



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA C.P.A.

TRABAJO DE TITULACIÓN
TIPO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERAS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TEMA:

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS A ALMACENES
ARTEFACTA EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE
PICHINCHA, PERÍODO 2017.

AUTORAS:

ANA MICAELA BRACHO SÁNCHEZ
ALICIA CAROLINA GONZÁLEZ NARANJO

RIOBAMBA – ECUADOR

2018

PORTADA

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por las Srtas. Alicia Carolina González Naranjo y Ana Micaela Bracho Sánchez, quienes han cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Dr. Alberto Patricio Robalino

DIRECTOR

Ing. Javier Lenín Gaibor

MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Alicia Carolina González Naranjo y Ana Micaela Bracho Sánchez, declaramos que el presente trabajo de titulación es de nuestra autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autoras asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 16 de Noviembre de 2018.

Alicia Carolina González Naranjo

C.I: 060494228-4

Ana Micaela Bracho Sánchez

C.I: 060427660-0

DEDICATORIA

Este trabajo de tesis se lo dedico a Dios por permitirme cumplir tan anhelada meta, que no es más que el resultado de su ayuda. A mis padres y hermanas por brindarme su apoyo incondicional y sus consejos para formarme como una mejor persona. De manera especial dedico este trabajo a mi pequeño hijo Matías por ser la fuente de mayor inspiración para esforzarme diariamente en concluir mi carrera profesional. Finalmente dedico este trabajo a mis familiares por el apoyo brindado y la confianza depositada en mí.

Alicia Carolina González Naranjo.

Al culminar esta etapa del camino, quiero dedicar mi tesis a Dios, mi padre y mi mejor amigo, por haber permanecido cada día a mi lado, y por concederme la dicha de disfrutar de este logro.

A los que han sido mis héroes, mis padres, por su esfuerzo diario y por nunca haber perdido la fe en mí. Finalmente dedico este trabajo al maravilloso ser al que tengo el honor de llamar hermana, por su incondicional amistad y por sus pequeñas y tan valiosas enseñanzas. Son ellos a quienes les debo el vivir este triunfo.

Ana Micaela Bracho Sánchez.

AGRADECIMIENTO

Expresamos un profundo y sincero agradecimiento, principalmente a Dios por permitirnos disfrutar de este logro profesional, de igual manera queremos expresar nuestra gratitud al Dr. Alberto Patricio Robalino y al Ing. Javier Lenín Gaibor, por sus vastos conocimientos e invaluable contribución a la realización de este trabajo, además a todos aquellos maestros que a lo largo de nuestra vida universitaria han enriquecido nuestros conocimientos con sus enseñanzas y nos han formado como futuros profesionales. Extendemos nuestra gratitud al Ing. Vásquez, Ing. Padilla y demás colaboradores de Almacenes Artefacta por brindarnos la apertura para realizar este trabajo. Finalmente reconocemos el apoyo incondicional de nuestros familiares y la confianza puesta en nosotros.

*Ana Micaela Bracho Sánchez.
Alicia Carolina González Naranjo.*

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.1 Formulación del Problema	2
1.1.2 Delimitación del Problema	2
1.2 JUSTIFICACIÓN	2
1.2.1 Justificación Teórica.....	3
1.2.2 Justificación Metodológica.....	3
1.2.3 Justificación Académica	3
1.2.4 Justificación Práctica	3
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo General:	4
1.3.2 Objetivos Específicos:	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	5
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
2.2.1 Auditoría	7
2.2.1.1 Objetivos de la Auditoría.....	7
2.2.1.2 Alcance de la Auditoría	8
2.2.1.3 Importancia de la Auditoría	9
2.2.1.4 Clasificación de la Auditoría	9
2.2.1.5 Etapas de la Auditoría.....	11
2.2.1.6 Pruebas de Auditoría.....	13
2.2.1.7 Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas (NAGAS).....	13

2.2.2 Auditoría de Gestión	14
2.2.2.1 Gestión Empresarial.....	15
2.2.2.2 Importancia de la Auditoría de Gestión	16
2.2.2.3 Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	17
2.2.2.4 Alcance de Auditoría de Gestión	17
2.2.2.5 Propósito de la Auditoría de Gestión	18
2.2.2.6 Conceptos de las 5 Es: eficiencia, efectividad o eficacia, economía, ética y ecología.	18
2.2.2.7 Indicadores	19
2.2.2.8 Indicadores de Gestión.....	20
2.2.2.9 Control Interno.....	21
2.2.2.10 Objetivos de Control Interno.....	21
2.2.2.11 Importancia del Control Interno	21
2.2.2.12 COSO II	21
2.2.2.13 Componentes del Método COSO II.....	22
2.2.2.14 Métodos de Obtención y Documentación del Control Interno	25
2.2.2.15 Riesgo en la Auditoría	25
2.2.2.16 Tipos de Riesgo	26
2.2.2.17 Evidencia de Auditoría	26
2.2.2.18 Hallazgos	26
2.2.2.19 Marca de Auditoría	27
2.2.2.20 Papeles de Trabajo	27
2.2.2.21 Programa de Auditoría.....	28
2.2.2.22 Índice de Auditoría	28
2.2.2.23 Archivo	28
2.2.2.24 Informe de Auditoría	29
2.2.3 Inventarios.....	29
2.2.3.1 Diferenciación de Conceptos de Inventarios.	30
2.2.3.2 Propósito de los Inventarios.....	30
2.2.3.3 Importancia de los Inventarios.....	31
2.2.3.4 NIC 2 Inventarios.....	32
2.2.3.5 Tipos de Inventarios.....	33
2.2.3.6 Control de Inventarios	34
2.2.3.7 Variables que afectan al Control de Inventarios	34
2.2.3.8 Objetivos del Control de Inventarios	35
2.2.3.9 Sistemas de Control de Inventarios	36
2.2.3.10 Métodos de Control de Inventarios.....	36

2.2.3.11 Administración de Inventarios.....	37
2.2.3.12 Costos de Inventarios.....	39
2.2.3.13 Políticas de Manejo de Inventarios.....	40
2.2.3.14 Gestión de Stocks.....	41
2.2.4 Logística y Gestión de Almacenamiento	42
2.2.4.1 Funciones Logísticas.....	42
2.2.4.2 Funciones y actividades del Almacén.....	43
2.2.4.3 Clasificación de Almacenes.....	44
2.2.4.4 Manejo de Bodegas.....	44
2.2.4.5 Organización de los Productos en las Bodegas	45
2.2.4.6 Diseño de Almacenes y Equipos	46
2.2.4.7 Clasificación de las Mercaderías	48
2.3 IDEA A DEFENDER.....	48
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	49
3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	49
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	50
3.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	50
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	51
3.6 RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	52
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	64
4.1 TÍTULO.....	64
4.2 ARCHIVO PERMANENTE	64
FASE I - A: Planificación Preliminar	70
4.3 ARCHIVO CORRIENTE	95
FASE I - B: Planificación Específica.....	98
FASE II: Ejecución de Auditoría de Gestión.....	121
FASE III: Comunicación de Resultados.	144
CONCLUSIONES.....	161
RECOMENDACIONES.....	162
BIBLIOGRAFÍA	163
ANEXOS	166

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. Dimensión a medir.....	20
Tabla 02. Simbología de los Diagramas de Flujo.....	25
Tabla 03. Marcas de Auditoría	27
Tabla 04. Clasificación de Almacenes.....	44
Tabla 05. Género de los empleados.	52
Tabla 06. Edad de los empleados.....	53
Tabla 07. Calidad del Control de Inventarios.	54
Tabla 08. Existencia de Políticas y Lineamientos	55
Tabla 09. Planificación de Adquisición de Inventarios.	56
Tabla 10. Constataciones Físicas.	57
Tabla 11. Frecuencia de Constatación Física.....	58
Tabla 12. Bodega adecuada de almacenamiento.	59
Tabla 13. Existencia de un sistema informático.	60
Tabla 14. Funciones y Responsabilidades del Personal de Bodega.	61
Tabla 15. Existencia de Supervisión y Control de Procesos.....	62
Tabla 16. Existencia de un Manual de Procedimientos.	63
Tabla 17. Funcionarios Principales del Área de Inventarios	88
Tabla 18. Recursos a emplear.	93
Tabla 19. Cronograma de Auditoría	94
Tabla 20. Cuestionario de Control Interno para Filosofía de la Gestión de Riesgos....	100
Tabla 21. Cuestionario de Control Interno de Integridad y Valores Éticos.....	101
Tabla 22. Cuestionario de Control Interno de Estructura Organizacional.....	102
Tabla 23. Cuestionario de Control Interno de Asignación de Autoridad y Responsabilidad.....	103
Tabla 24. Cuestionario de Control Interno de Establecimiento de Objetivos.	104
Tabla 25. Cuestionario de Control Interno de Identificación de Eventos.....	105
Tabla 26. Cuestionario de Control Interno de Evaluación de Riesgos.	106
Tabla 27. Cuestionario de Control Interno de Respuesta al Riesgo.	107
Tabla 28. Cuestionario de Control Interno para Políticas y Procedimientos.....	108
Tabla 29. Cuestionario de Control Interno de Controles Específicos de la Entidad. ...	109
Tabla 30. Cuestionario de Control Interno para evaluar Señalización y Seguridad.	110
Tabla 31. Cuestionario de Control Interno para Instalaciones y Almacenamiento.	111

Tabla 32. Cuestionario de Control Interno de Procesos de Despacho de Mercadería. .	112
Tabla 33. Cuestionario de Control Interno de Información y Comunicación.	113
Tabla 34. Cuestionario de Control Interno de Monitoreo y Supervisión.....	114
Tabla 35. Matriz de Resumen por Componentes del COSO II	115
Tabla 36. Matriz de Análisis FODA	123
Tabla 37. Matriz de Correlación FO.....	124
Tabla 38. Matriz de Correlación DA.	125
Tabla 39. Matriz de Prioridades.....	126
Tabla 40. Perfil Estratégico Interno.	128
Tabla 41. Perfil Estratégico Externo.....	129
Tabla 42. Hoja de Procesos de Despacho de Mercadería.	130
Tabla 43. Hoja de Procesos de Recepción de Mercadería.	131
Tabla 44. Flujograma de Proceso de Despacho de Mercadería.	132
Tabla 45. Flujograma de Procesos de Recepción de Mercadería.	133
Tabla 46. Matriz de Evaluación de Instalaciones Eléctricas.	134
Tabla 47. Matriz de Evaluación de Señalización.....	135
Tabla 48. Hoja de Indicadores.	136
Tabla 49. Hoja de Hallazgos.....	139

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.	14
Gráfico 2. Proceso de la Auditoría de Gestión.	15
Gráfico 3. Análisis ABC.	38
Gráfico 4. Género de los empleados.	52
Gráfico 5. Edad de los empleados.	53
Gráfico 6. Calidad del Control de Inventarios.	54
Gráfico 7. Existencia de Políticas y Lineamientos.	55
Gráfico 8. Planificación de Adquisición de Inventarios.	56
Gráfico 9. Constataciones Físicas.	57
Gráfico 10. Frecuencia de Constataciones Físicas.	58
Gráfico 11. Bodega Adecuada de Almacenamiento.	59
Gráfico 12. Existencia de un Sistema Informático.	60
Gráfico 13. Funciones y Responsabilidades del Personal de Bodega.	61
Gráfico 14. Existencia de Supervisión y Control de Procesos.	62
Gráfico 15. Existencia de un Manual de Procedimientos.	63
Gráfico 16. Organigrama General de Artefacta S.A.	86
Gráfico 17. Ubicación de las Oficinas de Almacenes Artefacta.	87
Gráfico 18. Ubicación de la Bodega Sierra – Centro de Almacenes Artefacta.	88
Gráfico 19. Filosofía de la Gestión de Riesgos	100
Gráfico 20. Integridad y Valores Éticos.	101
Gráfico 21. Estructura Organizacional	102
Gráfico 22. Asignación de Autoridad y Responsabilidad.	103
Gráfico 23. Establecimiento de Objetivos	104
Gráfico 24. Identificación de Eventos.	105
Gráfico 25. Evaluación de Riesgos.	106
Gráfico 26. Respuesta al Riesgo.	107
Gráfico 27. Políticas y Procedimientos.	108
Gráfico 28. Controles específicos de la Entidad.	109
Gráfico 29. Señalización y Seguridad.	110
Gráfico 30. Instalaciones y Almacenamiento	111
Gráfico 31. Proceso de Despacho de Mercadería.	112
Gráfico 32. Información y Comunicación.	113

Gráfico 33. Monitoreo y Supervisión.	114
---	-----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. RUC de Artefacta.	166
Anexo 2. Registro Mercantil.	168
Anexo 3. Encuesta.	169
Anexo 4. Evidencia Fotográficas.	171

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se enfoca en realizar una auditoría de gestión de inventarios a Almacenes Artefacta en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, período 2017; mediante la aplicación de las fases del proceso de auditoría, tendiente a la determinación del nivel de uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia, economía y ética. Como parte de la metodología del trabajo se evaluaron los procesos de control interno, la administración y la gestión en el área de inventarios; paralelamente, se utilizaron datos acerca de los ítems que corresponden al inventario, sistema de control y al manejo de compras y ventas; también se utilizaron técnicas como: encuestas aplicadas al personal del área de inventarios, entrevistas realizadas a los principales funcionarios, la observación, y la revisión documental; a su vez se extrajo datos e información del objeto de estudio y del entorno real de la empresa. Entre los resultados más significativos se identificaron: devoluciones de inventario, inconsistencias en las constataciones físicas, insuficiente espacio físico, así como inadecuadas señales de almacenaje y poca visibilidad en señales de seguridad. Por lo que se han planteado recomendaciones como: adoptar acciones preventivas y correctivas a fin de disminuir el riesgo presente en los procesos y actividades de control de inventarios, así como exigir el cumplimiento de la normativa interna y externa a la que la empresa está sujeta.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>
<AUDITORÍA DE GESTIÓN> <INVENTARIOS> <STOCK> <LOGÍSTICA>
<ALMACENAMIENTO> <QUITO (CANTÓN)>

Dr. Alberto Patricio Robalino.

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The following investigation's objective to perform an inventory management audit of Almacenes Artefacta in Quito city, Pichincha province, 2017; through the application of the phases of the audit process, aimed at determining the level of use and application of resources under parameters of efficiency, effectiveness, economy, and ethics. As part of the work methodology, the processes of internal control, administration, and management in the area of inventories were evaluated; At the same time, data was used about the items that correspond to the inventory, control system and the management of purchases and sales; Techniques were also used such as surveys applied to personnel in the inventory area, interviews with key officials, observation, and documentary review; At the same time, data and information were extracted from the object of study and from the real environment of the company. Among the most significant results were identified: inventory returns, inconsistencies in physical findings, insufficient physical space, as well as inadequate storage signals and poor visibility in safety signals. Therefore, recommendations have been made such as: adopting preventive and corrective actions in order to reduce the risk present in inventory control processes and activities, as well as to demand compliance with the internal and external regulations to which the company is subject.

Key Words: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>
<MANAGEMENT AUDIT> <INVENTORIES> <STOCK> <LOGISTICS>
<STORAGE> <QUITO> (CANTON)>

INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Gestión constituye un examen sistemático, objetivo y detallado realizado bajo el criterio profesional de un auditor, con el fin de emitir un informe debidamente sustentado que determine por medio de hallazgos el grado de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología con los que se administra los recursos de la empresa auditada en relación al cumplimiento de los objetivos institucionales. En consecuencia a lo anteriormente mencionado se propuso la ejecución de una Auditoría de Gestión de Inventarios a Almacenes Artefacta en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, período 2017; desarrollado mediante la evaluación de procesos administrativos, haciendo uso de técnicas como indicadores, cuestionarios y entrevistas, basados en leyes y normas de auditoría que fundamentan la auditoría.

La presente Auditoría de Gestión de Inventarios está comprendida en tres fases, siendo la primera fase la planificación, por medio de la cual se pudo establecer un diagnóstico de la situación actual de la empresa, a su vez haciendo uso del modelo COSO II y la aplicación de cuestionarios de control interno se logró detectar ciertas falencias significativas para el proceso de auditoría. Dentro de la fase de ejecución se desarrollaron una serie de programas y herramientas de análisis que permitieron llegar a determinar los resultados de la Auditoría.

Finalmente se emitió un informe final de auditoría, donde se expresa la opinión profesional por parte del auditor, detallando los hallazgos de mayor relevancia, las conclusiones y recomendaciones, el mismo que se constituye como una guía para el mejoramiento de la gestión de inventarios de la entidad.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

AUDITORÍA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS A ALMACENES ARTEFACTA EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERÍODO 2017.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el sector que comercializa electrodomésticos cuyo componente crítico son los inventarios, se hace imprescindible una administración eficiente y eficaz debido al volumen y complejidad de operaciones que se manejan.

Una de las empresas pioneras y líderes en la comercialización de muebles, electrodomésticos, y otros productos de línea blanca, es ALMACENES ARTEFACTA, presente en las principales ciudades del territorio nacional. Esta empresa pertenece a la multinacional UNICOMER desde el año 2011, convirtiéndose en la segunda posición en el top of mind de los consumidores nacionales.

Realizado un breve diagnóstico, se ha podido determinar una serie de problemáticas que vienen caracterizando el normal desarrollo de sus actividades diarias, a saber:

El inventario de Almacenes Artefacta presenta la ruptura de stock en algunos productos antes del período de abastecimiento durante temporadas de alta demanda, debido a la falta de un control adecuado de existencias, lo que ocasiona reiterativas pérdidas de ventas.

Existen constantes devoluciones de inventario a la bodega, particularmente en lo que respecta a las especificaciones de los productos solicitados en las notas de pedido desde los puntos de venta a la bodega central, debido a un deficiente control en el proceso del despacho de mercaderías, lo que ocasiona incurrir en reiterativos costos de transporte y estibaje.

Es notorio el sobreabastecimiento de inventarios de artículos informáticos y electrónicos, debido a una deficiente gestión en la adquisición de mercadería, lo que ocasiona la acumulación de productos en bodega que pueden considerarse obsoletos y la pérdida del margen de ganancia, y estos artículos deben ser ofertados para que puedan ser vendidos.

Se presentan inconsistencias, descuadres entre el inventario físico existente en la bodega y los saldos de inventarios que refleja el sistema originados en el proceso de despacho y

recepción, desde y hacia las demás sucursales generan, por la falta de control en los procesos de devolución de los transportistas, ocasionando pérdida de la mercadería.

Finalmente, es evidente la ausencia de una adecuada rotulación y señales de seguridad en el área de almacenamiento de inventarios, que permita identificar de forma rápida y precisa las diferentes líneas de electrodomésticos, tanto en: mercadería en ruta, en proceso de recepción e inventario en planta, lo que provoca desorganización en la clasificación, custodia e identificación de inventarios.

Todos los problemas citados anteriormente, tenían su origen en la falta de una Auditoría de Gestión de Inventarios a Almacenes Artefacta en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, que permita determinar el nivel de uso y aplicación de los recursos empresariales bajo parámetros de eficiencia, eficacia, ética y economía, a fin de ayudar a sus directivos a mejorar la toma de decisiones a nivel empresarial.

1.1.1 Formulación del Problema

¿De qué manera la realización de una Auditoría de Gestión de Inventarios a Almacenes Artefacta en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, período 2017, incide en el nivel de uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia, ética y economía?

1.1.2 Delimitación del Problema

Objeto de estudio: Auditoría

Campo de acción: Auditoría de Gestión

Aspecto: Indicadores de gestión (eficiencia, eficacia, ética y economía)

Temporal: 2017

Espacial: Almacenes Artefacta, área de inventarios.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Durante los últimos años el avance tecnológico en el sector de los electrodomésticos ha tenido un nivel de crecimiento de grandes proporciones, mejorando su calidad, tamaño y funcionalidad; estos cambios han incidido de manera directa en la producción y comercialización. En este sentido la toma de decisiones relacionada con la gestión de

inventarios resulta fundamental, debido a la magnitud de artículos que manejan las firmas comercializadoras, de ahí que la presente investigación se justifica desde las siguientes perspectivas:

1.2.1 Justificación Teórica

Desde la parte teórica, la presente investigación se justificó su emprendimiento, ya que permitió aprovechar todo el referente teórico existente sobre auditoría y muy particularmente sobre auditoría de gestión, de reconocidos autores y tratadistas, contenido en libros, revistas especializadas, investigaciones, artículos científicos y linkografía especializada y actualizada, a fin de fundamentar adecuadamente el presente trabajo investigativo.

1.2.2 Justificación Metodológica

Metodológicamente la presente investigación se justificó su realización, ya que se buscó utilizar la mayor cantidad de métodos, técnicas y herramientas de investigación, tendientes a recabar información consistente, pertinente, relevante y suficiente, a fin de que los resultados de este trabajo investigativo, sean los más reales y confiables posibles.

1.2.3 Justificación Académica

Desde la perspectiva académica, el presente trabajo investigativo se justificó su realización ya que se puso en práctica los conocimientos adquiridos durante nuestra formación académica en la ejecución de una Auditoría de Gestión de Inventarios a Almacenes Artefacta en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha; período 2017, paralelamente fue la oportunidad para adquirir nuevos conocimientos como consecuencia de la práctica en la ejecución del citado examen de auditoría; y, sin dejar de ser menos importante, cumplimos con un prerrequisito para nuestra incorporación como nuevas profesionales en Contabilidad y Auditoría de la República.

1.2.4 Justificación Práctica

En la parte práctica, la presente investigación se justificó su realización, ya que se logró ejecutar una Auditoría de Gestión de Inventarios a Almacenes Artefacta en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, período 2017, que incluyó las diferentes fases del proceso de auditoría, partiendo de una adecuada planificación, pasando por una correcta ejecución, hasta llegar a la determinación de resultados con la emisión del informe final

de auditoría con sus principales hallazgos y sus respectivas conclusiones y recomendaciones, documento este último que bien puede convertirse en una importante herramienta de gestión para que los directivos puedan mejorar la toma de decisiones a nivel empresarial.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General:

Realizar una Auditoría de Gestión de inventarios a Almacenes Artefacta en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, período 2017, mediante la aplicación de las fases del proceso de auditoría, tendiente a la determinación del nivel de uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia, ética y economía.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Desarrollar el Marco Teórico, a través de fuentes bibliográficas que permitan la sustentación de forma científica el contenido del trabajo de investigación.
- Estructurar el Marco Metodológico mediante la utilización del método inductivo - deductivo y de técnicas de investigación que permitan la obtención de información consistente y pertinente para el trabajo de investigación.
- Presentar los resultados de la auditoría, a través de la emisión de un informe de auditoría con conclusiones y recomendaciones para reflejar la autenticidad y veracidad de lo analizado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Las referencias investigativas permiten establecer un marco de referencia relacionado con una serie de investigaciones similares realizadas con anterioridad; de este marco parte la investigación y sus conceptos, del cual los investigadores se basan para explicar los resultados obtenidos.

De acuerdo a Barreno A., (2013), en su trabajo de investigación realizado en la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la ESPOCH, denominado Auditoría de Gestión para la optimización de los procesos administrativos del Departamento de Inventarios del Hospital Provincial General Docente Riobamba, Período 2011, concluye que: una auditoría de gestión permite evaluar los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, ya que a través de la evaluación del sistema de control interno se determinan falencias y se identifican oportunidades de mejora, para lograr una administración eficaz. El autor también determina la importancia de conocer la normativa legal de una institución, ya que de este factor depende la fluctuación de riesgo operativo de la entidad.

En la investigación de Izquierdo J., y León J., (2015), perteneciente a la Universidad Politécnica Salesiana, denominado: Auditoría a la Gestión de Inventarios de la Empresa Ecuatoriana de Negocios, ECUNE S.A, en el año 2015; concluyen que la ejecución de la Auditoría de Gestión de inventarios permite evaluar los procedimientos internos y controles que se llevan dentro de la Empresa, haciendo uso de los conocimientos y experiencia del equipo de auditoría, y aplicando técnicas de auditoría como: visitas a las bodegas, observación de procesos, entrevistas con personal, elaboración de cuestionarios para evaluar el control interno, análisis de documentación física, desarrollo de papeles de trabajo y aplicación de muestreo de inventario físico que contribuye significativamente a la identificación de hallazgos, tales como: el incumplimiento de la normativa interna por parte del personal de área de inventarios; falta de capacitación en el manejo operativo y administración de bodegas.

De acuerdo a lo anterior, se puede concluir que la ejecución de una Auditoría de Gestión enfocada al área de inventarios permite que las operaciones y controles se realicen bajo parámetros de eficiencia, eficacia, ética y economía en pos del logro de los objetivos institucionales.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Los mercados más dinámicos para la comercialización de electrodomésticos son Asia, América Latina, África y Medio Oriente, así lo manifiesta Donoso J., (2008), bajo esta premisa es evidente el crecimiento del sector de electrodomésticos, debido a que se observa mayor crecimiento de la actividad económica, el mayor empleo, el aumento del poder adquisitivo y el mayor acceso al crédito que tienen los consumidores, además de la necesidad de sustituir los electrodomésticos viejos por unos nuevos de mayor ahorro energético.

El sector de los electrodomésticos cuenta con subsectores conocidos como líneas, entre ellas está la línea blanca que agrupa a las cocinas, lavadoras, refrigeradoras y demás; la línea café que se refiere a todos aquellos artículos visuales electrónicos como televisores; entre otras líneas está la calefacción eléctrica, fotografía digital, línea informática doméstica, PAE (Pequeños aparatos electrodomésticos) y línea de telecomunicación, la clasificación de las líneas depende de cómo la empresa decide clasificar los artículos que posee.

De acuerdo a Naranjo, M., & Naranjo, J., (2006), la empresa comercial: “Es aquella que se dedica a la compra y venta de mercadería, se caracteriza por no realizar ninguna transformación de los bienes, sino que los comercializa a un precio mayor al de la compra, éste margen se constituye en utilidad o ganancia” (p. 19).

Artefacta es una empresa perteneciente al Grupo Unicomer del Ecuador S.A, enfocada a la comercialización de electrodomésticos, muebles y artículos electrónicos, además cuenta con 26 tiendas en la ciudad de Quito, para poner a disposición de sus clientes una serie de artículos en distintos modelos y marcas.

Los inventarios de una empresa comercializadora representan el activo más importante de las misma, razón por la cual es imprescindible una administración eficiente de los

inventarios; en donde los procesos de ingreso, almacenamiento y despacho se realicen bajo a una gestión enfocada en la eficiencia y eficacia de los procesos.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Auditoría

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

De su parte, Madariaga J., (2004), afirma que: “La auditoría, en general, es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección” (p. 1).

De acuerdo a lo anterior, se puede concluir que una Auditoría se constituye en un proceso de verificación sistemático de los registros e información financiera y administrativa, a fin de asegurar su autenticidad y veracidad, realizada por un auditor con el propósito de emitir su opinión profesional en un informe o dictamen.

2.2.1.1 Objetivos de la Auditoría

De acuerdo a lo mencionado por Blanco Y., (2012), la Auditoría como proceso que pretende evaluar la eficiencia del control interno presenta acorde una serie de objetivos a saber:

- Emitir una opinión profesional e independiente por parte del auditor acerca de los estados financieros que han sido sujetos de examen, verificando su razonabilidad de acuerdo con las normas de contabilidad y demás leyes que le sean aplicables, acumulando evidencia de auditoría que permita determinar que los estados financieros se encuentran libres de errores relevantes.

- Establecer si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. El propósito de esta revisión es proporcionar al auditor una certeza razonable sobre si las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y reglamentos que las rigen.
- Determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y las metas institucionales propuestas por la entidad, así como la eficiencia con la que se han realizados las funciones y tareas que conlleva al logro de la política de la entidad; y,
- Evaluar el control interno, su diseño y aplicación en forma efectiva para el logro de objetivos propuestos.

Se puede concluir que la auditoría persigue varios fines y estos objetivos están íntimamente relacionadas con el tipo de auditoría que se aplica, entre los principales se puede citar:

- Determinar el grado de cumplimiento de las políticas, reglamentos, lineamientos y normativa interna y externa bajo la cual se encuentra regida la entidad.
- Establecer un diagnóstico de las áreas o funciones auditadas a fin de emitir un informe con razonabilidad e integridad de su información.
- Presentar a la alta dirección posibles recomendaciones para el mejoramiento de su gestión como resultado del análisis realizado a la información considerada como evidencia dentro de la auditoría.

2.2.1.2 Alcance de la Auditoría

Según Santillana J., (2013), refiriéndose al alcance de la auditoría, manifiesta que:

El alcance de la auditoría en una organización es amplio e involucra aspectos como los siguientes: revisar y evaluar la eficiencia en las operaciones, la confiabilidad en la información y operativa, determinar e investigar fraudes, las medidas de protección de activos y el cumplimiento con leyes y regulaciones;

involucra también el asegurar apego a las políticas y los procedimientos instaurados en la organización. (p. 11)

Por otra parte Madariaga J., (2004), menciona que:

La auditoría está orientada a presentar un juicio completo de la empresa, lo que abarcaría, además del aspecto contable y financiero, la forma de dirigir la empresa, la capacidad para crear y lanzar nuevos productos así como la implementación actual y futura en los mercados. (p. 16)

Antes de iniciar con el proceso de auditoría, determinar el alcance que se pretenda con la auditoría significa delimitar el tiempo en el que se va a llevar a cabo así como las áreas, procedimientos o funciones que van a ser evaluadas; para lo cual se debe considerar la naturaleza y tamaño de la empresa y la profundidad de la auditoría.

2.2.1.3 Importancia de la Auditoría

La Auditoría es una herramienta primordial de análisis y evaluación, que por medio del uso de técnicas y métodos, le permite al profesional auditor, haciendo uso de sus conocimientos y experticia así como de su experiencia en dicho campo, estar en la capacidad de emitir opiniones y criterios profesionales y a su vez elaborar una serie de recomendaciones, dotando de información que es de gran apoyo para el equipo de trabajo de una organización, que le permitirá establecer acciones correctivas en pos de mejorar la eficiencia en los procesos administrativos, de control y el logro de los objetivos y metas planteados por la organización.

2.2.1.4 Clasificación de la Auditoría

Según Amador A., (2008), establece la siguiente clasificación de la Auditoría:

- **Auditoría Financiera:**

Es el examen y revisión de estados financieros para determinar la razonabilidad, en donde los resultados y opinión del auditor se presentan en un documento final denominado

dictamen, en donde se hace referencia a la situación financiera, estado de resultados, variaciones de capital y cambios en la situación financiera.

- **Auditoría Fiscal:**

Examina el cumplimiento de las obligaciones de la empresa relacionadas con impuestos tributarios y contribuciones, con el propósito de asegurar la correcta aplicación de las manifestaciones fiscales.

- **Auditoría Operacional:**

Determina la eficiencia con la que se desarrollan las operaciones y procesos, sujeta a la normativa contable respectiva. Por lo cual es necesario identificar las metas propuestas, la misión y visión, así como la filosofía de la organización.

- **Auditoría Administrativa**

La auditoría administrativa, representa un examen del proceso administrativo en todas sus fases, examinando planes, objetivos y programas, funciones, procedimientos y operaciones de la empresa y del medio en que se relaciona.

- **Auditoría Informática**

La auditoría informática se encarga de evaluar la organización, funcionalidad e idoneidad de la sistematización de operaciones, así mismo analiza las medidas de seguridad, el tipo de hardware y software utilizado, y el desempeño del recurso humano con que cuenta, con la finalidad de garantizar la calidad de la información.

- **Auditoría Integral**

Comprende un examen conjunto, es decir examina normativas legales, financieras, administrativas, operacionales, de gestión, que tiene un efecto significativo en la toma de decisiones de la entidad.

- **Auditoría Ambiental**

La auditoría ambiental comprende una evaluación técnica de los procesos y actividades de la entidad y su impacto en el medio ambiente y los recursos naturales, con la finalidad de identificar sistemas de prevención de daños ambientales.

- **Auditoría de Calidad.**

Es un examen que se realiza al producto o servicio de la entidad para determinar la conformidad de operaciones y procedimientos que lo constituyen.

- **Auditoría Social**

La auditoría social representa un examen que evalúa las acciones y el compromiso social de la empresa y su relación con la comunidad y su entorno.

- **Auditoría Gubernamental**

La auditoría gubernamental representa una evaluación del manejo de los recursos públicos, analizando la transparencia de los ingresos, erogaciones e inversiones de las entidades públicas, con el propósito de disminuir la corrupción y actividades ilícitas.

En conclusión, la auditoría indistintamente de su clasificación, puede ser aplicada a empresas de distintas naturalezas, permitiendo evaluar controles y procedimientos haciendo uso de los papeles de trabajo diseñados en base al tipo de organización.

2.2.1.5 Etapas de la Auditoría

A criterio de Maldonado M., (2011), establece las siguientes etapas dentro de un proceso de auditoría:

a) Familiarización y planificación

Esta primera etapa permite establecer un primer acercamiento a la entidad, la misma que se recomienda no supere los dos días; incluye una visita preliminar de las instalaciones de la empresa a ser auditada, un conocimiento de las principales actividades y operaciones que se realizan en su interior; así como una breve revisión de la normativa vigente a la

que se encuentra sujeta y un conversatorio con los directivos y jefes de área de la entidad auditada, acerca de temas generales que se tratarán en la auditoría. Esta fase está compuesta por dos tipos de planificación: preliminar y específica.

b) Evaluación del Sistema de Control Interno

Para llevar a cabo esta segunda fase el auditor puede hacer uso de métodos como la aplicación de cuestionarios y flujogramas enfocados a aspectos administrativos, que a su vez permitan diagnosticar las fortalezas y oportunidades de la empresa, de donde posteriormente se podrán identificar posibles hallazgos de auditoría.

