos que le daba cuando llegaba a mi casa, a mi padre ese tierna sonrisa y

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

paciencia que me tenía cuando me enojaba, continuaba en mi último capítulo sentía que ya terminaba mi proyecto que tanto deseaba de noches que tenía de tutorías para que mi trabajo final este bien.

Durante el lapso de tiempo el clima cambio a frio sentí que estaba en las faldas del volcán congelada que me tenía que abrigarme bien para salir.

Cada día que pasaba era algo diferente caminábamos juntas con mis compañeras dándonos fuerza que tan solo quedaba ya meses por regresar compartíamos nuestros pensamientos las alegrías, tristezas, las locuras graciosas al pedir al comprar el pan, la ropa, comida en fin miles de cosas.

Viaje a Paraguay ah sellar mi pasaporte conocí la frontera límite entre Paraguay – Brasil –Argentina, visite el Palacio Municipal de Asunción, el shopping y varios lugares que tuve la oportunidad de verlos fue algo increíble.

En el paso de tiempo en otro país me sirvió de mucho para darme cuenta que debo valorar mucho lo que tengo mi familia y a mi país querido que es el Ecuador he conocido mucho he pasado tristezas, alegrías, anécdotas increíbles con mis compañeras varias cosas que me sirvió de mucho para sentirme una persona valiente y al valorar lo que uno se tiene.

Puedo decir que yo soy capaz de afrontarlo, todo lo que la vida se me presente lo voy a superar siempre pensando que para llegar al el éxito siempre es ser perseverante y que puedo llegar a ser cada día mejor ser humano, profesional, hija, amiga, compañera.

Para llegar al éxito la constancia y perseverancia sobre todas las cosas pensando que siempre hay un ser supremo Dios que nunca me abandona y es mi amigo fiel.

INTRODUCCION

Las empresas son organizaciones económicas, que buscan satisfacer las necesidades de la sociedad y obtención de utilidades, las mismas que se consideran instituciones principales para desarrollo de cada país, como pueden ser financieras, de transformación, comerciales o de servicios y que tienen como principal recurso el ser humano, por lo cual es necesario examinar y evaluar el manejo de toda la información administrativa la veracidad y confiabilidad por ello es fundamental que las empresa realicen Auditorias Operativas, porque le permitirá identificar las posibles deficiencias, riesgos y cumplir con las políticas, objetivos y metas establecidas.

Actualmente las empresas para efectivizar sus actividades han tenido que aplicar diferentes procedimientos, técnicas para cumplir con lo proyectado de esta manera le ayuda evaluar la veracidad y confiabilidad de las actividades que realiza el personal de la empresa.

Siendo el principal el recurso humano en el desempeño de la empresa es necesario evaluar sus funciones, por lo que se aplica la Auditoria Operativa a la empresa LA LUCERIA CORRIENTES - ARGENTINA ; la misma que le permitirá conocer el grado de cumplimiento de los objetivos, metas y procedimientos administrativos planteados por la Gerencia.

Para la aplicación de la Auditoria Operativa es necesario la revisión de la estructura funcional de la empresa, objetivos, metas, propósitos, técnicas de recopilación de información es este caso entrevistas y demás formas que se requiera para la revisión y análisis de la auditoria.

Para definir si existe el cumplimiento de las normas, políticas, objetivos planteados por la Empresa LA LUCERIA, se platea el siguiente problema:

¿Cuál sería la estrategia factible para evaluar en forma eficaz el cumplimiento de los objetivos, metas propuestas a la empresa LA LUCERIA?

La autora considera necesario describir la metodología planteada la cual se utilizo la investigación documental y se utilizo los siguientes métodos:

Teórico.- Me ayudó a la recopilación de la información necesaria para el presente trabajo como son: inductivo - deductivo el que me permitió ir de lo general a lo particular

El método Analítico - Sintético.- Me permitió el proceso de toda la información teórica para la fundamentación de la investigación, y también para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el trabajo de campo.

Descriptivo.- Se aplico para emitir las conclusiones y recomendaciones sobre la problematización planteada.

Técnicas.- Se utilizo las técnicas de la entrevista al personal.

Observación.- La que me ayudo a verificar la constatación real y obtener resultados más profundos.

La tesis desarrollada está estructurada por tres capítulos los mismos que contienen la siguiente información:

En el Capítulo I, consta el Marco Teórico en donde se detalla la finalidad, objetivos, metodología, tipos y facetas de la auditoría operativa.

En el Capítulo II, Marco Investigativo, donde se realiza el análisis e interpretación de los resultados que se han obtenido mediante la entrevista dirigida al personal de la empresa LA LUCERIA.

En el Capítulo III, se describe la Propuesta, “APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA CORRIENTES ARGENTINA”.

CAPITULO I

1. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA PROBLEMÁTICA A INVESTIGAR.

1.1 PROBLEMATIZACIÓN

La auditoria operativa es el examen crítico sistemático e imparcial que revisa y evalúa si los métodos, sistemas y procedimientos que sigue en todas las fases del proceso administrativo aseguran el cumplimiento con las políticas, planes, programas, leyes y reglamentos establecidos por la entidad u organismo público dentro de su estructura orgánica para determinar si se utiliza adecuadamente el elemento humano, la eficacia con que logra los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejoren la gestión en el futuro

En la actualidad la economía de cada país se ha visto afectada en el sector público y privado por los distintos cambios económicos e inflacionarios, debido al aumento de diversos bienes y servicios, que proporciona cada sector, a fin de ser competitivos en el mercado internacional

De esta manera ,observamos en Argentina y Ecuador en gran parte de instituciones no cumplen en su totalidad con las disposiciones legales y normas que la rigen o no cuenta con un organigrama estructural en la cual especifique las funciones y actividades que llevara cabo cada personal, es por ello que la auditoria operativa ha sido de gran importancia en las empresas para un proceso de cambio en la organización mediante la revisión y evaluación del cumplimiento de cada una de las técnicas, políticas , normas que se rigen en las empresas con el

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

propósito de alcanzar los resultados esperados de los diferentes niveles jerárquicos como el aprovechamiento de los recursos económicos, financieros y administrativos a fin de tomar mejores decisiones a futuro.

En Argentina y Ecuador según las investigaciones realizadas las empresas forman parte de la productividad del país al procesar, distribuir y comercializar los productos ,servicios entre otros pero la mayor parte de las empresas no aplican una auditoría operativa u administrativa para evaluar un factor indispensable como es el recurso humano, administrativo lo que ha originado, que no se cumplan en su totalidad con las normas, políticas, procedimientos que se rige la institución, o diversas instituciones o empresas en su nivel organizacional del personal privándoles así a obtener beneficios adicionales y utilidades.

La Empresa “**LA LUCERIA**” que se ha dedicado desde hace varios años a la distribución, asesoramiento profesional, Iluminación decorativa, profesional, industrial de toda variedad de productos de iluminación para satisfacción y preferencias de la sociedad siendo una de las empresas más importantes en ella encontramos el incumplimiento de procedimientos, funciones, normas, políticas asignadas según corresponde a la estructuración orgánica de la empresa en el departamento administrativo lo que ha ocasionado que no se cumplan con los objetivos, metas implantadas por la entidad afectando la toma decisiones correctivas, para ello es necesario la “**APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA EN LA EMPRESA LA LUCERIA CORRIENTES ARGENTINA**” lo cual es factible analizar , revisar y evaluar el cumplimiento de las normas, políticas, reglamentos acorde al organigrama estructural y establecer que falencias tiene la entidad a fin de constituir un nivel adecuado de funciones del personal ya que con lo mencionado anteriormente no podrá cumplir con eficiencia y eficacia los pedidos y por ende la distribución de su producto por lo tanto puede ocasionar perdida y pedidos no acordes a la necesidad del consumidor y puede ocasionar perdidas para la empresa o a su vez no obtener mejores utilidades.

La Auditoria Operativa propuesta se llevará a cabo en Empresa “LA LUCERIA” revisaremos los respectivos organigramas, control interno, normas reglamentos en los cuales se rige la empresa para determinar un informe con sus respectivas conclusiones y recomendaciones los mismos que se basaran en el cumplimiento de las políticas, Emitiendo así una información real y confiable para los usuarios.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Delimitación del Problema

1.2.1.1. Delimitación Teórica

Entrega del documento de la Aplicación de la Auditoria Operativa a la empresa LA LUCERIA Corrientes - Argentina que surge de la necesidad de contribuir a su mejoramiento eficiente de de sus funciones y en especial a su administración.

1.2.1.2. Delimitación Espacial

El proceso de investigación se desarrolló en la empresa LA LUCERIA, ubicada en la Avenida 3 de Abril 686 CP. 3400 Corrientes – Argentina.

1.2.1.3. Delimitación Temporal.

El proceso investigativo tuvo lugar desde el de Mayo hasta el mes de Junio del 2010 en Corrientes Argentina.

**RESUMEN SOBRE LA “APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA
OPERATIVA A LA**

“EMPRESA LA LUCERIA CORRIENTES ARGENTINA”

En la tesis final incluye una breve síntesis de la información surgida del diagnóstico realizado en la empresa “LA LUCERIA” desde mayo hasta el 2 de Julio del 2010.

El objetivo que se planteo para este diagnóstico fue, conocer si la empresa cumple con sus objetivos, organigrama estructural y la situación actual de la empresa de tal manera la propuesta a formular no solo fuera acorde a las políticas sino a la organización en sí de la empresa por ello se describe a continuación las falencias que se encontraron para la propuesta mediante las herramientas de auditoría son:

Ocular

La comparación entre una empresa con varios años de experiencia y la Laceria con poco tiempo de servicio a la sociedad no cuenta con suficiente experiencia para lo cual ha tenido que basarse en desde los inicios sin ninguna información tan solo con la fecha de inicio de sus actividades.

Se observo que se estaba instalando el programa Tango, pero la mercadería se controla mediante documentación a mano escrita en hojas volantes la cual le permite sustentar la venta, ingreso de mercadería, por ejemplo las facturas, notas de remito, recibos.

Revisión Selectiva mediante ello se procedió a la constatación de documentación y no cuenta con políticas escritas, tiene planteada la misión, visión, objetivos pero no se encuentran escritos en documento alguno.

Verbal

En entrevista realizada se analizo que no existen funciones para cada persona la cual no le ha permitido la responsabilidad de quien realizo el pedido, la venta, la constatación física de la mercadería.

No existe un control de asistencia de las personas que les permita conocer la hora de llegada y salida de las personas solo existe la confianza en el personal que labora.

Escrita

Al analizar todas las actividades que se realizan en la Laceria la falta de un organigrama estructural, misión, visión, funciones de cada persona que labora en la empresa se llega a confirmación que es se debe aplicar una Auditoria Operativa por lo que es importante para al inicio de toda actividad conocer cuál es su misión, visión, los objetivos que se plantean las responsabilidades personal en asumir su labor.

Documental

La documentación les permite sustentar la devolución de la mercadería y en el caso contrario las posibles falencias que se encuentra en la mercadería.

Para calcular cual es el impuesto que debe pagar la empresa se recolecta la documentación de facturas, notas de venta, recibos, y se los entrega a una Contadora Externa para los debidos cálculos.

Inspección

No se realiza una inspección mensual entre administración y bodega la mercadería vendida es anotada pero en casos no poseen códigos.

Al llegar la mercadería no cuenta con un sello de la persona que recibió la mercadería solo es revisada por bodega.

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

Con el “APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA “EMPRESA LA LUCERIA CORRIENTES ARGENTINA” y por ende la propuesta de un manual de funciones se explica claramente la misión, visión, procesos administrativos, control, gerencial y funciones del personal con ello se detallo que es de vital importancia para el reordenamiento del trabajo en la entidad.

A la empresa le servirá de gran importancia la información puesto que no tiene documento de sustento sobre la empresa es por ello que se propuso un manual de funciones siendo de utilidad porque cada persona realizaba diferentes funciones es por ello que mediante ello le ayudara como documento de guía en la empresa siendo compatible con el tipo de servicio profesional que brinda la Laceria además le permite la oportunidad que se trabaje en forma eficiente y coordinada con lo establecido con los objetivos y metas establecidas por la entidad.

El documento fue entregado a la empresa llegando a establecer que es una información inicial para realizar una auditoría.