La identificación de los riesgos también se consideran como parte de una evaluación del control interno, para lo cual se recomienda hacer uso de metodologías como el Informe COSO en sus diferentes versiones según sea la necesidad, que de cierta forma estandarizan los controles internos y ayuda a mitigar el riesgo, así en el transcurso de esta fase se podrá evaluar la gestión y retroalimentar al auditor.

c) Desarrollo de Hallazgos

Durante esta etapa se determinan los hallazgos de auditoría y los puntos críticos, como resultado del análisis realizado por el equipo de auditoría a los diferentes papeles de trabajo elaborados por los auditores. Es importante que para la determinación de los hallazgos se haga uso de algunas técnicas como la verificación física, verbal y documental; técnicas que incluyen la verificación, análisis, comparación, conciliación, rastreo, etc.; y que le permiten al auditor un adecuado desarrollo de los atributos que deben contener los hallazgos, con su correspondiente: condición, criterio, causa y efecto. Otra de las herramientas a utilizarse en la presente fase son los indicadores de gestión, que permiten evaluar de una forma más exacta la eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología de los procedimientos examinados.

d) Comunicación de resultados o informe de auditoría

La comunicación eficaz de los resultados de la auditoría plasmados en un informe emitido por el equipo de auditores a la empresa, es la esencia de esta etapa, siendo de vital importancia que la redacción del informe sea precisa y clara, a fin de evitar malos entendidos o la confusión de ideas, debido a una mala expresión del escrito.

e) **Monitoreo estratégico de recomendaciones**

Esta última fase de un examen de auditoría pretende dar seguimiento a las recomendaciones presentadas en el informe de auditoría, con la finalidad de que la empresa pueda contar con varias opciones o alternativas de solución a los hallazgos, así como la implementación de acciones correctivas a través del diseño de un plan de trabajo que contemple objetivos, estrategias y resultados a cumplir.

2.2.1.6 Pruebas de Auditoría

Para la realización de una auditoría, Arens, A. et al. (2007), sostienen que es importante utilizar pruebas de auditoría para determinar la razonabilidad de los estados financieros, la veracidad de la información que se examina, así como la funcionalidad de los procedimientos de control interno. Entre las pruebas de auditoría más importantes se encuentran las siguientes:

- **Pruebas Sustantivas:** Son aquellas pruebas utilizadas para detectar errores en cifras monetarias presentes en los estados financieros.
- **Pruebas Analíticas:** Son las relaciones y comparaciones que se establecen para determinar si la información que se examina es veraz y confiable.
- **Pruebas de Control:** Son los procedimientos enfocados a verificar que los controles establecidos sean capaces de minimizar el riesgo de control.

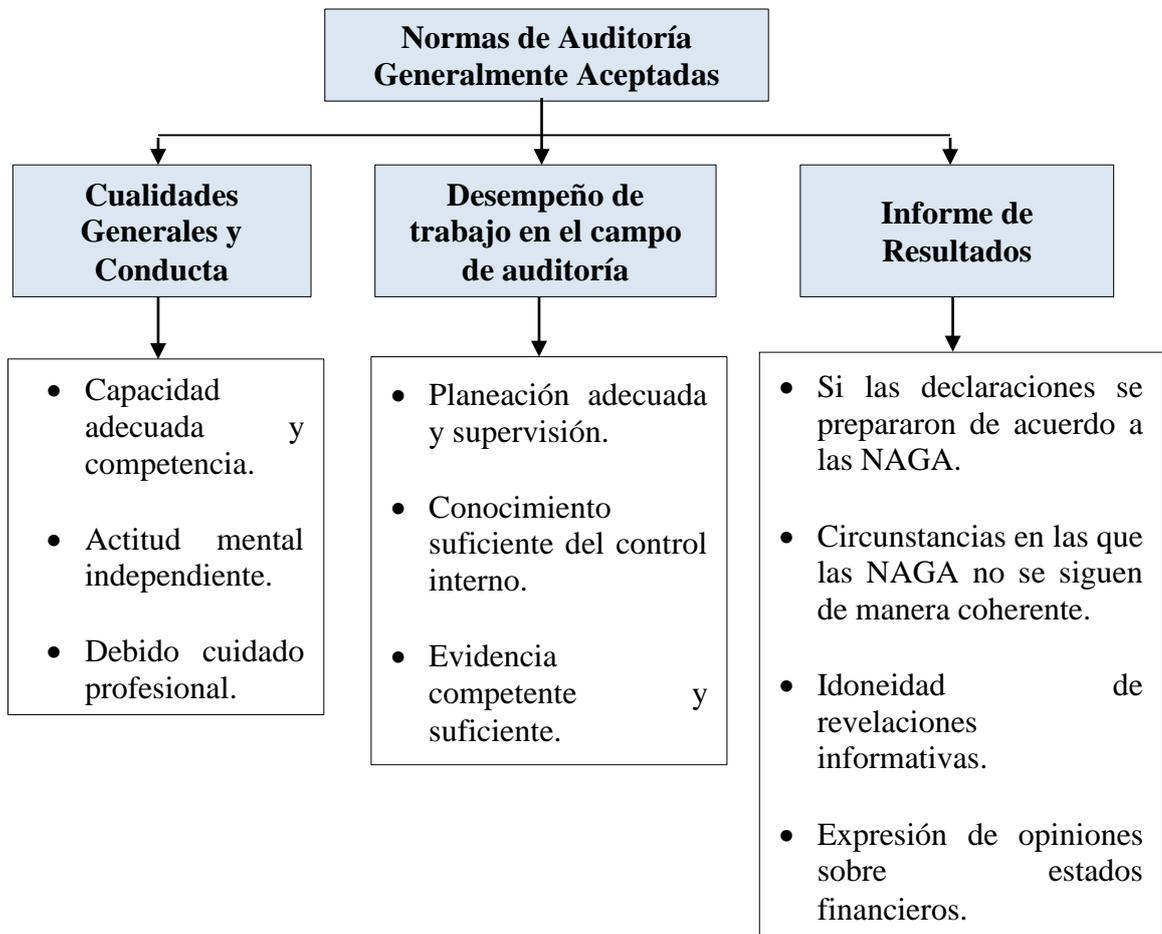
2.2.1.7 Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas (NAGAS)

Arens, A. et al. (2007), definen a las normas de auditoría como:

Directrices generales que ayudan a los auditores a cumplir con sus responsabilidades profesionales en la auditoría de estados financieros históricos. Ello incluye la consideración de capacidades profesionales como lo son la competencia y la independencia, los requisitos de informes y la evidencia. (p. 33)

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas se resumen de la siguiente manera:

Gráfico 1. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.



Fuente: Adaptado de “Auditoría Un Enfoque Integral” Por Arens, A. et al. Pág. 35.

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

2.2.2 Auditoría de Gestión

Según Maldonado M., (2011), con respecto a la Auditoría de gestión, afirma que: “Es un examen positivo de recomendaciones para posibles mejoras en las 5 Es (Eficiencia, efectividad y economía, ética y ecología)” (p. 34).

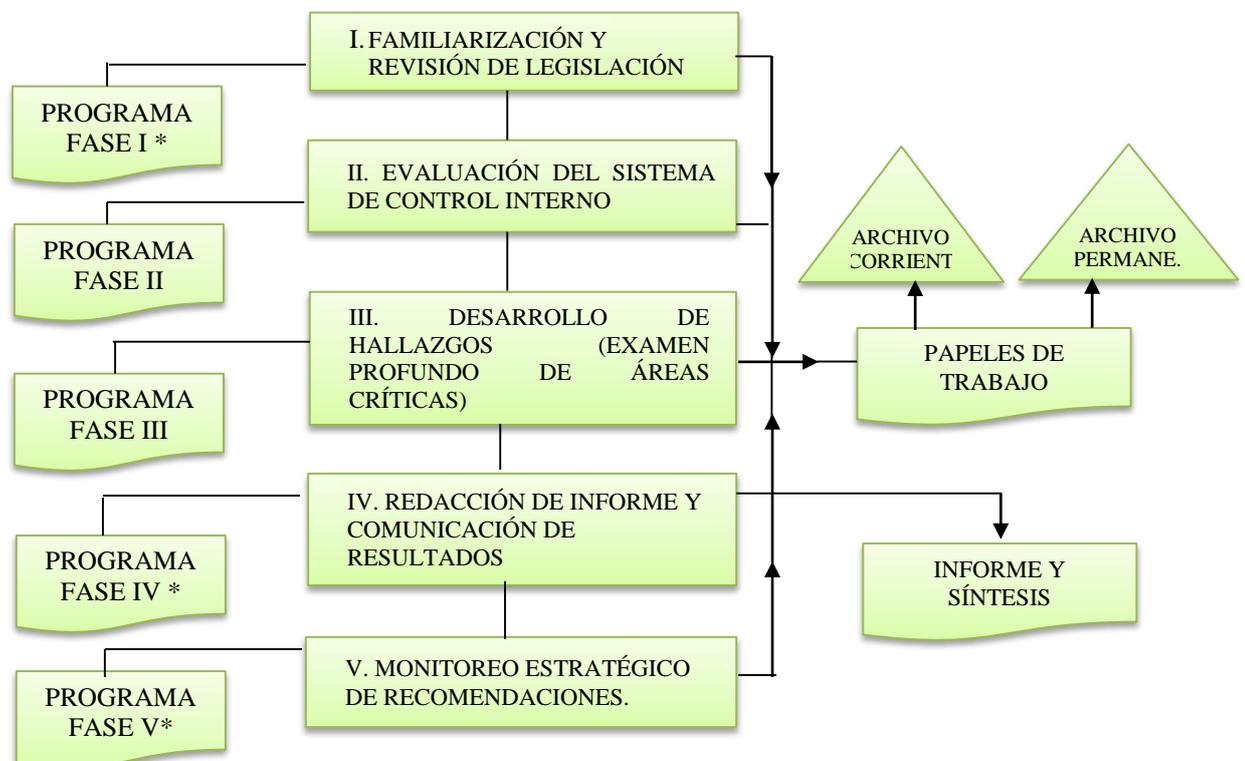
De su parte, Durán A., (2012), refiriéndose a la auditoría de gestión, menciona que:

Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, llevado a cabo con el propósito de hacer una evaluación independiente sobre el desempeño de una entidad, programa o actividad orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y

economía en el uso de los recursos humanos y materiales para facilitar la toma de decisiones. (p. 6)

En base a las definiciones mencionadas anteriormente, se puede determinar que la Auditoría de Gestión es un examen sistemático y detallado que se realiza a una entidad con el fin de emitir un informe profesional que determine el grado de eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología con los que se administra los recursos de la empresa auditada y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Gráfico 2. Proceso de la Auditoría de Gestión.



*Opcional

Fuente: Adaptado de “Auditoría de Gestión” Por Maldonado, M. Pág. 33.

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

2.2.2.1 Gestión Empresarial

Hernández S., & Pulido A., (2011), en referencia a la gestión empresarial, sostienen que:

Es el proceso intelectual creativo que permite a un individuo diseñar y ejecutar las directrices y procesos estratégicos y tácticos de una entidad productiva o empresa,

negocio o corporación mediante la comprensión, conceptualización y conocimiento de la esencia de su quehacer; y al mismo tiempo coordinar los recursos o capitales económicos, humanos, tecnológicos y de relaciones sociales, políticas y comerciales para alcanzar sus propósitos u objetivos. (p. 2)

Por otra parte según el Instituto de Desarrollo Agropecuario (1997) considera a: “La gestión empresarial es un elemento privilegiado en la administración de las incertidumbres propias de los nuevos escenarios y en el aprovechamiento de las nuevas oportunidades que surgen en la globalización e integración” (p. 7).

En base a lo citado podemos inferir que la gestión en una empresa comprende el grupo de acciones que desarrollan los directivos de la organización y que se encuentran enfocadas en lograr una dirección y coordinación eficiente de los procesos administrativos a fin de contribuir a una adecuada toma de decisiones que buscan el aprovechamiento de las oportunidades de la empresa.

2.2.2.2 Importancia de la Auditoría de Gestión

De acuerdo a la Contraloría General del Estado del Ecuador (CGE, 2011), al hablar de la importancia de la auditoría de gestión, señala:

La auditoría de gestión a las entidades y organismos del sector público, determina el grado de efectividad en el logro de las metas y objetivos programados, los recursos utilizados para alcanzar dichos resultados y el nivel de eficiencia; estos elementos constituyen la base para realizar una auditoría de gestión con un enfoque integral. (p. 8)

De acuerdo con Maldonado M., (2011), menciona que: “Auditoría de Gestión provee a la legislatura una evaluación e informe sobre la marcha en la que los administradores de las entidades o dependencias del Estado han descargado sus responsabilidades de administrar sus programas de manera fiel, eficiente y efectiva” (p. 22).

Se concluye que a través del trabajo realizado por el equipo auditor, permite identificar problemas potenciales en tiempo real, y en base a dichos resultados establecer las

respectivas acciones correctivas que permitan reducir la presencia del riesgo en las operaciones.

2.2.2.3 Objetivos de la Auditoría de Gestión

La ejecución de una auditoría de gestión según Blanco Y., (2012), persigue los siguientes objetivos:

- Corroborar que la empresa cuente con objetivos, planes y estrategias acordes a la naturaleza de la misma.
- Controlar el cumplimiento de normas y políticas internas.
- Comprobar la veracidad de la información administrativa y la efectividad de los controles establecidos.
- Verificar la funcionalidad de los procedimientos establecidos para la realización de operaciones.
- Comprobar la optimización en el uso de los recursos.

En síntesis, el fin de la auditoría de gestión es determinar si el desempeño de una institución se ha realizado de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia; para ello se detallan los siguientes objetivos:

- Establecer el grado de cumplimiento de las facultades, objetivos y metas institucionales.
- Determinar la eficiencia, eficacia, economía, impacto y legalidad en el manejo de los recursos humanos, materiales, financieros, ambientales, tecnológicos y de tiempo.

2.2.2.4 Alcance de Auditoría de Gestión

Blanco Y., (2012), al referirse al alcance de la auditoría de gestión, sostiene que: “éste comprende el análisis de proyectos y programas, Auditoría de la función de

procesamiento de datos, y una auditoría de procedimientos administrativos y formas de control interno en las áreas funcionales” (p. 405)

2.2.2.5 Propósito de la Auditoría de Gestión

Según Maldonado M., (2011), el propósito de la Auditoría de Gestión es: “Evaluar la eficiencia, efectividad, economía con la que se manejan los recursos de una entidad, un programa o actividad; el cumplimiento de las normas éticas por el personal y la protección del medio ambiente” (p. 29).

2.2.2.6 Conceptos de las 5 Es: eficiencia, efectividad o eficacia, economía, ética y ecología.

Como parte del propósito de una auditoría de gestión, Maldonado M., (2011), considera que se evalúa las siguientes E's:

- **Eficiencia:**

La eficiencia se encuentra asociada a una mayor producción de unidades de producto con los mejores medios posibles y con una adecuada optimización de los recursos. A su vez, la eficiencia de un procedimiento se encuentra directamente relacionada no sólo por la cantidad de producción sino también con la calidad con la que es producida.

- **Eficacia**

Es aquella que tiene la capacidad de alcanzar de manera continua, los objetivos y metas de la organización o de cualquier actividad de una entidad, haciendo uso de los recursos que se encuentran disponibles.

En tanto la eficacia operacional en una organización, se refiere a la capacidad que posee una entidad y la forma en cómo se relaciona con la planificación estratégica, los procesos y operaciones que realizan, los recursos que manejan tanto humanos como financieros, relacionados con las metas organizacionales que persigue y el entorno que le rodea.

- **Economía**

Bajo este parámetro se evalúa las condiciones tanto de cantidad como de calidad de los recursos, ya sean: humanos, financieros, materiales o tecnológicos que se utilizan en el proceso productivo, a fin de encontrar un costo y tiempo ideal.

- **Ética**

La ética se refiere a la conducta moral que regulan las actividades humanas, es por eso que formar un marco ético gubernamental basado en la imparcialidad de las decisiones es fundamental para el sector público. De esta manera se evita que en las actividades que se realicen, se involucren intereses personales que puedan terminar afectando el buen uso de los recursos del Estado, ya que las acciones se basan de acuerdo a méritos, y además se fortalece la confianza de la ciudadanía en el gobierno.

- **Ecología**

La ecología persigue como finalidad la preservación y el cuidado del medio ambiente y de los recursos naturales, a través de la implementación de leyes y normativas que amparen su protección.

2.2.2.7 Indicadores

Según Franklin E., (2013), menciona que: “Un indicador es una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación” (p. 144).

Los indicadores dentro de una auditoría se consideran de gran relevancia ya que permiten medir el desempeño tanto de individuos, programas y a su vez de sistemas, mediante razones numéricas que comparan dos o más cualidades, asegurando la exactitud en la medición.

En la aplicación de indicadores se encuentran aquellos que están enfocados a la gestión.

2.2.2.8 Indicadores de Gestión

Franklin E., (2013), respecto a los indicadores de gestión, considera que:

Los indicadores de gestión informan sobre procesos y funciones claves. Se utilizan en el proceso administrativo para:

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

De acuerdo con el logro de los objetivos que se miden, se pueden utilizar las siguientes dimensiones de indicadores:

Tabla 01. Dimensión a medir

DIMENSIÓN	DESCRIPCIÓN	EJEMPLO
Eficacia	Mide el nivel de cumplimiento de los objetivos.	Tasa de Deserción en Educación Media Superior.
Eficiencia	Mide qué tan bien se han utilizado los recursos en la producción de los resultados.	Promedio de estudiantes que desertan de Educación Media Superior por cada profesor que imparte clases en ese nivel.
Calidad	Evalúa atributos de los bienes o servicios producidos respecto a normas de desempeño.	Porcentaje de estudiantes egresados de educación media superior con un buen rendimiento. (Promedio de 9-10)
Economía	Mide la capacidad para generar y movilizar adecuadamente los recursos.	Porcentaje del costo de los programas de alto rendimiento que son subsidiados.

Fuente: Adaptado de “Auditoría Administrativa. Evaluación y diagnóstico empresarial” Por Franklin, E. Pág. 148.

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

2.2.2.9 Control Interno

Franklin E., (2013), respecto al control interno menciona que: “Es aquel que promueve y fomenta el funcionamiento efectivo en las organizaciones al regular sus actividades y fomentar un claro rendimiento de cuentas” (p. 12).

Según Estupiñan M., (2015), el control interno es definido como:

Un proceso, efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p. 33)

2.2.2.10 Objetivos de Control Interno

Arens A., et al., (2007), en relación a los objetivos del control interno, sostiene que “Por lo general, la administración cuenta con tres objetivos amplios para el diseño de un sistema de control interno efectivo: confiabilidad de los informes financieros, eficiencia y eficacia en las operaciones y el cumplimiento con las leyes y reglamentos” (p. 270).

2.2.2.11 Importancia del Control Interno

A criterio de Arens, A., et al., (2007), el control interno es importante en la auditoría, particularmente en la etapa de planeación, pues su conocimiento se convierte en una herramienta de gran relevancia ya que permite identificar las pruebas a utilizarse en la auditoría a fin de obtener la evidencia del examen, y a su vez su naturaleza y duración. La aplicación del control interno efectivo permite también disminuir el riesgo propio del sistema de control interno.

2.2.2.12 COSO II

En relación al método COSO II, Ruano R., (2006), establece que debido al aumento de la preocupación por la administración de riesgos, The Committee of Sponsoring

Organisations of the Treadway Commission, vio la necesidad de crear un marco reconocido que administre los riesgos de forma integral.

Como antecedente, en Septiembre de 2004, se publica el informe denominado Enterprise Risk Management – Integrated Framework, el mismo que contiene el marco global para la administración integral de riesgos.

De acuerdo a lo señalado en este informe de Gestión de Riesgos (Informe COSO II), la Gestión de Riesgos en las entidades es un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el personal que labora en la entidad, con la identificación de estrategias a fin de evitar o disminuir la presencia de efectos potenciales que puedan afectar a la organización, tendientes a brindar una seguridad razonable en el alcance de los objetivos.

2.2.2.13 Componentes del Método COSO II

Para Bertani, E., Polesello, M., Mendoza, M., y Troila, J., (2014), los componentes del COSO II son los siguientes:

a) Ambiente Interno

Este componente define el accionar y la conducta de la entidad en base al sistema de control interno y de gestión del riesgo, la misma que asume la alta Dirección así como también del resto del personal de la entidad.

El componente Ambiente Interno establece normas y reglas que influyen en la conciencia del personal en cuanto al sistema de control, directrices para su comportamiento y disciplina.

En este componente se establecen políticas y procedimientos adecuados, incluido un código de ética que regule y sancione conductas inadecuadas por parte de los miembros de la organización.

b) Establecimiento de Objetivos

Los objetivos de una organización son imprescindibles en la etapa de planeación, al plantearse de forma estratégica, por lo que se debe realizar un diagnóstico empresarial en

base al establecimiento de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que definan una estrategia global y una serie de objetivos a cumplirse en diferentes espacios de tiempo.

Finalmente, los objetivos permiten valorar los riesgos empresariales, a través de la identificación de acontecimientos que representen un obstáculo su cumplimiento. Posibilitan también valorar los riesgos empresariales presentes y buscar un tratamiento en función del riesgo identificado.

c) Identificación de Eventos

La identificación de eventos es un proceso relacionado con la etapa de planeación de una entidad, en donde la alta dirección identifica los eventos potenciales que de llegar a ocurrir afectarían a la organización; para el efecto, se los puede clasificar en oportunidades que beneficiarían al ente; y, en amenazas que pueden afectar de forma negativa a la empresa al momento de implementar la estrategia global y cumplir con los objetivos planteados oportunamente.

Los eventos que afecten de forma negativa a la organización representan amenazas, las cuales necesitan ser evaluadas y administradas.

Por su parte, los eventos que afecten de forma positiva representan oportunidades, las cuales deben ser aprovechadas por la dirección con el establecimiento de estrategias para su logro.

d) Evaluación de Riesgos

La evaluación de riesgos es el proceso mediante el cual se considera el grado en que la ocurrencia de ciertos eventos potenciales podrían impactar al logro de los objetivos. Para el efecto, la Dirección debe valorar los eventos que representan riesgo, bajo dos condiciones: probabilidad de ocurrencia e impacto, utilizando métodos cualitativos y cuantitativos, de manera individual y por categoría, siendo éstos positivos o negativos.

Es importante la evaluación de riesgos ya que mejora la toma de decisiones a través del análisis del riesgo residual.

e) Respuesta a los Riesgos

La dirección evalúa y plantea las posibles respuestas a los riesgos identificados y evaluados en la etapa anterior.

Se procede a seleccionar aquellas respuestas que se relacionan con los riesgos residuales, esto implica que se deban establecer procedimientos que mejoren las oportunidades y reduzcan las amenazas a los objetivos planteados.

f) Actividades de Control

Conforme al Informe COSO I, las actividades de control representan políticas y mecanismos de control que garantizan que las alternativas de respuesta a los riesgos por parte de la Dirección, sean las correctas y se las aplique de forma oportuna. Estas actividades se realizan a lo largo de toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones.

g) Información y Comunicación

Que en una entidad exista un sistema de información y comunicación adecuado, permite que cada uno de los integrantes tenga conocimiento de sus funciones y responsabilidades a desempeñar en la organización. También permite a la Dirección contar con información actualizada y oportuna que mejore la toma de decisiones y en consecuencia poder actuar de manera adecuada.

Los sistemas de información son capaces de identificar y recoger información necesaria, además de procesarla y comunicarla en un plazo determinado, de tal forma que sirva de utilidad para el control de las actividades de la entidad.

h) Supervisión

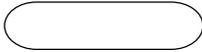
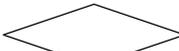
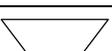
Es parte de la responsabilidad de la Dirección evaluar las actividades de control implementadas en las diferentes áreas de la organización, verificando que el funcionamiento del control interno sea eficiente y, actualizándolo de forma periódica a fin de identificar necesidades de implementación, mejoramiento o reemplazo si éste no está siendo de utilidad.

2.2.2.14 Métodos de Obtención y Documentación del Control Interno

Con la finalidad de obtener y documentar el control interno, Arens, A., et al., (2007), establecen tres métodos principales:

- **Narrativa:** La elaboración de una cédula narrativa incluye describir por escrito lo evaluado del control interno.
- **Cuestionario de Control Interno:** Consiste en realizar una serie de preguntas enfocadas a las distintas áreas de la empresa como medio para detectar procesos inadecuados en el control de la entidad.
- **Diagrama de Flujo:** Es la representación gráfica que permite visualizar los procesos y el flujo de documentos y registros, que sirven para el análisis y evaluación del auditor.

Tabla 02. Simbología de los Diagramas de Flujo

<u>SÍMBOLO</u>	<u>NOMBRE</u>
	Inicio / Final
	Proceso
	Decisión
	Documento
	Archivo
	Conector Interno

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

2.2.2.15 Riesgo en la Auditoría

De acuerdo a Blanco Y., (2012), “El riesgo en la auditoría significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando existan errores importantes en la temática” (p. 68).

2.2.2.16 Tipos de Riesgo

Blanco Y., (2012), en la ejecución de una auditoría identifica tres tipos de riesgo, a saber:

- **Riesgo Inherente:** Es la posibilidad de que existan errores en los saldos de una cuenta o de la información financiera examinada considerada de importancia relativa, ocasionada por la falta de controles internos.
- **Riesgo de Control:** Es una representación errónea presente en los saldos de una cuenta o en la información financiera, y que no ha sido detectada oportunamente por el sistema de control interno de la entidad.
- **Riesgo de Detección:** Es la probabilidad de que los procedimientos que utiliza el auditor no detecten las representaciones erróneas de los saldos de una cuenta o de la información financiera examinada.

2.2.2.17 Evidencia de Auditoría

De acuerdo con Arens, A., et al. (2007), consideran a la evidencia como: “Cualquier información que utilice el auditor para determinar si la información auditada se declara de acuerdo con el criterio establecido” (p.162).

2.2.2.18 Hallazgos

Un hallazgo en auditoría es un enunciado que detalla las debilidades del control interno de la empresa y contiene algunos atributos como: condición, criterio, causa y efecto; los mismos que deberán constar en el informe de auditoría.

De acuerdo a Maldonado M., (2011), el hallazgo en auditoría implica cuatro atributos:

- **Condición.-** Lo que sucede o se da en la realidad dentro de la entidad.
- **Criterio.-** Parámetro de comparación por ser la situación ideal, el estándar, la norma, el principio administrativo apropiado o conveniente.
- **Causa.-** Motivo, razón por la que se dio la desviación en el área crítica.
- **Efecto.-** Daño, desperdicio o pérdida. (p. 69)

2.2.2.19 Marca de Auditoría

Según lo mencionado por Arens, A. et al., (2007), las marcas de auditoría son: “Símbolos utilizados en un calendario de auditoría que proporcionan información adicional o detalles de los procedimientos de auditoría realizados” (p. 183).

Dichas marcas se convierten en una herramienta que ayuda al trabajo del auditor significativamente, facilitando la supervisión y comprensión de los papeles de trabajo que se han elaborado.

Tabla 03. Marcas de Auditoría

No.	MARCAS	SIGNIFICADO
1	∅	No reúne los requisitos.
2	Σ	Sumatoria.
3	⊙	Conciliado.
4	¥	Inspeccionado.
5	√	Verificado.
7	√√	Confirmado.
8	*	Hallazgo.
9	Ⓒ	Deficiencia de Control Interno.
10	Φ	Incumplimiento del Proceso.
11	Ⓜ	Inexistencia de Manuales.

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

2.2.2.20 Papeles de Trabajo

De La Peña, A., (2008), menciona que: “Los papeles de trabajo son el conjunto de documentos donde constan las tareas realizadas, elementos de juicio obtenido y las conclusiones a las que llegó el auditor. Constituyen por tanto, la base para la emisión del informe y su respaldo” (p. 65)

De su parte, Santillana, J., (2013), en relación a los papeles de trabajo manifiesta que: “La documentación de auditoría se refiere a los papeles de trabajo e información

complementaria que documenta la auditoría y que deben ser preparados y recopilados por el auditor y revisados por el director de auditoría”. (p. 162)

Por tanto podemos mencionar que un papel de trabajo es aquel documento completo y detallado elaborado por el auditor, el cual sirve como un sustento del trabajo, ejecución y evidencia de lo contenido en el informe de auditoría en la entidad.

2.2.2.21 Programa de Auditoría

Constituye el documento que permite dirigir y controlar en forma detallada y cronológica las acciones y procedimientos a utilizarse durante la ejecución del trabajo de auditoría, y sirven al inicio al momento de la planificación, y posteriormente para mantener un mejor control del trabajo del equipo auditor.

2.2.2.22 Índice de Auditoría

Santillana, J., (2002), con respecto a los índices de auditoría, menciona que: “La indización es el hecho de asignar índices o claves de identificación que permiten localizar y conocer el lugar exacto donde se encuentra una cédula dentro del expediente o archivo de referencia permanente, y el legajo de auditoría. Los índices son anotados con lápiz rojo en la parte superior derecha de la cédula de auditoría” (p. 67).

2.2.2.23 Archivo

De acuerdo a lo mencionado por Arens, A., et al., (2007), los archivos de auditoría son: aquellos contenidos con información de carácter general que se inician con datos internos de la entidad y terminan con el informe de auditoría.

Existen dos tipos de archivo de auditoría, a saber:

- **Archivo Permanente.-** Son aquellos que contienen información histórica de la empresa y se consideran como una fuente de información relevante de la auditoría de un año a otro.

- **Archivo Corriente.-** Se encuentra constituido por todos los documentos elaborados por el grupo auditor, es decir, los papeles de trabajo objeto de aplicación para el año sujeto a auditoría.

2.2.2.24 Informe de Auditoría

De acuerdo a De La Peña, A., (2008), refiriéndose al informe de auditoría, manifiesta que:

El informe de Auditoría es el producto principal que se obtiene del trabajo del auditor, ya que en él va reflejado su opinión sobre la veracidad del contenido de las cuentas analizadas. A la hora de redactar este informe el auditor debe tener en cuenta la normativa. (p. 407)

2.2.3 Inventarios

Muller, M., (2004), al hablar de los inventarios de una compañía, menciona que: “Están constituidos por sus materias primas, sus productos en proceso, los suministros que utiliza en sus operaciones y los productos terminados” (p. 1).

Por otra parte, Zapata, J., (2014), menciona que: “El inventario es un activo y se define como el volumen del material disponible en un almacén: insumos, productos elaborados o productos semielaborados” (p. 11)

Con base en las anteriores definiciones se puede concluir que el inventario es una determinada cantidad de artículos almacenados, los cuales se los puede encontrar ya sea como insumos, materiales, productos en proceso de producción o productos terminados; disponibles para producción y posterior venta o distribución; dichos productos se encuentran ordenados y bajo condiciones óptimas para su almacenaje y manipulación.

2.2.3.1 Diferenciación de Conceptos de Inventarios.

Al hablar de la gestión de inventarios, López, J., (2015), sostiene que existen conceptos que pueden expresar ideas similares, pero significados diferentes, tales como:

Inventario: Es el registro ordenado y documental de los bienes y existencias de una entidad, a una fecha determinada. De manera contable el inventario es el detalle de las existencias materiales en unidades, la descripción del artículo, precios, grupos, familias; información, considerada de importancia para la toma de decisiones en lo referente a la gestión.

Stock: Es el término utilizado para referirse al conjunto de artículos o materiales que almacena una entidad y que esperan ser vendidos o utilizados.

Existencias: Se refiere a los artículos que están almacenados para la venta, aquellas materias primas que esperan ser transformadas, o los productos que aún no han culminado su proceso de transformación.

2.2.3.2 Propósito de los Inventarios

A criterio de Muller, M., (2004), la administración de inventarios persigue como principales propósitos:

Capacidad de Predicción: Comprende el hecho de establecer un equilibrio entre aquellos productos que se demandan con aquellos productos que posee. Predecir como parte de la planeación permite controlar las cantidades de materias primas o de productos terminados que se producen.

Fluctuaciones en la demanda: Para el manejo de inventarios es indispensable lograr una completa satisfacción de la demanda de los clientes como una forma de protección y de esta manera mantener las fluctuaciones del mercado al mínimo.

Inestabilidad del suministro: Al contar con un inventario constante se minimiza la posibilidad de una escases de stock, En lo posible se debe establecer cronogramas para la adquisición de los artículos y mejorar los diálogos con aquellos proveedores que presenten baja confiabilidad.

Protección de precios: Buscar estrategias que permitan disminuir los costos, como la compra a tiempo y acertada de los inventarios, sin ser necesario recibir la mercadería en el momento de la compra, es decir, recibir entregas periódicas para no afectar al espacio.

Descuentos por cantidad: Ofrecer continuamente descuentos al momento de comprar en cantidades grandes inventarios.

2.2.3.3 Importancia de los Inventarios

De acuerdo a Muller, M., (2004), los inventarios son de gran importancia, porque:

Hay muchas razones para construir y mantener inventarios, y éstos pueden desempeñar diversidad de papeles en la vida de la organización.

Con el fin de manejar los artículos que entran, pasan por y salen de las instalaciones, no sólo es importante entender donde se encuentra físicamente determinado artículo en un momento dado, sino también de qué manera se reconoce su existencia dentro del sistema. (p. 17)

Por su lado, Heizer, J. & Render, B., (2009), sostiene que los inventarios representan uno de los activos más costosos de la organización, ya que significan hasta un 50% del total de capital invertido, por lo que una buena administración del inventario es crucial para conseguir un equilibrio entre la inversión y el servicio al cliente.

En base a las definiciones antes propuestas, se puede identificar que los inventarios dentro de la organización son de gran relevancia, tanto para pequeñas o grandes empresas, ya que tiene una relación directa con la satisfacción de la demanda de los clientes. La gestión eficiente y eficaz de los inventarios permite aumentar la rentabilidad e ingresos de la empresa y para el logro de este objetivo se hace necesario la aplicación adecuada y oportuna de estrategias tanto de costos como logísticas.

2.2.3.4 NIC 2 Inventarios

Según el International Accounting Standards Committee (IAS, 2003), acerca de las Normas Internacionales de Contabilidad, y muy particularmente respecto a la NIC 2 referente a inventarios, señala:

Los Inventarios; que tiene como objetivo prescribir el tratamiento contable de los inventarios, esta norma es de aplicación a todos los inventarios, excepto a:

- Las obras en curso, resultantes de contratos de construcción.
- Los instrumentos financieros.
- Los activos biológicos relacionados con la actividad agrícola.

La NIC considera que los inventarios son activos cuando:

- Mantenedos para ser vendidos en el curso normal de las operaciones:
- En proceso de producción con vistas a esta venta.
- En forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios.

La misma normativa menciona una serie de definiciones importantes relacionadas a los inventarios:

Valor neto realizable.- Es el precio estimado de venta en el curso normal de la operación menos los costos estimados para terminar su producción, o en la prestación de servicios.