Los datos obtenidos fue de la entrevista realizada a la gerente de la Luceria y al personal que labora, con ello fue de gran ayuda para llegar a proponer un Manual de funciones.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Al realizar la auditoría operativa pondré en práctica los conocimientos adquiridos durante mi formación académica establecida en la instrucción superior de la **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI** y en gran parte de la Investigación que lo realizare en la **UNIVERSIDAD DE LA CUENCA DEL PLATA CORRIENTES ARGENTINA** ,lo cual me facilita para la elaboración de mi trabajo investigativo en la empresa permitiéndome adquirir experiencia en la vida práctica, mediante el conocimiento de las actividades operativas u administrativas económicas financieras que se realiza en la empresa y como futura profesional tratar de no realizar en lo posible falencias en el ámbito laboral por ejemplo, al infringir leyes o al realizar varias funciones al mismo como contador y auditor interno, por ello es importante que las empresas apliquen una auditoría operativa u administrativa con motivo de brindar una eficiencia operativa siendo las recomendaciones para las diferentes aéreas relacionadas de la empresa que el personal cumpla en su totalidad sus procedimientos , normas ,reglamentos y funciones y determinar la eficiencia (grado de cumplimiento de la meta) en el logro de los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía en la obtención y uso de los recursos. Yo como investigadora puedo aplicar una auditoría operativa en la empresa La LUCERIA porque cuento con recursos financieros, humanos y materiales de apoyo, libros, internet, la información que contiene el presente documento será en beneficio de la empresa y su personal directivo con el fin de determinar el cumplimiento de sus objetivos y metas, y al grupo porque me ayudará a desarrollar mi tesis.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

El objetivo de la siguiente investigación es:

Proporcionar a la gerente de la empresa un panorama sobre la administración de los diferentes niveles jerárquicos y operativos, señalando los procesos administrativos los mismos que les permitirá ser detectar las falencias o desviaciones para lo cual se aplicará una auditoria operativa a la empresa LA LUCERIA.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Fundamentar teóricamente los aspectos relacionados con una auditoria operativa - administrativa.
- ❖ Diagnosticar la situación actual de la empresa mediante la aplicación de una auditoria operativa en la empresa LA LUCERIA.
- ❖ Proponer un conjunto de estrategias, un manual de funciones para la empresa, como base de las labores que deben cumplir cada persona.

CAPITULO II

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 Antecedentes

En el 2000, Bracho Rossana, en su proyecto “Evaluación de una Auditoria Operacional en el proceso funcional de las cuentas por cobrar fin del Siglo”, detallando específicamente a las cuentas por cobrar el tipo de investigación utilizada fue la descriptiva utilizando la entrevista como documento de soporte, como respuesta las debilidades y falencias que se encontró en las cuentas por cobrar y redactando las diversas recomendaciones a fin de corregir los distintos errores detectados.

En 2008 Daysi Tucumbi y Lorena Villacis, plantearon el proyecto “Auditoria Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CHIBULEO Agencia Latacunga” determinando que mediante la Auditoria Administrativa de la Cooperativa Chibuleo Ltda. Les ha permitido determinar los procesos, normas, políticas y demás factores de apoyo para detallar los procedimientos técnicos que deben seguir los miembros de la empresa adoptando una metodología, y definen que la Auditoria administrativa les permite el crecimiento, mejorando la adecuada para sus actividades financieras.

En 2009, Montaluisa Hiralda y Taipe Norma, realizaron una “Auditoria Administrativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito MUSHUC RUNA Agencia Latacunga” donde plantearon que es necesario aplicar una auditoria administrativa puesto que las actividades que la cooperativa realiza requieren de una organización y control eficiente y su capacitación contante de cada función que desempeñan. La investigación llevada a cabo fue de tipo exploratoria aplicada a los recursos de la Cooperativa para conocer el grado de aprovechamiento de los productos y servicios financieros. La información detallada en el proyecto de las tesis sirvió para recomendar que en una Cooperativa debe existir un proceso

administrativo mejorado para la asignación de funciones y así cumplir con los objetivos y metas planteadas.

Por otra parte es factible que las empresas analicen el comportamiento imprescindible de la información sea del pasado o actual y las funciones de dirección, financiamiento, personal, ventas y distribución, y parte del registro contable y estadístico.

2.2 BASE TEÓRICA

En diversos países de Europa, durante la edad media, muchas eran las asociaciones profesionales, que se encargaban de ejecutar funciones de auditorías, destacándose entre ellas los consejos Londinenses (Inglaterra), en 1.310, el Colegio de Contadores, de Venecia (Italia), 1.581.

Los pueblos del siglo XIX denominados países anglosajones establecieron que la auditoría proviene del latín audio- audire cuyo significado es oír, escuchar, atender.

Durante mucho tiempo la auditoria estaba considerada como una actividad protectora, siendo su fin principal descubrir y evitar fraudes, la información que se detalla al final permite incrementar la confianza porque es realizada por una tercera persona distinta.

Frederick Taylor en 1916 definió la función de administrar como “la de prever, organizar, mandar, coordinar y controlar”.

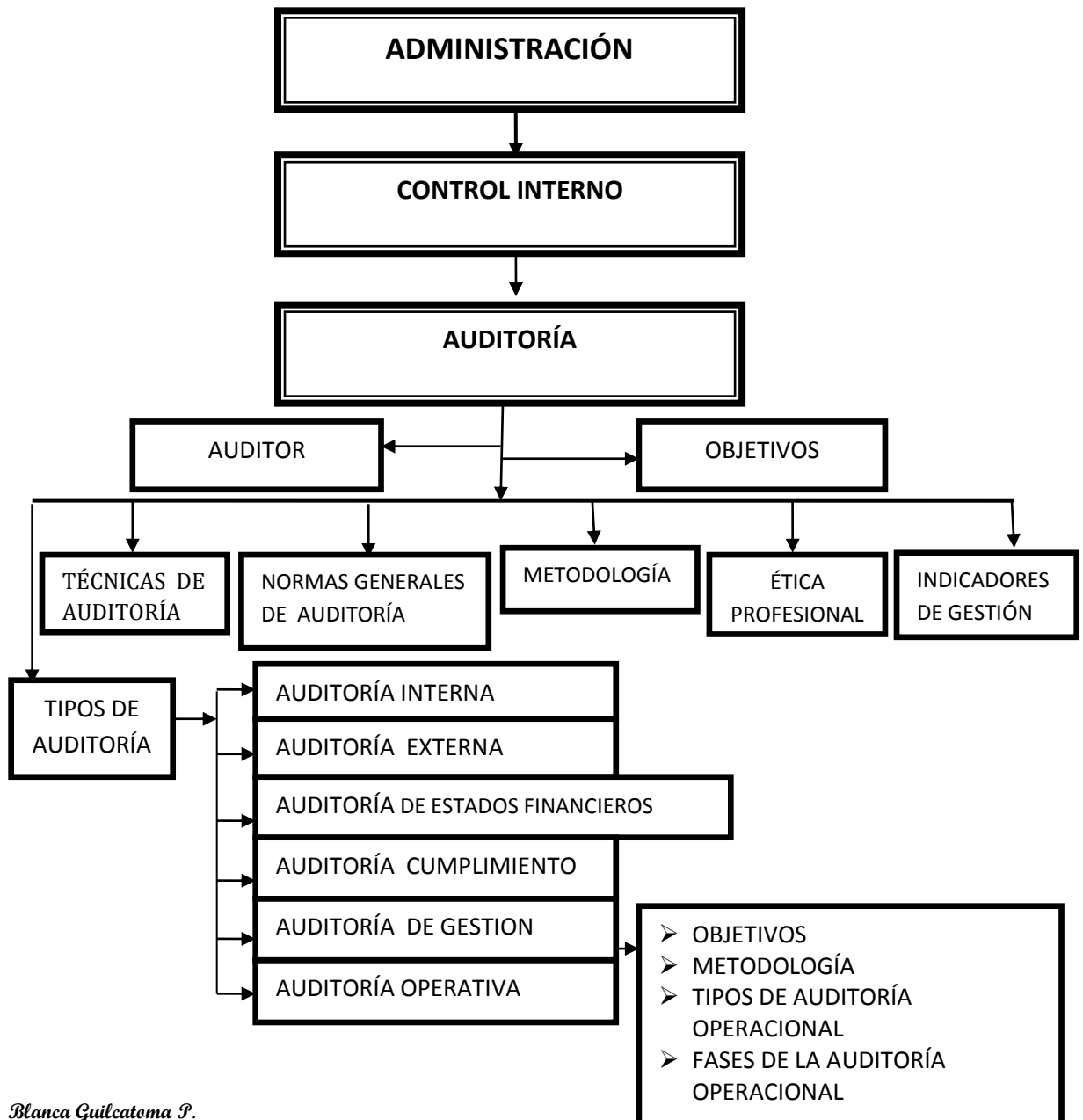
James O. McKinsey en 1935 manifiesta que en American Economic Association sentó las bases para la auditoría administrativa, estableciéndola “una evaluación de la entidad en su entorno ambiental”

Henry Fayol como padre de la ciencia teórica quien estableció que la auditoria es” un proceso secuencial de pasos “.

Billy Goetz en 1949, establece que la auditoria administrativa son” técnicas adecuadas para solucionar los problemas en forma general se puede descubrir y corregir los errores de administración”

En 1960 se empieza a plantearse la necesidad de la auditoria en función del Hombre de negocios siendo la más útil en el desarrollo económico de las empresas públicas o privadas siendo su objetivo principal el examen de las operaciones en la verificación, efectividad, eficiencia, economía e informe del estado actual de la empresa. Por lo cual la auditoria de hoy se denomina “AUDITORIA OPERATIVA”.

2.3 Categorías Fundamentales



2.3.1 ADMINISTRACIÓN

La administración desde tiempos y en la actualidad es una herramienta fundamental de las empresas permitiéndoles enfrentar a los frecuentes retos encontrados y establecidos mediante los procesos administrativos tales como organización, dirección, ejecución y control.

2.3.2 CONTROL INTERNO

El autor CHAPMAN WILLIAM, define al Control Interno es “Un programa de organización de conjuntos, métodos, procedimientos coordinados y adoptados por la empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar los datos contables promoviendo la eficiencia de la administración determinando el cumplimiento de la política administrativa”.

Lo expuesto por Chapman William es aceptable el Control Interno es un procedimiento de pasos los cuales testifican la eficiencia, protección de los activos y la gestión contable, administrativa de la empresa, CU definiendo así la responsabilidad del personal que labora en la empresa permitiéndole cumplir con su estructura organizacional.

2.3.3 AUDITORÍA

La palabra Auditoría proviene del latín AUDITORIUS, y de esta proviene auditor, que tiene la virtud de oír, la auditoría como en otras áreas administrativas del conocimiento es de vital importancia para las empresas o negocios que incrementan sus actividades y un medio del cual se obtienen información acerca de su ambiente de trabajo.

Según B.MEIGS WALTER la auditoría es “un examen de investigación minucioso de los estados financieros y registros contables realizados por el despacho de contadores públicos independientes “(Principios De Auditoría, Pag. 24).

La definición expuesta por el autor coordina con la idea que tienen los investigadores sobre lo que es la auditoria, por lo que se utiliza los estados financieros u otro documento como base para la realización de una auditoría.

El autor WALTER G. KELL Y WILLIAM C define que., la auditoría es “un proceso ordenado que constituye una sucesión de datos, procedimientos lógicos, estructurados y organizados evaluando así los hechos económicos programados. (Auditoria Moderna Edic. N° 2, México, 1997 Pag. 4)

La definición que proporciona el autor Walter es la adecuada porque define a la auditoría como un seguimiento de pasos proporcionándole al auditor como un documento de evidencia de integridad y autenticidad a fin de alcanzar con los objetivos propuestos por la entidad.

El autor ALVIN A. ARENS Y JAMES K. LOEBBECKE, detalla lo siguiente la auditoria es “la recopilación y evaluación de datos sobre la información cuantificable de la información de una entidad”

Lo expuesto por el autor Albín y James es verídico ya que el auditor para dar su opinión general se basa en la recopilación de papeles de trabajo y verificación de cifras para mayor apoyo a su criterio.

IMPORTANCIA DE LA AUDITORIA

La auditoria es un factor fundamental para desarrollo de la empresa, porque le permite detectar en qué áreas se requiere corregir las posibles falencias o irregularidades en la empresa y posteriormente emitir una opinión mediante el informe veraz y conciso del autor.

2.3.3.1 AUDITOR

ANTONIO J. LATTUCA Y CAYETANO A. MORA, señalan que el auditor “en tiempos pasados, los profesionales efectuaban sus comprobaciones oralmente, escuchando los argumentos de aquellos a quienes debían controlar lo que podría explicar por lo primitivo de los métodos de registración que se utilizaban”

Lo citado por el auditor es indudable, puesto que el auditor desde tiempos antiguos y en la actualidad para dar su informe final argumenta su opinión en documentación o papeles de trabajo y su recomendación mediante lo analizado en la auditoria.

2.3.3.2 NORMAS PROFESIONALES DEL AUDITOR

Las principales Normas profesionales del auditor son:

CREATIVIDAD

Al realizar su trabajo el auditor debe ser innovador, explorador.

CONFIDENCIALIDAD

Debe conservar el secreto profesional de información y no para beneficio propio o sus intereses.

COMPROMISO

Las obligaciones para consigo y para la empresa que audita.

CRITERIO

Su criterio debe ser neutral al realizar y finalizar la auditoria.

EQUILIBRIO

Se debe tomar en cuenta la realidad y los hechos en la empresa.

HONESTIDAD

Establecer su condición e informe de la auditoria evitando someterse a responsabilidades o tratos alternos a la empresa.

INICIATIVA

El profesional debe asumir una actitud, capacidad ligera y firme.

INSTITUCIONALIDAD

El auditor debe respetar y poseer una ética profesional.

INTEGRIDAD

El auditor debe tener su ética profesional sobre cualquier presión.

IMPARCIALIDAD

Es preciso que el auditor no se involucre en problemas adicionales siempre debe conservar su objetividad.

OBJETIVIDAD

Ser independiente de criterio, evadiendo caer en imposiciones que alteren el resultado de la auditoria.

RESPONSABILIDAD

El auditor debe poseer una conducta intachable y cumplir en forma eficaz y eficiente su trabajo.

2.3.3.3 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

De acuerdo a la página de Internet http://www.geocities.com/miguelalatrisha/LA_AUDITORIA.htm. Los objetivos de la auditoría son:

- Descubrir errores e irregularidades cometidas por los funcionarios o propietarios de la entidad.
- Argumentar el mecanismo administrativo utilizado por la empresa.
- Identificar las debidas correcciones de los estados económicos y financieros de la institución.
- Revisar los elementos y procedimientos del control interno.

2.3.3.4 TIPO DE AUDITORÍAS

De acuerdo con el autor ALVIN A. ARENS, JAMES K. LOEBBECKE, y en la página de internet <http://www.monografias.com> los tipos de auditoría se clasifican en:

Por las personas que lo realizan:

AUDITORÍA INTERNA.-Es realizada por el auditor de la misma entidad con el fin de cumplir con los objetivos, metas con eficiencia y eficacia.

AUDITORIA EXTERNA.-Es la actividad realizada por el auditor independiente quien determina si se cumple a cabalidad con las normas, leyes establecidas por el sector público.

Por el campo de acción:

AUDITORÍA DE ESTADOS FINANCIEROS.-Es un examen de verificación cuantificable con los estados financieros de la institución verificando la información cuantificable al emitir informe razonable en el manejo financiero.

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO.-Determina si se cumple a cabalidad con las reglas o reglamentos específicos, como las declaraciones de impuestos sobre la rentabilidad de la empresa.

AUDITORIA DE GESTION.- Es el examen objetivo y ordenado de evidencias a fin de proporcionar una evaluación independiente del trabajo de una organización, esquemas, actividades o funciones, mejorando así la administración y la responsabilidad en la toma de decisiones correctas.

AUDITORÍA OPERATIVA.-Revisa, promueve sistemáticamente y eficientemente parte del proceso de las actividades de la entidad a fin de determinar y el control sobre la calidad de las operaciones o actividades a ejecutar.

2.3.3.5 TÉCNICAS DE AUDITORÍA

El autor GUSTAVO CEPEDA establece que las técnicas son métodos investigativos utilizados por el auditor obteniendo razonabilidad del examen realizado a la empresa y son los siguientes:

ESTUDIO GENERAL

Es la evaluación que realiza el auditor sobre las características, operaciones de estados financieros de la empresa.

ANÁLISIS

Clasifica, agrupa y analiza las cuentas estableciendo los saldos y movimientos realizados por la entidad.

INSPECCIÓN

Es el examen físico que se realiza a la entidad de bienes y documentos con el fin de conocer los activos y registros reales de la entidad.

CONFIRMACIÓN

Es la autenticidad de las operaciones mediante un informe detallado y estricto.

INVESTIGACIÓN

Son de datos que el auditor recopila por parte de los funcionarios de la institución

DECLARACIONES O CERTIFICACIONES

Son datos investigados escritos y firmados por el auditor.

OBSERVACIÓN

Es una técnica utilizada por el auditor mediante la observación directa.

CÁLCULO

Son cálculos matemáticos que realiza el auditor durante el lapso de la auditoría (Auditoría Y Control Interno Pág.95-97).

Lo establecido por el autor es consciente porque las técnicas de auditoría son una secuencia de pasos preliminares que el auditor utiliza para la ejecución de la auditoría.

2.3.3.6 NORMAS GENERALES DE AUDITORÍA

El autor, ALVIN A. ARENS, JAMES K. LOEBBECKE, y en la página de internet

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documento/fulldocs/fin1/tecaudito.html> las

normas generales de la auditoría son reglas o responsabilidades específicas que se utilizan para medir el rendimiento y los objetivos de la calidad de trabajo del auditor entre ellos tenemos:

Blanca Guilcatoma P.

NORMAS GENERALES

Deben ser realizadas por personas técnicamente calificadas e independientes y con una actitud profesional para el dictamen.

NORMA DE PLANIFICACIÓN Y SUPERVISIÓN

Los auditores preparan la planificación o planes y papeles de trabajo los mismos que son supervisados por el auditor supervisor.

NORMAS DE CONTROL INTERNO

Es el estudio y evaluación contable y del control interno determinando la confiabilidad.

NORMA DE EVIDENCIA

Es la documentación en la cual se sustenta la verificación y su razonabilidad de la auditoria aplicada.

NORMA DE INFORME

Es la opinión y recomendaciones del auditor que realiza sobre los estados económicos, financieros estableciendo así la situación real de la empresa.

2.3.3.7 METODOLOGIA DE LA AUDITORÍA

PLANEACIÓN

Son lineamientos de la auditoria que norman y garantizan en que áreas es probable que dedicar la mayor parte de tiempo.

INSTRUMENTACIÓN

Son instrumentos en la cual se selecciona las técnicas de recolección de papeles de trabajo y evidencias encontradas durante la auditoria.

EXAMEN

Es el análisis de la auditoria realizada determinando las características, y el comportamiento y su dependencia.

INFORME

Es el resultado a que ha llegado durante el transcurso de la auditoria realizada.

SEGUIMIENTO

Son observaciones detalladas durante el informe de la auditoria a fin de corregir las fallas detectadas para que la entidad pueda obtener mejores beneficios.

2.3.3.8 ÉTICA PROFESIONAL

El autor ALVIN A. ARENS, JAMES K. LOEBBECKE, define a la ética al “conjunto de principios y valores morales la ética profesional”

El auditor señala que la ética son principios los cuales se globaliza en deberes y derecho que debe poseer el auditor integridad, objetividad, independencia, confidencialidad, honestidad, justicia para la realización de la auditoria y en su informe final.

2.3.3.9 INDICADORES

Permiten a la empresa tener éxito de la efectividad en sus actividades y ser relevante en la toma de decisiones.

EFICACIA

Establece los objetivos, metas fijadas alcanzadas por la entidad.

EFICIENCIA

Es la Utilización de los recursos de la empresa de mejor manera los esfuerzos evitando así duplicaciones o tareas innecesarias

ECONOMÍA

Constituye una obtención de recursos en cuanto a la calidad cantidad, oportunidades, garantías, precios y condiciones de pago.

2.3.3.10 HERRAMIENTAS DE LA AUDITORIA

Técnicas.-Son procedimientos prácticos de observación de prueba para la evidencia a fin de establecer las conclusiones y recomendaciones.

VERIFICACIÓN	TÉCNICAS
Ocular	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comparación ➤ Observación ➤ Revisión selectiva ➤ Rastreo
Verbal	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Indagación
Escrita	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis ➤ Confirmación
Documental	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comprobación ➤ Calculo
Física	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inspección

2.4. AUDITORIA OPERACIONAL

Los autores LATTUCA ANTONIO Y MORA CAYETANO, mencionan que la auditoria operacional es el “examen de la gestión de un ente con el propósito de evaluar la eficiencia de sus resultados, con referencia a las metas fijadas, los recursos humanos, financieros y materiales empleados, la organización, utilización y coordinación de dichos recurso y los controles establecidos sobre dicha gestión”

El autor ARENS ALVIN Y LOEBBECKE JAMES, describe lo siguiente la auditoria operacional es una “revisión de cualquier parte del proceso y métodos de operación de una compañía con el propósito de evaluar su eficiencia y eficacia”

Lo citado por los autores sobre la auditoria operacional es indiscutible para que una empresa se desarrolle es necesario revisar todos sus sistemas, métodos administrativos y productivos los mismos que deben poseer la eficiencia, eficacia, efectividad, economía para un mejor control interno y sus políticas, normas sean aplicadas de una manera correcta fortaleciendo a la empresa en lo humano y económico permitiéndole ser competitiva en el mercado.

FINALIDAD DE LA AUDITORIA OPERACIONAL

La auditoria operacional tiene como función principal:

1. Detectar problemas , obstáculos y proporcionar una base para solucionarlos.
2. Prever obstáculos.
3. Presentar recomendaciones para facilitar el trabajo.
4. Informar sobre las dificultades al cumplimiento de planes.

2.4.1 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA OPERACIONAL

Los objetivos de la Auditoria Operativa al realizar el trabajo el auditor deben ser:

➤ **Crítico**

El auditor no solo debe aceptar la primera información que se le presente sino analizar las evidencias posibles para dar su opinión veraz y confiable.

➤ **Sistemático**

El plan realizado debe ser entendible y lograr alcanzar los objetivos y expectativas de la empresa

➤ **Imparcial**

El auditor debe ser objetivo e independiente en lo personal y económico.

Debe emitir cambios e innovaciones, opiniones, y alternativas para su mejor funcionamiento.

2.4.2 METODOLOGIA DE LA AUDITORIA OPERATIVA

La metodología de la auditoria se utiliza de acuerdo a la experiencia del auditor, básicamente se aplican las siguientes características que adquiere:

FAMILIARIZACIÓN

El auditor debe conocer los objetivos de la actividad, gestión administrativa y visita a las instalaciones y como lograr y determinar los resultados.

VERIFICACIÓN

Debe examinar las transacciones, muestreo estadístico, tamaño y verificación de la calidad, periodo correcto y costo.

EVALUACIONES Y RECOMENDACIÓN

Las recomendaciones deben ser verdaderas y seguras como resultado de su examen

INFORMAR DE LOS RESULTADOS A LA DIRECCIÓN

El informe es el trabajo realizado por el auditor será emitido a los altos funcionarios de la empresa como el Gerente deben ser enfocados a la eficiencia con los controles establecidos para ser corregidos antes de ser emitidos.

MEDICION

El examen y evaluación en una auditoria operativa establece que la información fue basada en principios, normas de la empresa, los mismos que deben ser adquiridas a su labor como lógica y validez de su rendimiento.

GRADO DE DIFICULTAD

En la auditoria operativa durante el desarrollo del examen existen muchas dificultades al redactar el examen de auditoría; por lo diferentes conocimientos y necesidades que requiere cada caso de auditoría por ser cada examen por lo cual cada auditor debe poseer un lenguaje técnico, el auditor puede ser considerado un rival o critico de las personas que no realizan un buen trabajo debido a los posible errores que se pueden encontrar en las distintas áreas de la empresa.

OPORTUNIDAD DE INFORMACIÓN

La auditoria operativa es orientada al futuro con beneficios de una mayor eficiencia, eficacia y economía empresarial.

Los informes escritos por auditoria operativa no son muy distintos de los emitidos en otros tipos de auditoría, pues aplican las mismas reglas, el informe debe ser realista, claro, conciso, contacto y persuasivo.

2.4.3 TIPOS DE AUDITORIA OPERATIVA

En 1996, ARENS ALVIN Y LOEBBECKE JAMES, constituyen tres tipos de auditorías operativas que posiblemente se relacionan con el control interno en la eficiencia y efectividad para establecer el desarrollo armónico dentro de la empresa que se mencionan a continuación:

FUNCIONALES

Es un medio para establecer las actividades de un negocio como funcional o de producción.

ORGANIZACIONALES

Se trata de la organización, departamento, sucursal y demás organizaciones, el plan de organización, métodos empleados para la coordinación de las actividades del negocio o empresa.

COMETIDOS ESPECIALES

Surge de la solicitud explícita por parte de la administración se puede mencionar la causa por la poca efectividad de un sistema, la posibilidad de fraudes dentro de una división y pocas recomendaciones de costos.

2.4.4 FASES DE LA AUDITORIA OPERATIVA

PLANEACION

Permite evaluar todos los procesos de la organización determinando un compromiso con la empresa para obtener suficiente información sobre la estructura y Control Interno permitiendo observar a eficiencia que conlleva la institución.