Valor razonable.- Es el importe por el cual puede ser intercambiado un activo, o cancelado un pasivo, entre un comprador y un vendedor interesado y debidamente informado, que realiza una transacción libre.

Costo de inventarios.- Comprenderá todos los costos derivados de su adquisición y transformación, así como otros costos en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales.

Costo de adquisición.- Comprenderá el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos, los transportes, el almacenamiento y otros costos directamente atribuibles a la adquisición de las mercaderías, los materiales, o los servicios.

Costo de transformación.- Comprenden aquellos costos relacionados directamente con las unidades producidas, tales como la mano de obra directa.

Otros Costos.- Se incluirán otros costos, en el costo de los inventarios, siempre que se hubieran incurrido en ellos para dar a los mismos su condición y ubicación actuales.

2.2.3.5 Tipos de Inventarios

De acuerdo a Heizer, J., y Render, B., (2009), mencionan que las empresas mantienen cuatro tipos de inventarios:

- **Por su forma:**

Inventario de Materias Primas: Es aquel que adquiere o compra la entidad para en lo posterior procesarlo. Este tipo de inventario se puede utilizar para separar a los proveedores del proceso productivo. Sin embargo el enfoque más apropiado busca evitar la variabilidad en cantidad, calidad y tiempo de entrega por parte del proveedor.

Inventario de Trabajo en Proceso: Conocido también como WIP (Work In Process), hace referencia a los componentes o materias primas que han sufrido ciertos cambios en el proceso de producción pero aún no están terminados. El WIP existe debido al tiempo requerido para hacer un producto conocido también como tiempo de ciclo.

Inventario para mantenimiento, reparación y operaciones (MRO): Son aquellos inventarios dedicados a suministros de mantenimiento, reparación y operaciones necesarios para mantener funcionando la maquinaria y los procesos. Estos inventarios existen debido a que se desconoce el momento en que un equipo dejará de funcionar y la necesidad de repararlo. Aunque la demanda del inventario MRO suele ser una función de los programas de mantenimiento, es necesario que se anticipe las demandas no programadas de MRO.

Inventario de Bienes Terminados: Están formados por productos que han culminado su proceso de transformación y únicamente esperan su embarque. En este tipo de inventario influye la demanda de los clientes.

- **Por su función:**

Según Zapata, J., (2014), se consideran los siguientes tipos de inventarios de acuerdo a su función:

Inventario de Seguridad: Un inventario de seguridad está comprendido por una determinada cantidad de artículos que tienen la finalidad de evitar que se generen problemas de incumplimiento de la demanda de los clientes, este inventario es un medio de protección para situaciones cuando los proveedores no entreguen la mercadería a tiempo o en las condiciones pactadas, de esta forma se garantiza que el inventario fluya de manera constante.

Inventario en Transporte: Existe un tipo de inventarios que se encuentra en constante movimiento de un determinado lugar a otro, ya sea del proveedor hasta la planta, de la planta a la bodega de almacenamiento y desde la bodega hasta el consumidor final, su cálculo se realiza: la demanda promedio del stock por el número de periodos que demora el traslado de la mercadería.

2.2.3.6 Control de Inventarios

En referencia al control de inventarios Zapata, J., (2014), considera que implica mantener disponible los productos que solicitan los clientes en la empresa, lo que se relaciona con una coordinación eficiente entre el área de compras, producción y ventas, por lo que es necesario que estos departamentos mantengan una comunicación eficaz entre ellos y el inventario, lo que asegura que la empresa mantenga en bodega los inventarios correctos y en cantidades adecuadas.

2.2.3.7 Variables que afectan al Control de Inventarios

Las variables que se relacionan con el control de inventarios, de acuerdo a López J., (2015), se pueden clasificar en:

Costos: Se refiere a los costos de tenencia de los artículos en bodega (almacenaje, transporte, caducidad, clasificación, costos de limpieza, de espacio); la falta (demanda

superior a la prevista, materiales defectuosos o errores de producción) o por el aprovisionamiento de las existencias que la entidad requiera.

Demanda: Salidas de existencias de la bodega, en función de las necesidades de producción o de ventas. Las empresas comerciales deben realizar estudios de evolución de la demanda de ventas para un correcto aprovisionamiento de los puntos de venta.

Período de aprovisionamiento: Se refiere al tiempo que transcurre entre dos decisiones de orden de compra, una en relación al tiempo que se necesite para la adquisición, y otra con la venta de ese producto, ya que los costos de almacenaje asume la empresa.

Período de Reposición: Se refiere al tiempo que transcurre entre la orden de compra y la recepción de las mercaderías en la bodega; ya que podría prologarse y representar mayor costo de almacenaje.

Período de Revisión: Es el tiempo que transcurre entre las revisiones de las existencias en relación de los puntos de pedido, ya que entre los recuentos podría haber variaciones en las existencias físicas.

Restricciones: Se refiere a las limitaciones tanto físicas como administrativas, por ejemplo: el tamaño de la bodega, ubicación, impuestos.

2.2.3.8 Objetivos del Control de Inventarios

Zapata J., (2014), en relación a los objetivos del control de inventarios, establece que:

El propósito del control de inventarios es asegurar el funcionamiento de las actividades de la empresa mediante la optimización conjunta de los siguientes tres objetivos:

- Servicio al cliente.
- Costos de inventarios.
- Costos operativos.

La administración conjunta de estos objetivos significa que no se debe buscar una mejora en alguno de ellos, descuidando los otros, ya que los tres son igual de importantes. Al intentar disminuir los costos de inventarios, se incurrirá en menores

niveles de materiales en la empresa, por lo que la probabilidad de satisfacción del cliente baja por los posibles agotamientos. (p. 13-14)

2.2.3.9 Sistemas de Control de Inventarios

De acuerdo a Guerrero, H., (2009), se presentan dos métodos o sistemas de control de inventarios, a saber:

- **Sistema de Inventario Periódico:** A través de este método la empresa no lleva un registro continuo del stock, sino que realiza la constatación física del stock al finalizar el período y los resultados se reflejan en los informes financieros, por lo cual, para realizar esta actividad se hace necesario paralizar las actividades, lo cual implica la pérdida de recursos. Este sistema no permite conocer con certeza las existencias del stock en cualquier momento dado, lo que impide monitorear de forma adecuada los inventarios.
- **Sistema de Inventario Permanente o Perpetuo:** Con este método se lleva un registro continuo de las existencias, tanto de sus compras como de sus ventas. Es recomendable aplicar este método ya que proporciona información en tiempo real, mejorando la toma de decisiones.

2.2.3.10 Métodos de Control de Inventarios

Con la finalidad de evaluar el costo que tiene el inventario, Muller M., (2004), establece una serie de métodos que permiten un óptimo control de inventarios, entre ellos:

- **Primeros en entrar, primeros en salir (FIFO, por las siglas de su nombre en inglés, First-in, First-out).**

Este método se refiere a que las primeras mercaderías que ingresan a una bodega son las primeras que deben salir o venderse, el método FIFO se relaciona con un flujo físico real de las existencias.

- **Método de Costo Promedio.**

Este método de avalúo de inventarios sostiene que el costo del inventario se establece calculando el costo unitario promedio de todas las mercaderías disponibles para la venta durante un determinado periodo y que el inventario final son todos los artículos disponibles para la venta.

- **Método Costo Estándar**

Este método de avalúo de inventarios se establece con un cálculo aproximado que toma como base tanto costos y gastos conocidos, históricos y los que puedan suceder en el futuro, es considerada una herramienta de trabajo que en general es más utilizado por las empresas manufactureras.

2.2.3.11 Administración de Inventarios

Heizer J., & Render B., (2009), respecto a la administración de inventarios, manifiestan que los administradores de procesos y operaciones establecen sistemas para el manejo de inventarios, en donde se analizan dos principales interrogantes, la primera es cómo se pueden clasificar los artículos del inventario, llamada también análisis ABC; y, la segunda, es cómo se pueden mantener registros precisos del inventario.

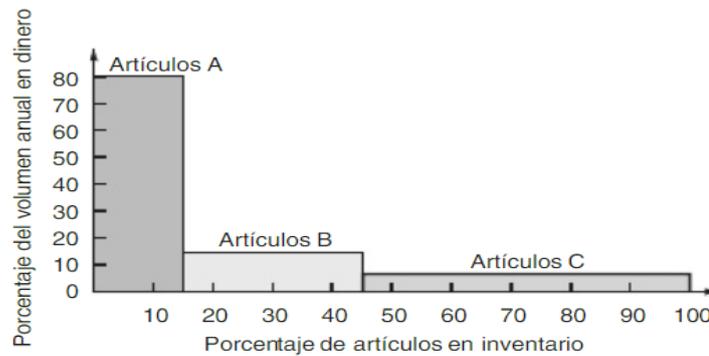
Análisis ABC

El análisis ABC es una aplicación para los inventarios de lo que se conoce como Principio de Pareto. Este principio sostiene que: “hay pocos artículos cruciales y muchos triviales”. Se fundamenta en que se deben establecer políticas de inventarios que centren sus recursos en las pocas partes cruciales del inventario y no en las muchas partes triviales, es decir, que no es realista controlar los artículos que son baratos con la misma intensidad que los artículos costosos.

Con la finalidad de determinar el volumen anual en dinero para el análisis ABC, se mide la demanda por año de cada producto del stock, y se le multiplica por el costo por unidad. Los artículos de clase A son aquellos que tienen un nivel elevado anualmente en dinero. Aunque estos artículos podrían constituir sólo un 15% de la totalidad del inventario, representarían entre el 70% y el 80% del uso total en dinero. Los artículos del inventario

de clase B tienen un nivel medio en dinero. Estos artículos representan alrededor del 30% de todo el inventario y entre un 15% y un 25% del valor total. Por último, los artículos de nivel bajo anual en dinero pertenecen a la clase C, y pueden representar solo un 5% de tal volumen, pero casi es el 55% del total de los inventarios.

Gráfico 3. Análisis ABC.



Fuente: Adaptado de “Principios de Administración de Operaciones” Por Heizer, J. & Barry R. Pág. 485.
Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Exactitud de los registros

Las políticas de inventarios eficientes no tienen sentido si la administración no sabe que hay disponible en su inventario. La exactitud de los registros permite a las organizaciones enfocarse en adquirir aquellos artículos que son más necesarios o sean demandados en mayor cantidad, en vez de tener la seguridad de que “algo de todo” está en inventario. Sólo cuando la organización puede determinar con exactitud qué está disponible en inventario, es capaz de tomar decisiones concretas acerca de pedidos, programación y embarque.

Para asegurar la precisión, el registro de entradas y salidas de inventario debe ser correcto, así como debe serlo también la seguridad de la bodega. Una bodega bien organizada tendrá acceso limitado, buen mantenimiento, y áreas de almacenamiento para alojar cantidades fijas de inventario. Los cajones, los espacios en anaquel y las partes se etiquetarán con exactitud.

Conteo Cíclico

A pesar de que la organización haga esfuerzos significativos para registrar el inventario de forma correcta, estos registros se los debe corroborar mediante una auditoría continua. A este tipo de auditorías se le conoce como conteo cíclico. Para lo cual utiliza la

clasificación de inventario basada en el método ABC. Mediante del conteo cíclico se procede a contar los artículos, se verifican que los registros sean los correctos y se documentan por escrito las imprecisiones de forma periódica. Se investiga las razones de las imprecisiones y se emprenden acciones correctivas pertinentes para asegurar que la información del sistema del inventario esté íntegra. Los artículos A se cuentan con frecuencia, quizás una vez al mes, los artículos B se cuentan con menos frecuencia, tal vez cada trimestre, y los artículos C se cuentan probablemente cada seis meses; tomando en cuenta la importancia del método ABC.

2.2.3.12 Costos de Inventarios

Costo de mantener el Inventario.- Mantener un inventario hace referencia a un costo por existencia, que incluye aquellos costos y gastos que estén relacionados a mantener los stocks en la bodega. Aquellos aspectos que influyen en el costo de mantener inventarios, son:

- **El Capital:** Se refiere a cómo el tiempo afecta en la pérdida de valor de un artículo.
- **Impuestos:** Son aquellas erogaciones que se generan por contribuciones al Estado u otros organismos seccionales por concepto de adquisición del inventario.
- **Seguro:** Aquellas cantidades que paga la empresa por concepto de deterioro o pérdida del stock.
- **Obsolescencia:** Corresponde a aquel valor que pierde la mercadería en virtud de que su vida útil ha finalizado.
- **Almacenamiento:** Son aquellos costos en los que incurre la empresa como parte del almacenamiento y custodia del stock. Entre estos costos tenemos:
 - ✓ Costo de espacio.
 - ✓ Mano de obra.
 - ✓ Energía Eléctrica
 - ✓ Infraestructura.

Costo de no tener el producto.- Hace referencia al momento en que una bodega no cuenta con cierto tipo de productos, y por tanto se generan costos que se pueden considerar como pérdidas económicas ocasionadas por no venderlo, lo que puede incluir:

- ✓ Pérdida de reconocimiento como empresa.
- ✓ Pérdida de ventas potenciales.
- ✓ Costos relacionados a la escasez de materia prima.

Costo de Ordenar.- Es aquel costo que se genera al hacer el pedido de un artículo.

- ✓ Integra costos como: Preparación de la orden, chequear y probar el uso de un equipo, etc.
- ✓ Integra además costos de control de calidad, transporte y ubicación de nuevos artículos.

2.2.3.13 Políticas de Manejo de Inventarios

De acuerdo con Zapata, J., (2014), las políticas de manejo de inventarios comprenden aquellas guías establecidas para administrar el inventario, y que permiten determinar las cantidades a ordenar y el momento oportuno para realizar los pedidos, aspectos necesarios para el abastecimiento y la distribución de los mismos en bodega:

✓ **Revisión Continua o Perpetua del Inventario**

Consiste en una herramienta que permite asegurar un abastecimiento total de la bodega, a través del monitoreo constante de los niveles de inventario, con el propósito de conocer la cantidad exacta del inventario y alcanzar una mejor planificación para su compra.

Para calcular que el inventario disponible alcance para satisfacer la demanda futura, se necesita de la capacidad de respuesta de un artículo, utilizando la siguiente fórmula:

Capacidad de respuesta de un artículo

$$= \text{Inventario disponible} + \text{Recepción de Pedidos programados} \\ - \text{Recepción de Pedidos atrasados.}$$

Dicha capacidad de respuesta, comprende al inventario disponible en bodega, cuyo valor debe superar la cantidad de inventario de un producto en la bodega durante todo el tiempo de entrega.

✓ **Política de Revisión Periódica de Inventario**

Esta revisión se realiza cada determinado tiempo, por medio de la cual se calcula el inventario disponible, y a su vez que la cantidad requerida para llegar al nivel de inventario sea la óptima.

✓ **Inventario manejado por el Vendedor**

Es el proceso mediante el cual el vendedor tiene la responsabilidad de receptar pedidos de compra de los clientes para el reabastecimiento del inventario. Además ofrece la posibilidad de sincronizar de manera oportuna el almacenamiento y la gestión de transporte, mejorando el servicio al cliente y disminuyendo la incertidumbre en la demanda.

2.2.3.14 Gestión de Stocks

Ferrín, A., (2007), señala que: “Stock es el conjunto de productos almacenados en espera de su ulterior empleo, más o menos próximo, que permite surtir regularmente a quienes lo consumen, sin imponerles las discontinuidades que conllevan la fabricación o los posibles retrasos en las entregas” (p. 47).

Zapata, J., (2014), en relación a la gestión de stocks, menciona que:

La gestión de stocks (productos almacenados en la organización) es crítico en el funcionamiento de las organizaciones, pues de éstos depende el correcto funcionamiento de la organización, tanto para actividades de producción como de abastecimiento de los clientes. En este sentido se requiere conocer con la mayor precisión posible cuánta cantidad de cada referencia debe mantenerse en la empresa, de tal manera que los costos de almacenamiento sean los menores posibles, pero también debe conocerse el momento en que las organizaciones deben adquirir (comprar los materiales) de manera que no haya desabastecimiento en la organización. (p. 27)

Paralelamente, Zapata J., (2014), presenta ciertos conceptos básicos sobre las maneras y los tiempos para ordenar, a saber:

Comportamiento de los stocks.- Se establece que la velocidad con la que se consume el stock está sujeta a la demanda que se presente del mismo. En determinado punto el inventario llega a cero y cuando esto sucede o de manera anticipada se deberá realizar su respectiva reposición. Este comportamiento se repite de manera periódica, conociendo a dicho proceso como ciclo de tiempo.

Cantidad a pedir.- Se refiere a cierta cantidad de mercadería que se solicita a un proveedor en un determinado período de tiempo, dicho pedido se hace usando una orden de compra, ya sea física o electrónica. La cantidad a pedir se conoce también como tamaño de lote, esta cantidad varía en base al tiempo que transcurre entre cada pedido.

Nivel de Servicio.- Es aquel que mide el nivel de desempeño del personal al realizar la gestión de inventarios, es decir, aquel porcentaje de cumplimiento que tiene la empresa de las órdenes de pedido que recibe; por tanto, una empresa que posee un manejo de inventarios efectivo, debe cumplir con un rango comprendido entre un 90% a un 99.9% de efectividad.

2.2.4 Logística y Gestión de Almacenamiento

Escudero M., (2014), define a la logística como: “Una actividad empresarial que tiene como finalidad planificar y gestionar todas las operaciones relacionadas con el flujo óptimo de materias primas, productos semielaborados y productos terminados, desde las fuentes de aprovisionamiento hasta el consumidor final” (p. 2).

2.2.4.1 Funciones Logísticas

Como parte de la logística en centros de almacenamiento Escudero M., (2014), considera que la logística comprende ciertas funciones dependiendo del tipo de empresa y de su naturaleza. En el caso de las empresas comerciales existen dos funciones: el aprovisionamiento y la distribución, ya que las mercaderías de este tipo de empresa tiene el propósito de ser revendidos al consumidor final o a terceras personas.

- **Aprovisionamiento.-** Se trata de una selección efectiva de los mejores proveedores de mercaderías que cumplan con el ritmo y el volumen que maneja el centro de almacenamiento.
- **Distribución.-** Implica un estudio de la ubicación ideal de la bodega, su distribución interna, la colocación de los productos, la gestión del stock; y, la logística aplicada al transporte y a sus rutas.

Las funciones de logística están íntimamente ligadas al flujo de las mercaderías y dependen de algunos aspectos, como: estructura, tamaño de la empresa y los objetivos institucionales que la misma persigue.

2.2.4.2 Funciones y actividades del Almacén

Los almacenes, son centros diseñados para llevar a cabo actividades como almacenaje, custodia, mantenimiento, control y salida de mercadería y de acuerdo a Escudero M., (2014), las principales funciones y actividades que maneja un almacén son:

- **Recepción de mercaderías.-** Consiste en el proceso de recibir los artículos enviados por los proveedores, incluyendo la verificación de aquella mercadería, comprobando que los ítems recibidos coincidan con los solicitados, en cantidad, especificaciones y calidad.
- **Almacenamiento.-** consiste en ubicar los artículos dentro del almacén de una manera idónea para una posterior localización rápida, para transporte interno y para el despacho de productos haciendo uso de estanterías o soportes.
- **Conservación y Mantenimiento.-** Consiste en custodiar la mercadería en las mejores condiciones posibles durante el tiempo que esta permanecerá almacenada aplicando la normativa vigente de seguridad e higiene del almacén.
- **Gestión de existencias.-** comprende una serie de cálculos para determinar la cantidad de mercadería y el tiempo comprendido entre cada pedido.
- **Despacho de mercaderías.-** inicia desde la orden de pedido del cliente, seleccionar la mercadería, su embalaje y su ruta de transporte.

2.2.4.3 Clasificación de Almacenes

Tabla 04. Clasificación de Almacenes.

CLASIFICACIÓN DE LOS ALMACENES	
Según la estructura o construcción	<ul style="list-style-type: none">• Almacenes a cielo abierto.• Almacenes cubiertos.
Según la actividad de la Empresa	<ul style="list-style-type: none">• Almacén de mercaderías.• Almacén de materias primas.
Según la función logística	<ul style="list-style-type: none">• Plataformas logísticas o almacenes centrales.• Almacenes de tránsito o de consolidación.• Almacenes regionales o de zona y locales.
Según el grado de Automatización	<ul style="list-style-type: none">• Almacenes convencionales.• Almacenes automatizados.• Almacenes automáticos.
Según la titularidad o propiedad	<ul style="list-style-type: none">• Almacenes en propiedad.• Almacenes en Alquiler.• Almacenes en regimiento de leasing.

Fuente: Adaptado de “Logística de Almacenamiento”, Por Escudero, M. Pág. 19.

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

2.2.4.4 Manejo de Bodegas

Una bodega se puede definir como aquel espacio físico destinado para el almacenamiento de mercancías, ya sea materias primas, productos en proceso de producción o a su vez productos terminados; haciendo referencia a lo que menciona Lam, S. (2011) se contemplan ciertos tipos de bodegas:

✓ Bodegas Manuales

Las bodegas manuales se caracterizan porque en su 80% son manejadas por el personal que cuenta con la experiencia, conocimiento y habilidades, para el manejo de los procesos de una bodega; sin embargo, dentro de las industrias el manejo de una bodega solo de manera manual genera mayores costos y mayor personal.

Almacenamiento Aleatorio: Es aquel almacenamiento que se lo realiza en cualquier lugar disponible de la bodega. La recuperación del stock se realiza según la política, que los productos que llevan más tiempo en bodega son los primeros que deben recuperarse.

Almacenamiento Especializado: Dentro de la bodega la posición de los artículos se asigna de manera específica a determinados lugares. Es decir, existen localizaciones reservadas para cada artículo de acuerdo al nivel de actividad y al espacio requerido. El diseño de la localización de los artículos de la bodega posee una codificación ya sea alfabética o numérica.

✓ **Bodegas Automatizadas**

El uso de bodegas automatizadas presenta grandes beneficios para una organización ya que permite eliminar la intervención humana requerida en los procesos de logística. La implementación de una buena automatización le resulta a la empresa mucho más económico y garantiza una disminución de los costos.

Sistemas automatizados de Almacenamiento.- Son aquellas formas de almacenamiento que son monitoreadas a través de un software el cual permite controlar las operaciones de almacenamiento. El método más utilizado en los sistemas automatizados es el código de barras que permite un control del ingreso y salida del stock.

De acuerdo a lo anterior, se puede concluir que aquellas bodegas que se manejan de manera manual son mucho más altas en costos que las bodegas que son automatizadas, debido al número de personal que se requiere para su mantenimiento; y a pesar de que existe personal especializado en cada una de sus funciones, como: las constataciones físicas, el ingreso y despacho de productos o la actualización de registros, estas bodegas manuales no alcanzan la eficiencia que presentan las bodegas automatizadas en sus procesos.

2.2.4.5 Organización de los Productos en las Bodegas

Lam, S., (2011), menciona que:

La bodega es el espacio donde se debe guardar los materiales o productos terminados, conservándolos en forma óptima para su distribución al destino final

o utilización. Las actividades que se ejecutan en la bodega, actualmente se resumen en:

- Recepción de productos terminados.
- Estiba de productos terminados.
- Inspección.
- Ubicación.
- Manipulación.
- Despacho de productos terminados.
- Distribución al cliente.
- Control de inventarios.
- Mantenimiento del Almacén. (p. 9)

2.2.4.6 Diseño de Almacenes y Equipos

La infraestructura en un almacén tiene efectos directos sobre la productividad y la seguridad; de acuerdo con Escudero, M., (2014), se debe evaluar tanto las zonas externas como internas en la localización de una bodega.

- **Zonas Externas**

Son aquellas zonas, como: vías de acceso, muelles, andenes, rampas para el transporte, así como las dimensiones del Almacén que buscan aprovechar al máximo su capacidad y reducir sus costos.

- ✓ **Accesos y cerramientos.-** Se recomienda localizar accesos con facilidades para la movilidad, con un diseño en forma de “Y” para no generar tráfico; dichos accesos deben ser diferentes tanto para peatones como para los vehículos.
- ✓ **Muelles.-** Son aquellas plataformas de hormigón, cuya finalidad es mantener a la misma altura del cajón de los camiones, facilitando de esta forma la carga y descarga de la mercadería; se recomienda que su ubicación sea lateral.
- ✓ **Rampas de acceso.-** Son de gran utilidad para el ingreso de equipo de carga como los montacargas o carretillas para el transporte de la mercadería.

- **Zonas Internas**

El diseño interno del almacén depende de las necesidades del sistema de almacenaje que se maneja; y, busca los siguientes objetivos:

- ✓ Aprovechamiento al máximo del espacio físico.
- ✓ Lograr un control eficiente de la mercadería; y,
- ✓ Reducir la manipulación en exceso de la mercadería.

Dentro de la bodega la correcta distribución del espacio debe incluir una adecuada delimitación de las zonas de recepción, almacenaje, y de despacho.

- ✓ **Zona de Recepción.-** Es aquella zona donde de manera transitoria se ubican los artículos una vez descargados, en esta zona se verifica que las cantidades y las características sean las solicitadas; de la misma manera se realiza la codificación de los nuevos productos y se destina su ubicación dentro del almacén.
- ✓ **Zonas de Almacenaje.-** Se refiere al lugar donde permanece la mercadería de forma permanente hasta el momento de su despacho, la cual puede ser directa sobre el suelo o con el uso de estanterías o palets para almacenar en altura en el caso de que la carga no resista el apilamiento una sobre otra o cuando el espacio de la bodega es bastante reducido.

De otro lado, el espacio donde se almacenan las mercaderías debe ser organizado en función de la rotación del inventario o las características del producto; así mismo se deben establecer zonas de seguridad destinadas para aquellos productos que son de poco volumen pero del alto valor.

- ✓ **Zona de Preparación de Pedidos.-** Son aquellas áreas destinadas exclusivamente a la preparación de pedidos, también conocida como picking. En esta zona, la preparación de pedidos puede realizarse de manera manual o mecánica, y debe contar con estanterías diseñadas para el efecto.
- ✓ **Zona de Despacho.-** Es aquella zona donde se ubica la mercadería destinada para el despacho, donde se realiza la selección de los artículos, su embalaje, y el etiquetado para su posterior salida.

- ✓ **Pasillos Internos.-** Son aquellos espacios entre las estanterías que permiten accesibilidad a las personas que manipulan los artículos de una bodega; para el efecto, éstos deben ser diseñados de forma recta y orientados hacia las puertas de salida del almacén; las calles principales deben mantener una distancia mayor a 3,80 metros y con un máximo de 6 metros de distancia.

2.2.4.7 Clasificación de las Mercaderías

La clasificación del stock, según Escudero, M., (2014), en las bodegas dependerá de la línea de productos que se manejan; dicha clasificación puede realizarse de acuerdo a varios criterios:

- ✓ **El grado de rotación.-** De acuerdo con la frecuencia con la que el stock varía, debe ser colocado en una parte accesible del almacén.
- ✓ **Según la forma o densidad.-** Los productos según su forma pueden ser regulares o irregulares, y de acuerdo a su naturaleza se miden en litros, metros cuadrados, kilos, toneladas, etc.; y deben ser ubicados de acuerdo a su forma y tamaño.

2.3 IDEA A DEFENDER

La realización de una Auditoría de Gestión de Inventarios a Almacenes Artefacta en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, período 2017; permite la determinación del nivel de uso y aplicación de los recursos bajo parámetros de eficiencia, eficacia, ética y economía.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación Cualitativa y Cuantitativa

Como mencionan Hernández, R. Fernández, C., y Baptista, M., (2010), “La investigación cuantitativa es aquella que usa la recolección de datos para probar hipótesis, en base a la medición numérica y al análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Hernández, R., et al. (2010), manifiestan que: “La investigación cualitativa es aquella que utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de investigación” (p. 7).

El presente trabajo de investigación se desarrolló a través de la modalidad cualitativa, debido a que se evaluaron los procesos de control interno, la administración y la gestión en el área de inventarios; así mismo, la aplicación y seguimiento de manuales, el comportamiento del personal en relación al cumplimiento de sus funciones y de las actividades y tareas asignadas; paralelamente, se aplicó una investigación cuantitativa, ya que se utilizaron datos acerca de los ítems que corresponden al inventario, sistema de control y al manejo de compras y ventas.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a las características particulares de la presente investigación, se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

Investigación Descriptiva

Según Bernal (2016), considera a la investigación descriptiva como: “Aquella que se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación, y la revisión documental” (p. 144).

Para este trabajo investigativo se utilizó la investigación descriptiva debido a que se aplicó una encuesta, a fin de obtener una interpretación de la situación actual del objeto de

estudio; además se describieron de forma detallada las operaciones que se realizan para el control de los inventarios al interior de Almacenes Artefacta.

Investigación Experimental

Según Bernal (2016), en relación a la investigación experimental manifiesta que: “Se caracteriza porque en ella el investigador actúa de manera intencional y conscientemente sobre el objeto de estudio, en tanto que los objetivos de estos estudios son precisamente conocer los efectos de los actos producidos por el propio investigador”. (p. 152).

Para la presente investigación, se extrajeron datos e información del objeto de estudio y del entorno real de la empresa, que posteriormente fueron procesados e interpretados, mediante el uso de técnicas estadísticas utilizadas por el equipo auditor.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

De acuerdo a Bernal (2016), la población es: “El conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 210).

De acuerdo a Bernal (2016), “La muestra es una parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 211).

Para efectos de la presente investigación, se ha considerado 63 empleados de Almacenes Artefacta Quito relacionados con el área de inventarios, de una totalidad de 110 colaboradores distribuidos en las distintas áreas operativas.

3.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a las características particulares de la presente investigación, se utilizaron los siguientes métodos de investigación:

Método Inductivo – Deductivo

Según Bernal, (2016), menciona que el método inductivo – deductivo es: “Un método que se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es inductivo en un sentido (parte de lo particular a lo general) y deductivo en sentido contrario (va de lo general a lo particular)” (p. 71).

En el desarrollo del presente trabajo investigativo, se utilizó el método inductivo – deductivo, que permitió observar la situación actual de la empresa y posteriormente analizar el manejo de la gestión de inventarios, con el objetivo de obtener un enfoque de lo general a lo particular.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

- **Observación**

Hernández, R., et al. (2010), manifiestan que: “La observación es un método de recolección de datos que consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (p. 260).

Una de las técnicas utilizadas en la presente investigación fue la observación directa, mediante visitas a las instalaciones de Almacenes Artefacta, con énfasis en el área de inventarios, lo que permitió establecer una idea general e identificar las principales problemáticas que presenta la empresa.

- **Entrevista**

Hernández, R., et al. (2010), en relación a la entrevista, mencionan que: “Implica que una persona calificada aplique el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas” (p. 239).

Con base en la definición anterior, esta técnica nos permitió recabar información de fuentes primarias, es decir del personal de la empresa, con la finalidad de obtener información relevante para sustentar la idea a defender.

- **Cuestionario**

Hernández, R., et al. (2010), mencionan que: “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una variable o más variables a medir” (p. 217).

En este contexto, se utilizó un cuestionario con diferentes preguntas dirigidas al personal responsable del área de inventarios, con la finalidad de evaluar el control interno y obtener evidencias para el proceso de auditoría.

3.6 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Con la finalidad de evaluar el manejo de los inventarios, se aplicaron una serie de encuestas a los empleados de Almacenes Artefacta, que tienen relación directa con el área de inventarios, identificándose los siguientes resultados:

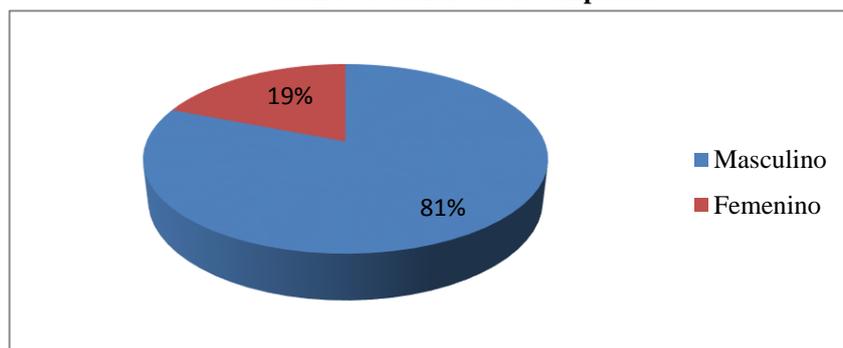
Tabla 05. Género de los empleados.

VARIABLE	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Masculino	51	80,95%
Femenino	12	19,05%
TOTAL	63	100%

Fuente: Almacenes Artefacta.

Elaborado por: Ana Bracho/ Alicia González

Gráfico 4. Género de los empleados.



Fuente: Tabla 05. Género de los empleados.

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

INTERPRETACIÓN: Del 100% de funcionarios encuestados, el 81% pertenecen al género masculino y el 19% restante pertenece al género femenino.

ANÁLISIS: De los resultados obtenidos se puede evidenciar que la mayoría del personal del área de inventarios son hombres, debido a que los productos que Almacenes Artefacta

comercializan, son de gran peso y volumen, lo que genera mayor seguridad y agilidad en el traslado y manipulación de los inventarios.

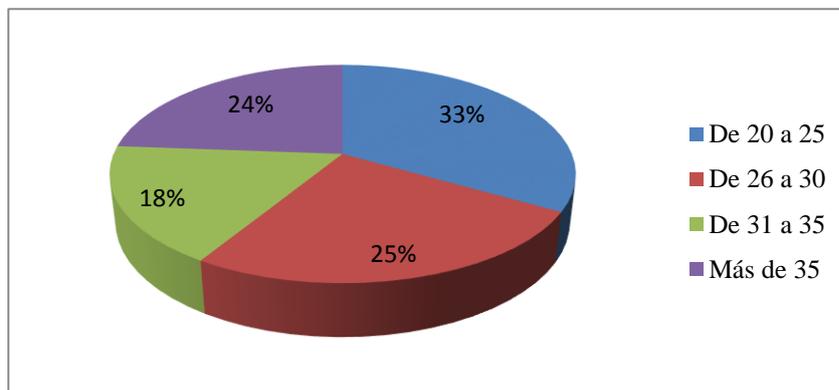
Tabla 06. Edad de los empleados.