ACUMULACION Y EVALUACION DE LA EVIDENCIA

El control interno y los procedimientos operativos que lleva a cabo el auditor es importante reunir toda documentación e inclusive la del cliente y la observación que se lleva a cabo en la empresa para llegar a una conclusión objetiva y razonable.

REPORTES Y SEGUIMIENTO

El reporte son las evidencias encontradas por el auditor mediante el apoyo de los papeles de trabajo y el seguimiento son las recomendaciones del auditor al gerente, funcionarios o terceras personas que pertenecen a la empresa.

2.5 MARCO CONCEPTUAL

Para un mejor entendimiento del presente trabajo es necesario citar el significado de varios términos en donde detallamos a continuación:

Actividad.-Conjunto de operaciones o tareas que son ejecutadas por una persona o unidad administrativa como parte de una función asignada.

Consistencia.-Utilización de principios contables año a año de modo que los estados financieros sean sucesivos y comparables.

Control Interno.-Medidas utilizadas por un negocio con el fin de proteger los recursos contra desperdicios, fraude, promoviendo precisión, confiabilidad cumplimiento de las políticas, y la eficiencia de las operaciones.

Dictamen.-el dictamen del auditor contiene una clara expresión de opinión escrita sobre los estados financieros como un todo.

Examen.-Indagación y estudio que se hace acerca de las cualidades y circunstancias de una cosa o de un hecho.

Evidencia.-Representa la comprobación de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoria, es un elemento para fundamentar juicios y conclusiones del trabajo

Fraude.-Acto intencional por uno o más individuos dentro de la administración, empleados, o terceros dando un resultado erróneo de los estados financieros.

Hallazgos.-Son asuntos que llaman la atención del auditor y que en su opinión deben comunicarse a la entidad, representan deficiencias importantes que podrían afectar en forma negativa su capacidad para registrar, procesar, resumir y reportar información

Independencia.-Norma de auditoría que prohíbe a los contadores públicos expresar una opinión sobre los estados financieros de una empresa a menos que la entidad lo autorice.

Informe de auditoría.- Comunicación de hallazgos de auditoría a terceras personas.

Integridad.-El auditor debe ser recto, honrado con el proceder en la auditoria.

Métodos.- Procedimiento que se sigue en las ciencias para hallar la verdad y enseñarla.

Objetividad.-No ser subjetivo es decir no dejarse influenciarse por un tercero.

Papeles de trabajo.-Son evidencias reunidas por los auditores para mostrar el trabajo que han hecho, métodos y procedimientos que han seguido y a las conclusiones que han llegado.

Procedimientos de control.-Políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad.

Planeación. Estrategia general la cual detalla la naturaleza, tiempos, y extensión de la auditoría esperada.-

Programa de auditoría. Instrucciones planeadas por la empresa para los auxiliares involucrados, como un medio para controlar la ejecución del trabajo.

Riesgo de auditoría.-Se refiere a la posibilidad de que los auditores no modifiquen su opinión cuando los estados financieros están materialmente errados se reduce la reunión de evidencia.

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Preguntas Científicas- Hipótesis

¿Cuáles son los procedimientos conceptuales y de organización que son guía para aplicar la auditoria operativa a la empresa LA LUCERIA?

¿Cuál sería la estrategia factible para evaluar en forma eficaz el cumplimiento de los objetivos, metas propuestas a la empresa LA LUCERIA?

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS PREGUNTAS CIENTÍFICAS O VARIABLES

<u>HIPÓTESIS</u>	<u>VARIABLES</u>	<u>INDICADORES</u>	<u>INDICES</u>	<u>INSTRUMENTOS</u>
¿Cuáles son los procedimientos conceptuales y de organización que son guía para aplicar la auditoria operativa a la empresa LA LUCERIA?	<p>INDEPENDIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Auditoria Operativa 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Evaluar la estructura organizacional ❖ Revisión de los procesos, manual de funciones y el cargo asignado. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cantidad de personas. ❖ Documentación a ser verificada. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Observación ❖ Entrevistas
¿Cuál sería la estrategia factible para evaluar en forma eficaz el cumplimiento de los objetivos, metas propuestas por la empresa LA LUCERIA?	<p>DEPENDIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Estrategias metodológica 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Preparar procesos, esquemas. ❖ Determinación de funciones del personal. ❖ Guías para los objetivos ❖ Evaluación posibles falencias 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Gestión administrativa ❖ Estructura organizacional ❖ Revisión de las metas propuestas ❖ Procedimientos de las actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Observación directa ❖ Entrevista ❖ Entrevista ❖ Observación

ELABORADO: Blanca Guilcatoma P.

Fuente: Criterio de la autora

3.3 DISEÑO METODOLÓGICO

3.3.1 Tipo de Investigación

La Investigación es el conocimiento científico, mediante la aplicación de métodos permite examinar, verificar, corregir el tema a aplicarse para la obtención de resultados claros y puntuales.

Durante el desarrollo de la **investigación bibliográfica** en lo referente a la teoría y la ideología de diferentes autores se admitió el fundamento científico para realizar la aplicación de la Auditoria Operativa a la empresa LA LUCERIA.

A través de la **investigación de campo** se accedió a la observación directa en lo referente a la realidad de los movimientos laborales y administrativos de la empresa.

La investigación del proyecto propuesto por la autora es **DESCRIPTIVA** se detalla en forma legible las actividades desarrolladas por la empresa LA LUCERIA, enfocado a la administración se encuentra el incumplimiento de los procesos administrativos y su estructura organizacional la cual se pudo observar según el acercamiento directo y percepción de información.

Es **Correlacional o explicativo**, se puede analizar los problemas que tiene la empresa y analizarlo para llegar a conclusiones y recomendaciones.

Para ello aplicaremos la investigación **NO EXPERIMENTAL** puesto que no hace falta el control de los hechos relevantes en la investigación siendo el trabajo recopilado los mismos que fueron de ayuda para el desarrollo de la Auditoria Operativa.

3.3.2 METODOLOGIA

Al establecer el tipo de investigación no experimental en el proyecto basándose en un nivel descriptivo cualitativo porque me permitirá evaluar el incumplimiento

de la estructura organizacional, los procesos y políticas en la empresa LA LUCERIA estableciendo así el poder alcanzar las metas y objetivos planteados por la entidad las mismas que evitarán el desorden en la estructura organizacional de la entidad en las funciones y actividades que realiza el personal, como gran apoyo y fundamento de la investigación y conocimiento se basa en argumentos o evidencias es decir en un apoyo documental de varios autores y tecnológica como el internet relacionados al tema la cual me permitió determinar que la investigación es **EXPLORATORIA** porque me permite conocer más halla de lo que se manifiesta el por que no se cumplen con todo los procedimientos administrativos entre otros , y que pasará en el futuro si no se cumple con los establecido.

3.3.3 UNIDAD DE ESTUDIO

En la investigación se toma como referencia al personal que labora en la administración y personas afines al departamento conformada por: la Gerente, administrativos, venta y personas para evaluar la muestra los mismos que se detallan a continuación:

ESTUDIO ADMINISTRATIVO	ENTREVISTADOS
Gerente	1
Administración	1
Ventas	1
TOTAL ADMINISTRATIVO	3

El trabajo realizado esta encaminada a la eficiencia y eficacia del personal y los procesos administrativos y a un buen desempeño laboral.

3.3.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS

Para que la información sea confiable la autora ha utilizado métodos y técnicas investigativos como son:

METODOS TEORICOS

Método Inductivo.- Es un proceso vasado de lo particular a lo general la información concreta del desempeño laboral de cada área laboral.

Método Deductivo.-Se refiere a la síntesis y análisis de lo general a lo particular en si el tema enfocado al proceso administrativo enfocado a la aplicación de la auditoria operativa.

Método Analítico.- Se aplica este método para analizar e interpretar los problemas presentados en la empresa LA LUCERIA.

Método sintético.-Mediante esquemas sintetizar los procesos aplicarse en la auditoria operativa.

TECNICAS INVESTIGATIVAS

Entrevista.- Es un elemento que utiliza el investigador verbalmente a una segunda persona con el objetivo de obtener la información sobre la conducta, experiencias, funciones entre otras en la empresa para ello se aplica al departamento administrativo.

Observación.- Es una técnica aplicada directamente se observa detalladamente a simple vista lo que sucede en la empresa lo realiza la autora.

3.3.5 Posibles Alternativas de Interpretación de resultados.

La información obtenida de la entrevista se procederá al análisis detallando la información descriptiva como la interpretación de la misma para ello se toma en cuenta al departamento administrativo para la entrevista: gerente, administradora, vendedor.

4. MARCO ADMINISTRATIVO

4.1 Recursos

Institucionales

- Empresa LA LUCERIA Corrientes Argentina
- Biblioteca Universidad de la Cuenca del Plata

Recursos Humanos

- Investigador
 - Guilcatoma Blanca
- Director de Tesis
 - Cdr. Jorge Omastott

Recursos Tecnológicos

- Computadoras(internet)
- Material de oficina
- Pendraiw (Flash Memory)
- Impresora
- Fotocopias

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

Recursos Financieros

El presente recurso financiado por la autora del proyecto de tesis en pesos

Argentinos se detalla a continuación:

DETALLE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
SUMINISTROS Y MATERIALES			
Cuaderno	1	4.50	4.50
Biromes	2	1.50	3.00
Lápiz	1	1.50	1.50
Fotocopia de Documentos	7	0.25	1.75
Impresión y anillado de la tesis	366	0.35	128.10
MOVILIZACIÓN Y TRANSPORTE			
Transporte			60.00
SUBTOTAL			198.85
IMPREVISTOS			70.00
COSTO TOTAL DE LA TESIS DE GRADO EN PESOS ARGENTINOS			268.85

El presente trabajo de investigación se financiará con el aporte total de la autora

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

4.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Nº	Meses y Semanas Actividades	ABRIL 2010				MAYO 2010				JUNIO 2010				JULIO 2010			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
		1.	Aprobación del proyecto de tesis														
2.	Revisión del anteproyecto de tesis																
3.	Entrega del primer capítulo																
4.	Corrección del primer capítulo																
5.	Entrega del segundo capítulo																
6.	Corrección del segundo capítulo																
7.	Entrega del tercer capítulo, corrección y defensa de la tesis																

CAPITULO III

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN BASE A LA APLICACIÓN DE ENTREVISTAS A LA GERENTE Y A LA ADMINISTRADORA DE LA EMPRESA “LA LUCERIA CORRIENTES ARGENTINA”

5. DIAGNOSTICO DE LA PROPUESTA

5.1 INTRODUCCION

El presente capitulo está enfocada a la aplicación de la auditoria operativa estableciendo la información sobre la eficiencia en el cumplimiento de la estructura organizacional ,los objetivos, sistemas, procedimientos administrativos, las tácticas para solucionarlos detectando las posibles falencias o desviaciones en forma eficiente presentando conclusiones y recomendaciones facilitando a la empresa la consecución de planes, manuales, estructuras y objetivos que se mantengan dentro de la administración de la empresa para su efectivo funcionamiento.

Para la aplicación de la investigación, se concurrió a la colaboración cordial y amable de la Arq. Marina Bernes, conjuntamente con su personal a cual se realizo la entrevista dirigida, los mismos que aportaron con la información suficiente para realizar el presente proyecto de tesis.

5.1.1 BREVE RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA

“LA LUCERIA”CORRIENTES ARGENTINA

La empresa LA LUCERIA formo parte como sucursal de ELECTRO JUNIN SRL bajo la dirección del Sr. Capitanich desde Julio de 1994 hasta 1998, en la Avenida 3 de Abril 633 Corrientes Argentina C.P 3400 dedicada a la venta de materiales eléctricos.

El negocio inicia sus operaciones independientemente desde Abril de 1998 hasta la actualidad la empresa LA LUCERIA tiene su propio local bajo la dirección de la Gerente Arq. Marina Bernes siendo su principal sitio en la Avenida 3 de abril 686 Corrientes Argentina C.P 3400 brindando su servicio de Asesoramiento profesional en la Iluminación decorativa, profesional, industrial y vía pública, el número telefónico de la empresa 03783-423077 Fax 03783- 423077 el horario de atención al público es de 08H00-12H00 y de 16H00-20H00.

Correo electrónico:

- laluceria@gmail.com
- laluceria@gigared.com

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

MISION

“LA LUCERIA”

- Ofrecer una amplia gama de iluminación con asesoramiento profesional permitiéndole al cliente conocer los múltiples beneficios de la iluminaria solucionando el problema en su hogar, oficina, locales comerciales entre otros.