VARIABLE	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
De 20 a 25 años	21	33,33%
De 26 a 30 años	16	25,40%
De 31 a 35 años	11	17,46%
Más de 35 años	15	23,81%
TOTAL	63	57%

Fuente: Almacenes Artefacta

Elaborado por: Ana Bracho/ Alicia González

Gráfico 5. Edad de los empleados.



Fuente: Tabla 06. Edad de los empleados.

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

INTERPRETACIÓN: En cuanto a la edad del personal de Almacenes Artefacta, el 33% de los encuestados se encuentran en una edad comprendida entre 20 y 25 años, el 25% de los empleados están comprendidos en una edad de entre 26 y 30 años, el 18% de los encuestados tienen una edad que oscila entre los 31 y 35 años, y el 24% restante tienen una edad de más de 35 años.

ANÁLISIS: Del total de encuestados se observa que el 33% de los empleados corresponde a personal joven, mientras que el 24% del personal sobrepasa los 35 años; la combinación de talento humano joven brinda dinamismo a la imagen corporativa de la empresa; en tanto el personal de mayor edad contribuye con su experiencia y conocimientos.

1. ¿Cómo considera usted al control de inventarios?

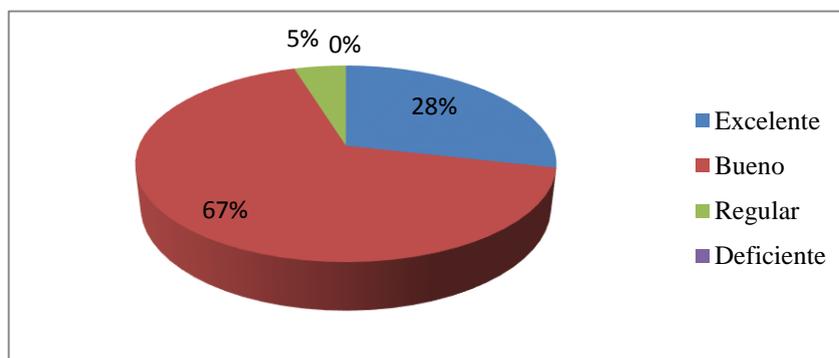
Tabla 07. Calidad del Control de Inventarios.

VARIABLE	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Excelente	18	28,57%
Bueno	42	66,67%
Regular	3	4,76%
Deficiente	0	0,00%
TOTAL	63	100%

Fuente: Almacenes Artefacta

Elaborado por: Ana Bracho/ Alicia González

Gráfico 6. Calidad del Control de Inventarios.



Fuente: Tabla 07. Calidad de Control de Inventarios.

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

INTERPRETACIÓN: En cuanto al control de inventarios, el 67% de encuestados considera que éste es bueno, el 28% consideran que es excelente; y, el restante 5% consideran que el control de inventarios es deficiente.

ANÁLISIS: El 67% de los encuestados considera que el control de inventarios es bueno, sin embargo, advierten que hay procedimientos relacionados con los inventarios en donde no existe un constante control del stock, generando inconsistencias entre la información del sistema y lo físico.

2. ¿La empresa cuenta con políticas y lineamientos establecidos para el manejo de los inventarios?

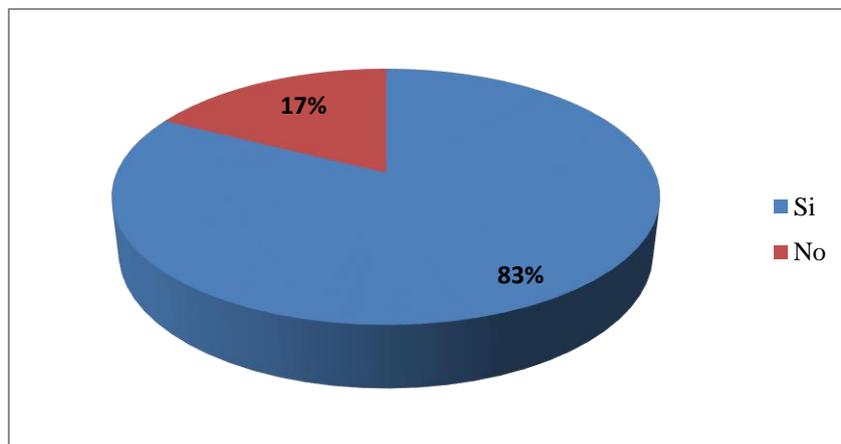
Tabla 08. Existencia de Políticas y Lineamientos

VARIABLE	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Si	52	82,54%
No	11	17,46%
TOTAL	63	100%

Fuente: Almacenes Artefacta

Elaborado por: Ana Bracho/ Alicia González

Gráfico 7. Existencia de Políticas y Lineamientos.



Fuente: Tabla 08. Existencia de Políticas y Lineamientos.

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

INTERPRETACIÓN: En cuanto a la existencia de políticas y lineamientos establecidos para controlar los inventarios, el 83% de los empleados de Almacenes Artefacta afirmaron que si existen políticas y lineamientos para el manejo de los inventarios que sirven de guía para la manipulación de los mismos, mientras que el 17% restante respondió que no existen políticas ni lineamientos.

ANÁLISIS: El 17% de los encuestados consideran que a pesar de existir lineamientos y políticas relacionadas al control de los inventarios, éstos no han sido oportunamente socializados, generando un desconocimiento total de los mismos por parte del personal encargado del manejo del stock.

3. ¿La empresa cuenta con una adecuada planificación para la adquisición de inventarios?

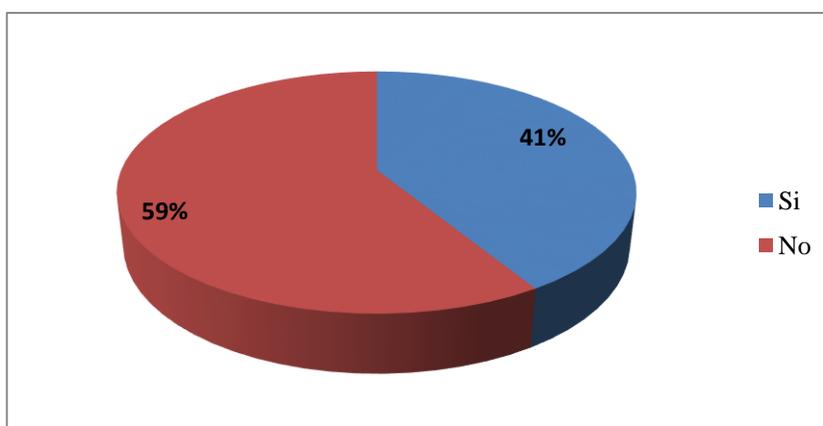
Tabla 09. Planificación de Adquisición de Inventarios.

VARIABLE	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Si	26	41,27%
No	37	58,73%
TOTAL	63	100%

Fuente: Almacenes Artefacta

Elaborado por: Ana Bracho/ Alicia González

Gráfico 8. Planificación de Adquisición de Inventarios.



Fuente: Tabla 09. Planificación de Adquisición de Inventarios.

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

INTERPRETACIÓN: Respecto a la existencia de una adecuada planificación para la adquisición de inventarios, el 59% de los encuestados manifestó que no consideran adecuada la planificación para la adquisición de los inventarios, mientras que el 41% restante considera que si existe una adecuada planificación para la adquisición de inventarios.

ANÁLISIS:

Los resultados anteriores permiten establecer que a criterio de la mayoría de encuestados no existe una adecuada planificación, ocasionado por la inobservancia de índices de los productos con mayor demanda por parte de los clientes, lo que genera que ciertos pedidos no se satisfagan en su totalidad durante determinadas temporadas.

4. ¿Se efectúa de manera periódica constataciones físicas del inventario?

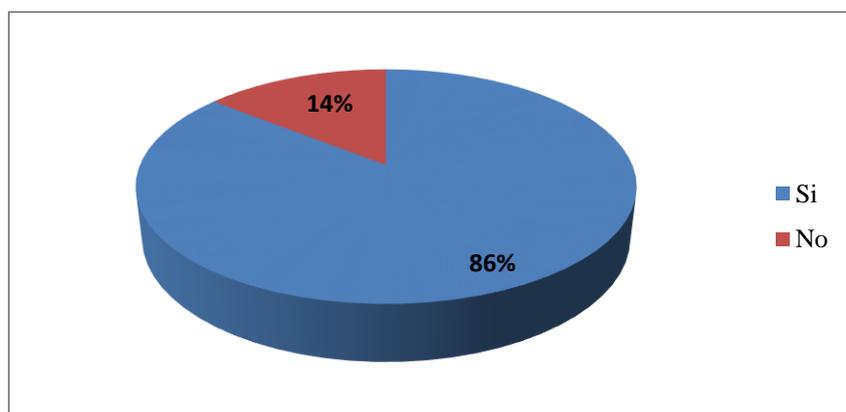
Tabla 10. Constataciones Físicas.

VARIABLE	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Si	54	85,71%
No	9	14,29%
TOTAL	63	100%

Fuente: Almacenes Artefacta

Elaborado por: Ana Bracho/ Alicia González

Gráfico 9. Constataciones Físicas.



Fuente: Tabla 10. Constataciones Físicas

Elaborado por: Ana Bracho/ Alicia González

INTERPRETACIÓN: En cuanto a la realización de constataciones físicas, el 86% de los encuestados manifestó que si se realizan constataciones físicas de manera periódica, mientras que un 14% respondió que no se realizan constataciones físicas de inventario.

ANÁLISIS: Según los resultados anteriores, la mayoría del personal encuestado considera que si se realizan constataciones, derivado de la necesidad de mantener actualizado el sistema, de tal forma que permitan una verificación de los registros del sistema en comparación con las existencias físicas.

5. ¿Con qué frecuencia se realizan las constataciones físicas del inventario?

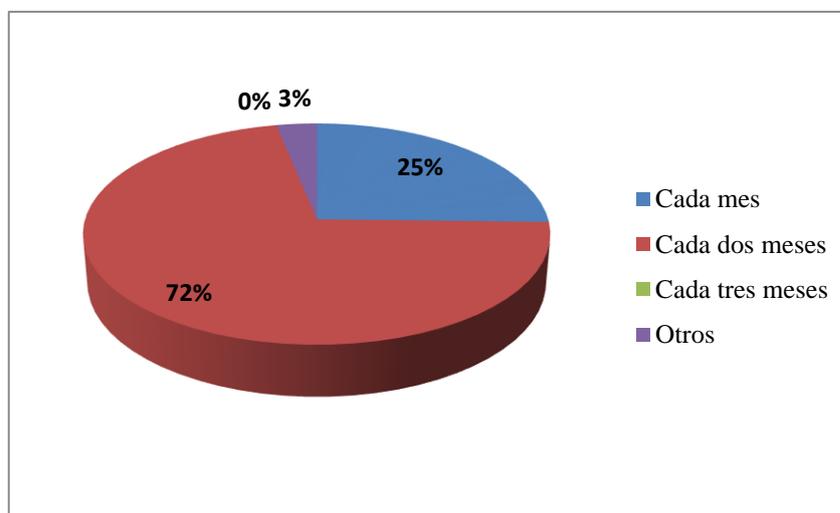
Tabla 11. Frecuencia de Constatación Física

VARIABLE	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Cada mes	16	25,40%
Cada dos meses	45	71,43%
Cada tres meses	0	0,00%
Otros	2	3,17%
TOTAL	63	100%

Fuente: Almacenes Artefacta

Elaborado por: Ana Bracho/ Alicia González

Gráfico 10. Frecuencia de Constataciones Físicas.



Fuente: Tabla 11. Frecuencia de Constatación Físicas.

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

INTERPRETACIÓN: Respecto a la frecuencia con que se realizan las constataciones físicas de los inventarios, el 72% del personal encuestado manifestó que éstas se realizan cada dos meses, el 25% respondió que se realizan cada mes; y, el 3% restante, respondió que se realizan cada semana.

ANÁLISIS: Según los resultados anteriores, la mayoría de encuestados manifiestan que la frecuencia de las constataciones físicas del inventario es cada dos meses, debido a que son distintas líneas de electrodomésticos que se deben verificar, lo que ocasiona que se tarde más de lo previsto en virtud del volumen de mercadería que manejan.

6. ¿Posee la empresa Artefacta una bodega de almacenamiento adecuada para los inventarios que maneja?

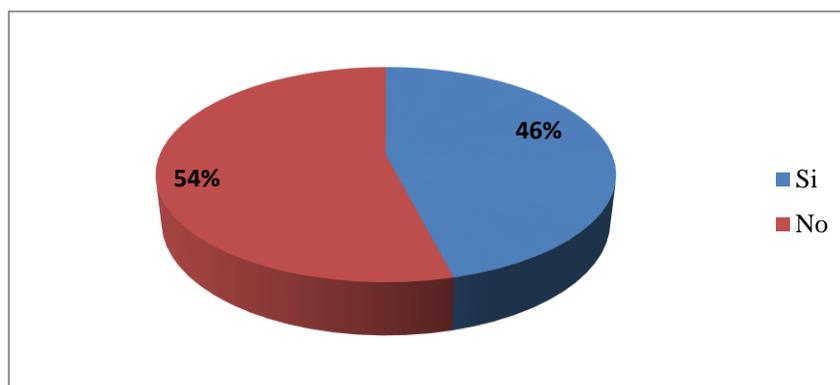
Tabla 12. Bodega adecuada de almacenamiento.

VARIABLE	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Si	29	46,03%
No	34	53,97%
TOTAL	63	100%

Fuente: Almacenes Artefacta

Elaborado por: Ana Bracho/ Alicia González

Gráfico 11. Bodega Adecuada de Almacenamiento.



Fuente: Tabla 12. Bodega Adecuada de Almacenamiento

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

INTERPRETACIÓN: Con relación a si la Empresa Artefacta cuenta con una bodega de almacenamiento adecuada para el manejo de inventarios, el 54% de los empleados encuestados respondió que la bodega de almacenamiento no es adecuada, mientras que el 46% manifestó que si son adecuadas las bodegas de almacenamiento de inventarios.

ANÁLISIS: De acuerdo a lo anterior, el 54% de los encuestados consideran que la empresa no cuenta con un espacio adecuado para el almacenamiento de la mercadería, debido a una inadecuada distribución del stock en la bodega; lo que ocasiona la falta de espacio en determinadas temporadas del año donde la rotación de stock es alta.

7. ¿La empresa cuenta con un sistema informático para el control del inventario?

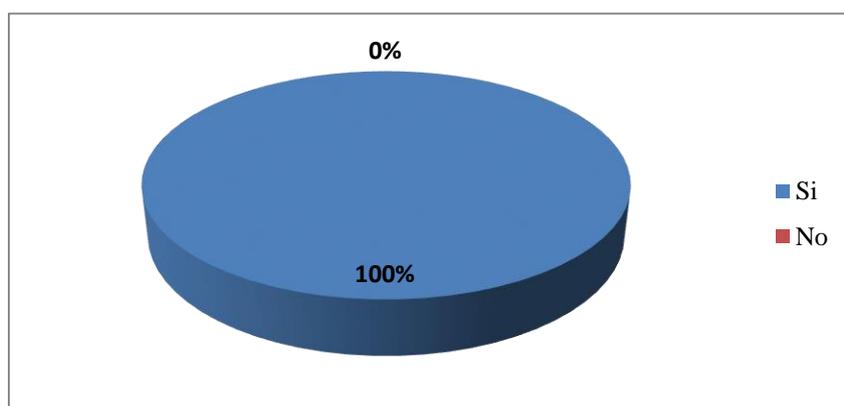
Tabla 13. Existencia de un sistema informático.

VARIABLE	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Si	63	100,00%
No	0	0,00%
TOTAL	63	100%

Fuente: Almacenes Artefacta

Elaborado por: Ana Bracho/ Alicia González

Gráfico 12. Existencia de un Sistema Informático.



Fuente: Tabla 13. Existencia de un Sistema Informático.

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

INTERPRETACIÓN: En cuanto a la existencia de un sistema informático para el manejo y control de inventarios, el 100 % de los encuestados respondió que sí existe un sistema informático.

ANÁLISIS: Del personal encuestado, la totalidad manifiesta que Almacenes Artefacta cuenta con un sistema informático que le permite manejar y controlar los movimientos del inventario, como: pedidos, devoluciones, ingresos y egresos.

8. ¿La empresa ha definido las funciones y responsabilidades del personal encargado de bodegas?

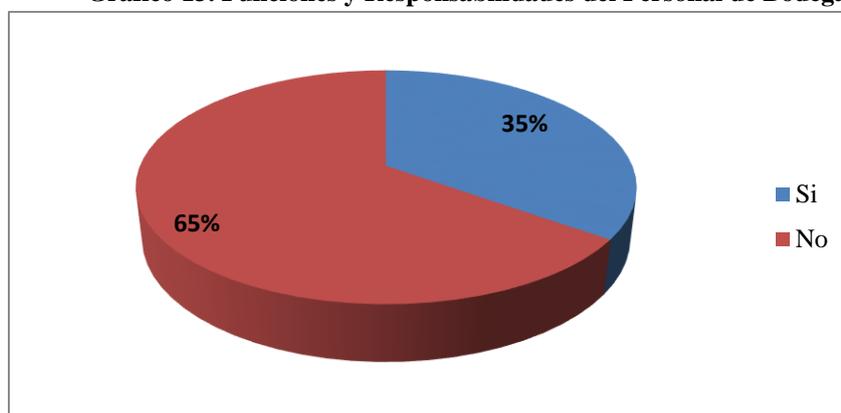
Tabla 14. Funciones y Responsabilidades del Personal de Bodega.

VARIABLE	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Si	22	34,92%
No	41	65,08%
TOTAL	63	100%

Fuente: Almacenes Artefacta

Elaborado por: Ana Bracho/ Alicia González

Gráfico 13. Funciones y Responsabilidades del Personal de Bodega.



Fuente: Tabla 14. Funciones y Responsabilidades del Personal.

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

INTERPRETACIÓN: En cuanto a si se encuentran definidas las funciones y responsabilidades del personal encargado de bodegas, el 35% de los encuestados respondió que sí se encuentran definidas, mientras que el 65% restante, considera que no se encuentran definidas tales funciones y responsabilidades.

ANÁLISIS: A criterio de la mayoría de personal encuestado, no se encuentran definidas las funciones y responsabilidades del personal que maneja el inventario, debido a que éstas no han sido socializadas y difundidas entre todo el personal involucrado; lo que produce cruce de responsabilidades entre el personal.

9. ¿Existe una persona responsable de la supervisión y control de los procesos de recepción y despacho de mercaderías?

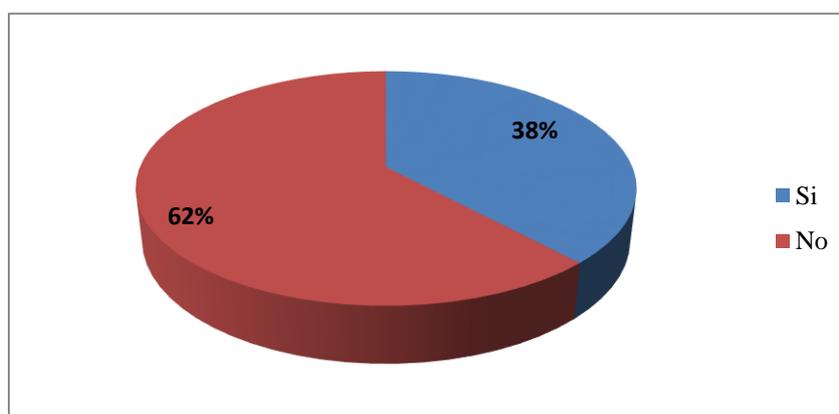
Tabla 15. Existencia de Supervisión y Control de Procesos.

VARIABLE	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Si	24	38,10%
No	39	61,90%
TOTAL	63	100%

Fuente: Almacenes Artefacta

Elaborado por: Ana Bracho/ Alicia González

Gráfico 14. Existencia de Supervisión y Control de Procesos.



Fuente: Tabla 15. Existencia de Supervisión y Control de Procesos.

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

INTERPRETACIÓN: Consultado el personal de Almacenes Artefacta sobre la existencia de una persona responsable de la supervisión y control de los procesos de recepción y despacho de mercaderías, el 62% de ellos respondió que no se ha definido una persona responsable de esta función, mientras que un 38% manifestó que sí existe una persona responsable de dicho proceso.

ANÁLISIS: Los resultados anteriores permiten establecer que no se encuentra asignada una persona para la supervisión y el control de los procesos de recepción y despacho de mercadería, debido a la rotación del personal en las funciones antes mencionadas, ya que la empresa atiende ininterrumpidamente; ocasionando la probabilidad de pérdida de mercadería.

10. ¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos para el manejo del área de bodegas?

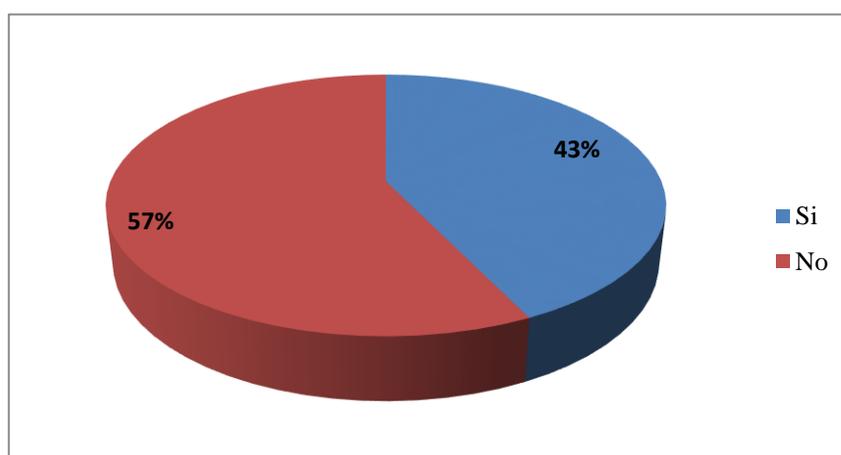
Tabla 16. Existencia de un Manual de Procedimientos.

VARIABLE	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE %
Si	27	42,86%
No	36	57,14%
TOTAL	63	100%

Fuente: Almacenes Artefacta

Elaborado por: Ana Bracho/ Alicia González

Gráfico 15. Existencia de un Manual de Procedimientos.



Fuente: Tabla 16. Existencia de un Manual de Procedimientos.

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

INTERPRETACIÓN: Respecto a la existencia de un manual de procedimientos para el manejo de inventarios, el 57% de los empleados de Artefacta manifestó que no existe un manual de procedimientos para el efecto, mientras que el 43% manifestó que sí existe dicho manual.

ANÁLISIS: Los resultados anteriores permiten determinar que la empresa sí cuenta con un manual de procedimientos, pero debido a que en éste no se incluye los procedimientos para las operaciones de inventarios, genera que el personal no cuente con una guía adecuada para la gestión de inventarios.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

**AUDITORÍA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS A ALMACENES ARTEFACTA
EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERÍODO 2017.**

4.2 ARCHIVO PERMANENTE

ENTIDAD: Almacenes Artefacta

DIRECCIÓN: Av. La Prensa N-59-103 y Ángel Ludeña

NATURALEZA: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2017.



Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 02/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 02/05/2018

ARCHIVO PERMANENTE



Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 02/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 02/05/2018

**AUDITORÍA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS A ALMACENES ARTEFACTA
EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERÍODO 2017.**

ÍNDICE DE ARCHIVO PERMANENTE

<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>P/T</u>
Hoja de Marcas	HM
Hoja de Referencias	HR
Programa de Auditoría de Gestión: Planificación Preliminar.	PA/PP
Carta de Presentación.	CP
Propuesta de Auditoría.	PA
Contrato de Auditoría.	CA
Orden de Trabajo.	OT
Visita Preliminar.	VP
Carta de Requerimiento de Información.	RI
Información General.	IG
Notificación de Inicio de Auditoría.	NIA
Memorándum de Planificación.	MP

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 02/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 02/05/2018

Hoja de Marcas

No.	MARCAS	SIGNIFICADO
1	∅	No reúne los requisitos.
2	Σ	Sumatoria.
3	©	Conciliado.
4	¥	Analizado por auditoría.
5	√	Verificado.
6	D	Debilidad.
7	®	Cumple con los requisitos.
8	*	Hallazgo.
9	Ⓒ	Deficiencia de Control Interno.
10	ϕ	Incumplimiento de Proceso.
11	€	Sustentado con evidencia.
12	P	Promedio.
13	⊖	Nudo crítico.
14	Û	Documento sin firma.
15	¢	No existe Documentación.
16	Ⓜ	Inexistencia de Manuales.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 02/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 02/05/2018

Hoja de Referencias

No.	REFERENCIA	SIGNIFICADO
1	AP	Archivo Permanente.
2	AC	Archivo Corriente.
3	PP	Planificación Preliminar y Específica.
4	EA	Ejecución de la Auditoría.
5	CR	Comunicación de Resultados.
6	PA/PP	Programa de Auditoría Fase I-A: Planificación Preliminar.
7	PA/PE	Programa de Auditoría Fase I-B: Planificación Específica.
8	PAEA	Programa de Auditoría Fase II: Ejecución de la Auditoría.
9	PACR	Programa de Auditoría Fase III: Comunicación de Resultados.
10	CI	Cuestionario de Control Interno.
11	IFCI	Informe de Control Interno.
12	PA	Propuesta de Auditoría.
13	CA	Contrato de Auditoría.
14	CP	Carta de Presentación.
15	OT	Orden de Trabajo.
16	VP	Visita Preliminar
17	NIA	Notificación de Inicio de Auditoría
18	MP	Memorándum de Planificación.
19	CRI	Carta de Requerimiento de Información.
20	IG	Información General.
21	MRC	Matriz de Resumen por Componentes.
22	ICI	Informe de Control Interno
23	FODA	Análisis FODA.
24	MC/FO	Matriz de Correlación FO
25	MC/DA	Matriz de Correlación DA.
26	MP	Matriz de Prioridades.
27	PEI	Perfil Estratégico Interno.
28	PEE	Perfil Estratégico Externo.
29	HP	Hoja de Procesos.
30	FP	Flujograma de Procesos.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 02/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 02/05/2018

31	ME/IE	Matriz de Evaluación de Instalaciones Eléctricas.
32	ME/S	Matriz de Evaluación de Señalización.
33	HI	Hoja de Indicadores.
34	HH	Hoja de Hallazgos.
35	CCF	Convocatoria de Conferencia Final.
36	IA	Informe de Auditoría.
37	ACF	Acta de Conferencia Final.
38	APR	Alberto Patricio Robalino.
39	JLG	Javier Lenin Gaibor.
40	AMBS	Ana Micaela Bracho Sánchez.
41	ACGN	Alicia Carolina González Naranjo.

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 02/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 02/05/2018

**AUDITORÍA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS A ALMACENES ARTEFACTA,
EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERÍODO 2017.**

FASE I - A: Planificación Preliminar

ENTIDAD	Almacenes Artefacta
DIRECCIÓN	Av. De la Prensa y Ángel Ludeña
NATURALEZA	Auditoría de Gestión
PERÍODO	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2017

**FASE I - A
PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**



Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 02/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 02/05/2018

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

FASE I - A: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

Entidad: Almacenes Artefacta.

Dirección: Av. De La Prensa y Ángel Ludeña.

Naturaleza: Auditoría de Gestión.

Período: Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2017.

Objetivo General: Conocer el entorno de Almacenes Artefacta, mediante una observación preliminar para establecer un diagnóstico de la situación actual de la empresa.

No.	Descripción	Referencia	Elaborado Por:	Fecha:
1.	Elabore Carta de Presentación.	CP	AMBS / ACGN	02/05/2018
2.	Elabore Propuesta de Auditoría.	PA	AMBS / ACGN	02/05/2018
3.	Elabore Contrato de Auditoría.	CA	AMBS/ACGN	03/05/2018
4.	Elabore la Orden de Trabajo.	OT	AMBS / ACGN	03/05/2018
5.	Redacte la Narrativa de Visita Preliminar.	VP	AMBS / ACGN	04/05/2018
6.	Prepare el Oficio de Requerimiento de Información. <ul style="list-style-type: none"> • Filosofía Organizacional. • Políticas y procedimientos de inventarios. • FODA. • Planificación Estratégica. • Manual de Funciones. • Manual de Procedimientos. • Y demás información necesaria. 	RI	AMBS / ACGN	08/05/2018
7.	Receptar la Información General de la Empresa.	IG	AMBS / ACGN	17/05/2018
8.	Realice la Notificación del Inicio de Auditoría.	NIA	AMBS / ACGN	21/05/2018
9.	Realice el Memorándum de Planificación.	MP	AMBS / ACGN	01/06/2018

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 02/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 02/05/2018

4.2.1 Carta de Presentación

Quito, 02 de mayo del 2018

Ingeniero

Washington Padilla

GERENTE QUITO UNICOMER – ARTEFACTA

Presente.-

De nuestra consideración:

Por medio del presente reciba un cordial saludo, a la vez nos dirigimos a usted con el propósito de presentar la propuesta de AUDITORÍA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS A ALMACENES ARTEFACTA EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERÍODO 2017.

La presente carta tiene la finalidad de poner a su disposición los servicios profesionales de GAB Auditores Independientes, siendo un equipo formado por talento humano con la experiencia, profesionalismo y conocimientos necesarios para la realización exitosa de este trabajo, el mismo que se sentiría gustoso de servirle para el mejoramiento y crecimiento de su organización.

Equipo de trabajo

Dr. Alberto Patricio Robalino

Jefe de Equipo

Ing. Javier Lenín Gaibor

Supervisor

Alicia Carolina González Naranjo

Auditor Junior

Ana Micaela Bracho Sánchez

Auditor Junior

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 02/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 02/05/2018

Confiados en que la calidad de nuestros servicios sea la requerida por la organización, esperamos su respuesta y anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,

Dr. Alberto Patricio Robalino.

JEFE DE EQUIPO

Ing. Javier Lenín Gaibor

SUPERVISOR

Alicia Carolina González Naranjo

AUDITOR JUNIOR

Ana Micaela Bracho Sánchez

AUDITOR JUNIOR

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 02/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 02/05/2018

4.2.2 Propuesta de Auditoría

Quito, 08 de Mayo del 2018.

Ingeniero

Washington Padilla

GERENTE QUITO UNICOMER – ARTEFACTA

Presente.-

De nuestra consideración:

Con la presente carta nos permitimos dar a conocer la propuesta de Auditoría a Almacenes Artefacta correspondiente al período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2017; la misma que considera una argumentada fundamentación basada en las Normas de Auditoría y la Normativa legal a la que se encuentra sujeta la empresa.

1.- Objetivo

Ejecutar una Auditoría de Gestión de Inventarios a Almacenes Artefacta en la ciudad de Quito al período 2017, mediante la aplicación de normas y procedimientos de auditoría, con el propósito de determinar el nivel de uso y aplicación de los recursos ligados a parámetros de eficiencia, eficacia, ética y economía en la gestión de inventarios.

2.- Naturaleza de la Auditoría

La naturaleza de una Auditoría de Gestión es realizar una evaluación a los niveles de eficiencia, eficacia, ética y economía de la gestión y uso de los recursos de la entidad.

3.- Alcance

La presente auditoría se desarrollará en base a la normativa legal vigente y a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, tomando como referencia el informe COSO II, establecido para el control de las empresas del sector privado.

laborado por: AMBS / ACGS	Fecha: 02/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 02/05/2018

4.- Período y Plazo

La Auditoría a ser desarrollada, comprende desde el 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2017 y su duración se estima en 17 semanas laborables contadas a partir de la firma del contrato.

5.- Metodología de Trabajo

5.1.-Planificación

Durante la etapa de planificación se efectuará un levantamiento general de la información de la empresa, así como de los procesos que forman parte de las actividades normales del negocio, en esta etapa se busca la identificación y el diagnóstico de la situación actual de la empresa, a fin de contar con los parámetros que nos permitan dar inicio a la auditoría.

5.2.- Ejecución

Durante la Ejecución de la Auditoría se realizará un examen objetivo de las evidencias encontradas, con la finalidad de que una vez analizadas, estas sean contrastadas con criterios establecidos, y determinar los hallazgos pertinentes, los mismos que serán comunicados al nivel directivo por medio del informe final de auditoría.

La presente auditoría incluirá una evaluación para determinar el grado de eficiencia, eficacia, ética y economía con que se manejan los recursos disponibles en pos del cumplimiento de los objetivos institucionales.

5.3.- Comunicación de Resultados

El equipo auditor elaborará el informe final de auditoría, en donde se detallarán los resultados del proceso a las autoridades de la institución, presentando los hallazgos más relevantes, así como las conclusiones y recomendaciones a que tuviere lugar y que le permitan a la empresa emprender acciones correctivas para mejorar la gestión administrativa.

Elaborado por: AMBS / ACGS	Fecha: 02/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 02/05/2018

6.- Equipo de Trabajo

Dr. Alberto Patricio Robalino	Jefe de Equipo
Ing. Javier Lenín Gaibor	Supervisor
Ana Micaela Bracho Sánchez	Auditor Junior
Alicia Carolina González Naranjo	Auditor Junior

Les agradecemos la confianza depositada en nuestro equipo de trabajo.

Atentamente,

Ana Bracho

Auditor Independiente

Alicia González

Auditor Independiente

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 02/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 02/05/2018

4.2.3 Contrato de Prestación de Servicios Profesionales de Auditoría Externa

En la ciudad de Quito, a los tres días del mes de Mayo de 2018, comparecen por una parte, el Sr. Ingeniero Washington Padilla, en su carácter de Gerente de Ventas de Almacenes Artefacta, que en adelante se denominará “LA ENTIDAD”; y, el Dr. Alberto Patricio Robalino, jefe del equipo de la firma “GAB AUDITORES INDEPENDIENTES”, con domicilio en la ciudad de Riobamba y que en lo posterior se le denominará “AUDITORES”, quienes acuerdan celebrar el presente contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría externa, bajo las siguientes cláusulas:

Primero.- Antecedentes.-

Almacenes Artefacta ha solicitado los servicios de una Auditoría de Gestión de Inventarios, correspondiente al período del 01 de Enero al 31 de diciembre del 2017. Dicha auditoría tiene como propósito la emisión de un informe de auditoría, dirigido a la dirección de la empresa, donde se detallarán los principales hallazgos, conclusiones y recomendaciones sobre las eventualidades detectadas durante el transcurso de la auditoría.