VISION

“LA LUCERIA”

- Ser una institución de reconocido prestigio, líder en la prestación de los productos y servicios a nivel nacional.
- Recrear sus servicios y productos dependiendo de las necesidades de la sociedad, tecnología e iluminaria.

OBJETIVOS

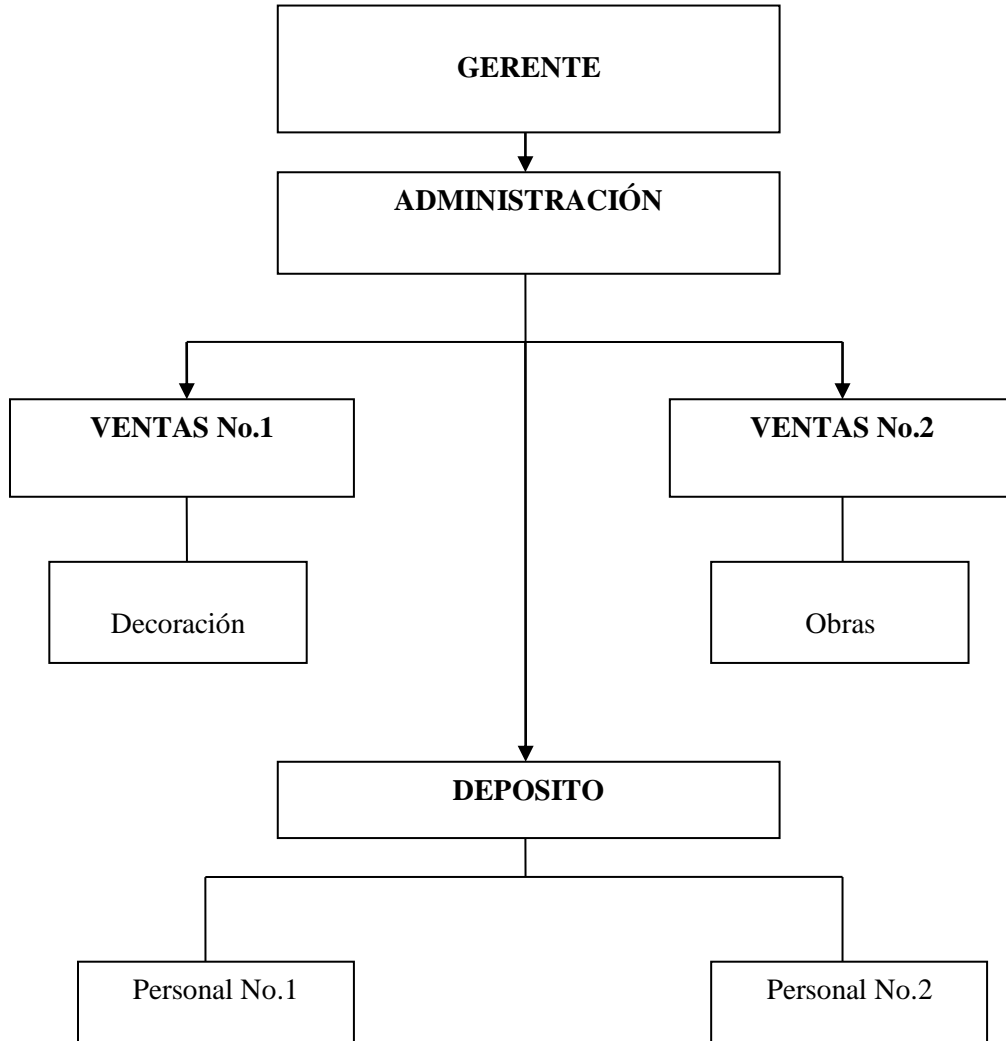
“LA LUCERIA”

Los objetivos de la empresa “LA LUCERIA” son los siguientes:

- Fomentar y promover el asesoramiento profesional en la iluminación decorativa, profesional e industrial en su departamento, oficina y demás lugares que requieran una iluminación perfecta.
- Proporcionar servicios de calidad para que la persona este satisfecha con el objeto adquirido por el negocio.
- Mantener y optimizar personal capacitado en la decoración, obras y todo lo que requiera la sociedad para dotar un servicio de calidad.
- Fomentar la unión del personal e interactuar en diferentes cargos en el negocio.

5.2 ESTRUCTURA ACTUAL DE LA EMPRESA

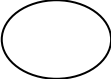

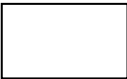



“LA LUCERIA” CORRIENTES ARGENTINA



5.3 ANALISIS DE LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO


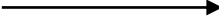
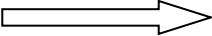


5.3.1 SIMBOLOGIA UTILIZADA EN EL FLUJO DIAGRAMA DE LOS PROCESOS.

La simbología permite conocer el tipo de actividad o tarea que se realiza y la función que se realizara

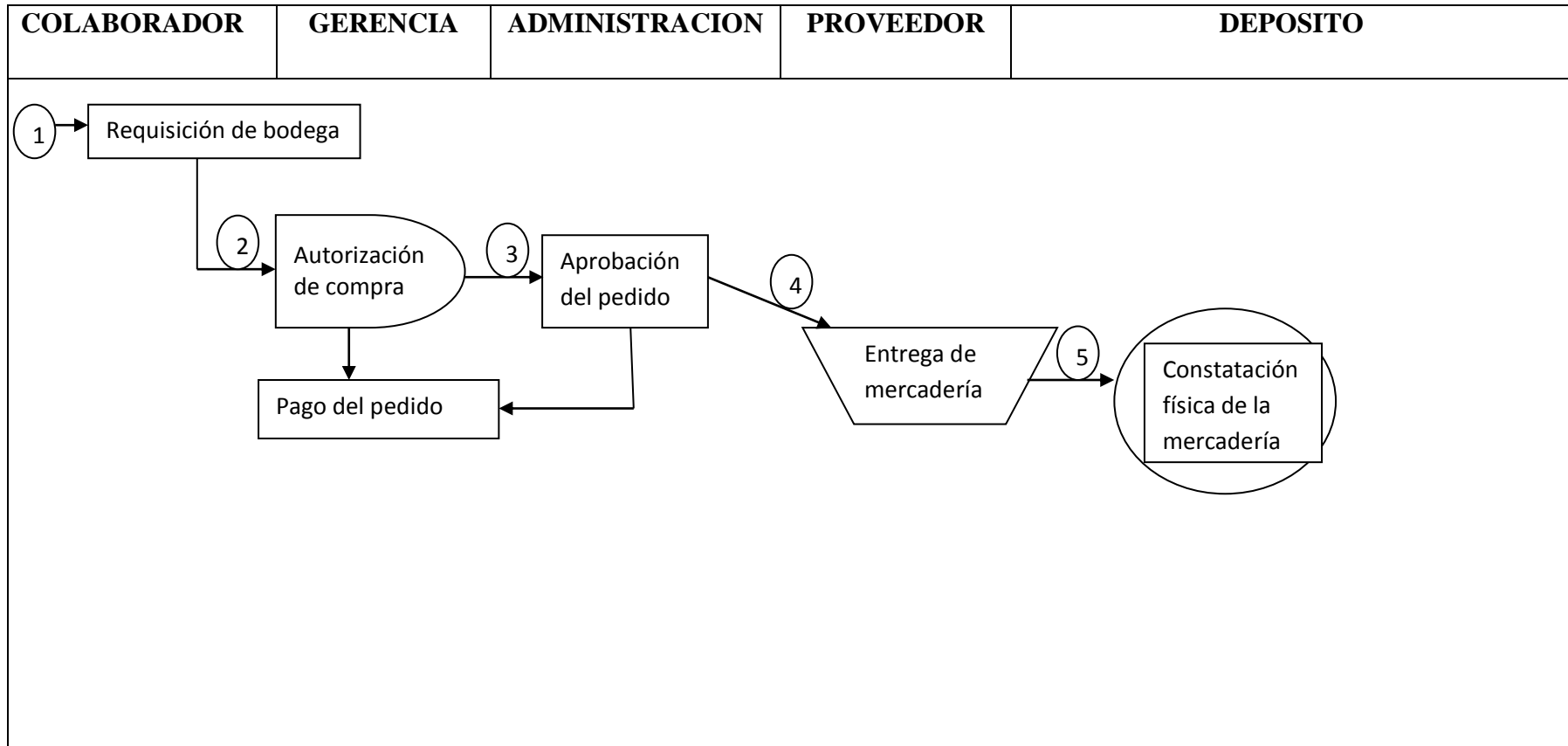
SIMBOLO	DESCRIPCION
	ENTRADA
	INICIO O FINAL
	ACTIVIDAD
	DOCUMENTACION O CONSULTA
	CONECTOR O CONEXION
	REALIZACION DE UNA ACTIVIDAD CONTRATADA
	ANALISIS DE SITUACION Y TOMA DE DECISION

UTC CONVENIO UCP

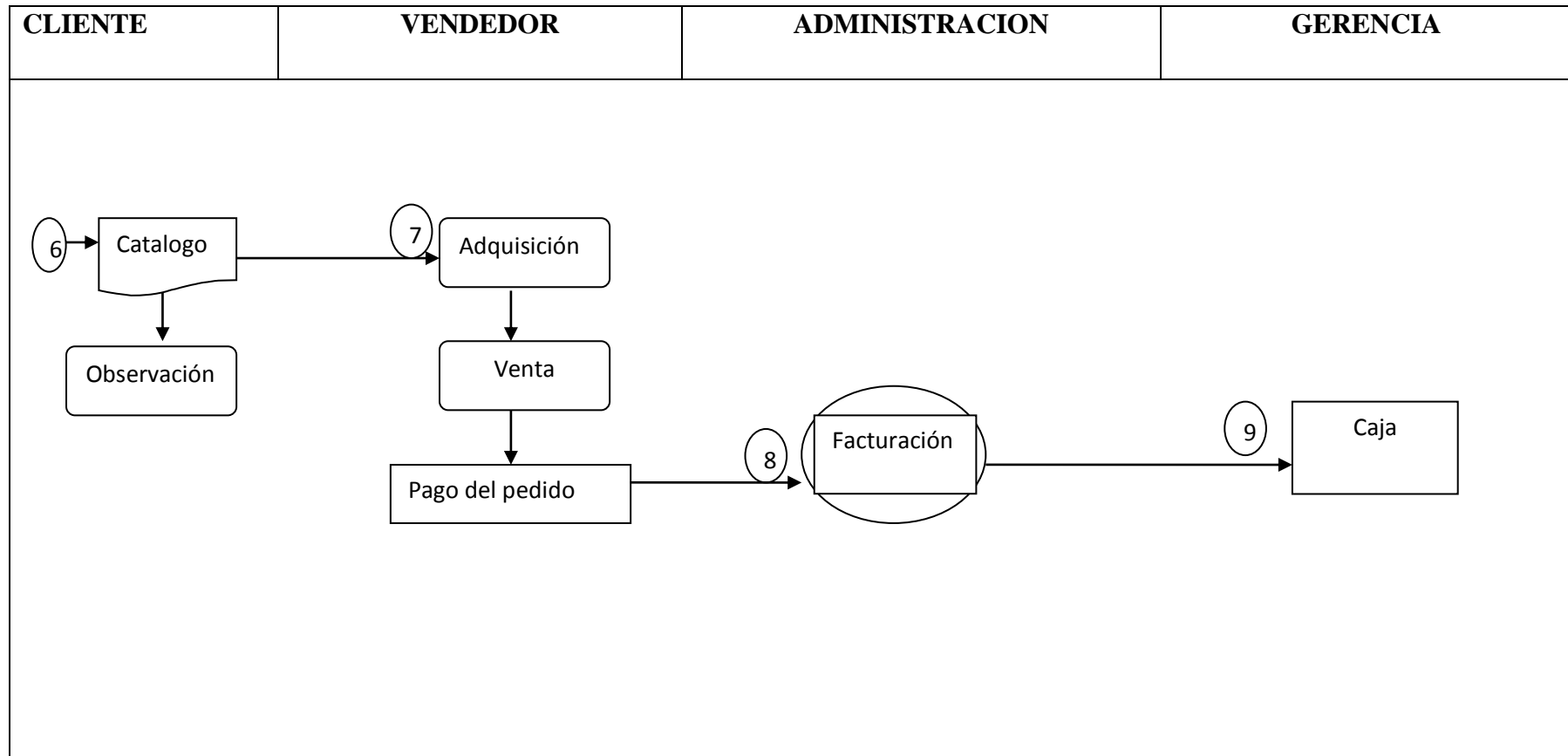
“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