Segundo.- Objeto del Contrato.-

El presente contrato tiene por objeto la ejecución de una Auditoría de Gestión a Almacenes Artefacta, período 2017, mediante la aplicación de normas y procedimientos de auditoría, con el propósito de determinar el nivel de uso y aplicación de los recursos ligados a parámetros de eficiencia, eficacia, ética y economía.

El examen a realizar por parte de los “AUDITORES”, no tiene el propósito de investigar la existencia de actos no lícitos; sin embargo, aquellos hechos que pudieran detectarse como consecuencia de la ejecución de la auditoría, se pondrán en conocimiento de “LA ENTIDAD”.

Tercera.- Metodología de trabajo.-

El examen de auditoría se efectuará tomando en cuenta como marco de referencia las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y el Método COSO II, como herramientas

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 03/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 03/05/2018

selectivas para la realización de la auditoría, sumado al criterio profesional de los “AUDITORES”, considerando a su vez la importancia relativa de lo examinado.

La Auditoría de Gestión contiene una evaluación del grado de eficiencia, eficacia, ética y economía con que se manejan los recursos disponibles, que tiene efecto directo en la información administrativa de manera significativa; este examen al momento de su finalización permitirá emitir el respectivo informe cuyo contenido, es de utilidad para mejorar la toma de decisiones a nivel directivo.

Cuarta.- Derechos y obligaciones de las partes.-

Los “AUDITORES”: Conforme lo establecen las Normas Internacionales de Auditoría, realizarán investigaciones específicas a la Administración de “LA ENTIDAD”, además sobre las personas involucradas con la gestión de inventarios y sobre la aplicación efectiva del control interno.

En la ejecución de la auditoría, “LOS AUDITORES” proporcionarán un nivel alto de veracidad de que la información solicitada para auditoría se encuentra libre de errores. Es relevante reconocer la existencia de limitantes inherentes al proceso de auditoría del área de inventarios.

“LA ENTIDAD se hace responsable por la veracidad de la información que se le entregará al equipo de auditoría “GAB AUDITORES”.

Quinta.- Prohibiciones.-

GAB Auditores Independientes se encuentra prohibido de proporcionar información a terceros en lo referente a lo encontrado en el examen de auditoría.

Sexta.- Plazo de entregas Informes.-

El proceso de auditoría se efectuará al período comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de Diciembre de 2017, y tendrá una duración de 4 meses.

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 03/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 03/05/2018

Séptima.- Honorarios.-

No se establece remuneración alguna, debido a que la realización de esta Auditoría de Gestión, representa uno de los requisitos para la obtención del título como Ingenieras en Contabilidad y Auditoría CPA.

Octava.- Recursos.-

“LA ENTIDAD” deberá facilitar a “LOS AUDITORES” el recurso físico, así como el acceso a la información necesaria para el desempeño del trabajo.

Novena.- Autonomía del contratista.-

En el desarrollo del presente trabajo de prestación de servicios profesionales, “LOS AUDITORES” actuarán como tal, realizando su trabajo encomendado con absoluta libertad y autonomía técnica.

Décima.- Gastos.-

Los gastos en que se incurran como consecuencia de la celebración del presente contrato, serán asumidos por el equipo auditor.

Décima Primera.- Domicilio, Jurisdicción y Procedimiento.-

Para los efectos del presente contrato, las partes acuerdan señalar como domicilio en el que se desarrollará el presente examen, a la ciudad de Quito, previo al cumplimiento de requisitos legales y materia de aplicación. A todo lo expuesto anteriormente las partes aceptan y acuerdan cumplir las condiciones establecidas en el contrato.

Para constancia de lo actuado, las partes se someten y suscriben en original y copia de igual tenor y valor.

Ing. Washington Padilla
Gerente de Ventas de Artefacta

Dr. Alberto Patricio Robalino
GAB Auditores Independientes

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 03/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 03/05/2018

ORDEN DE TRABAJO No. 002

Quito, 15 de Mayo de 2018.

Srtas.

Ana Micaela Bracho Sánchez

Alicia Carolina González Naranjo

AUDITORAS DE GAB AUDITORES INDEPENDIENTES

Presente.-

En concordancia con el contrato firmado, entre GAB Auditores Independientes y ALMACENES ARTEFACTA, delego a ustedes para que en calidad de Auditores Junior, realicen la Auditoría de Gestión a la empresa antes mencionada, por el período 2017, con el objetivo de evaluar los niveles de eficiencia, eficacia, ética y economía con que se manejan los recursos de la empresa, y verificar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Los hallazgos encontrados, se presentarán en el informe de auditoría a los Directivos y demás autoridades de relevancia de la empresa.

Atentamente,

Dr. Alberto Patricio Robalino

Jefe de Equipo de GAB Auditores Independientes

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 03/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 03/05/2018

El día 04 de Mayo del 2018, se realizó la primera visita a Almacenes Artefacta, ubicado en las calles Av. De la Prensa y Ángel Ludeña de la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, en donde se solicitó una entrevista con el Ing. MBA Washington Padilla, quien es el responsable de la Agencia Quito, con el propósito de presentar la propuesta de una Auditoría de Gestión para el área de inventarios de dicha empresa; cuyos resultados contribuyan al mejoramiento de la administración de sus inventarios. Una vez aceptada la propuesta por la autoridad respectiva, se procedió a solicitar documentación como el RUC, Registro Mercantil y la Carta de Auspicio, requisitos necesarios para iniciar el trabajo de investigación.

El día 27 de Abril de 2018 tuvo lugar la segunda visita a las instalaciones administrativas de Almacenes Artefacta, donde se pudo establecer una opinión más cercana a la realidad de las operaciones de la empresa; la bienvenida lo realizó el Ing. Padilla, quien puso a disposición del equipo de auditores toda la información y colaboración requerida para el desarrollo de la investigación. Posteriormente se realizó un recorrido por las instalaciones de la compañía con el objetivo de hacer una presentación formal del equipo auditor con los principales jefes de cada departamento que tienen relación con la investigación, como son: Talento Humano, Control Interno y Ventas.

Durante el recorrido se pudo observar que la empresa cuenta con amplias instalaciones administrativas, un buen ambiente de trabajo y buenas relaciones interpersonales. Posteriormente, se coordinó con la Econ. Katherine Palacios, asistente de gerencia de ventas, la visita inicial a la tienda matriz localizada en la Av. De la Prensa y Av. Del Maestro y las posteriores visitas a todas las tiendas de la ciudad para la aplicación de las encuestas.

Como parte final del recorrido, en horas de la tarde se visitó la tienda matriz, la misma que estuvo a cargo de Sr. Sneider Murcia, Jefe de tienda, quien explicó de manera general los procesos que se realizan en su interior, como: facturación, despacho y recibo de mercadería.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 04/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 04/05/2018

CARTA DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

Quito, 16 de Mayo de 2018

Ingeniero.

Washington Padilla

GERENTE DE VENTAS QUITO UNICOMER – ARTEFACTA

Presente.-

De nuestra consideración:

GAB Auditores hace presente un cordial saludo, con el mejor deseo de éxitos en las labores a usted encomendadas.

Nosotras, Ana Micaela Bracho Sánchez con CI. 0604276600 y Alicia Carolina González Naranjo con CI. 0604942284, estudiantes de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, damos a conocer el inicio de la “Auditoría de Gestión de Inventarios a Almacenes Artefacta en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, período 2017”, por lo tanto solicitamos se autorice a quien corresponda la entrega de la siguiente información:

- Filosofía Organizacional.
- RUC.
- Políticas y Procedimientos de inventarios.
- FODA.
- Planificación Estratégica.
- Manual de Funciones.
- Manual de Procedimientos.
- Mapa de la Distribución de la Bodega.
- Estructura del Sistema de Inventarios.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 04/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 04/05/2018

- Organigrama Estructural.
- Nómina de los Directivos Principales.
- Nómina de Empleados.
- Y demás información necesaria.

Por la atención a la presente, anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,

Ana Micaela Bracho Sánchez

AUDITOR

Alicia Carolina González Naranjo

AUDITOR

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 04/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 04/05/2018

4.2.4 Información General

Reseña Histórica

Almacenes Artefacta se funda en 1989, con inversión de capital peruano, lo que permitió que la empresa ingrese al mercado como planta de ensamblaje de electrodomésticos bajo el nombre de ELTESA, la cual logró crear los primeros productos de la compañía: un equipo de sonido y un televisor de 14 pulgadas marca Daiwa; sin embargo, este mismo año la empresa decidió cambiar su estrategia comercial para enfocarse en la venta de electrodomésticos al detal. Para esto la compañía abrió dos tiendas en el país, una en Quito y otra en Guayaquil. A raíz de entonces la empresa decidió cambiar de nombre por uno más comercial y es así como surgió Artefacta, Artefactos Ecuatorianos para el Hogar.

En el transcurso de cinco años la empresa ya contaba con la proveeduría de las principales marcas nacionales e importadas. Con la visión de entregar un mejor servicio al cliente en 1996 empezó con la comercialización del producto “Garantía extendida”, siempre con la visión de continuar innovando en los productos y servicios entregados al cliente.

En el 2002, Artefacta decidió extender su línea de productos hacia motos y celulares, logrando así ser una de las primeras cadenas que abrió un canal de venta diferente para estos productos. Dos años después en el 2004 continuando con la vanguardia tecnológica, la empresa incursiona en la venta de desktops y portátiles, siendo hoy en día una de las líneas de mayor crecimiento de la compañía.

Artefacta decidió cambiar su concepto publicitario por uno más amigable e innovador en el 2008, adoptando así la imagen de la “Familia de electrodomésticos”, la misma que al ser incorporada a toda la publicidad de la compañía logró mejorar sus niveles de identificación, recordación y resultados de campañas publicitarias.

En el año 2009, Artefacta fue la primera cadena en el país en incursionar en la venta de seguros masivos, ofreciendo a sus clientes un paquete de coberturas de vida, accidentes y desempleo con el fin de mejorar el servicio al cliente.

Al cierre de 2011, Artefacta y sus 98 tiendas existentes en el país, se unen a la familia del Grupo Unicomer, siendo en el país la segunda posición en el top of mind de los consumidores.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 17/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 17/05/2018

Misión

Ser el líder en la comercialización de muebles, electrodomésticos, electrónicos y otros productos en los mercados que operamos, sirviendo las necesidades de nuestros clientes con productos y servicios financieros innovadores, con la dedicación y esmero que merecen, fomentando un ambiente profesional para el desarrollo de nuestros colaboradores y proveedores, sirviendo a nuestras comunidades y logrando un crecimiento sostenible para cumplir las expectativas de los accionistas.

Visión

Ser una organización comercial y de servicios de clase mundial que logra sus metas de negocio y responsabilidad social a través de un liderazgo ejemplar en un ambiente profesional diverso que promueva integridad, honestidad y respeto a los demás.

Objetivos Institucionales

- Mantener una alta satisfacción en nuestros clientes y potenciales mercados.
- Mostrar compromiso con la sociedad, y el mejoramiento de la calidad de vida de las familias.
- Lograr la mayor cobertura nacional, con el propósito de beneficiar a más clientes.
- Demostrar una conducta competitiva, innovadora e íntegra, brindando siempre artículos de alta calidad.

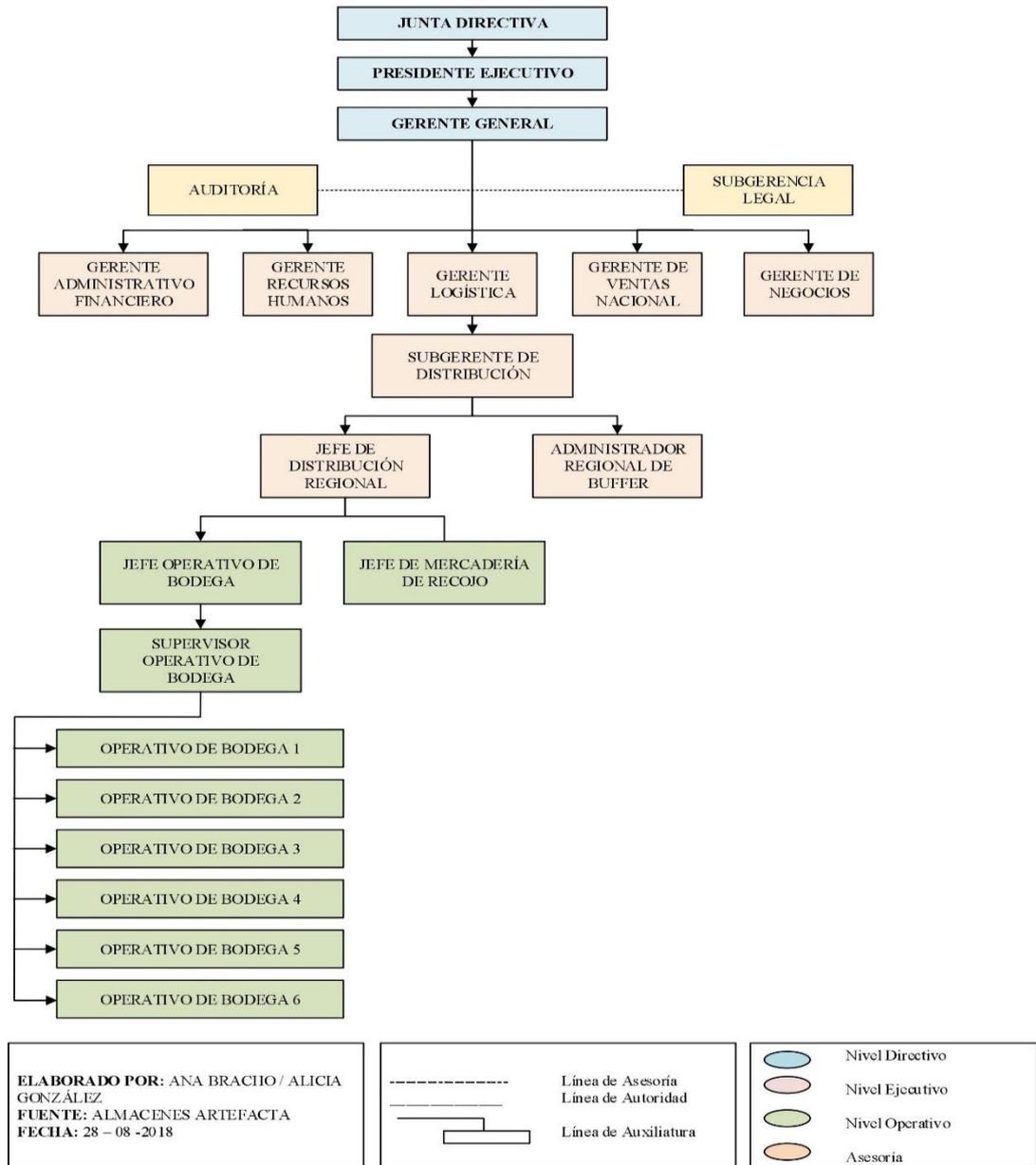
Valores Corporativos

- Liderazgo.
- Trabajo en Equipo.
- Atención al cliente.
- Integridad.
- Lealtad.
- Responsabilidad.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 17/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 17/05/2018

Gráfico 16. Organigrama General de Artefacta S.A

ORGANIGRAMA GENERAL DE ARTEFACTA S.A.



Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 17/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 17/05/2018

Ubicación Geográfica

Las oficinas administrativas de Almacenes Artefacta se encuentran ubicadas al norte de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, contando para el efecto con un edificio administrativo en la Av. De la Prensa N 59 - 103 y Ángel Ludeña, en donde funcionan las áreas de: Recursos Humanos, Ventas, Logística, Administrativo Financiero y Departamento de Negocios.

Gráfico 17. Ubicación de las Oficinas de Almacenes Artefacta.



Fuente: Google Maps. Ubicación de las oficinas de Almacenes Artefacta.
Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Dentro del área de inventarios, Almacenes Artefacta cuenta con una Bodega Sierra – Centro, localizada en las calles Av. Eloy Alfaro y De Los Eucaliptos, la cual tiene una cobertura para todas las tiendas a nivel Sierra y parte de la Amazonía ecuatoriana, constituyéndose como el centro de distribución para 26 tiendas de la ciudad de Quito.

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 17/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 17/05/2018

Gráfico 18. Ubicación de la Bodega Sierra – Centro de Almacenes Artefacta.



Fuente: Google Maps. Ubicación de la bodega Sierra - Centro.

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Tabla 17. Funcionarios Principales del Área de Inventarios

NOMBRE	CARGO
Ing. Paúl Moreno	Jefe de Bodega
Ing. Galo Toapanta	Jefe Operativo de Bodega
Ing. Freddy Vélez	Jefe de Mercadería de Recojo
Ing. César Barreto	Jefe Administrador Regional de Buffer
Ing. Miguel Largo	Supervisor Operativo de Bodega
Geovanny Rodríguez	Personal Operativo
Fabricio Sabando	Personal Operativo
Jimmy Arteaga	Personal Operativo

Fuente: Almacenes Artefacta

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 17/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 17/05/2018

Líneas de Electrodomésticos

Almacenes Artefacta maneja cuatro líneas de electrodomésticos, a saber: línea blanca que engloba a los electrodomésticos de cocina, limpieza y clima; la línea café que se refiere a los artículos de audio e imagen; la línea comunicación que contiene artículos informáticos y electrónicos; y, finalmente los muebles.

Base Legal

Normativa Legal que regula a Artefacta

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley de Compañías.
- Ley Orgánica de Aduanas.
- Reglamento de la Ley Orgánica de Aduanas.

Normativa Tributaria

- Ley de Régimen Tributario Interno.
- Reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno.

Normativa Laboral

- Ley de Seguridad Social.
- Código del Trabajo.
- Reglamento de Salud e Higiene.

Normativa Interna

- Reglamento Interno de Almacenes Artefacta.
- Código de Ética y Conducta.
- Manual de Funciones de Almacenes Artefacta.
- Manual de Procedimientos.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 17/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 17/05/2018

NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA

Quito, 16 de Mayo de 2018

PARA: Señores Funcionarios y Autoridades de Almacenes Artefacta de la Ciudad de Quito

ASUNTO: Notificación de Inicio de Auditoría.

GAB Auditores comunicamos a ustedes, que con fecha 11 de Mayo del presente año, se ha dado inicio a la Auditoría de Gestión del período comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de Diciembre de 2017, y como tal, se procede a la obtención de información relacionada a la gestión de inventarios de Almacenes Artefacta, para lo cual solicitamos de la manera más comedida se sirvan brindar todas las facilidades, información y documentación necesaria para cumplir con este trabajo.

Atentamente,

Ana Micaela Bracho Sánchez

AUDITORA

Alicia Carolina González Naranjo

AUDITORA

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 21/05/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 21/05/2018

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

Riobamba, 16 de Mayo de 2018

ENTIDAD: Almacenes Artefacta

NATURALEZA: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2017

1.- Antecedentes

Almacenes Artefacta es una cadena de tiendas de electrodomésticos, perteneciente a la multinacional Unicomer, constituida como una sociedad anónima, con autonomía administrativa y financiera.

2.- Motivo de la Auditoría

La Auditoría de Gestión a Almacenes Artefacta, período 2017, se efectuará con el fin de examinar los niveles de eficiencia, eficacia, ética y economía en el manejo y utilización de los recursos disponibles y su impacto en el cumplimiento de los objetivos de la institución.

3.- Objetivos de la Auditoría

Objetivo General:

Ejecutar la Auditoría de Gestión a Almacenes Artefacta, en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, período 2017, mediante la aplicación de cuestionarios, pruebas sustantivas e indicadores para evaluar los niveles de eficiencia, eficacia, ética y economía en el uso y aplicación de los recursos disponibles.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 01/06/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 01/06/2018

Objetivos Específicos:

- Utilizar herramientas e instrumentos que permitan la recopilación de información suficiente y relevante que sea útil para el trabajo de investigación.
- Evaluar el control interno mediante la aplicación del Método COSO II, para identificar los hallazgos de auditoría.
- Comunicar los resultados de la auditoría a través de la emisión del informe final, con conclusiones y recomendaciones que sean pertinentes, tendientes a contribuir a la mejor toma de decisiones de los altos mandos.

4.- Alcance de la Auditoría

El período a examinar comprende del 1 de enero al 31 de diciembre del 2017, período en el cual se examinará la gestión de los distintos procesos del área de inventarios, por medio de la aplicación de pruebas de auditoría, en concordancia con lo establecido en el programa de auditoría.

5.- Personal Encargado

Dr. Alberto Patricio Robalino	Jefe de Equipo
Ing. Javier Lenín Gaibor	Supervisor
Alicia Carolina González Naranjo	Auditor Junior
Ana Micaela Bracho Sánchez	Auditor Junior

6.- Tiempo Estimado

El examen de Auditoría de Gestión a Almacenes Artefacta de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, período comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Diciembre de 2017, tendrá una duración estimada de 17 semanas laborables contadas a partir de la firma del contrato de prestación de servicios profesionales entre la empresa y GAB Auditores Independientes.

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 01/06/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 01/06/2018

7.- Recursos

Tabla 18. Recursos a emplear.

DETALLE	VALOR
Útiles de Oficina	\$ 50,00
Servicio de Internet	\$ 120,00
Copias	\$ 25,00
Impresiones	\$ 60,00
Transporte	\$ 300,00
Alimentación	\$ 200,00
Otros Gastos	\$ 50,00
TOTAL GASTOS	\$ 805,00

Elaborado por: Alicia González/Ana Bracho

8.- Metodología

- Entrevista.
- Cuestionario.
- Encuestas.
- Observación.
- Análisis de Información.
- Método COSO II.

Ana Bracho Sánchez
GAB Auditores Independiente

Alicia González Naranjo
GAB Auditores Independientes

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 01/06/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 01/06/2018

Tabla 19. Cronograma de Auditoría

FASES	ACTIVIDADES	AÑO 2018																			
		Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
FASE I PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	Visita preliminar.																				
	Solicitud de información de auditoría.																				
	Recopilación de información general y de inventarios.																				
FASE I PLANIFICACIÓN ESPECIFICA	Elaboración de la planificación de auditoría.																				
	Aplicación de las encuestas.																				
	Elaboración y aplicación de cuestionarios de control interno.																				
FASE II EJECUCIÓN	Elaboración de los programas de auditoría.																				
	Análisis del entorno interno y externo de la Empresa.																				
	Aplicación de indicadores de gestión.																				
	Evaluación de las instalaciones eléctricas.																				
	Evaluación de la señalización de la bodega.																				
Determinación de hallazgos.																					
FASE III COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	Elaboración de Informe de Auditoría.																				
	Comunicación de resultados.																				

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 01/06/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 01/06/2018

**AUDITORÍA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS A ALMACENES ARTEFACTA
EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERÍODO 2017.**

4.3 ARCHIVO CORRIENTE

ENTIDAD: Almacenes Artefacta.
DIRECCIÓN: Av. La Prensa N 59 – 103 y Ángel Ludeña.
NATURALEZA: Auditoría de Gestión.
PERÍODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2017.

ARCHIVO CORRIENTE



Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 19/06/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 19/06/2018



ARCHIVO

CORRIENTE

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 19/06/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 19/06/2018

“Auditoría de Gestión de Inventarios a Almacenes Artefacta, en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, período 2017”



ÍNDICE

<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>P/T</u>
ARCHIVO CORRIENTE	A/C
FASE I - B PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	PE
FASE II EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN	EA
FASE III COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	CR

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 19/06/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 19/06/2018

**AUDITORÍA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS A ALMACENES ARTEFACTA,
EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERÍODO 2017.**

FASE I - B: Planificación Específica

ENTIDAD: Almacenes Artefacta

DIRECCIÓN: Av. De la Prensa y Ángel Ludeña

NATURALEZA: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2017

**FASE I - B
PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**



Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 19/06/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 19/06/2018

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN FASE I - B: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Entidad: Almacenes Artefacta.
Dirección: Av. De La Prensa y Ángel Ludeña.
Naturaleza: Auditoría de Gestión.
Período: Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2017.

Objetivo General: Evaluar el control interno en el área de inventarios de Almacenes Artefacta, a través de la aplicación de cuestionarios de control interno y matrices de evaluación para determinar el nivel de riesgo y confianza en las actividades examinadas.

No.	Descripción	Referencia	Elaborado Por:	Fecha:
FASE I - B: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA				
1.	Elabore Cuestionarios de Control Interno para: <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de Control • Establecimiento de Objetivos. • Identificación de Eventos. • Evaluación de Riesgo. • Respuesta al Riesgo. • Actividades de Control • Información y Comunicación • Monitoreo y Supervisión. 	CCI	AMBS / ACGN	09/07/2018
2.	Elabore Matriz Resumen por componentes.	MRC	AMBS / ACGN	16/07/2018
3.	Elabore el Informe de Control Interno.	ICI	AMBS / ACGN	16/07/2018

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 19/06/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 19/06/2018

ENTIDAD: Almacenes Artefacta

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Filosofía de la Gestión de Riesgos

Objetivo: Determinar la manera en que la organización maneja la gestión del riesgo en sus actividades cotidianas.

Tabla 20. Cuestionario de Control Interno para Filosofía de la Gestión de Riesgos.

No.	PREGUNTAS	NIVEL									OBSERVACIONES			
		DIRECTIVO (2)			EJECUTIVO (4)			OPERATIVO (6)						
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A				
1.	¿Las decisiones tomadas por la autoridad de la entidad, se basan en un análisis previo del riesgo que se asume?	2			4			5	1					
2.	¿Los empleados tienen conocimiento de la filosofía de trabajo empresarial?	2			2	2		2	4					
3.	¿Existe delegación de funciones y responsabilidades?	2			4			6						
4.	¿En la toma de decisiones se consideran los posibles riesgos que afecten a la filosofía de la empresa?	2			3	1		2	4					
5.	¿En la normativa de la empresa se consideran posibles riesgos a generarse en el despacho y almacenamiento de los inventarios?	2			3	1		4	2					
	TOTAL			Σ	10			16	4			19	11	

Elaborado: Ana Bracho / Alicia González.

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
86% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de respuestas}} \times 100\%$$

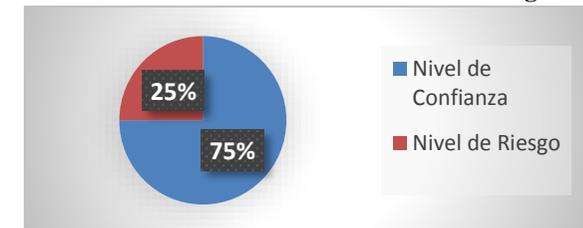
$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{45}{60} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 75\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 25\%$$

Gráfico 19. Filosofía de la Gestión de Riesgos



Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 09/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 09/07/2018

ENTIDAD: Almacenes Artefacta

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Integridad y Valores Éticos

Objetivo: Establecer si la entidad mantiene una cultura organizacional fundamentada en valores éticos que se reflejen en sus actividades.

Tabla 21. Cuestionario de Control Interno de Integridad y Valores Éticos.

No.	PREGUNTAS	NIVEL									OBSERVACIONES		
		DIRECTIVO (2)			EJECUTIVO (4)			OPERATIVO (6)					
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A			
1.	¿Los directivos de la entidad demuestran una conducta ética en las actividades que realizan?	2			4			6					
2.	¿La misión y visión de la entidad han sido socializadas entre el personal y se ha verificado su comprensión?	2			3	1		2	4				
3.	¿Se cuenta con un código de ética que regule la conducta y comportamiento del personal de Artefacta?	2			4			6					
4.	¿Existen sanciones a quienes presenten un comportamiento inapropiado en el desarrollo de sus actividades laborales?	2			4			6					
5.	¿El personal demuestra compromiso con relación a los valores establecidos por Almacenes Artefacta?	2			4			6					
	TOTAL			Σ	10			19	1		26	4	

Elaborado: Ana Bracho / Alicia González.

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
86% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de respuestas}} \times 100\%$$

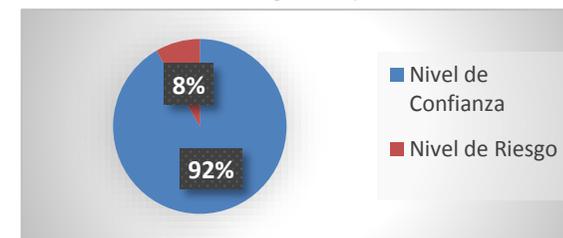
$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{55}{60} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 91,67 \%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 8,33 \%$$

Gráfico 20. Integridad y Valores Éticos.



Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 09/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 09/07/2018

ENTIDAD: Almacenes Artefacta

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONTE: Estructura Organizacional

Objetivo: Verificar que la entidad cuente con una estructura organizacional adecuada para la naturaleza de sus actividades.

Tabla 22. Cuestionario de Control Interno de Estructura Organizacional

No.	PREGUNTAS	NIVEL									OBSERVACIONES
		DIRECTIVO (2)			EJECUTIVO (4)			OPERATIVO(6)			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
1.	¿Considera usted que la estructura de la organización se encuentra bien distribuida?	2			2	2		4	2		
2.	¿Están definidas por escrito las funciones y responsabilidades del personal para el área de inventarios?	2			4			6			
3.	¿En el organigrama estructural se identifica con claridad las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	2			4			4	2		
4.	¿Los perfiles de los puestos de trabajo están alineados con las funciones de cada departamento?	2			3	1		2	4		
5.	¿Contiene el Manual de Funciones la descripción de las tareas a realizar destinadas para cada cargo del área de inventarios?	2			3	1		3	3		
	TOTAL	10			16	4		19	11		

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
86% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de respuestas}} \times 100\%$$

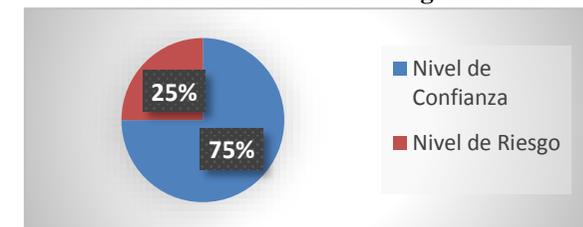
$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{45}{60} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 75\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 25\%$$

Gráfico 21. Estructura Organizacional



Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 09/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 09/07/2018

ENTIDAD: Almacenes Artefacta

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Asignación de Autoridad y Responsabilidad

Objetivo: Determinar si se considera el grado de eficiencia en la asignación de responsabilidades al personal para la gestión de inventarios.

Tabla 23. Cuestionario de Control Interno de Asignación de Autoridad y Responsabilidad.

No.	PREGUNTAS	NIVEL									OBSERVACIONES
		DIRECTIVO (2)			EJECUTIVO (4)			OPERATIVO(6)			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
1.	¿Se han entregado por escrito las funciones establecidas en el Manual de Funciones entre el personal que maneja inventarios?	2			4			6			
2.	¿Al realizar las constataciones físicas del inventario, coincide la información reflejada en el sistema informático con el inventario físico en su totalidad?		2		2	2			6		D1 Existe inconsistencias de inventario entre la información reflejada en el sistema y el inventario físico de las tiendas.
3.	¿En el proceso de recepción de mercadería, existe un empleado permanente que realice una constatación entre la mercadería que ingresa y lo que refleja la documentación?		2		1	3			6		
4.	¿Existe un control por parte de la empresa que transporta la mercadería destinada a distribución de tiendas o entrega a domicilio, que detalle la cantidad, estado y características de los productos transportados?		2		2	2			6		
5.	¿El Jefe de Bodega realiza supervisiones constantes a los procesos de despacho de mercadería?	2			1	3		1	5		
TOTAL			4	6		10	10		7	23	

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
86% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de respuestas}} \times 100\%$$

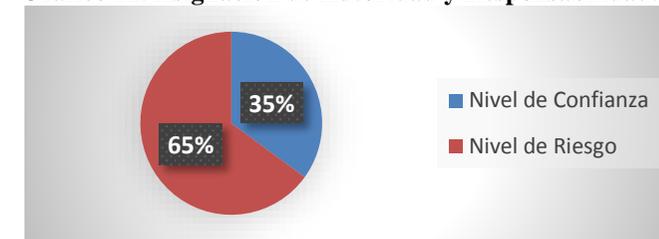
$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{21}{60} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 35\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 65\%$$

Gráfico 22. Asignación de Autoridad y Responsabilidad.



Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 09/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 09/07/2018

ENTIDAD: Almacenes Artefacta

COMPONENTE: Establecimiento de Objetivos.

Objetivo: Evaluar si los objetivos de la institución se enfocan en la minimización del riesgo.

Tabla 24. Cuestionario de Control Interno de Establecimiento de Objetivos.

No.	PREGUNTAS	NIVEL									OBSERVACIONES
		DIRECTIVO (2)			EJECUTIVO (4)			OPERATIVO (6)			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
1.	¿Se ha manifestado al personal de bodega los beneficios que se obtienen al cumplir con los objetivos institucionales?	2			4			3	3		
2.	¿La empresa ajusta sus objetivos a las necesidades y condiciones actuales del mercado?	2			3	1		2	4		
3.	¿La empresa dispone de los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos?	2			3	1		5	1		
4.	¿Se evalúa de manera constante el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales en el nivel ejecutivo?	2			3	1		2	4		
5.	¿Los objetivos establecidos por la empresa se encuentran enfocados al logro de la misión y visión empresariales?	2			4			6			
	TOTAL				17	3		18	12		

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
86% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de respuestas}} \times 100\%$$

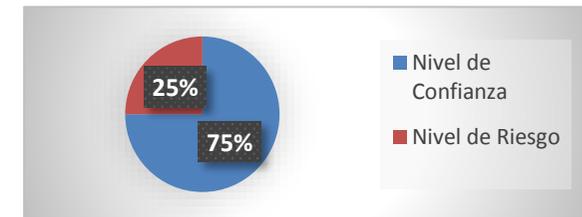
$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{45}{60} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 75\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - NC$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 25\%$$

Gráfico 23. Establecimiento de Objetivos



Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 09/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 09/07/2018

ENTIDAD: Almacenes Artefacta.

COMPONENTE: Identificación de Eventos.

Objetivo: Determinar si la entidad identifica eventos internos y externos que afecten al logro de los objetivos.

Tabla 25. Cuestionario de Control Interno de Identificación de Eventos.