	OPERACIÓN CONBINADA
	INDICACION FLUJO DEL PROCESO
	TRANSPORTE
	DEMORA
	ARCHIVO

5.3.2 FLUJOGRAMA DE COMPRA DE MERCADERIA



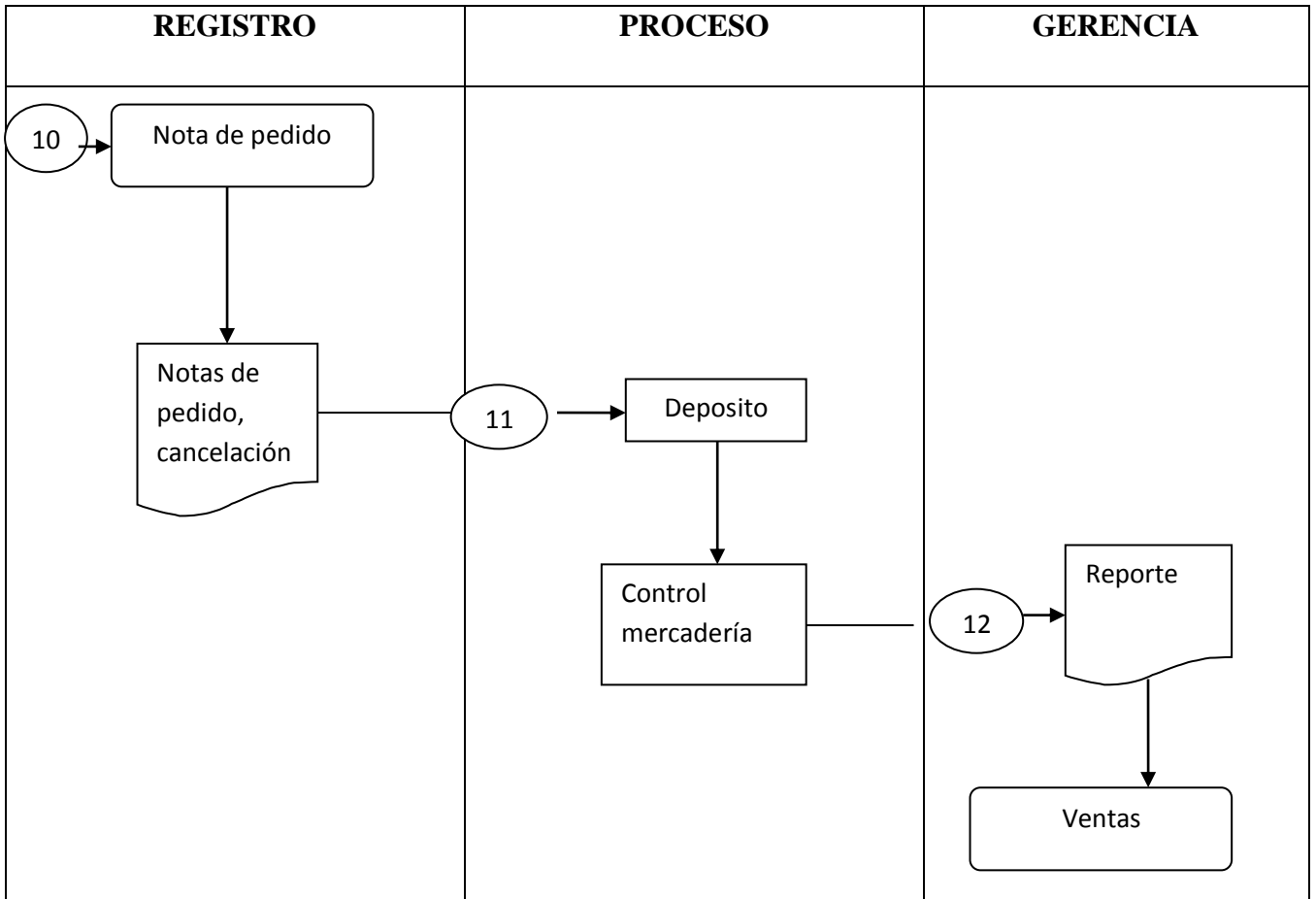
5.3.3 FLUJOGRAMA DE VENTA DE MERCADERIA



FLUJOGRAMA DE PROCESOS

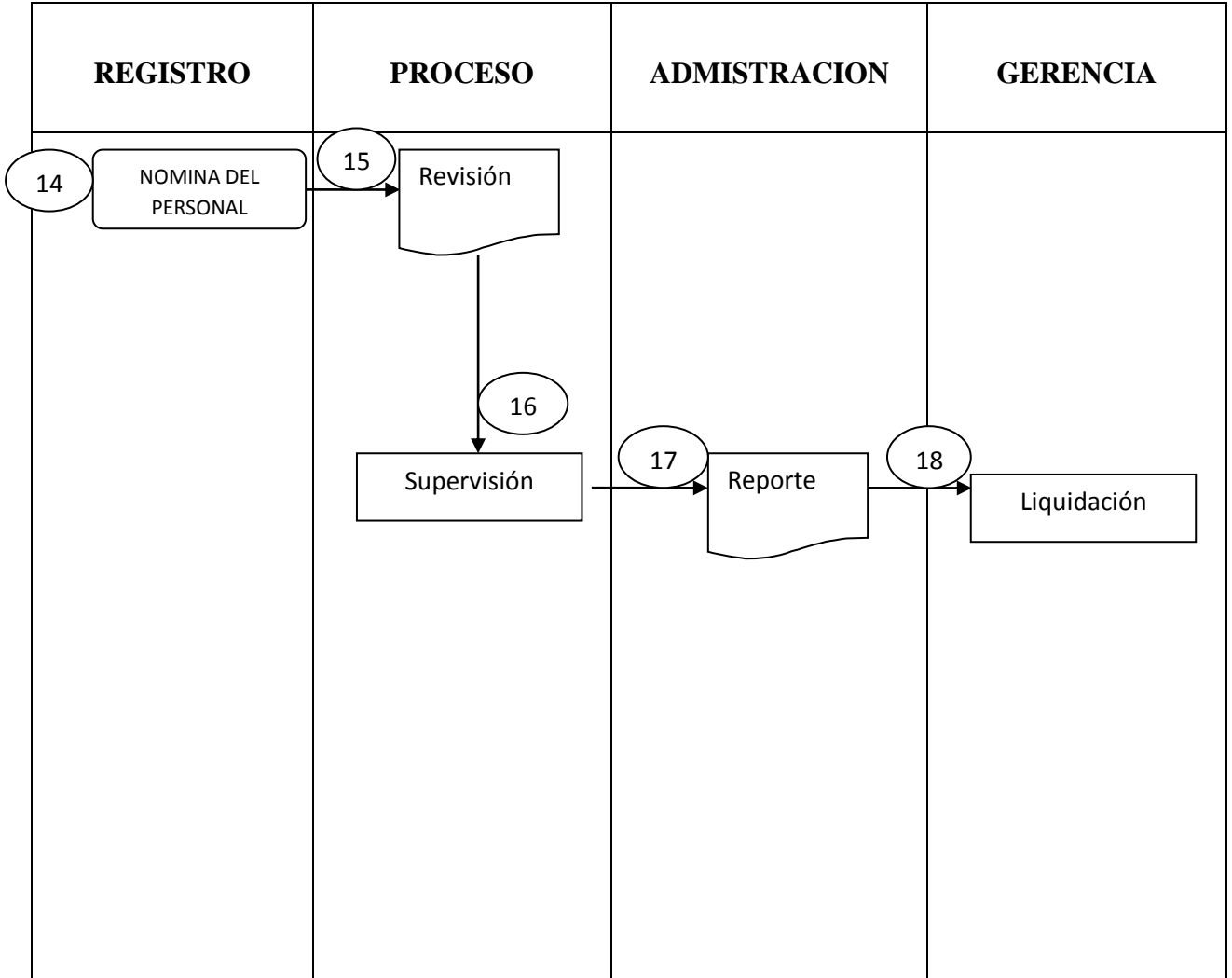
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

5.3.4 CONTROL INTERNO



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

5.3.5 LIQUIDACION Y PAGO DE HABERES DEL PERSONAL



Análisis e interpretación de los resultados de las entrevistas al personal de la empresa “LA LUCERIA” Corrientes- Argentina.

RESULTADOS DELAS ENTREVISTAS APLICADA AL PERSONAL DE LA LUCERIA CORRIENTES –ARGENTINA.

GERENTE DE LA LUCERIA

Luego de realizar la investigación de campo dentro de la empresa “LA LUCERIA“; se logro optimizar las siguiente versiones que se detallan a continuación:

Se determino que la empresa en la actualidad trabajan 6 personas las mismas que son suficientes para la Laceria supo manifestar la Arq. Marina Bernes, según la autora en la empresa es necesario que se incremente el personal por lo menos 2 personas entre ellos un contador o un auxiliar contable interno para que lleve toda la documentación en los referente a tributación, rol de pagos, estados financieros, balances de comprobación, ingresos y egresos y demás información para la obtención del estado actual de la empresa en lo referente al valor de la utilidad o en el caso de pérdidas económicas y cuando solicite información el Gerente o terceras personas pueda acceder fácilmente a la documentación archivada de ingreso y salida de la mercadería y en lo económico.

En la LUCERIA no se cuenta en si con un organigrama estructural por lo que cada persona realizada cada función como es la administradora, propietaria, puede vender la mercadería, por lo que cada persona es indispensable en el negocio, la

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

autora considera la aplicación de la Auditoria Operativa dentro de la empresa la Lacería la cual le permitirá medir la eficiencia y eficacia de cada proceso administrativo y por lo general su organigrama estructural.

Mediante la aplicación de la entrevista y la estadística descriptiva se supo conocer que existen errores en la delegación de funciones por lo que es una empresa pequeña y con pocos años de ser dependiente de otra empresa por lo que no se determina el organigrama estructural y es necesario una constancia que determine sus respectivas funciones o responsabilidades del personal.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Al haber analizado e interpretado los resultados de las entrevistas a las personas que laboran en la empresa LA LUCERIA la autora detalla las siguientes conclusiones:

- La empresa “LA LUCERIA”, no tienen escrito un manual de funciones, una estructura organizacional, misión, visión, políticas actualizadas por ser un negocio que cuenta con pocos años de experiencia de ser dependiente de otra empresa, lo que ocasiona el desconocimiento de las funciones del personal que labora en el negocio.

- Se identifico que no existe una manera formal de trabajo se lo realiza por experiencia o por tiempo de trabajo.

- En bodega no existe un inventario actual de stock de mercadería por cuanto existe objetos que ya no se vende o a su vez están rotos o falta algún instrumento para que sea complementado lo cual dificulta la cantidad real o actual que cuenta el negocio para realizar sus actividades.

- El personal que labora en LA LUCERIA no cuenta con un control de asistencia y el horario de ingreso y salida del personal.

RECOMENDACIONES

- Es recomendable que la visión, misión, objetivos, políticas de “LA LUCERIA” sean escritas y conocida por todas las personas que requieran saber sobre el mismo, por lo que es importante para los clientes conocer cuáles son sus ideas, metas o propósitos planteados en el presente y futuro.

- Es necesario que el negocio cuente con un organigrama estructural alternativo escrito, ya que le permitirá al personal establecer sus funciones y una comunicación integra viable y oportuna en todo el personal y coordinar conjuntamente las actividades realizadas.

- La empresa debe actualizar la lista de los proveedores más importantes para que la mercadería se distinga rápidamente al momento que se encuentre un stock de mercadería.

CAPITULO III

6. PROPUESTA

APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA “LA LUCERIA CORRIENTES ARGENTINA”

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Institución: “LA LUCERIA CORRIENTES ARGENTINA”

Dirección: Avenida 3 de abril 686 Corrientes Argentina C.P 3400

Email :

- laluceria@gmail.com
- laluceria@gigared.com

6.2 JUSTIFICACION

- En la actualidad es importante realizar la Auditoria operacional en la empresa, porque le permite identificar de una manera oportuna los problemas, deficiencias y riesgos que dificulta el desarrollo y crecimiento de la empresa a su vez propone soluciones adecuadas y recomendaciones para eficientes trabajos e informar sobres el incumplimiento, todo en busca de la mejora continua mediante la eficiencia, eficacia, efectividad, economía, equidad, excelencia y valoración de la mercadería.
- De la investigación desarrollada evidenciamos que es importante en toda empresa ,en especial la de Argentina y de Ecuador, es la administración porque es el pilar principal, se refiere a todos los niveles de estructura organizacional examina y valora la calidad de directores, funciones evitando que se origine falencias permitiéndonos de esta manera proveer los recursos; reduciendo costos, eliminando desperdicios y pérdidas de

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

tiempo innecesarias por eso nos ayuda a conocer bajo que sistemas está trabajando la empresa de acuerdo a su realidad.