No.	PREGUNTAS	NIVEL									OBSERVACIONES
		DIRECTIVO (2)			EJECUTIVO (4)			OPERATIVO (6)			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
1.	¿La empresa categoriza los eventos que se presentan como posibles oportunidades o amenazas?	2			3	1		3	3		
2.	¿Se cuenta con un plan de contingencias para hacer frente a la pérdida de clientes potenciales?	2			4			4	2		
3.	¿La empresa posee lineamientos para la recuperación de los costos de la mercadería extraviada?	2			2	2		2	4		
4.	¿La empresa cuenta con medidas de seguridad para la prevención de riesgos en la salud ocupacional del personal que manipula los inventarios?	2			4			4	2		
5.	¿Los directivos de Artefacta toman en cuenta la opinión del personal en la identificación de riesgos potenciales?		2		3	1		4	2		
	TOTAL	8	2		16	4		17	13		

Elaborado por: Alicia González / Ana Bracho.

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
86% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de respuestas}} \times 100\%$$

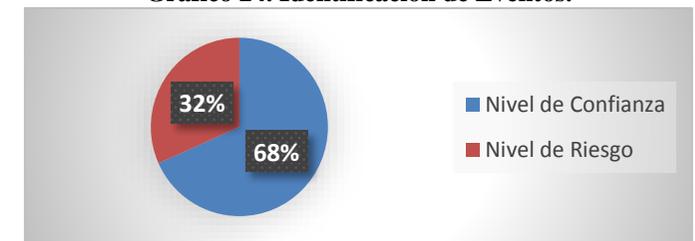
$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{41}{60} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 68,33 \%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 31,67 \%$$

Gráfico 24. Identificación de Eventos.



Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 09/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 09/07/2018

ENTIDAD: Almacenes Artefacta

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

Objetivo: Determinar la existencia de parámetros de medición de riesgos que permitan mitigar sus consecuencias.

Tabla 26. Cuestionario de Control Interno de Evaluación de Riesgos.

No.	PREGUNTAS	NIVEL									OBSERVACIONES
		DIRECTIVO (2)			EJECUTIVO (4)			OPERATIVO (6)			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
1.	¿La empresa cuenta con un mapa de riesgos que evalúe las actividades o procesos sujetos a riesgo?	2			4			5	1		
2.	¿Artefacta cuenta con un cronograma que permita evaluar el grado de cumplimiento de las metas y objetivos del área de inventarios?	2			4			4	2		
3.	¿Artefacta tiene establecido acciones que permitan identificar los riesgos del área de inventarios?	2			3	1		2	4		
4.	¿La eficiencia de los controles en el área de inventarios se mide por los resultados que presentan?	2			3	1		4	2		
5.	¿La empresa cuenta con técnicas de benchmarking para evaluar posibles riesgos relacionados con la competencia?	2			2	2		2	4		
TOTAL		10			16	4		17	13		

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
86% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de respuestas}} \times 100\%$$

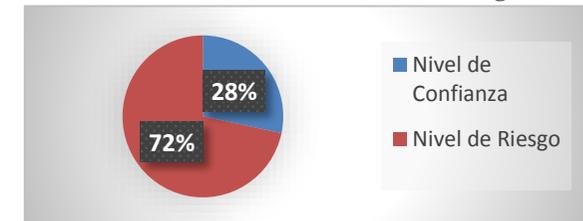
$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{43}{60} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 71,67 \%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 28,33 \%$$

Gráfico 25. Evaluación de Riesgos.



Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 09/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 09/07/2018

ENTIDAD: Almacenes Artefacta

COMPONENTE: Respuesta al Riesgo

Objetivo: Determinar si se analizan los riesgos presentes en el área de inventarios, y si se emprenden medidas de corrección.

Tabla 27. Cuestionario de Control Interno de Respuesta al Riesgo.

No.	PREGUNTAS	NIVEL									OBSERVACIONES
		DIRECTIVO (2)			EJECUTIVO (4)			OPERATIVO (6)			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
1.	¿Se realiza periódicamente la actualización de los datos del sistema informático de inventarios?	2			3	1		4	2		
2.	¿Se evalúa la capacidad y habilidades del personal de bodega antes de la asignación de actividades?	2			4			3	3		
3.	¿Se considera los costos que implica una respuesta al riesgo en relación al beneficio que genera?	2			2	2		3	3		
4.	¿Se evalúa periódicamente al personal de inventarios a fin de identificar sus debilidades profesionales?	2			2	2		2	4		
5.	¿Se realiza el debido mantenimiento del sistema informático de control de inventarios Front Logístico?	2			4			5	1		
TOTAL		10			15	5		17	13		

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
86% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de respuestas}} \times 100\%$$

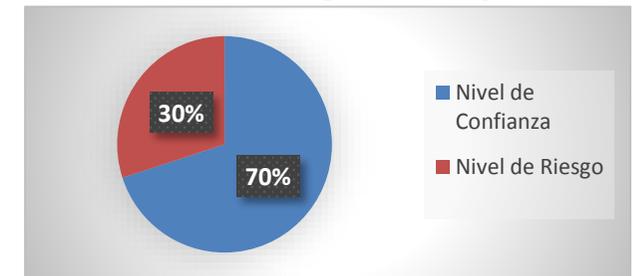
$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{42}{60} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 70\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 30\%$$

Gráfico 26. Respuesta al Riesgo.



Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 09/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 09/07/2018

ENTIDAD: Almacenes Artefacta

COMPONENTE: Actividades de Control

SUBCOMPONENTE: Políticas y Procedimientos

Objetivo: Definir si las actividades de control que efectúa Almacenes Artefacta garantizan el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Tabla 28. Cuestionario de Control Interno para Políticas y Procedimientos.

No.	PREGUNTAS	NIVEL									OBSERVACIONES	
		DIRECTIVO (2)			EJECUTIVO (4)			OPERATIVO (6)				
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A		
1.	¿Se han establecido políticas para la selección y contratación de personal?	2			4			4	2			
2.	¿Los procesos de despacho e ingreso de mercadería en la bodega están descritos en la normativa interna?	2			3	1		1	5			
3.	¿El reglamento y políticas internas sobre control y manejo de inventarios se encuentran actualizados?	2			2	2		3	3			
4.	¿Los controles que se realizan en los procesos de inventarios constan en el manual de procedimientos correspondiente?	2			4			3	3			
5.	¿La empresa establece actividades de seguimiento que permitan asegurar del cumplimiento del manual de procedimientos?	2			2	2		4	2			
TOTAL					10	0		15	5		15	15

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

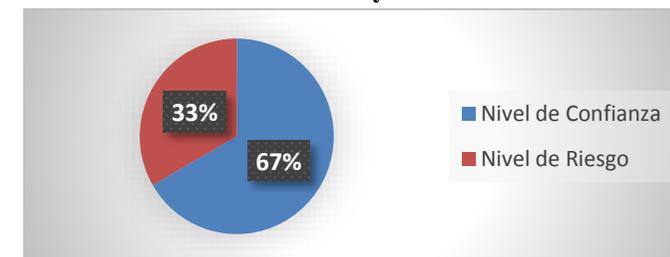
NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
86% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de respuestas}} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{40}{60} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 66,67 \%$$

Gráfico 27. Políticas y Procedimientos.



Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 33,33 \%$$

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 09/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 09/07/2018

ENTIDAD: Almacenes Artefacta

COMPONENTE: Actividades de Control

SUBCOMPONENTE: Controles específicos de la Entidad.

Objetivo: Establecer el grado de control que se ejecuta en los procesos relacionados de manera directa con el manejo de mercadería.

Tabla 29. Cuestionario de Control Interno de Controles Específicos de la Entidad.

No.	PREGUNTAS	NIVEL									OBSERVACIONES
		DIRECTIVO (2)			EJECUTIVO (4)			OPERATIVO (6)			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
1.	¿Se considera la información suministrada por los jefes de tienda para el establecimiento de una planificación para la compra de mercadería?	1	1		1	3		1	5		
2.	¿La empresa ajusta su planificación a las necesidades y condiciones actuales del mercado?		2			4			6		
3.	¿En temporadas de alta rotación de inventarios, con el inventario existente se logra cubrir la demanda de los clientes?		2			4		1	5		D2 Se presenta ruptura de stock en temporadas de alta demanda.
4.	¿Se presentan informes de rotación de inventarios por cada punto de venta?		2		1	3			6		
5.	¿Se cuenta con un programa de adquisición de mercaderías enfocado para las temporadas de mayores ventas?	2			2	2		1	5		
	TOTAL	5	5		8	12		6	24		

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
86% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de respuestas}} \times 100\%$$

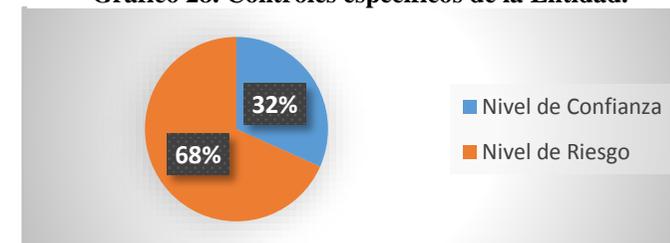
$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{19}{60} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 31,67 \%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 68,33 \%$$

Gráfico 28. Controles específicos de la Entidad.



Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 09/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 09/07/2018

ENTIDAD: Almacenes Artefacta

COMPONENTE: Actividades de Control

SUBCOMPONENTE: Señalización y Seguridad.

Objetivo: Establecer si la entidad aplica procedimientos que garanticen una adecuada señalización en el área de los inventarios.

Tabla 30. Cuestionario de Control Interno para evaluar Señalización y Seguridad.

No.	PREGUNTAS	NIVEL									OBSERVACIONES
		DIRECTIVO (2)			EJECUTIVO (4)			OPERATIVO (6)			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
1.	¿El reglamento interno de la empresa estipula el uso de señalización vertical y horizontal en las instalaciones de la bodega?	2			4			6			
2.	¿En la bodega se evidencia una adecuada demarcación horizontal y vertical en las zonas de almacenamiento de productos y en zonas de alto tráfico?		2			4			6		D3 Inadecuada señalética en las zonas de almacenamiento e identificación de señales de seguridad.
3.	¿La bodega cuenta con una señalización de seguridad que sea de fácil identificación con el fin de prevenir el riesgo de accidentes laborales?		2		1	3			6		
4.	¿Las instalaciones de la bodega cuentan con condiciones físicas y de seguridad que garanticen el mantenimiento y custodia de los inventarios?	2			3	1		1	5		
5.	¿Se observan de forma clara la delimitación de las zonas de almacenamiento de mercadería y de los pasillos?		2			4			6		
	TOTAL	4	6		8	12		7	23		

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

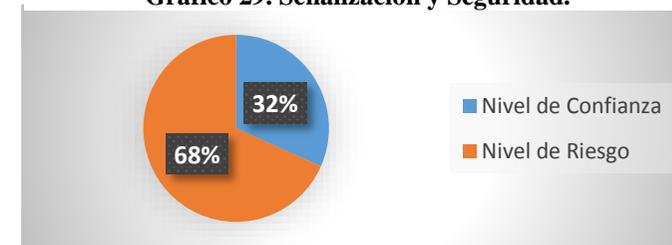
NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
86% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de respuestas}} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{19}{60} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 31,67\%$$

Gráfico 29. Señalización y Seguridad.



Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 68,33\%$$

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 09/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 09/07/2018

ENTIDAD: Almacenes Artefacta

COMPONENTE: Actividades de Control

SUBCOMPONENTE: Instalaciones y Almacenamiento.

Objetivo: Verificar que la empresa cuenta con instalaciones que garanticen un óptimo almacenamiento y manejo de los inventarios.

Tabla 31. Cuestionario de Control Interno para Instalaciones y Almacenamiento.

No.	PREGUNTAS	NIVEL									OBSERVACIONES
		DIRECTIVO (2)			EJECUTIVO (4)			OPERATIVO (6)			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
1.	¿La bodega cuenta con sistemas de custodia y seguridad eficientes para los inventarios que la misma almacena?	2			1	3			6		
2.	¿La bodega central cuenta con vías de evacuación debidamente señalizadas para situaciones de emergencia?	2			4			6			
3.	¿La bodega cuenta con una óptima y funcional distribución física de sus dependencias?	1	1		1	3			6		
4.	¿Las instalaciones físicas de la bodega cuentan con el suficiente espacio físico acorde a los niveles de rotación del inventario que se maneja?		2			4			6		D4 Insuficiente espacio físico en la bodega de almacenamiento de mercadería.
5.	¿Las instalaciones eléctricas cuentan con las respectivas protecciones que evite riesgos eléctricos y de incendio?		2			4			6		D5 Instalaciones eléctricas con riesgo de incendio.
	TOTAL	5	5		6	14		6	24		

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

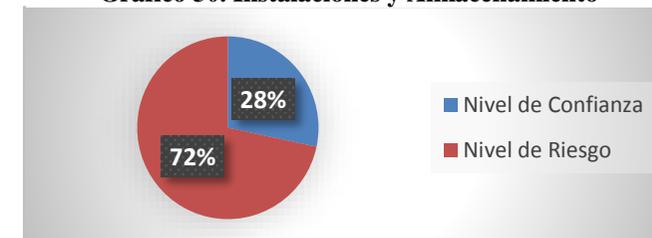
NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
86% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de respuestas}} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{17}{60} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 28,33 \%$$

Gráfico 30. Instalaciones y Almacenamiento



Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 71,67 \%$$

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 09/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 09/07/2018

ENTIDAD: Almacenes Artefacta

COMPONENTE: Actividades de Control

SUBCOMPONENTE: Procesos de Despacho de Mercadería

Objetivo: Determinar el nivel de eficiencia en los procesos de despacho de mercadería.

Tabla 32. Cuestionario de Control Interno de Procesos de Despacho de Mercadería.

No.	PREGUNTAS	NIVEL									OBSERVACIONES
		DIRECTIVO (2)			EJECUTIVO (4)			OPERATIVO (6)			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
1.	¿El encargado de bodega realiza un análisis periódico de los aumentos en los costos generados por devoluciones de mercadería?		2		1	3			6		
2.	¿El personal involucrado en los procesos de despacho realiza una verificación extra entre la nota de pedido y la guía de remisión, confirmando que la mercadería solicitada sea la mercadería enviada?		2			4			6		
3.	¿Se considera el número de devoluciones de los puntos de ventas a la bodega como un indicador para medir la eficiencia en los procesos de despacho y recepción de mercadería?		2			4			6		
4.	¿En las reposiciones de mercadería a los puntos de venta, la mercadería recibida siempre coincide con las especificaciones de la mercadería que se solicitó?		2			4			6		D6 Existen constantes devoluciones de mercadería desde los puntos de venta a la bodega central.
5.	¿La empresa cuenta con formatos estándar para el control de despacho de mercadería?	2			4			6			
TOTAL		Σ	2	8		5	15		6	24	

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
86% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de respuestas}} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{13}{60} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 21.66\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 78.34\%$$

Gráfico 31. Proceso de Despacho de Mercadería.



Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 09/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 09/07/2018

ENTIDAD: Almacenes Artefacta

COMPONENTE: Información y Comunicación

Objetivo: Definir el nivel de confiabilidad de la información y comunicación que se produce en la entidad.

Tabla 33. Cuestionario de Control Interno de Información y Comunicación.

No.	PREGUNTAS	NIVEL									OBSERVACIONES
		DIRECTIVO (2)			EJECUTIVO (4)			OPERATIVO (6)			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
1.	¿En la entidad se genera un flujo constante de información oportuno y confiable entre las distintas áreas relacionadas con la gestión de inventarios?	2			3	1		2	4		
2.	¿Existe una comunicación constante entre usuarios externos y la entidad?	2			3	1		5	1		
3.	¿La entidad cuenta con mecanismos de información capaces de atender las necesidades del consumidor final?	2			4			4	2		
4.	¿La información que proporciona el sistema informático de inventarios facilita y mejora la toma de decisiones a nivel empresarial?	2			4			6			
5.	¿La entidad cuenta con un sistema de comunicación entre las distintas agencias?	2			4			6			
	TOTAL	10			18	2		23	7		

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
86% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de respuestas}} \times 100\%$$

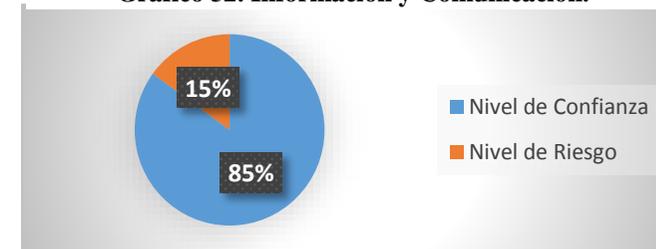
$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{51}{60} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 85\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 15\%$$

Gráfico 32. Información y Comunicación.



Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 09/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 09/07/2018

ENTIDAD: Almacenes Artefacta

COMPONENTE: Monitoreo y Supervisión.

Objetivo: Determinar si la entidad realiza evaluaciones periódicas para comprobar que el control interno esté funcionando de forma adecuada.

Tabla 34. Cuestionario de Control Interno de Monitoreo y Supervisión.

No.	PREGUNTAS	NIVEL									OBSERVACIONES
		DIRECTIVO (2)			EJECUTIVO (4)			OPERATIVO (6)			
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	
1.	¿El encargado de bodega elabora informes mensuales sobre los movimientos de inventarios referentes a la línea tecnológica y de comunicación?		2		1	3		1	5		
2.	¿Al realizar la adquisición de artículos informáticos se considera la probable acumulación de los mismos en bodega debido al factor de obsolescencia?		2			4			6		D7 Sobreabastecimiento de artículos informáticos en bodega.
3.	¿Las tiendas realizan un análisis periódico de demanda referente a productos informáticos?		2		1	3			6		
4.	¿Se aplican promociones y ofertas para el stock de mercadería obsoleta o con algún defecto?	2			4			4	2		
5.	¿Contablemente la empresa tiene establecido un porcentaje de provisiones para obsolescencia de los inventarios?	1	1			4			6		
	TOTAL Σ	3	7		6	14		5	25		

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
86% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Respuestas Positivas}}{\text{Total de respuestas}} \times 100\%$$

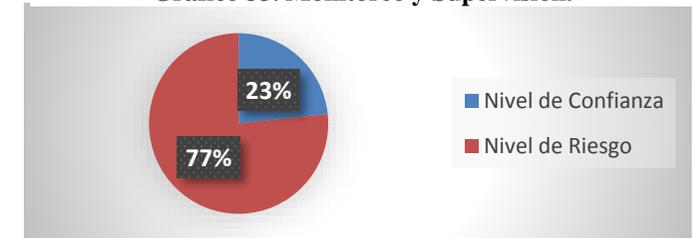
$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{14}{60} \times 100\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 23,33\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{NC}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 76,67\%$$

Gráfico 33. Monitoreo y Supervisión.



Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 09/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 09/07/2018

Tabla 35. Matriz de Resumen por Componentes del COSO II

No.	COMPONENTE ANALIZADO	REF P/T	% CONFIANZA	NIVEL DE CONFIANZA	% DE RIESGO	NIVEL DE RIESGO
1.	Ambiente de Control		69.17 %	Moderado	30.83 %	Moderado
	Filosofía de Gestión de Riesgos.	CCI 1/15	75 %	Moderado	25 %	Moderado
	Integridad y Valores Éticos.	CCI 2/15	91.67 %	Alta	8.33 %	Bajo
	Estructura Organizacional.	CCI 3/15	75 %	Moderado	25 %	Moderado
	Asignación de Autoridad y Responsabilidad.	CCI 4/15	C 35 %	Baja	65 %	Alto
2.	Establecimiento de Objetivos	CCI 5/15	75 %	Moderado	25 %	Moderado
3.	Identificación de Eventos	CCI 6/15	68.33 %	Moderado	31.67 %	Moderado
4.	Evaluación de Riesgos	CCI 7/15	71.67 %	Moderado	28.33 %	Moderado
5.	Respuesta al Riesgo	CCI 8/15	70 %	Moderado	30 %	Moderado
6.	Actividades de Control		C 36 %	Baja	64 %	Alto
	Políticas y Procedimientos.	CCI 9/15	66.67 %	Moderado	33.33 %	Moderado
	Controles Específicos de la Entidad.	CCI 10/15	31.67 %	Baja	68.33 %	Alto
	Señalización y Logística.	CCI 11/15	31.67 %	Baja	68.33 %	Alto
	Instalaciones y Almacenamiento.	CCI 12/15	28.33 %	Baja	71.67 %	Alto
	Procesos de Despacho de la Mercadería.	CCI 13/15	21.66 %	Baja	78.34 %	Baja
7.	Información y Comunicación	CCI 14/15	85 %	Alta	15 %	Bajo
8.	Monitoreo y Supervisión	CCI 15/15	C 23.33 %	Baja	76.67 %	Alto
	TOTAL		Σ 498.50 / 8		Σ 301.50 / 8	
	PROMEDIO		P 62.31 %	Moderado	P 37.69 %	Moderado

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 16/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 16/07/2018

NIVEL DE CONFIANZA		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
86% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO		

ANÁLISIS: Al realizar la evaluación de los componentes del control interno con la aplicación del Método COSO II, se determina que su nivel de confianza es del 62.31 %, siendo este MODERADO, mientras que su nivel de riesgo es del 37.69 %, considerado MODERADO.

Considerando el componente de **Ambiente de Control** se observa un nivel de confianza del 69.17%, considerado Moderado; y, un nivel de riesgo del 30.83%, considerado Moderado, ocasionado por la falta de comprensión de las funciones y responsabilidades asignadas al personal que se encarga del manejo de los inventarios. En relación al componente **Establecimiento de Objetivos** se evidencia un nivel de confianza del 75% rango Moderado; y, un 25% de riesgo, también considerado Moderado. En cuanto al componente **Identificación de Eventos** se puede observar un nivel de confianza del 68.33%, considerado moderado; y, un nivel de riesgo moderado del 31.67%.

En relación al componente de **Evaluación del Riesgo**, se puede identificar un nivel de confianza del 71,67%, considerado moderado; y, un nivel de riesgo del 28,33%, también moderado. En cuanto al componente **Respuesta al Riesgo** se evidencia un nivel de confianza del 70%, considerado moderado; y, un nivel de riesgo del 30%, también considerado moderado. En cuanto al componente **Actividades de Control**, éste presenta un nivel de confianza del 36%, considerado bajo, ocasionado por una gestión inadecuada de los procesos de recepción, almacenamiento y despacho de inventarios; mientras que se observa un nivel de riesgo del 64%, considerado alto. En el componente **Información y Comunicación** se evidencia un nivel de confianza del 85%, considerado alto; y, un nivel de riesgo del 15% considerado bajo y por tanto óptimo para la empresa. En la evaluación del componente **Monitoreo y Supervisión** se observa un nivel de confianza del 23,33%, considerado bajo, provocado por una incorrecta planificación en cuanto a la adquisición de artículos informáticos que desemboca en un sobreabastecimiento de inventarios; en contraparte, un nivel de riesgo del 76,67%, considerado alto.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 16/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 16/07/2018

Quito, 20 de julio del 2018.

Ingeniero.

Washington Padilla

GERENTE DE VENTAS QUITO UNICOMER – ARTEFACTA

Presente.-

De nuestra consideración:

Dentro del proceso de Auditoría de Gestión de Inventarios a Almacenes Artefacta en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, período 2017, el presente informe tiene por objeto la evaluación del Control Interno dentro del área de inventarios, basándose en la aplicación del modelo COSO II, el mismo que establece que el control interno comprende ocho componentes a evaluar, entre ellos: ambiente de control, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación del riesgo, respuesta al riesgo, actividades de control, supervisión y monitoreo; e información y comunicación, como parte de los resultados de la evaluación al sistema de control interno de Artefacta se han diagnosticado una serie de debilidades, las mismas que se detallan a continuación con sus respectivas recomendaciones, a fin de que le empresa las tome en consideración:

D1: Existe inconsistencias de inventario entre la información reflejada en el sistema y el inventario físico de las tiendas

Conclusión:

Durante los procesos tanto de despacho de mercadería de la bodega como recepción de mercadería en los puntos de venta, se presentan inconsistencias o descuadres entre la información del sistema informático y el inventario físico; lo que ocasiona una elevada probabilidad de pérdida de mercaderías.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 16/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 16/07/2018

Recomendación: Al Jefe de Bodega

Aumentar la frecuencia y efectividad de los controles en los procedimientos de despacho de mercadería en la bodega Central y procedimientos de recepción de productos en los puntos de venta.

D2: Se presenta ruptura de stock, en meses de alta rotación de inventarios.

Conclusión:

Se evidencia ruptura de stock en los meses que hay mayor demanda de mercaderías, originada por la falta de datos estadísticos actualizados del mercado, y por presentarse una inadecuada comunicación interdepartamental.

Recomendación: Al Gerente del Departamento de Ventas:

Se realice una actualización de los estudios de mercado con los que cuenta el departamento, relacionado con las fluctuaciones de mercado en cuanto a preferencias de los consumidores.

D3: Inadecuada señalética en zonas destinadas para el almacenamiento de mercaderías, e identificación de las señales de seguridad.

Conclusión:

Se observa una inadecuada rotulación y señales de seguridad en la bodega así como una inadecuada percepción de las señales de seguridad, ocasionado por el incumplimiento a la normativa de señalización y seguridad, lo que ocasiona desorganización y demoras en los procesos relacionados a inventarios.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 16/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 16/07/2018

Recomendación: Al Analista de Seguridad y Salud Ocupacional.

Diseñar una planificación de futuras evaluaciones a la señalización de la bodega que permita verificar el cumplimiento de los estándares y condiciones establecidas en la normativa vigente.

D4: Insuficiente espacio físico en la bodega de almacenamiento de mercadería.

Conclusión:

Se evidencia un insuficiente espacio físico en la bodega de almacenamiento de Almacenes Artefacta, debido a la falta de una infraestructura propia, lo que genera que se presenten posibles riesgos en el estado físico de los inventarios.

Recomendación: Al Gerente General.

Plantear una renegociación en las condiciones del contrato de arrendamiento que permitan la remodelación, adecuación y mejora de la infraestructura de la bodega, a fin de que se adapten a las necesidades de Artefacta.

D5: Se presentan instalaciones eléctricas con posible riesgo de incendio.

Conclusión:

Existen instalaciones eléctricas con posibles riesgos de incendio provocado por la falta del cumplimiento de los requisitos técnicos mínimos con los que debe contar una bodega enfocados a la prevención de incendios.

Recomendación: Al Analista de Seguridad y Salud Ocupacional.

Implementar programas de mantenimiento para el sistema contra incendios, así como inspecciones y pruebas que permitan la mejora de los sistemas de protección contra incendios.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 16/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 16/07/2018

D6: Existen constantes devoluciones de mercadería desde los puntos de venta a la bodega central.

Conclusión:

Se identifica constantes devoluciones de mercaderías desde los puntos de venta hacia la bodega central originadas por inobservancias a la normativa que se enfoca a la supervisión y controles del procedimiento de despacho, produciendo incremento de costos en para la empresa.

Recomendación: Al Gerente de Talento Humano.

La elaboración de un plan de seguimiento para verificar el cumplimiento de las funciones establecidas en la normativa referente a los cargos de inventarios, que le permita tener un mejor control en los procesos de despacho.

D7: Se evidencia un sobreabastecimiento de los artículos pertenecientes a la línea informática y comunicación en la bodega.

Conclusión:

Existe un sobreabastecimiento de artículos de la línea de informática y comunicación en bodega, causado por la falta de revisiones periódicas en las rotaciones de inventarios, ocasionando elevados costos de almacenamiento y mantenimiento de las existencias.

Recomendación: Al Gerente de Ventas Nacional.

Elaborar un informe consolidado de las ventas mensuales en el cual se presente las tendencias de demanda en la línea de comunicación e informática, a fin de prever las preferencias del consumidor.

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 16/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 16/07/2018

**AUDITORÍA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS A ALMACENES ARTEFACTA,
EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERÍODO 2017.**

FASE II: Ejecución de Auditoría de Gestión.

ENTIDAD: Almacenes Artefacta.

DIRECCIÓN: Av. De la Prensa y Ángel Ludeña.

NATURALEZA: Auditoría de Gestión.

PERÍODO: Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2017.

FASE II
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN



Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 18/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 18/07/2018

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN FASE II: EJECUCIÓN

Entidad: Almacenes Artefacta
Dirección: Av. De La Prensa y Ángel Ludeña
Naturaleza: Auditoría de Gestión
Período: Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2017

Objetivo General: Evaluar la eficiencia, eficacia, ética y economía con que se manejan los recursos de la institución, mediante la aplicación de cuestionarios de control interno e indicadores de gestión, para determinar hallazgos significativos en la gestión de los inventarios.

No.	Descripción	Referencia	Elaborado Por:	Fecha:
FASE II: EJECUCIÓN				
1.	Realice el Análisis FODA.	FODA	AMBS / ACGN	18/07/2018
2.	Elabore la matriz de correlación FO.	MCFO	AMBS / ACGN	19/07/2018
3.	Elabore la matriz de correlación DA.	MCDA	AMBS / ACGN	19/07/2018
4.	Elabore la matriz de prioridades.	MP	AMBS / ACGN	19/07/2018
5.	Realice el perfil estratégico interno.	PEI	AMBS / ACGN	20/07/2018
6.	Realice el perfil estratégico externo.	PEE	AMBS / ACGN	20/07/2018
7.	Realizar la Hoja de Procesos.	HP	AMBS / ACGN	23/07/2018
8.	Diseño flujogramas de procesos de bodega.	FP	AMBS / ACGN	23/07/2018
9.	Matriz de Evaluación de Instalaciones Eléctricas.	ME/IE	AMBS / ACGN	25/07/2018
10.	Matriz de Evaluación de Señalización.	ME/S	AMBS / ACGN	26/07/2018
11.	Aplice indicadores de gestión de inventarios.	IG	AMBS / ACGN	27/07/2018
12.	Realice la Hoja de Hallazgos.	HH	AMBS / ACGN	06/08/2018

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 18/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 18/07/2018

Tabla 36. Matriz de Análisis FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • La empresa cuenta con un atractivo e innovador portafolio de productos. • Solvente capital Financiero. • Sólida plataforma informática que cubre las necesidades de la organización • Personal a nivel ejecutivo con alto talento y profesionalismo en el desempeño de sus funciones. • Consolidada estructura organizacional. • Manejo de una administración acertada generando un perfil financiero altamente competitivo. • Desarrollada cultura organizacional de la empresa. • Empresa con un alto nivel de crecimiento y rentabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de inconsistencias de inventario entre la información reflejada en el sistema informático y el inventario físico de los puntos de venta • Se presenta ruptura de stock en temporadas de alta demanda de mercadería. • Inadecuada señalética de las zonas de almacenamiento e identificación de señales de seguridad en la bodega. • Insuficiente espacio físico en la bodega para el almacenamiento de mercadería. • Instalaciones eléctricas con alto riesgo de incendio. • Existencia de constantes devoluciones desde los puntos de venta a la bodega central. • Sobreabastecimiento de artículos informáticos en la bodega de almacenamiento.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar la cobertura del mercado con más puntos de venta directa. • Posibles estrategias para posicionarse en la mente del consumidor y del mercado nacional. • Diversidad de líneas de crédito en condiciones favorables para la actividad comercial. • Posibles alianzas estratégicas con comercializadoras de electrodomésticos internacionales que impulsen el desarrollo de la organización. • Implementar mejoras en el servicio personalizado para satisfacer a los clientes. • Posibilidad de ofrecer un servicio técnico gratuito a los clientes. • Posibilidades de expansión a nuevos nichos de mercado a nivel nacional. • Atractiva implementación de estrategias de comercialización de productos de la línea café. 	<ul style="list-style-type: none"> • Variación en las tasas de importación en el área de los electrodomésticos. • Periódicos cambios en los impuestos nacionales que afectan a la economía y al poder adquisitivo de los consumidores. • Crecimiento del contrabando de productos de la línea de comunicación y tecnología. • Competencia desleal de empresas similares. • Mejores condiciones de crédito por parte de la competencia. • Evidente recesión en el entorno económico del país. • Cambios y fluctuaciones en las tendencias de demanda del mercado tecnológico. • Apertura de nuevos locales de la competencia con artículos a precios bajos.

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 18/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 18/07/2018

Tabla 37. Matriz de Correlación FO.

F/O		F 1:	F 2:	F 3:	F 4:	F 5:	F 6:	F 7:	F 8:	TOTAL
		La empresa cuenta con un atractivo e innovador portafolio de productos.	Solvente capital Financiero	Sólida plataforma informática que cubre las necesidades de nuestra organización	Personal a nivel ejecutivo con alto talento y profesionalismo en el desempeño de sus funciones.	Consolidada estructura organizacional.	Manejo de una administración acertada generando un perfil financiero altamente competitivo.	Desarrollada a cultura organizacional de la empresa.	Empresa con un alto nivel de crecimiento y rentabilidad.	
O 1:	Ampliar la cobertura del mercado con más puntos de venta directa.	5	1	1	3	1	1	1	3	16
O 2:	Posibles estrategias para posicionarse en la mente del consumidor y del mercado nacional.	5	1	1	3	1	1	1	1	14
O 3:	Diversidad de líneas de crédito en condiciones favorables para la actividad comercial.	1	5	1	1	1	1	1	3	14
O 4:	Posibles alianzas estratégicas con comercializadoras internacionales de electrodomésticos que impulsen el desarrollo de la organización.	5	3	1	1	1	3	1	5	20
O 5:	Implementar mejoras en el servicio personalizado para satisfacer a los clientes.	1	1	1	5	1	3	1	1	14
O 6:	Posibilidad de ofrecer un servicio técnico gratuito a los clientes.	3	1	1	1	1	1	1	1	10
O 7:	Posibilidades de expansión a nuevos nichos de mercado a nivel nacional.	5	3	1	1	1	3	1	5	20
O 8:	Atractiva implementación de estrategias de comercialización de productos de la línea café.	3	1	1	1	1	1	1	1	10
TOTAL		28	16	8	16	8	14	8	20	Σ 118

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Si la relación es directa entre F y O = 5
Si la relación es media entre F y O = 3
Si no hay relación entre F y O = 1

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 19/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 19/07/2018

Tabla 38. Matriz de Correlación DA.