FUNDAMENTACION

La empresa es comercial de ente económico de organización que cuenta con recursos financieros, humanos, tecnológicos y materiales siendo su actividad la compra y venta de mercadería o producto terminado para beneficio de la sociedad y de sus utilidades.

La investigación propuesta sobre la aplicación de una auditoria operativa a la empresa LA LUCERIA es de gran interés de guía y objetividad porque le ayudara mediante un escrito a tener un conocimiento más amplio sobre la estructura organizacional, funcional de la empresa y sobre un manual de funciones teórico de fácil aplicación en la cual se utilizo recursos humanos, materiales, tecnológicos, la cual le brindara la oportunidad de ampliar su cobertura de comercialización en diferentes sucursales y por ende nacionalmente.

El presente trabajo de investigación se caracteriza por ser distinta a las investigaciones existentes por ser una empresa con pocos años de ser dependiente de otra empresa.

Se considera que el proyecto es factible por lo que se conto con el apoyo del personal y en especial de su gerente para el desarrollo del presente trabajo.

OBJETIVO GENERAL

Implementar los niveles administrativos en el “LA LUCERIA” a través de la aplicación de manual de funciones orgánico y funcional alternativo, que le permita desempeñar sus actividades eficientemente.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Aportar un conocimiento amplio sobre la administración en lo referente a su organizacional.
- Proporcionar una información considerable como una herramienta indispensable para el alcance de sus objetivos y metas propuestas.

APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

- La propuesta aplicada es un manual funcional que es un instrumento o documento de trabajo en la cual se detallan las responsabilidades, tareas, atribuciones, deberes y funciones del personal que labora en la empresa el mismo que servirá como guía.

PROPOSITO

- Especificar los niveles de organización que identifiquen las relaciones de autoridad coordinación, supervisión, control, evaluación y rendición de cuentas sobre el estado de situación la empresa.

MANUAL DE FUNCIONES

- La organización es la estructura técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos humanos, económicos, administrativos con el fin de lograr su máxima eficiencia y eficacia.
- De acuerdo al Orgánico Estructural propuesto para “LA LUCERIA” de CORRIENTES ARGENTINA, se establece la siguiente jerarquización, relación de dependencia y coordinación y funciones lo siguiente:

GERENTE GENERAL

MISION

- Orientar, dirigir, tomar las decisiones y lograr el cumplimiento de los objetivos, metas propuestas y guiar al grupo de trabajo con aptitudes y actitudes que conduzca la efectividad de la empresa.

RELACION DE DEPENDENCIA Y COORDINACION

No tiene dependencia debido a que es un negocio pequeño que cuenta con ingresos propios de familia y por ende solo tiene relación con el estado solo para cancelar sus impuestos.

FUNCIONES:

- El Gerente actúa como autoridad funcional sobre el resto de áreas o cargos administrativos, operacionales controla las actividades de la empresa.
- Disponer las tareas, políticas y objetivos individuales para cada área.
- Selecciona el personal adecuado para la contratación proporcionando una capacitación para las tareas a realizarse y cumplir con las necesidades existentes y a su vez el despido del mismo.
- Ejercer un liderazgo dinámico para la ejecución de planes y estrategias determinadas.
- Vigilar y motivar las actividades de los empleados positivamente con un ambiente armonizado.
- Revisar seguidamente la ejecución y la comparación de resultados reales con el control de gestión.
- Es la imagen de la empresa en el ámbito nacional provee de contactos y relaciones empresariales con el objetivo de establecer negocios a largo plazo.
- Su objetivo principal es el de crear un valor agregado en base a la compra y venta de objetos o servicios que ofrece, maximizando el valor de la empresa.
- Implementar una estructura administrativa con elementos necesarios para el desarrollo de los planes de acción.
- Mantiene contacto continuo con proveedores, en busca de nuevas tecnologías de objetos y materiales para la compra y venta.

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

- El gerente es la persona autorizada a firmar los cheques, notas de remito, pedido y varia documentación que requiera ser firmada por el principal de la empresa.
- Cualquier transacción financiera mayor como obtención de préstamos, cartas de crédito, asignación de créditos a clientes, etc. deben contar con su aprobación.
- Supervisa al Gerente Financiero, Gerente de Operaciones, administrativos en el caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por las gerencias que el designe en áreas específicas de acción.
- Delegaciones específicas se realizarán a través de memorándum

ADMINISTRADOR

MISION

- Planificar, organizar, Dirigir y controlar el negocio del cual este participa con responsabilidad, interdisciplinario y competente en el bien común de la empresa con miras de cooperación y generando calidad ética en su labor.

RELACION DE DEPENDENCIA Y COORDINACION

- Tiene coordinación con la autoridad principal es decir el gerente para la planificación y la relación con las distintas áreas o departamentos (gerencia, ventas, bodega).

FUNCIONES:

- Un administrador debe ser el representante de planificar las necesidades operativas y estrategias en especial en recursos disponibles en relación a los objetivos el cual le ayudara a la empresa aun mejor desempeño.
- Analizar si la organización es correcta la misma que se establecerá las diferentes responsabilidades del personal.
- Dirigir los respectivos objetivos, propósitos, metas de manera a lograr conseguir motivación y participación del personal de la empresa.
- Ser capaz de resolver creativamente los problemas, corregir los errores y seguir adelante.
- Controlar la verificación de los parámetros fijados se cumplen y si se corrigen las posibles desviaciones de lo planificado por la empresa.
- Velar por el cumplimiento planificado de las normas, leyes y reglamentos de la entidad.
- Responsabilizarse de la buena inversión y recaudación de los recursos económicos y a su vez debe transmitir la información a las distintas áreas de la entidad.
- Tomar bajo su responsabilidad y administración general las áreas de ventas, bodega y demás departamentos que requiera supervisión a su vez es una captador de información se a escrita o verbal.

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

- Autorizar la entrega de suministros, materiales y mercadería para la venta y llevar registros para su mejor control.
- Informar al gerente de las novedades importantes que existieran en la mercadería en la compra y venta.
- Proponer un programa de mantenimiento preventivo y correctivo de de la mercadería en bodega.
- Es el responsable del personal e informará al gerente o si existiera el departamento de Jefe de Recursos Humanos cualquier situación anómala que se produzca con ellos.
- Presentar informes mensuales de la asistencia para el pago.

VENDEDOR

MISION

Proveer la venta de mercadería necesaria disponible al cliente mediante los precios asignados por la empresa y con ética profesional, proporcionando una solución a sus necesidades.

RELACION DE DEPENDENCIA Y COORDINACION

Se puede mencionar que en la LUCERIA la función administrativa como en ventas va tienen relación es decir en ventas, costos, stock de mercadería.

FUNCIONES:

- Examinar cuales son los clientes potenciales para la distribución de ventas.
- Evaluar las necesidades primordiales de los clientes.
- Programar el trabajo en ventas y cobranza, anticipando los objetivos de cada gestión.
- Vender la mercadería que determine la empresa.
- Entregar la documentación necesaria al cliente que abalice la compra de la mercadería y el plazo para su devolución por falla o por cambio.
- Ofrecer la mercadería de venta a los precios y condiciones determinados por la empresa e informar al cliente las novedades sobre los mismos.
- Respetar las respectivas funciones al que fue designado en ventas.
- Complementar con formularios y procedimientos para el registro de las ventas.
- Ejecutar tareas para la realización de cobranza en función de cumplir con las metas fijadas en los presupuestos..
- Mantener a los clientes informados sobre novedades, posibles demoras de entrega o cualquier otro tipo de cambio de la mercadería.
- Acudir a las reuniones de trabajo que fuera acordado por el gerente.
- Colaborar con la propagación de la mercadería.
- Asesoramiento técnico al comprar la mercadería a los clientes.
- Ser el vínculo activo entre la empresa y el cliente como gestión de nuevas adquisiciones de mercadería.
- Llevar un control detallado de las operaciones, e informar a la empresa sobre la opinión del cliente sobre la mercadería adquirida.
- Diseñar un informe sobre reclamos y novedades de sus clientes.
- Colaborar con la administración mediante la documentación del cliente y la venta de la mercadería.
- Asistir a las reuniones o cursos de capacitación que la empresa convoque.

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

- Actuar como instructor de otros vendedores cuando la Empresa se lo solicite.

BODEGA O DEPÓSITO

MISION

Controlar la mercadería de ingreso y salida mediante la documentación, facturación, remito de los proveedores de las cuales se adquirieron la mercadería, notificando el estado actual de existencias coordinando con administración el stock de mercadería.

RELACION DE DEPENDENCIA Y COORDINACION

El área administrativa, ventas y bodega tiene relación directa porque es la encargada de presentar las notificaciones de mercadería y en base a ello se realiza el pedido para su venta y luego para su registro del mismo.

FUNCIONES:

- Recibir, revisar y controlar toda la mercadería que llega a la empresa.
- Determinar el estado máximo y mínimo de bienes en bodega.

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERÍA”

- Atender y revisar la mercadería para la venta.
- Mantener bodega limpia y ordenada.
- Asistir a los llamados del área que está a su cargo
- Informar y presentar un informe sobre la mercadería con desperfecciones.
- Aplicar normas de seguridad para el control de la mercadería.

INFORME DE LA AUDITORIA OPERATIVA

➤ **Para: GERENTE “LA LUCERIA”**

REF: “LA LUCERIA”	No. Informe: 10-2010
Departamento : Administrativo	Fecha de inicio: 07 - 05 – 2010
Unidad de Negocios: Iluminación	Fecha de terminación : 19 - 06 – 2010

CONTROL Y MANEJO GERENCIAL

Según los hallazgos encontrados se detalla que no existe un manual de funciones escrito para la asignación de funciones, al ser un negocio con pocos años de experiencia para lo cual se propone implementar un manual de funciones.

Aspectos Generales.

Alcance:

La autora realizo su revisión mediante la entrevista realizada el 07 de Mayo del 2010.

Manuales de Políticas y Procedimientos.

Hallazgos

- En la empresa no existe políticas escritas en la actualidad.

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

- No se encontró un manual donde se detallan las funciones del personal.

Riesgo:

El trabajo que realiza el personal es en base a la experiencia o por la oportunidad de brindarles a las personas a tener un empleo por lo que se puede tomar decisiones equivocadas.

Recomendaciones:

- Elaborar un manual de funciones el cual propone la autora como guía para la empresa la cual es necesario que se vaya actualizando por lo que es un documento inicial que puede variar por ser un negocio pequeño con próximo a desarrollarse y sería necesario dar a conocer al personal.

DOCUMENTACION

Hallazgos

- No existe una contadora quien sea la encargada de realizar toda documentación, pago de impuesto y documentos adicionales a la contabilidad.

Recomendaciones:

- Por ser un negocio pequeño cuenta con los servicios profesionales de una contadora externa la cual maneja toda documentación referente a pagos y demás documentación, sería necesario a futuro contratar la colaboración de una contadora interna para mayor confiabilidad de la información, y obtener beneficios de poseer toda documentación a cada momento que requiera el gerente o para la realización de auditorías posteriores.

BODEGA

Hallazgos:

- La mercadería cuenta con un stock de mercadería pero requiere ser actualizada

Riesgo:

- Que se adquiriera mercadería ineficiente o sobre producción en bodega e inclusive innecesaria.

Recomendaciones:

- Es recomendable que se realice un inventario actual para conocer que mercadería dispone la empresa y cuál sería necesario comprarla con ello obtendría la empresa mejores utilidades y menor mercadería almacenada en bodega.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Citada

- B.MEIGS WALTER,” Principios de auditoría”, Edición No.3, 1998, pág.24.
- KELL WALTER G.,PH.D CPA Y. ZIEGLER RICHARD E,PH.D.,” Auditoría Moderna “Edición No.2,México, 1997,pág .4
- CEPEDA GUSTAVO, “Auditoría Y Control Interno”, Edición No.2, 1994, pág.5, 10, 253,264.
- PATRICIO ANDINO, “Investigación Social”, Edición No.2, 1992, pág.95-97.
- COMITÉ INTERNACIONAL DE PRÁCTICAS DE AUDITORÍA, “Normas Internacionales de Auditoría”, Edición No2, 1994, pág.110-119.
- ENRIQUE FOWLER NEWTON, “Auditoria Aplicada”, Segunda Parte Tomo I, Edición Macchi, 1995, pág.57-61.
- Antonio J. LATTUCA Y CAYETANO A. MORA, “Manual de Auditoria”, Edición 10ma, Abril 2004, pág.38, 47, 51, 74, 85, 110, 146,491.
- ALVIN A. ARENS, JAMES K. LOEBBECKE “Auditoría un Enfoque Integral”, Edición No6, 2004, pág.123.
- JUAN MADARIAGA GOROCICA, ”Manual práctico de auditoría “, Edición No2, 2003, pág.8.
- WALTER G. KELL,PH.D CPA y Richard E. ZIEGLER,PH.D.,D “AUDITORÍA MODERNA “EDICIÓN No.2 ,1988, pág.10-18.