D/A		A 1:	A 2:	A 3:	A 4:	A 5:	A 6:	A 7:	A 8:	TOTAL
		Variación en las tasas de importación en el área de los electrodomésticos.	Periódicos cambios en los impuestos nacionales que afectan a la economía y al poder adquisitivo de los consumidores.	Crecimiento del contrabando de productos de la línea de comunicación y tecnología.	Competencia desleal de empresas similares.	Mejores condiciones de crédito por parte de la competencia.	Evidente recesión en el entorno económico del país.	Cambios y fluctuaciones en las tendencias de demanda del mercado tecnológico	Apertura de nuevos locales de la competencia con artículos a precios bajos.	
D 1:	Existencia de inconsistencias de inventario entre la información reflejada en el sistema informático y el inventario físico de los puntos de venta.	1	1	1	1	3	1	1	1	10
D 2:	Se presenta ruptura de stock en temporadas de alta demanda de mercadería.	3	1	3	5	3	1	1	3	20
D 3:	Inadecuada señalética en las zonas de almacenamiento e identificación de señales de seguridad en la bodega.	1	1	1	1	1	1	1	1	8
D 4:	Insuficiente espacio físico en la bodega para el almacenamiento de mercadería.	1	1	1	1	1	1	3	1	10
D 5:	Instalaciones eléctricas con alto riesgo de incendio.	1	1	1	1	1	1	1	3	10
D 6:	Existencia de constantes devoluciones desde los puntos de venta a la bodega central.	1	1	3	1	3	1	3	3	16
D 7:	Sobreabastecimiento de artículos informáticos en la bodega de almacenamiento.	3	3	5	1	3	3	5	3	26
TOTAL:		11	9	15	11	15	9	15	15	Σ 100

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Si la relación es directa entre D y A = 5

Si la relación es media entre D y A = 3

Si no hay relación entre D y A = 1

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 19/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 19/07/2018

Tabla 39. Matriz de Prioridades.

VARIABLES INTERNAS		
Σ	CÓDIGO	FORTALEZAS
28	F 1	La empresa cuenta con un atractivo e innovador portafolio de productos.
20	F 8	Empresa con un alto nivel de crecimiento y rentabilidad.
16	F 2	Solvente capital Financiero.
16	F 4	Personal a nivel ejecutivo con alto talento y profesionalismo en el desempeño de sus funciones.
14	F 6	Manejo de una administración acertada generando un perfil financiero altamente competitivo.
8	F 3	Sólida plataforma informática que cubre las necesidades de nuestra organización
8	F 5	Consolidada estructura organizacional.
8	F 7	Desarrollada cultura organizacional de la empresa.
Σ	CÓDIGO	DEBILIDADES
26	D 7	Sobreabastecimiento de artículos informáticos en la bodega de almacenamiento.
20	D 2	Se presenta ruptura de stock en temporadas de alta demanda de mercadería.
16	D 6	Existencia de constantes devoluciones desde los puntos de venta a la bodega central.
10	D 1	Existencia de inconsistencias de inventario entre la información reflejada en el sistema informático y el inventario físico de los puntos de venta.
10	D 4	Insuficiente espacio físico en la bodega para el almacenamiento de mercadería.
10	D 5	Instalaciones eléctricas con alto riesgo de incendio.
8	D 3	Inadecuada señalética de las zonas de almacenamiento e identificación de señales de seguridad en la bodega.
VARIABLES EXTERNAS		
Σ	CÓDIGO	OPORTUNIDADES
20	O 4	Posibles alianzas estratégicas con comercializadoras internacionales de electrodomésticos que impulsan el desarrollo de la organización.
20	O 7	Posibilidades de expansión a nuevos nichos de mercado a nivel nacional.
16	O 1	Ampliar la cobertura del mercado con más puntos de venta directa.
14	O 2	Posibles estrategias para posicionarse en la mente del consumidor y del mercado nacional.
14	O 3	Diversidad de líneas de crédito en condiciones favorables para la actividad comercial
14	O 5	Implementar mejoras en el servicio personalizado para satisfacer a los clientes.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 19/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 19/07/2018

10	O 8	Posibilidad de ofrecer un servicio técnico gratuito a los clientes.
10	O 6	Atractiva implementación de estrategias de comercialización de productos de la línea café.
Σ	CÓDIGO	AMENAZAS
15	A3	Crecimiento del contrabando referente a productos de la línea de comunicación y tecnología.
15	A5	Mejores condiciones de crédito por parte de la competencia.
15	A7	Cambios y fluctuaciones de las tendencias de demanda del mercado tecnológico.
15	A8	Apertura de nuevos locales de la competencia con artículos a precios bajos.
11	A1	Variación en las tasas de importación en el área de los electrodomésticos.
11	A4	Competencia desleal de empresas similar.
9	A2	Periódicos cambios en los impuestos nacionales que afectan a la economía y poder adquisitivo de los consumidores
9	A6	Evidente recesión en el entorno económico del país.

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 19/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 19/07/2018

Tabla 40. Perfil Estratégico Interno.

	ASPECTOS INTERNOS	CLASIFICACIÓN / IMPACTO					
		DEBILIDAD		Equilibrio	FORTALEZA		
		Gran Debilidad	Debilidad		Fortaleza	Gran Fortaleza	
D 7	Sobreabastecimiento de artículos informáticos en la bodega de almacenamiento.	●					
D 2	Se presenta ruptura de stock en temporadas de alta demanda de mercadería.	●					
D 6	Existencia de constantes devoluciones desde los puntos de venta a la bodega central.	●					
D 1	Existencia de inconsistencias de inventario entre la información reflejada en el sistema informático y el inventario físico de los puntos de venta.		●				
D 4	Insuficiente espacio físico en la bodega para el almacenamiento de mercadería.		●				
D 5	Instalaciones eléctricas con alto riesgo de incendio.		●				
D 3	Inadecuada señalética en las zonas de almacenamiento e identificación de señales de seguridad en la bodega.		●				
F 7	Desarrollada cultura organizacional de la empresa.				●		
F 5	Consolidada estructura organizacional.				●		
F 3	Sólida plataforma informática que cubre las necesidades de nuestra organización				●		
F 6	Manejo de una administración acertada generando un perfil financiero altamente competitivo.				●		
F 4	Personal a nivel ejecutivo con alto talento y profesionalismo en el desempeño de sus funciones.					●	
F 2	Solvente capital Financiero.					●	
F 8	Empresa con un alto nivel de crecimiento y rentabilidad.					●	
F 1	La empresa cuenta con un atractivo e innovador portafolio de productos.					●	
	TOTAL	Σ	3	4	0	4	4
	PORCENTAJE	P	20%	26.66%	0.00%	26.66%	26.66%

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Análisis: Dentro del entorno interno de la empresa se observa que existe un equilibrio porcentual entre las debilidades y las fortalezas con las que cuenta, sin embargo se determina que a pesar de existir una gestión aceptable debe ser mejorada valiéndose de un empleo óptimo de las fortalezas, como por ejemplo: su solvente capital financiero y capital humano profesional, mitigando debilidades relacionadas con la ruptura de stock en temporadas de alta demanda, y su elevado número de devoluciones de mercadería, a fin de fortalecer el perfil interno de la entidad. ¥

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 20/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 20/07/2018

Tabla 41. Perfil Estratégico Externo.

	ASPECTOS EXTERNOS	CLASIFICACIÓN / IMPACTO					
		AMENAZAS		Equilibrio	OPORTUNIDADES		
		Gran Amenaza	Amenaza		Oportunidad	Gran Oportunidad	
A3	Crecimiento del contrabando referente a productos de la línea de comunicación y tecnología.	●					
A5	Mejores condiciones de crédito por parte de la competencia.	●					
A7	Cambios y fluctuaciones de las tendencias de demanda del mercado tecnológico.	●					
A8	Apertura de nuevos locales de la competencia con artículos a precios bajos.	●					
A1	Variación en las tasas de importación en el área de los electrodomésticos.		●				
A4	Competencia desleal de empresas similares.		●				
A2	Periódicos cambios en los impuestos nacionales que afectan a la economía y al poder adquisitivo de los consumidores.		●				
A6	Evidente recesión en el entorno económico del país.		●				
O8	Atractiva implementación de estrategias de comercialización de productos de la línea café.				●		
O6	Posibilidad de ofrecer servicio técnico gratuito a clientes.				●		
O5	Implementar mejoras en el servicio personalizado para satisfacer a los clientes.				●		
O3	Diversidad de líneas de crédito en condiciones favorables para la actividad comercial.				●		
O2	Posibles estrategias para posicionarse en la mente del consumidor y del mercado nacional.				●		
O1	Ampliar la cobertura del mercado con más puntos de venta directa.					●	
O7	Posibilidades de expansión a nuevos nichos de mercado a nivel nacional.					●	
O4	Posibles alianzas estratégicas con comercializadoras internacionales de electrodomésticos que impulsen el desarrollo de la organización.					●	
	TOTAL	Σ	4	4	0	5	3
	PORCENTAJE	P	25%	25%	0%	31.25%	18.75%

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Análisis: Dentro del entorno externo, se observa que las amenazas más fuertes representan un 25%, en tanto las oportunidades más fuertes que se presentan para la empresa representan un 18.75%, por lo que se determina que aprovechando la gran oportunidad de alianzas estratégicas internacionales y la tendencia de expansión a nuevos nichos de mercado se puede contrarrestar algunas de las más fuertes amenazas, como son: el crecimiento del contrabando y los cambios en las tendencias de demanda del mercado, disminuyendo así el impacto de las amenazas para la entidad. **¥**

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 20/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 20/07/2018

PROCESO DE DESPACHO DE MERCADERÍA

Tabla 42. Hoja de Procesos de Despacho de Mercadería.

N°	PROCESO	RESPONSABLE	TIEMPOS
1.	Solicitar la reposición de mercadería para el punto de venta.	Jefe de almacén	1 día
2.	Verifica la existencia de los ítems en el inventario.	Jefe operativo de bodega	3 horas
3.	Determinar el indicador buffer o cantidad destinada al envío.	Jefe administrador regional de Buffer	2 horas
4.	Confirmar la disponibilidad de los camiones y capacidad de carga del transporte.	Jefe operativo de bodega	2 horas
5.	Designar el transportista a realizar el viaje y la ruta del camión.	Jefe operativo de bodega	3 horas
6.	Ingresar al sistema informático de control de inventarios (WMS) el requerimiento solicitado.	Supervisor operativo de bodega	1 hora
7.	Generar la orden de despacho y la guía de remisión.	Supervisor operativo de bodega	1 hora
8.	Escanear la licencia y número de serie de los productos.	Operario	2 horas
9.	Trasladar la mercadería de la zona de almacenamiento a los pasillos de embarque.	Operario	3 horas
10.	Movilizar la mercadería a la zona de muelles o preparación.	Operario	2 horas
11.	Embarcar la mercadería a ser despachada.	Operario	4 horas
12.	Entregar la guía de remisión al transportista.	Operario	1 hora

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 23/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 23/07/2018

PROCESO DE RECEPCIÓN DE MERCADERÍA – PUNTO DE VENTA

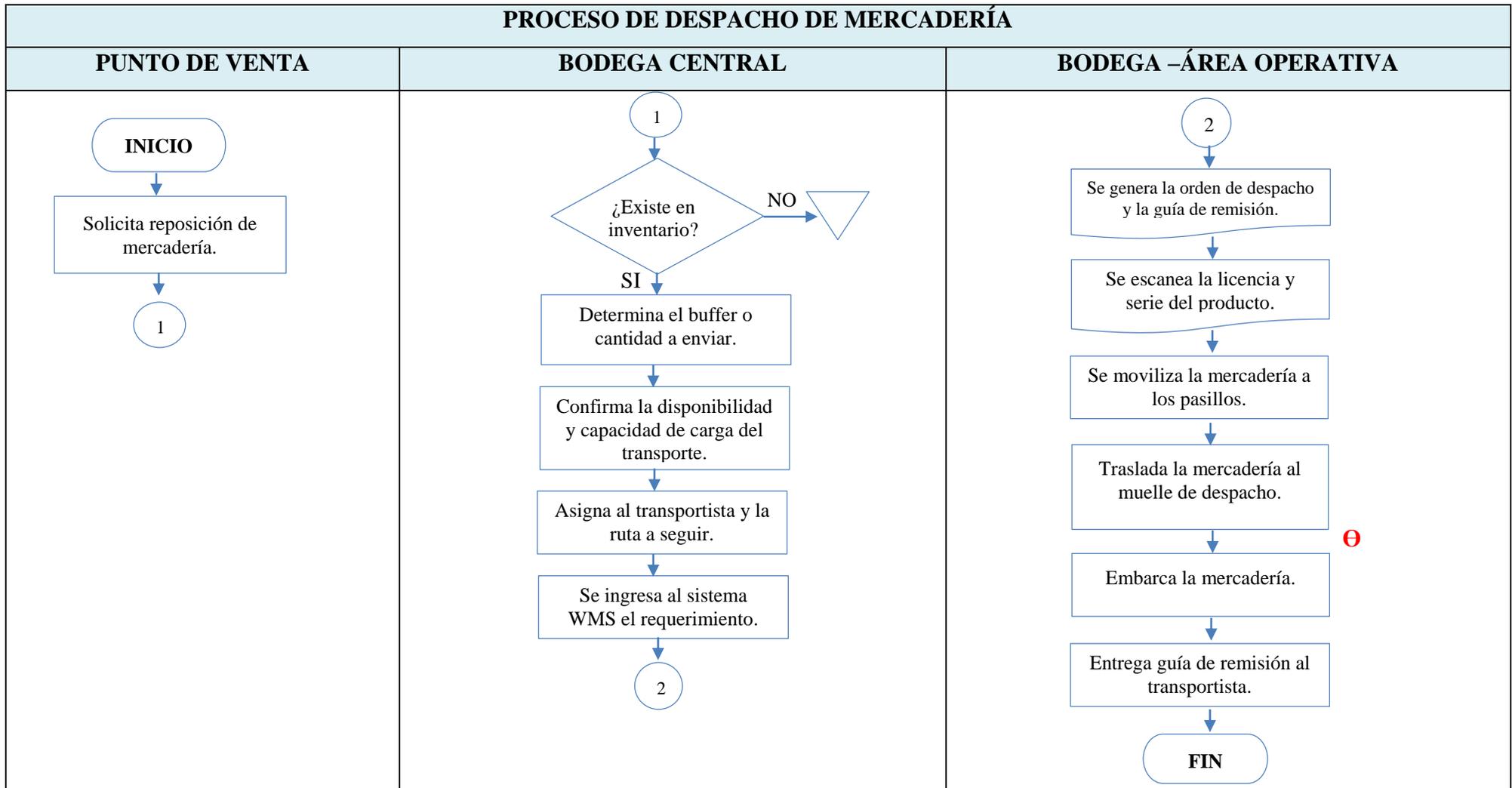
Tabla 43. Hoja de Procesos de Recepción de Mercadería.

N°	PROCESO	RESPONSABLE	TIEMPOS
1.	Descargar la reposición de mercadería de los camiones.	Estibador	4 horas
2.	Entregar la orden de despacho y la guía de remisión al personal de la tienda.	Transportista	1 hora
3.	Recibir la mercadería de reposición.	Jefe de almacén	1 hora
4.	Verificar el pedido receiptado con la documentación entregada.	Jefe de almacén	4 horas
5.	Revisar el estado del producto y la calidad del embalaje.	Vendedor	1 hora
6.	Comprobar el buen funcionamiento de los productos y el control de calidad.	Vendedor	1 día
7.	Generar la nota de ingreso de la mercadería recibida.	Jefe de almacén	1 días
8.	Ingresar la mercadería recibida al sistema informático de control de inventarios (Front-Logístico).	Jefe de almacén	2 días

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 23/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 23/07/2018

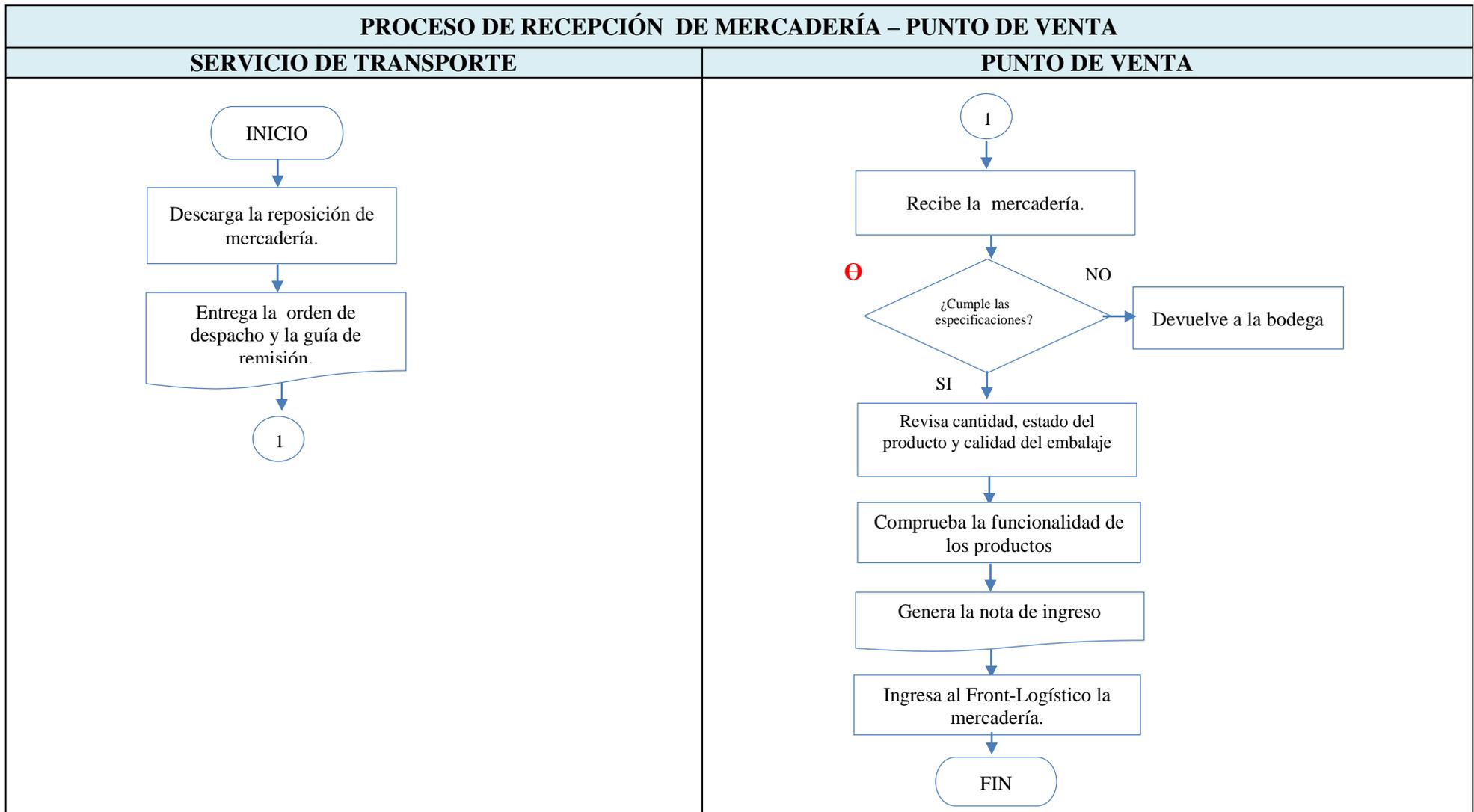
Tabla 44. Flujograma de Proceso de Despacho de Mercadería.



Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 23/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 23/07/2018

Tabla 45. Flujograma de Procesos de Recepción de Mercadería.



Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 23/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 23/07/2018

Tabla 46. Matriz de Evaluación de Instalaciones Eléctricas.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS								
ÁREA DE EVALUACIÓN:		BODEGA CENTRAL DE ALMACENES ARTEFACTA						
PROBABILIDAD	BAJA	1	MEDICIÓN DEL RIESGO					
	MEDIA	2	Riesgo Moderado			1 y 2		
	ALTA	3						
GRAVEDAD DE DAÑO	BAJA	1	Riesgo Importante			3 y 4		
	MEDIA	2						
	ALTA	3	Riesgo Intolerable			5 y 6		
No.	ELEMENTOS DE EVALUACIÓN	PROBABILIDAD			GRAVEDAD DEL DAÑO			SUMATORIA
		1	2	3	1	2	3	
1.	Sistema de rociadores automáticos.	x				x		3
2.	Protección tableros eléctricos.			x			x	6 €
3.	Sistema de evacuación de humo.		x			x		4
4.	Extintores Portátiles.	x			x			2 ®
5.	Canaletas.			x			x	6 €
6.	Sistema de alarma de incendio.	x			x			2 ®
7.	Alambrado.			x			x	6 €
8.	Brackers y conectores.		x			x		4
9.	Protección de tomacorrientes e interruptores.		x			x		4
SUMATORIA								Σ 37 / 9
RESULTADO								P 4,11

√ Una vez evaluadas las instalaciones eléctricas internas de la bodega central, se obtuvo como resultado 4,11 en la evaluación de riesgo de incendio, siendo este considerado como RIESGO IMPORTANTE. La elaboración de este diagnóstico permitió determinar que las instalaciones eléctricas de la bodega no están bajo las condiciones y requisitos de seguridad establecidos en la normativa a la que se encuentra sujeta.

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 25/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 25/07/2018

Tabla 47. Matriz de Evaluación de Señalización.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE SEÑALIZACIÓN													
ÁREA DE EVALUACIÓN:				BODEGA CENTRAL DE ALMACENES ARTEFACTA									
VISIBILIDAD			BAJA	1	MEDICIÓN DE RIESGO								
			MEDIA	2	Riesgo Moderado				De 1 a 3				
			ALTA	3									
ESTADO FÍSICO			BAJO	1									
			MEDIO	2	Riesgo Importante				De 4 a 6				
			ALTO	3									
GRADO DE COMPRESIÓN			BAJO	1									
			MEDIO	2	Riesgo Intolerable				De 7 a 9				
			ALTO	3									
TIPOS DE SEÑALIZACIÓN	N°	ELEMENTOS A EVALUAR	VISIBILIDAD			ESTADO FÍSICO			GRADO DE COMPRESIÓN			SUMATORIA	
			1	2	3	1	2	3	1	2	3		
SEÑALES DE SEGURIDAD	1.	Señalización contra incendios.			x		x			x		7	
	2.	Señalización de salvamento.		x			x		x			5	
	3.	Señalización de advertencia.			x	x					x	7	
	4.	Señalización de prohibición.		x			x		x			5	
	5.	Señalización de obligación.			x		x			x		7	
SEÑALÉTICA IDENTIFICACIÓN	DE	6.	Delimitación de zonas.		x			x		x		7	
		7.	Señalización vertical.			x		x		x		7	
		8.	Señalización horizontal.			x			x			x	9 €
		9.	Vías de acceso.	x			x			x			3 ®
		10.	Simbologías de movilización.			x			x			x	9 €
SUMATORIA											Σ 66/10		
RESULTADO											P 6,6		
<p>✓ Al evaluar la señalización de la bodega de Almacenes Artefacta bajo parámetros de visibilidad, estado físico y grado de comprensión, se obtiene como resultado 6.6, considerado como RIESGO IMPORTANTE. De acuerdo a estos resultados se establece que debido al estado físico en que se encuentra la señalética, provoca obstrucción en la percepción y comprensión de la misma por parte del personal.</p>													

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 26/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 26/07/2018

Tabla 48. Hoja de Indicadores.

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	ESTRATEGIA	META	FRECUENCIA	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	INTERPRETACIÓN	ANÁLISIS CAUSA – EFECTO
Descuadre de Inventarios	Eficacia	Controlar las existencias de los inventarios a través de constatación físicas periódicas.	Conciliar en un 100% el inventario físico y la información que refleja el sistema informático de control de inventarios (Front Logístico).	$Desc. Inv. = \frac{81}{97} \times 100$ $Desc. Inv = 83,51 \%$	$Descuadre de Inventarios = \frac{No. de Notas de descuento ejecutadas en el año 2017}{Total de Inconsistencias físicas en el 2017} \times 100$	Porcentaje	Existe un 83,51% de faltantes de inventario en cuanto a la totalidad de inconsistencias.	Condición que se genera debido a un control inadecuado en el proceso de recepción y despacho de mercadería provocando pérdidas de mercadería.
Ruptura de Stock	Eficacia	Satisfacer la demanda de los clientes en temporadas de alta rotación de inventarios.	Satisfacer en un 90% la demanda de los clientes en temporadas de alta rotación de inventarios.	$RS = \frac{56}{81} \times 100$ $RS = 69.13 \%$	$Ruptura de Stock = \frac{No. de Reposiciones Satisfechas en el año 2017}{Total de Reposiciones en el Periodo en el año 2017} \times 100$	Mensual	Se presenta una ruptura de stock de 20,87%, sin alcanzar el objetivo de satisfacer al 90% de la demanda de los clientes.	Originado por una errónea planificación en los plazos destinados a la compra de mercadería durante el año, generando insatisfacción en los clientes además de pérdida de ventas y en consecuencia de ganancias.

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 27/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 27/07/2018

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	ESTRATEGIA	META	FRECUENCIA	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	INTERPRETACIÓN	ANÁLISIS CAUSA – EFECTO
Capacidad de Utilización	Eficiencia	Contar con una infraestructura óptima y necesaria para el manejo y rotación del volumen de inventario.	Utilizar en máximo el 100% de la capacidad física de almacenaje de la bodega.	$\text{Capacidad de Utilización} = \frac{423.64 \text{ m}^2}{375.39 \text{ m}^2} \times 100$ $CU = 112.85 \%$	$\text{Capacidad de Utilización} = \frac{\text{Metros de Área Ocupada de la bodega}}{\text{Metros de Área de Almacenamiento}} \times 100$	Porcentaje	Se utiliza el 112.85% de la capacidad física de almacenaje de la bodega, excediendo en un 12.85% la capacidad de utilización óptima del área de almacenamiento.	Circunstancia ocasionada debido al espacio insuficiente de almacenaje de la bodega, generando desorganización y riesgo de daño de la mercadería.
Devolución de Inventarios	Economía	Optimizar los recursos y tiempos en las operaciones y el manejo del área de inventarios.	Disminuir un 10% los costos generados por los niveles de devolución de inventarios detectados.	$\text{Dev. Inv} = \frac{19}{446} \times 100$ $\text{Dev. Inv} = 4.36 \%$	$\text{Devolución Inventario} = \frac{\text{No. de Devoluciones Efectuadas 2017}}{\text{Promedio de Despachos 2017}} \times 100$	Porcentaje	Se presenta en promedio un 4,36% de devoluciones en las reposiciones realizadas por parte de la bodega a los diferentes puntos de venta en el año 2017.	Situación ocasionada por un deficiente control y supervisión en el proceso del despacho de mercaderías, generando un aumento en los costos de mantenimiento de inventarios.

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 27/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 27/07/2018

NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	ESTRATEGIA	META	FRECUENCIA	FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	INTERPRETACIÓN	ANÁLISIS CAUSA – EFECTO
Duración de Inventarios	Eficacia	Alcanzar una materialización inmediata de la línea de tecnología y comunicación en bodega, para evitar el riesgo de pérdida u obsolescencia.	Materializar el inventario tecnológico en 30 días máximo.	$DI = \frac{6766427.09 \times 360}{26227807.05}$ <p style="text-align: center;"><i>DI = 92.87 días</i></p>	$Duración\ de\ Inventario = \frac{Inv.\ Final\ 2017 \times 360\ días}{Ventas\ Totales\ 2017}$	Días	<p>Los artículos de la línea de comunicación se materializan (venta) en promedio cada 93 días, incumpliendo así la meta de 30 días máximo para materializar el inventario tecnológico.</p>	<p>Se incumple la meta de duración de inventarios en lo que se refiere a la materialización de los artículos de tecnología y comunicación, debido a un control inadecuado en cuanto a fluctuaciones en la demanda de los clientes, generando así un exceso de inventarios en bodega y costos innecesarios.</p>

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 27/07/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 27/07/2018

Tabla 49. Hoja de Hallazgos.

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Existencia de inconsistencias o descuadres en las constataciones físicas de inventario entre la información reflejada en el sistema informático y la toma física del inventario en los puntos de venta.	Según establece el Manual de funciones del Cargo de Jefe de Almacén expresa que: “Será responsabilidad únicamente del Jefe de almacén o del bodeguero del punto de venta en caso de que hubiere; la recepción de mercaderías producto de las reposiciones realizadas por la bodega central, así como la verificación del buen estado del producto y su correspondiente ingreso al inventario del almacén.” De acuerdo al Código de Ética y Conducta, Numeral 7.1 Manejo de Información, Uso y Protección de Activos menciona que: “Todo el personal que integra Artefacta se encuentra obligado hacer un buen uso de la información confidencial; así como, una administración y manejo responsable de los activos de la empresa, controlando que el acceso y manipulación de los activos sea solamente para personal autorizado.”	Falta de exigencia de control externo y responsabilidad en asumir las pérdidas de mercadería por parte de la empresa encargada del transporte, y deficiencias en el proceso de recepción e ingreso de mercadería en los puntos de venta, ocasionado por una inobservancia a la normativa interna de la empresa, en base a lo estipulado en el Manual de Funciones a falta de los Jefes de Almacén, en cuanto a la responsabilidad en el manejo de activos.	Elevada probabilidad de pérdida de inventario en los procesos de reposición de mercaderías desde la bodega central hacia los puntos de ventas, provocando la disminución de márgenes de ganancia en aquellas mercaderías perdidas de Artefacta.	Existencia de inconsistencias o descuadres entre la información del sistema informático y la toma física del inventario, causadas por la falta de control externo a los transportistas así como un inadecuado control en la recepción de mercaderías; generando una elevada probabilidad de pérdida de mercaderías y disminución de ganancias.	Al Gerente de Talento Humano: Establecer iniciativas de programas enfocados a la socialización y a una comprensión efectiva del Manual de Funciones dirigido al personal que maneja los inventarios. Además al Jefe de Bodega: Implementar la frecuencia de los controles en los procedimientos de despacho de mercadería en bodega Central y procedimientos de recepción en los puntos de venta.
Se presenta una ruptura de stock de 20,87%, en relación a la meta planteada de satisfacción de la demanda de los clientes, específicamente en los meses en que se presenta una alta rotación y demanda de inventarios.	De acuerdo al Código de Ética y Conducta, Numeral 1.2 Con nuestros Clientes y en concordancia con los objetivos institucionales, se establece que: “Artefacta contempla como un objetivo primordial la satisfacción de sus clientes y consumidores como premisa de su éxito, poniendo a total disposición una variada gama de productos de alta calidad en todos los puntos de venta a nivel nacional.”	Omisión de datos actualizados de fluctuaciones del mercado por parte del Analista de Planificación en la elaboración de plazos destinados a la adquisición de mercadería, así como falencias en la comunicación interdepartamental entre el área de planificación y puntos de venta.	Generación de pérdidas significativas en los índices de ventas durante temporadas de mayor salida de mercaderías, como también la pérdida de fidelidad de los clientes al no lograr su completa satisfacción.	Se evidencia una ruptura de stock de un 20,87% en los meses de alta demanda y rotación de inventarios, originada por la falta de datos actualizados en cuanto a fluctuaciones de mercado y por presentarse falencias en la comunicación interdepartamental, generando pérdidas en los índices de venta así como pérdida de clientes.	Al Gerente del Departamento de Venta: Actualizar los estudios de mercado, en relación a fluctuaciones en las preferencias de los consumidores. Al Analista de Planificación: Realizar un rediseño de los cronogramas de adquisición de mercaderías basados en estadísticas reales de los puntos de venta.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 06/08/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 06/08/2018

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Inadecuada en zonas destinadas para el almacenamiento de mercaderías, e identificación y visibilidad de las señales de seguridad dirigidas al personal de bodega.	De acuerdo a la NTE INEN-ISO 3864-1: 2013 Símbolos Gráficos Colores de Seguridad y Señales de Seguridad. Parte 1: Principios de Diseño para Señales de Seguridad e Indicaciones de Seguridad. Anexo A.1 que menciona que: “La percepción de los elementos de los símbolos gráficos en las señales de seguridad deben ser comprensibles, un símbolo gráfico deberá tener la calidad suficiente para permitir la percepción de la población que lo usa en una situación práctica para identificar sus elementos correctamente.” Según el Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de Trabajo Capítulo VI, Señalización de Seguridad, Normas Generales Art. 164 Objeto , que menciona que: “La señalización de seguridad se establecerá en orden a indicar la existencia de riesgos y medidas a adoptar ante los mismos, y determinar el emplazamiento de dispositivos y equipos de seguridad y demás medios de protección, y se empleará de tal forma que el riesgo que indica sea fácilmente advertido o identificado.”	Incumplimiento parcial a la normativa interna ocasionado por la falta de evaluaciones periódicas a las condiciones físicas de las instalaciones del centro de almacenamiento por parte del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional.	Ocasiona una evidente desorganización y por tanto demoras innecesarias dentro de los procesos de almacenamiento y despacho de mercaderías, dificultando la clasificación, custodia e identificación de los inventarios. Por otra parte la falta de una adecuada percepción visible de señales e indicaciones de seguridad incrementa el riesgo de posibles accidentes laborales en el entorno de trabajo.	Se observa una inadecuada rotulación y señales de seguridad en la bodega, así como una falta de visibilidad de las señales de seguridad, causada por el incumplimiento parcial a la normativa de señalización y seguridad interna y por la inexistencia de evaluaciones periódicas al estado físico de la bodega, lo que ocasiona desorganización y demoras en los procesos relacionados a inventarios y la probabilidad de ocurrencia de accidentes laborales.	Se recomienda al Analista de Planificación: Planificar futuras evaluaciones utilizando técnicas de observación y fichas de evaluación de forma periódica que permita cumplir con los estándares y condiciones establecidas por la normativa vigente.
Insuficiente espacio físico en la bodega de almacenamiento de mercadería.	De acuerdo al Reglamento Interno de Almacenes Artefacta, Capítulo VI Manejo y Control de Inventarios, Art. 12 Infraestructura Física de la Bodega que establece que: “Los centros de almacenamiento de los inventarios deberán adecuarse a las necesidades propias del giro del negocio, es decir, deberán contar con el espacio físico suficiente y bajo condiciones que proporcionen seguridad a las mercaderías y al personal encargado de su manipulación.”	Debido a la falta de una infraestructura propia destinada al almacenamiento de las mercaderías, que sea diseñada de conformidad con las necesidades que requiere el almacenaje de electrodomésticos y demás productos que comercializa.	Existe la probabilidad de daño parcial o total en el estado físico y funcional de los artículos que almacena la bodega, debido al inadecuado apilamiento de los electrodomésticos evadiendo recomendaciones y normas para su efectiva organización.	Se evidencia un insuficiente espacio físico en la bodega de almacenamiento de la mercadería, debido a la falta de una infraestructura propia diseñada de acuerdo a las necesidades de la empresa, lo que genera probables daños en el estado físico y funcional de los inventarios.	Se recomienda al Gerente General plantear una renegociación de las condiciones del contrato de arrendamiento que permitan la remodelación, adecuación y mejoras de la infraestructura de la bodega, a fin de que se adapten a las necesidades de Artefacta.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 06/08/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 06/08/2018



**Almacenes Artefacta
Auditoría de Gestión
Hoja de Hallazgos**

Del 01 de Enero de 2017 al 31 de Diciembre de 2017

**H/H
3/4**

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Se presentan instalaciones eléctricas colocadas en forma desordenada y desprotegida con posible riesgo de incendio.	De acuerdo al CPE INEN 5 Código de Práctica sobre Protección contra incendios Sección VIII: Instalaciones Eléctricas, Numeral 8. Alambres, cables y conexiones a tableros , que menciona que “Todos los alambres y cables deben estar aislados mediante caucho o materiales similares.” Según la Regla Técnica Metropolitana RTQ 1/2015 Prevención de Incendios: Reglas Técnicas Básicas, Numeral 6 Servicios de la Edificación 6.1 Instalaciones Eléctricas , que establece que: “Las instalaciones eléctricas deben encontrarse dispuestas de manera ordenada, protegidas por elementos tales como canaletas y materiales aislantes evitando la sobrecarga de los tomacorrientes.”	Falta de un diagnóstico de las condiciones de seguridad de la bodega, en donde se evalúen requisitos mínimos necesarios para la prevención de incendios dando cumplimiento a la normativa vigente.	Genera riesgo en la salud y vida del personal que labora en la empresa, así como el riesgo de incendio de la mercadería existente.	Existencia de instalaciones eléctricas colocadas en forma desordenada y desprotegida con posible riesgo de incendio, provocado por la falta de un diagnóstico de cumplimiento de los requisitos mínimos necesarios de seguridad relativos a la prevención de incendios, ocasionando riesgos en la salud del personal y poniendo en peligro la mercadería almacenada.	Al Analista de Seguridad y Salud Ocupacional: Implementar programas de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema contra incendios, así como inspecciones y pruebas que permitan la mejora de los sistemas de protección contra incendios y de los sistemas eléctricos instalados con una frecuencia mínima de dos inspecciones por año.
Existen constantes devoluciones de mercadería desde los puntos de venta a la bodega central.	De acuerdo con el Manual de Funciones establecido para el Cargo de Supervisor de Bodegas , el mismo que menciona como parte de sus funciones: “Coordinar y supervisar la aprobación y gestión de los despachos desde la bodega central de acuerdo a los requerimientos presentados por los diferentes puntos de venta destinados para su reposición”	Inobservancia por parte del supervisor de bodega al Manual de Funciones establecido por Artefacta para la supervisión del despacho de mercaderías, particularmente en lo que respecta a las especificaciones de los productos solicitados en las notas de pedido desde las sucursales a la bodega central.	Provoca que se genere un incremento de costos operacionales innecesarios de transporte y estibaje; como por ejemplo utilización reiterativa de medios de transporte.	Se evidencia constantes devoluciones de mercaderías desde los puntos de venta hacia la bodega central, originado por la inobservancia del Manual de Funciones, relativos a la supervisión y control del procedimiento de despacho de mercaderías, produciendo un incremento de costos por transporte y estibaje.	Al Gerente de Talento Humano se realice un plan de seguimiento para verificar el cumplimiento de las funciones establecidas en el Manual de Funciones referente a los cargos del personal que manipula los inventarios, y también modificar la estructura orgánica insertando puestos de operarios para el cumplimiento de funciones específicas, como: ingreso, almacenaje y despacho de mercaderías.