Consultada

- UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI “Tesis de una auditoria administrativa”

Postulantes: Pérez maría

Jácome Ivonne

Año 2004-2005

Documentos Electrónicos

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fudocs/fin1/tecaudito.htm>

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/ahaa.htm>

<http://www.proyectosfindecarrera.com/que-es-una-auditoria.htm>

<http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/defigaud.htm>

<http://www.agapea.com/Teoria-y-practica-de-la-auditoria-l-n18523i.htm>

<http://www.geocities.com/gehg48/AAant.html>

<http://www.agapea.com/Teoria-y-practica-de-la-auditoria-l-n18523i.htm>

http://www.geocities.com/miguelalatrisha/EL_AUDITORYNORMAS.htm

http://www.geocities.com/miguelalatrisha/LA_AUDITORIA.htm .

<http://www.monografias.com/trabajos32/auditoria/auditoria.shtml>

http://www.geocities.com/miguelalatrisha/ETICA_PROFESIONAL.htm .

<http://www.contraloria.gov.ec/Normativa/MANUAL%20AUD-GESTION%202.pdf>

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

ANEXOS

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

ENTREVISTA REALIZADA A LA GERENTE DE LA EMPRESA “LA LUCERIA” CORRIENTES – ARGENTINA

Nombre : Arq. Marina Bernes

Cargo : Gerente

Fecha: Jueves, 29 de Mayo del 2010

Hora: 17: 00 a 18: 05

Lugar: “LA LUCERIA”

Objetivo: Establecer la preparación de papeles de trabajo para la iniciación de la Aplicación de la Auditoria Operativa, fijando en si las necesidades especificas para un buen manejo de la estructura organizacional, procesos administrativos y en si la eficiencia y eficacia que debe realizar la empresa.

1.-¿En la empresa se han llevado a cabo la realización de auditorías? Cree que es importante realizar una auditoría operativa para detectar las posibles falencia e irregularidades y la eficiencia y eficacia de la documentación?

No se ha realizado por ser una empresa pequeña con pocos años y es importante la realización de la auditoria operativa para tener un conocimiento, más a fondo sobre la eficiencia y eficacia en la realización del trabajo.

2.-¿Como se encuentra estructurada o conformada la “LA LUCERIA”?

En la actualidad está conformada de seis personas puesto que es un negocio que tiene pocos años de ser dependiente de otra empresa en este caso de ELECTRO JUNIN.

- 1 Gerente
- 1 Administrador
- 2 Ventas (decoración y obras)
- 3 Deposito

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

3.- ¿Cual es la política de la “LA LUCERIA”?

La mercadería se le entrega en buenas condiciones al consumidor es decir probada para que no exista reclamos y si lo existe el tiempo es de una semana si el objeto esta algo desperfecto.

4.-¿ El personal solo desempeña una sola función?

El trabajo es colaborativo todos desempeñan toda función todo el personal es indispensable.

5.- ¿Cuenta con un sistema Stock permanente “LA LUCERIA”?

La “LA LUCERIA” cuenta por el momento con un sistema contable Tango la cual facilitar el trabajo de todos los que laboran en el negocio.

6.- ¿Como se encuentra conformado el departamento contable?

En la actualidad no cuenta con una contadora interna pero si externa que lleva toda la información para el pago de impuestos, trámites legales entre otra documentación adicional.

7.-¿Que persona se encuentra a cargo de la documentación?

La persona a cargo es la Srta. Susana Meilan encargada de Administración es quien lleva toda documentación y la quien entrega a la contadora, adicional cada persona por ejemplo del depósito y de ventas tienen sus anotaciones de ingreso y salida de mercadería.

8.-¿Que comprobantes sustentan la compra y venta del objeto o producto?

Los comprobantes son: facturas, nota de remito, nota de pedido, cuenta corriente.

9.- ¿En que horario labora el personal y si su labor es fuera del mismo, es reconocido por la empresa?

El personal labora de 8H00 A 12H00 y de 16H20 por lo general se respeta el horario de trabajo y si es el caso es de 30 minutos más.

10.-¿Que problemas ha visto en el transcurso de las actividades del negocio?

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

Los problemas que ha tenido es el stock guardado en bodega que no tiene un inventario total de los objetos por ello no les permite conocer la cantidad en el depósito.

11.- ¿Existe un Control Interno en el Departamento Administrativo?

No existe por lo que cada persona desempeña por lo general diversas funciones como por ejemplo: la administradora puede vender la mercadería a las personas.

12.-¿Cuales son los proveedores de la “LA LUCERIA” ?

Los pedidos se realizan en las provincias de Buenos Aires, Rosario, Córdoba y se adquieren objetos de las exposiciones que existan en cada provincia.

13.-¿Como se realizan los pedidos para el negocio?

El pedido depende del proveedor hay unos que hay que hacer un deposito y le dan la mercadería, otros tienen hasta 30 días de pago plan depende del monto, bonificaciones.

14.-¿Como se realizan los pagos al comprar el objeto de iluminación?

El cliente elige el pago al contado si es a crédito 1 a 6 o de 1 a 3 pagos depende de la tarjeta, maquinita 1 pago con visa 6 pagos.

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

ENTREVISTA REALIZADA ADMINISTRATIVA DE LA

“LA LUCERIA” CORRIENTES – ARGENTINA

Nombre: Sra. Susana Meilan

Cargo: Administrativa

Fecha: 17-05-2010

Hora: 11: 15 hs

Lugar: LA LUCERIA

Objetivo: Establecer la preparación de papeles de trabajo para la iniciación de la Aplicación de la Auditoria Operativa, fijando en si las necesidades especificas para un buen manejo de la estructura organizacional, procesos administrativos y en si la eficiencia y eficacia que debe realizar en el negocio.

1.-¿Cuál es su horario de trabajo?

La función de administrativa trabaja en el horario comercial de 8 horas.

2.-¿Qué tareas cumple usted en este negocio?

Es la persona en cargada en relación directa con la contadora confecciona libros IVA compras, IVA en ventas, depósitos bancarios.

3.-¿ Las personas que laboran en este negocio están bajo su supervisión ?

No, se encuentran el personal está a cargo de la Arq. Mariana Bernés quien es la persona que contrata el personal.

4.- ¿Cuenta con un sistema contable “LA LUCERIA” o un sistema que guie el control de la documentación?

Si, cuenta con un sistema contable que es el TANGO en donde se ingresa la información sobre las compras y ventas de la mercadería.

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

5.-El negocio cuenta con un manual, políticas, leyes, funciones o documentación alguna del control laboral.

Si cuenta con manual.

6.- ¿Qué justificativo presenta usted de la inasistencia de un trabajador?

Si la falta es justificada se la presenta a la contadora para realizar la correspondiente notificación en la liquidación salarial; si correspondiere.

7.-¿Si trabajan fuera del horario existe una bonificación adicional?

Si, por lo general no se trabaja adicional al horario.

8.- ¿Cómo lleva el cliente a cabo el pago de la mercadería?

Contado– efectivo; tarjetas, cheques

9.-¿Por lo general la documentación que lleva usted a quien lo envía para el pago de impuestos en lo relacionado a la contabilidad ?

Para la realización del pago de impuestos lo realizo yo como administradora.

10.-¿Qué criterio tiene usted sobre un administrador?

Lo principal para que un administrativo cumpla a cabalidad su función es el acceder en cuanto a documentación se refiere.

11.- Se le delegan funciones adicionales?

No, se delegan funciones adicionales a las funciones.

12.- ¿Realiza una evaluación para satisfacción o necesidad que requiere el cliente?

Si, mediante el producto que lo requiera.

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

ENTREVISTA REALIZADA VENDEDORA DE LA EMPRESA

“LA LUCERIA” CORRIENTES – ARGENTINA

Nombre: Sra. Aymara Paz

Cargo: Vendedora encargada de la decoración.

Fecha: 17-05-2010

Hora: 10:45

Lugar: LA LUCERIA

Objetivo: Establecer la preparación de papeles de trabajo para la iniciación de la Aplicación de la Auditoria Operativa, fijando en si las necesidades específicas para un buen manejo de la estructura organizacional, procesos administrativos y en si la eficiencia y eficacia que debe realizar en el negocio.

1.-¿Qué tareas cumple usted en este negocio?

Durante el lapso de 3 años y medio su trabajo ha sido el Asesoramiento de Iluminación, decoración, caja.

2.-¿ La mercadería que se vende lleva algún control ?

Si, lleva un control mediante la anotación de código, descripción u precio.

3.- ¿Cuenta con un sistema contable “LA LUCERIA” o un sistema que guie el control de la documentación de ventas?

Si, cuenta con el sistema Tango encargado de la facturación.

4.- ¿Qué justificativo presenta usted al realizar la venta de la mercadería?

Por lo general el justificativo de la venta de la mercadería es la factura.

5.-¿Si trabajan fuera del horario existe una bonificación adicional?

No se trabaja fuera del horario.

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

6.- ¿Si el cliente requiere una mercadería y no existe en LA LUCERIA que alternativas usted le da al cliente?

El cliente puede optar por concurrir a otro comercio o también encargar la mercadería especialmente para el cliente.

7.- ¿Para la venta de la mercadería tiene alguna capacitación permanente?

Por lo general no se realiza la capacitación.

8.- El negocio cuenta con un manual de funciones o documentación que les permita desempeñar como vendedor?

Existe un manual de funciones, pero no en forma manuscrita.

9.- ¿Tiene un Control existente de mercaderías para la venta?

Si existe el control de la mercadería en la venta y en el depósito.

10.- ¿Qué criterio tiene usted sobre un Vendedor?

El vendedor debe tener un manejo fluido de la mercadería existente, sus precios y además descubrir cuáles son las necesidades del cliente para que estas puedan ser satisfechas.

14.- Se le delegan funciones adicionales a su cargo?

A veces.

15.- ¿Realizan una evaluación para la satisfacción o necesidad que requiere el cliente?

No en forma manuscrita pero constantemente hacemos un seguimiento de si el cliente ha quedado satisfecho.

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

INFORMACION SOBRE DATOS DE LA EMPRESA LA LUCERIA Y LA DOCUMENTACION REVISADA DURANTE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS.

Horario de ingreso

8h00 A 12h00

4h00 A 20h00

Se atiende a la barrita y terminan de atender trabajo colaborativo.

El trabajo es considerado para no cargar el trabajo a otro.

POLITICA: Si la mercadería esta mala se regresa a bodega, pero de la empresa sale probado para que no exista reclamos, se le da una semana de plazo, y si son del interior es decir de afuera de Corrientes se les da el plazo de 15 días o un mes.

Todas las personas como documento adjunto y de apoyo llevan cuadernos con el registro de las actividades que realiza la gente.

En el pedido el 50% tarjeta-----el cliente elige el pago

1-6 pagos 1-3 depende de la tarjeta de crédito con un determinado banco – cuotas

American 3 pagos.

Otras plan de pagos, el cliente se maneja con su tarjeta se financia directamente.

Maquinita 1 pago-visa 6 pagos.

Documentación:

No está sistematizado-factura manual:

- Nota de remito

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

- Cuenta corriente
- Nota de pedido
- Nota de factura
 - a) Responsable inscrito 21%
 - b) No disminuye el IVA

Factura 358

PEDIDOS

Depende del proveedor: hay algunos que hay que hacer un deposito y le dan la mercadería.

Otros: tiene hasta 30 días de pago plan depende del monto de bonificaciones.

Monto de 30.000 pesos.

Si no se pidió la entrega entonces se realiza stock de mercadería.

Le pagan una determinada forma le dice al proveedor si hay descuento para entregar otro negocio, para entrar en la competencia.

Nivel de evolución del negocio algo muy barato para tener un margen muy distinto.

Estructura en el negocio se revisa minuciosamente.

Equilibra el beneficio tiene productos de calidad, prefiere ello antes de tener productos baratos que llenan mas.

Competencia no estructura del negocio de calidad, varia la calidad del producto.

Iluminación lo incorporan al último entonces tienen que buscar gama para ofrecer el mejor producto.

UTC CONVENIO UCP

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA OPERATIVA A LA EMPRESA LA LUCERIA”

Valor agregado que tiene que ingresarle al producto para que se vea de mejor presentación.

Tienen asesoramiento técnico.

Cliente satisfecho –Proveedores que resuelven los problemas.

Diferencia el servicio, el valor agregado del negocio.