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 06/08/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 06/08/2018

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
Se evidencia un sobreabastecimiento de artículos de la línea tecnológica y de comunicación en la bodega, con un período promedio de permanencia en bodega de 93 días.	En base al Procedimiento para la Baja de Bienes por desuso, obsoletos, destruidos, hurto o robo PRO-DAD-009, numeral 6 Definiciones, 6.3 Obsoletos: “Obsoletos son aquellos bienes que son poco usados o no usados, porque han quedado desactualizados, están en mal estado o son anticuados. Cabe mencionar, que un bien pasa a ser obsoleto no solo por su mal funcionamiento, sino porque su funcionamiento se volvió ineficiente ante los avances tecnológicos de los nuevos bienes de similares características, generando altos costos de mantenimiento o que estos no se justifiquen en relación con la utilidad de prestar”.	Falta de previsión de revisiones periódicas de los cambios en el mercado, al no considerarse las variaciones en las preferencias del consumidor, particularmente en lo que respecta a artículos tecnológicos.	Elevados costos de almacenamiento y mantenimiento de las existencias en bodega, además de reducir el margen de utilidad que se tiene sobre estos artículos, ya que al estar obsoletos se los debe ofertar en promoción para movilizarlos.	Existencia de sobreabastecimiento de artículos de la línea tecnológica y de comunicación en bodega, causado por la falta de planificación de revisiones periódicas referente a las variaciones en las preferencias del consumidor, ocasionando elevados costos de almacenamiento y mantenimiento de las existencias en la bodega y reduciendo también el margen de ganancia sobre estos artículos.	Al Gerente de Ventas Nacional: Elaborar un informe mensual de ventas que presente las tendencias de comercialización en la línea tecnológica y de comunicación, a fin de prever las preferencias del consumidor. Al Jefe Administrador Regional de Buffer: Considerar como parte de los indicadores de inventarios, tendencias de obsolescencia enfocados a los artículos tecnológicos y de comunicación, que disminuyan el tiempo de permanencia en la bodega.

Elaborado por: Ana Bracho / Alicia González.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 06/08/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 06/08/2018

**AUDITORÍA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS A ALMACENES ARTEFACTA,
EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERÍODO 2017.**

FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

ENTIDAD	Almacenes Artefacta.
DIRECCIÓN	Av. De la Prensa y Ángel Ludeña.
NATURALEZA	Auditoría de Gestión.
PERÍODO	Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2017.

**FASE III
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**



Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 20/08/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 20/08/2018

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

FASE III: Comunicación de Resultados.

Entidad: Almacenes Artefacta.
Dirección: Av. De La Prensa y Ángel Ludeña.
Naturaleza: Auditoría de Gestión.
Período: Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2017.

Objetivo General: Comunicar los resultados obtenidos durante el desarrollo del examen de auditoría, a través de la presentación de un informe de auditoría, que permita poner en conocimiento de la alta dirección las falencias encontradas a fin de que se adopten medidas preventivas y correctivas.

No.	Descripción	Referencia	Elaborado Por:	Fecha:
FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
1.	Realizar la convocatoria de conferencia final.	CCF	AMBS / ACGN	30/08/2018
2.	Elaborar el Informe de Auditoría.	IA	AMBS / ACGN	22/08/2018
3.	Realizar el Acta de Conferencia Final.	ACA	AMBS / ACGN	03/09/2018

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 20/08/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 20/08/2018

CONVOCATORIA DE CONFERENCIA FINAL

Quito, 03 de Agosto del 2018

Ingeniero.

Washington Padilla

GERENTE DE VENTAS QUITO UNICOMER – ARTEFACTA

Presente.-

De nuestra consideración:

GAB Auditores Independientes, de acuerdo con lo convenido en el memorándum de planificación de auditoría presentado a la empresa Artefacta, convoca a usted a la conferencia final de lectura del informe de la “Auditoría de Gestión de Inventarios a Almacenes Artefacta en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, período 2017”, evaluación realizada conforme a la orden de trabajo No. 002 emitida el 15 de mayo del 2018 por el Dr. Patricio Robalino, Jefe del Equipo Auditor. La conferencia se llevará a cabo en las oficinas administrativas de Artefacta – Unicomer el día 06 de agosto del 2018 a partir de las 9h30. Agradeceremos enviar su confirmación de asistencia a la conferencia por escrito, detallando el listado de asistentes con sus correspondientes datos, ante quienes se expondrán los resultados.

Atentamente,

Ana Bracho.

Auditor Independiente

Alicia González.

Auditor Independiente

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 30/08/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 30/08/2018

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DE INVENTARIOS A ALMACENES ARTEFACTA EN LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERÍODO 2017.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo de la Auditoría

La Auditoría de Gestión de Inventarios a Almacenes Artefacta en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2017, se ejecutó como respuesta a lo solicitado por parte de la alta dirección de Almacenes Artefacta y conforme a la orden de trabajo No. 002 emitida el 15 de mayo del 2018 por el Dr. Patricio Robalino, Jefe del Equipo Auditor, con el fin de examinar los niveles de eficiencia, eficacia, ética y economía en el manejo y utilización de los recursos disponibles y su impacto en el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Objetivos de la Auditoría

Objetivo General:

Desarrollar una Auditoría de Gestión de Inventarios a Almacenes Artefacta, en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, período 2017, haciendo uso de métodos, prácticas y procedimientos de auditoría vigentes, a fin de determinar hallazgos significativos relacionados con el área crítica a examinar, con el propósito de plantear acciones preventivas y correctivas pertinentes para el logro de una gestión eficaz y eficiente de inventarios, consecuente con el logro de los objetivos institucionales.

Objetivos Específicos:

- Evaluar el sistema de control interno mediante la aplicación de cuestionarios basados en el análisis de los componentes y subcomponentes del Método COSO II, para identificar el nivel de riesgo y confianza presentes en las operaciones y procesos que desarrollan.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 22/08/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 22/08/2018

- Identificar hallazgos relevantes, mediante la aplicación de índices e indicadores para determinar datos estadísticos suficientes y competentes que sustenten el proceso de evaluación de la auditoría.
- Comunicar los resultados obtenidos en el proceso de auditoría a través de la emisión de un informe final que contenga una opinión profesional, con observaciones, conclusiones y recomendaciones que sean pertinentes, a fin de que la entidad considere la aplicación de acciones preventivas y correctivas como herramientas para mitigar las debilidades encontradas.

Alcance de la Auditoría

El período examinado comprende desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2017, período en el cual se examinó la gestión de los distintos procesos del área de inventarios, por medio de la aplicación de pruebas de auditoría, en concordancia con lo establecido en el programa de auditoría.

Base Legal

Con fecha veintiséis de mayo del dos mil dieciséis en cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución No. SCVS.INC-DNASD-SAS-16-0002045, emitida por el Intendente Nacional de Compañías, Ab. Víctor Anchundia Places, el 25 de abril del 2016, queda inscrita bajo escritura pública ALMACENES ARTEFACTA – UNICOMER DEL ECUADOR S.A. con registro mercantil N° 2.122 y con las respectivas anotaciones al margen de la inscripción. La normativa bajo la que se encuentra sujeta Almacenes Artefacta comprende:

Normativa Legal que regula a Artefacta.

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley de Compañías.
- Ley Orgánica de Aduanas.
- Reglamento de la Ley Orgánica de Aduanas.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 22/08/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 22/08/2018

Normativa Tributaria.

- Ley de Régimen Tributario Interno.
- Reglamento de la Ley de Régimen Tributario Interno.

Normativa Laboral

- Ley de Seguridad Social.
- Código del Trabajo.
- Reglamento de Salud e Higiene.

Normativa Interna

- Reglamento Interno de Almacenes Artefacta.
- Código de Ética y Conducta.
- Manual de Funciones de Almacenes Artefacta.
- Manual de Procedimientos.

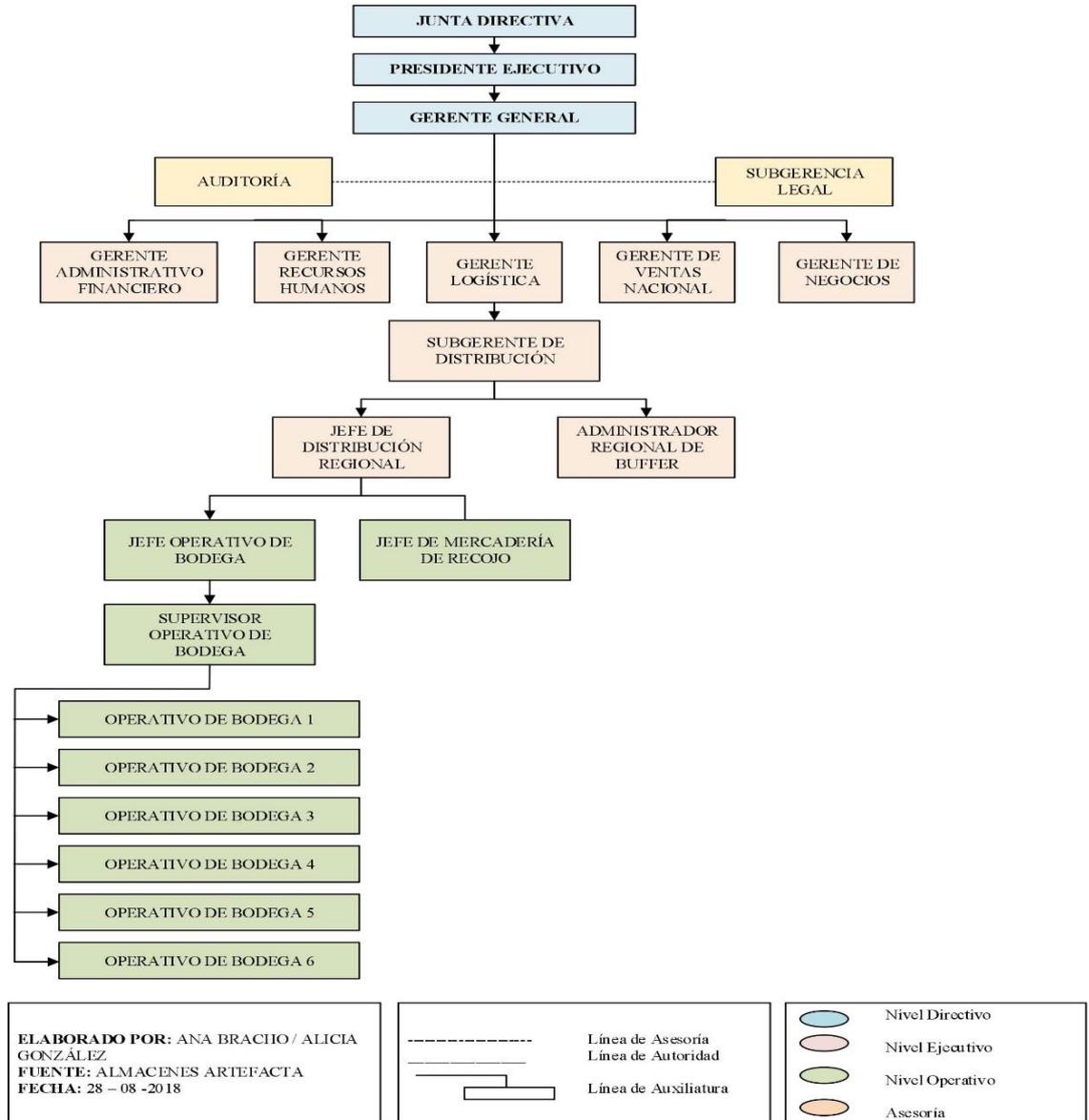
Objetivos de la Entidad

- Mantener una alta satisfacción en nuestros clientes y potenciales mercados.
- Mostrar compromiso con la sociedad, y el mejoramiento de la calidad de vida de las familias.
- Lograr la mayor cobertura nacional, con el propósito de beneficiar a más clientes.
- Demostrar una conducta competitiva, innovadora e íntegra, brindando siempre artículos de alta calidad.

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 22/08/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 22/08/2018

Estructura Orgánica.

ORGANIGRAMA GENERAL DE ARTEFACTA S.A.



Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 22/08/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 22/08/2018

CAPÍTULO II: RESULTADOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN

Observación 1:

Existencia de inconsistencias o descuadres en las constataciones físicas de inventario entre la información reflejada en el sistema informático y la toma física del inventario en los distintos puntos de venta; situación que se presenta por el incumplimiento a lo establecido en el Manual de funciones del Cargo de Jefe de Almacén, el mismo que expresa que: “Será responsabilidad únicamente del Jefe de almacén o del bodeguero del punto de venta en caso de que hubiere; la recepción de mercaderías producto de las reposiciones realizadas por la bodega central, así como la verificación del buen estado del producto y su correspondiente ingreso al inventario del almacén.”

Así también se infringe lo que estipula el Código de Ética y Conducta, Numeral 7.1 referente a Manejo de Información, Uso y Protección de Activos, que menciona que: “Todo el personal que integra Artefacta se encuentra obligado hacer un buen uso de la información confidencial; así como, una administración y manejo responsable de los activos de la empresa, controlando que el acceso y manipulación de los activos sea solamente para personal autorizado.”

Conclusión 1:

Existencia de inconsistencias o descuadres entre la información del sistema informático y la toma física del inventario, causadas por la falta de control externo a los transportistas así como un inadecuado control en la recepción de mercaderías; generando una elevada probabilidad de pérdida de mercaderías y disminución de ganancias.

Recomendación 1.1: Al Gerente de Talento Humano:

Establecer iniciativas de programas enfocados a la socialización y a una comprensión efectiva del Manual de Funciones dirigido al personal que maneja los inventarios.

Elaborado por: AMBS/ ACGS	Fecha: 22/08/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 22/08/2018

Recomendación 1.2: Al Jefe de Bodega:

Implementar la frecuencia de los controles en los procedimientos de despacho de mercadería en bodega Central y procedimientos de recepción en los puntos de venta.

Observación 2:

Se presenta una ruptura de stock de 20.87%, en relación a la meta planteada de satisfacción de la demanda de los clientes, específicamente en los meses en que se presenta una alta rotación y demanda de inventarios, por lo que se infringe lo que estipula el Código de Ética y Conducta, Numeral 1.2 - Con nuestros Clientes -, y en concordancia con los objetivos institucionales, establece que: “Artefacta contempla como un objetivo primordial la satisfacción de sus clientes y consumidores como premisa de su éxito, poniendo a total disposición una variada gama de productos de alta calidad en todos los puntos de venta a nivel nacional.”

Conclusión 2:

Se evidencia una ruptura de stock de un 20,87% en los meses de alta demanda y rotación de inventarios, originada por la falta de datos actualizados en cuanto a fluctuaciones de mercado y por presentarse falencias en la comunicación interdepartamental, generando pérdidas en los índices de venta así como pérdida de clientes.

Recomendación 2.1: Al Gerente del Departamento de Ventas Nacional.

Actualizar los estudios de mercado, en relación a fluctuaciones en las preferencias de los consumidores.

Recomendación 2.2: Al Analista de Planificación:

Realizar un rediseño de los cronogramas de adquisición de mercaderías basados en estadísticas reales de los puntos de venta.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 22/08/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 22/08/2018

Observación 3:

Inadecuada señalética en zonas destinadas para el almacenamiento de mercaderías, e inapropiada identificación y visibilidad de las señales de seguridad dirigidas al personal de bodega. Evidenciando un incumplimiento parcial a la NTE INEN-ISO 3864-1: 2013 Símbolos Gráficos, Colores de Seguridad y Señales de Seguridad. Parte 1: Principios de Diseño para Señales de Seguridad e Indicaciones de Seguridad. Anexo A.1 que menciona que: “La percepción de los elementos de los símbolos gráficos en las señales de seguridad deben ser comprensibles, un símbolo gráfico deberá tener la calidad suficiente para permitir la percepción de la población que lo usa en una situación práctica para identificar sus elementos correctamente.”

Por otra parte, se presenta un quebrantamiento al Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo Capítulo VI, Señalización de Seguridad, Normas Generales Art. 164 Objeto, que establece que: “La señalización de seguridad se establecerá en orden a indicar la existencia de riesgos y medidas a adoptar ante los mismos, y determinar el emplazamiento de dispositivos y equipos de seguridad y demás medios de protección, y se empleará de tal forma que el riesgo que indica sea fácilmente advertido o identificado.”

Conclusión 3:

Se observa una inadecuada rotulación y señales de seguridad en la bodega, así como una falta de visibilidad de las señales de seguridad, causada por el incumplimiento parcial a la normativa de señalización y seguridad interna y por la inexistencia de evaluaciones periódicas al estado físico de la bodega, lo que ocasiona desorganización y demoras en los procesos relacionados a inventarios y la probabilidad de ocurrencia de accidentes laborales.

Recomendación 3: Al Analista de Seguridad y Salud Ocupacional

Planificar futuras evaluaciones periódicas utilizando técnicas de observación y fichas de evaluación, de tal forma que permita cumplir con los estándares y condiciones establecidas en la normativa vigente.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 22/08/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 22/08/2018

Observación 4:

Se evidencia un insuficiente espacio físico en la bodega de almacenamiento de mercadería, omitiendo lo que estipula el Reglamento Interno de Almacenes Artefacta, Capítulo VI: Manejo y Control de Inventarios, Art. 12 Infraestructura Física de la Bodega, el cual expresa que: “Los centros de almacenamiento de los inventarios deberán adecuarse a las necesidades propias del giro del negocio, es decir, deberán contar con el espacio físico suficiente y bajo condiciones que proporcionen seguridad a las mercaderías y al personal encargado de su manipulación.”

Conclusión 4:

Se evidencia un insuficiente espacio físico en la bodega de almacenamiento de la mercadería, debido a la falta de una infraestructura propia, diseñada de acuerdo a las necesidades de la empresa, lo que genera probables daños en el estado físico y funcional de los inventarios.

Recomendación 4: Al Gerente General.

Plantear una renegociación de las condiciones del contrato de arrendamiento que permita la remodelación, adecuación y mejoras en la infraestructura de la bodega, a fin de adaptarlo a las necesidades de Artefacta.

Observación 5:

Se presentan instalaciones eléctricas colocadas en forma desordenada y desprotegida con posible riesgo de incendio, situación que transgrede el CPE INEN 5 Código de Práctica sobre Protección contra incendios, Sección VIII: Instalaciones Eléctricas, Numeral 8. Alambres, cables y conexiones a tableros, que menciona que: “Todos los alambres y cables deben estar aislados mediante caucho o materiales similares.”

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 22/08/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 22/08/2018

Por otro lado, se incumple la Regla Técnica del Distrito Metropolitano de Quito RTQ 1/2015 Prevención de Incendios: Reglas Técnicas Básicas, Numeral 6, Servicios de la Edificación 6.1 Instalaciones Eléctricas, que menciona que: “Las instalaciones eléctricas deben encontrarse dispuestas de manera ordenada, protegidas por elementos tales como: canaletas y materiales aislantes, evitando la sobrecarga de los tomacorrientes.”

Conclusión 5:

Existencia de instalaciones eléctricas colocadas en forma desordenada y desprotegida con posible riesgo de incendio, provocado por la falta de un diagnóstico de cumplimiento de los requisitos mínimos necesarios de seguridad relativos a la prevención de incendios, ocasionando riesgos en la integridad física del personal y poniendo en peligro la mercadería almacenada.

Recomendación 5: Al Analista de Seguridad y Salud Ocupacional.

Implementar programas de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema contra incendios, así como inspecciones y pruebas periódicas que permitan la mejora de los sistemas de protección contra incendios y de los sistemas eléctricos instalados con una frecuencia mínima de dos inspecciones por año.

Observación 6:

Existen constantes devoluciones de mercadería desde los puntos de venta a la bodega central, condición que se representan una inobservancia al Manual de Funciones establecido para el Cargo de Supervisor de Bodegas, el mismo que menciona como parte de sus funciones, que: “Coordinar y supervisar la aprobación y gestión de los despachos desde la bodega central de acuerdo a los requerimientos presentados por los diferentes puntos de venta destinados para su reposición”.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 22/08/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 22/08/2018

Conclusión 6:

Se evidencia constantes devoluciones de mercaderías desde los puntos de venta hacia la bodega central, originado por la inobservancia del Manual de Funciones, relativo a la supervisión y control del procedimiento de despacho de mercaderías, produciendo un incremento de costos por transporte y estibaje.

Recomendación 6: Al Gerente de Talento Humano.

Realizar un plan de seguimiento para verificar el cumplimiento de las funciones establecidas en el Manual de Funciones, referente a los cargos del personal que manipula los inventarios, y también modificar la estructura orgánica insertando puestos de operarios para el cumplimiento de funciones específicas, como: ingreso, almacenaje y despacho de mercaderías.

Observación 7:

Se evidencia un sobreabastecimiento de artículos de la línea tecnológica y de comunicación en la bodega, con un período promedio de permanencia en bodega de 93 días. Cabe indicar que la situación difiere de lo establecido en el Procedimiento para la Baja de Bienes por desuso, obsoletos, destruidos, hurto o robo PRO-DAD-009, numeral 6, Definiciones, 6.3 Obsoletos, que menciona que: “Obsoletos son aquellos bienes que son poco usados o no usados, porque han quedado desactualizados, están en mal estado o son anticuados. Cabe mencionar, que un bien pasa a ser considerado obsoleto no solo por su mal funcionamiento, sino porque su funcionamiento se volvió ineficiente ante los avances tecnológicos de los nuevos bienes de similares características, generando altos costos de mantenimiento o que estos no se justifiquen en relación con la utilidad de prestan.”

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 22/08/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 22/08/2018

Conclusión 7:

Existencia de sobreabastecimiento de artículos de la línea tecnológica y de comunicación en bodega, causado por la falta de planificación de revisiones periódicas referente a las variaciones en las preferencias del consumidor, ocasionando elevados costos de almacenamiento y mantenimiento de las existencias en la bodega y reduciendo también el margen de ganancia sobre estos artículos.

Recomendación 7.1: Al Gerente de Ventas Nacional.

Elaborar un informe mensual de ventas que presente las tendencias de comercialización en la línea tecnológica y de comunicación, a fin de prever las preferencias del consumidor.

Recomendación 7.2: Al Jefe Administrador Regional de Buffer:

Considerar como parte de los indicadores de inventarios, tendencias de obsolescencia enfocados a los artículos tecnológicos y de comunicación, que disminuyan el tiempo de permanencia en la bodega.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 22/08/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 22/08/2018

CAPÍTULO III: APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADOR 1: Descuadre de Inventarios.

- **Fórmula:**

Descuadre de Inventarios

$$= \frac{\text{No. de Notas de descuento ejecutadas en el año 2017}}{\text{Total de Inconsistencias físicas en el 2017}} \times 100$$

$$\text{Descuadre de inventarios} = \frac{81}{97} \times 100$$

$$\text{Descuadre de inventarios} = 83,51 \%$$

- **Interpretación:** Existe un 83,51% de faltantes de inventario en cuanto a la totalidad de inconsistencias, ocasionado por un control inadecuado en el proceso de recepción y despacho de mercadería, provocando pérdidas de mercadería.

INDICADOR 2: Ruptura de Stock.

- **Fórmula:**

$$\text{Ruptura de Stock} = \frac{\text{No. de Reposiciones Satisfechas en el año 2017}}{\text{Total de Reposiciones en el Periodo en el año 2017}} \times 100$$

$$\text{Ruptura de Stock} = \frac{56}{81} \times 100$$

$$\text{Ruptura de Stock} = 69.13 \%$$

- **Interpretación:** Se presenta una ruptura de stock de 20,87%, originada por una errónea planificación en los plazos destinados a la compra de mercadería durante el año, generando insatisfacción en los clientes además de pérdida de ventas y en consecuencia de ganancias.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 22/08/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 22/08/2018

INDICADOR 3: Capacidad de Utilización.

- **Fórmula:**

$$\text{Capacidad de Utilización} = \frac{\text{Metros de Área Ocupada de la bodega}}{\text{Metros de Área de Almacenamiento}} \times 100$$

$$\text{Capacidad de Utilización} = \frac{423.64 \text{ m}^2}{375.39 \text{ m}^2} \times 100$$

$$\text{Capacidad de Utilización} = 112.85 \%$$

- **Interpretación:** De acuerdo a este indicador Artefacta utiliza el 112.85% de la capacidad física de almacenaje de la bodega, excediendo en un 12.85% la capacidad de utilización óptima del área de almacenamiento. Circunstancia ocasionada debido al espacio insuficiente de almacenaje de la bodega, lo que genera desorganización y riesgo de daño de la mercadería.

INDICADOR 4: Devolución de Inventarios.

- **Fórmula:**

$$\text{Devolución Inventario} = \frac{\text{No. de Devoluciones Efectuadas 2017}}{\text{Promedio de Despachos 2017}} \times 100$$

$$\text{Devolución Inventario} = \frac{19}{446} \times 100$$

$$\text{Devolución Inventario} = 4.36 \%$$

- **Interpretación:** Se presenta en promedio un 4,36% de devoluciones en las reposiciones realizadas por parte de la bodega a los diferentes puntos de venta en el año 2017. Situación ocasionada por un deficiente control y supervisión en el proceso del despacho de mercaderías, generando un aumento en los costos de mantenimiento de inventarios.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 22/08/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 22/08/2018

INDICADOR 5: Duración de Inventarios.

- **Fórmula:**

$$\text{Duración de Inventarios} = \frac{\text{Inv. Final 2017} \times 360 \text{ días}}{\text{Ventas Totales 2017}}$$

$$\text{Duración de Inventarios} = \frac{6766427.09 \times 360}{26227807.05}$$

$$\text{Duración de Inventarios} = 92.87 \text{ días}$$

- **Interpretación:** Los artículos de la línea de tecnología y comunicación se materializan (venta) en promedio cada 93 días, provocando el incumplimiento de la meta de permanencia en inventarios en lo que se refiere a la materialización de los artículos de tecnología y comunicación, debido a un control inadecuado en cuanto a fluctuaciones en la demanda de los clientes, generando así un exceso de inventarios en bodega y costos innecesarios.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 22/08/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 22/08/2018

**ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
CONTENIDOS EN EL INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DE
INVENTARIOS A ALMACENES ARTEFACTA EN LA CIUDAD DE QUITO,
PROVINCIA DE PICHINCHA, PERÍODO 2017.**

A los seis días del mes de agosto del dos mil dieciocho, en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, siendo las nueve horas treinta de la mañana, las suscritas: Srta. Alicia González y Srta. Ana Bracho, en calidad de auditores Junior, se constituyen en las oficinas administrativas de Artefacta – Unicomer, ubicadas en las calles Av. De la Prensa y Ángel Ludeña, con el objeto de dejar una constancia por escrito de la lectura del informe final de la “Auditoría de Gestión de Inventarios a Almacenes Artefacta en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, período 2017”, que fue desarrollado por GAB Auditores Independientes, de acuerdo con la orden No. 002 emitida el 15 de mayo del 2018 por el jefe del Equipo Auditor.

Una vez confirmada la asistencia de los funcionarios relacionados con los resultados de la auditoría, y cumplidas con las condiciones y puntos a tratar en la presente diligencia se dio lectura al Informe Final de Auditoría con sus correspondientes observaciones, conclusiones y recomendaciones al personal interesado.

Para constancia de lo actuado, los asistentes firman la presente acta en dos ejemplares (original y copia) de igual tenor y valor.

Nombre	Cargo
Ing. Washington Padilla	Jefe de Ventas Quito.
Ing. Paúl Moreno	Jefe de Bodega.
Ing. Galo Toapanta	Jefe Operativo de Bodega.
Ing. Freddy Vélez	Jefe de Mercadería de Recojo.
Ing. César Barreto	Jefe Administrador Regional de Buffer.
Ing. Miguel Largo	Supervisor Operativo de Bodega.

Elaborado por: AMBS/ACGS	Fecha: 03/09/2018
Revisado por: APR/JLG	Fecha: 03/09/2018

CONCLUSIONES

- La presente investigación se sustentó en un marco teórico basado en fuentes bibliográficas secundarias, y de forma particular en materia de auditoría de gestión de reconocidos autores y tratadistas, extraído de libros, revistas científicas y demás investigaciones que han permitido garantizar el carácter científico al presente trabajo de investigación.
- La metodología de investigación utilizada en el presente trabajo, así como las técnicas empleadas, tales como: encuestas, entrevistas y cuestionarios, permitieron obtener un panorama general de la situación de la entidad, constituyéndose el mismo como información base para el desarrollo de la auditoría y la determinación posterior de resultados.
- Como parte de los resultados de la Auditoría de Gestión de Inventarios a Almacenes Artefacta en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, período 2017; se emitió el informe final de auditoría, que representa un compendio de los hallazgos o falencias determinadas tras el desarrollo del examen, evidenciando un inadecuado control y supervisión en los procesos de despacho, reposición y manejo de los inventarios, los mismos que tienen efecto directo sobre la rentabilidad y estabilidad de la empresa, al constituirse los inventarios como un aspecto fundamental para el giro del negocio.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda la inserción de material bibliográfico referente a logística de almacenes y bodegas así como ejemplares relacionados con el control y la gestión de stock, como parte de los recursos de la biblioteca de la Facultad de Administración de Empresas, con el objetivo que los estudiantes de las diferentes especialidades tengan acceso a información específica sobre lo importante del manejo de inventarios.
- Es necesario que para el desarrollo de todo trabajo de investigación, se aplique una metodología basada en el uso de métodos, técnicas y herramientas de investigación, tales como: encuestas, entrevistas y cuestionarios, que permitan recabar información complementaria y garantizar la pertinencia de los resultados de cualquier trabajo investigativo.
- De acuerdo con las debilidades contenidas en el informe final de auditoría de gestión de inventarios a Almacenes Artefacta en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, período 2017, se establecen una serie de recomendaciones como el debido cumplimiento de la normativa interna y externa a la cual se rige la entidad, así como la adopción de acciones preventivas y correctivas a fin de disminuir el riesgo presente en los procesos y actividades de control de inventarios y consecuentemente lograr una administración eficiente y eficaz de los recursos disponibles.

BIBLIOGRAFÍA

- Amador, A. (2008). *Auditoría Administrativa*. México: McGraw-Hill.
- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2007). *Auditoría Un Enfoque Integral*. 11ª. ed. México: Pearson Educación.
- Barreno, A. (2013). *Auditoría de Gestión para la optimización de los procesos administrativos del Departamento de Inventarios del Hospital Provincial General Docente Riobamba, Período 2011* (Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5064/1/82T00238.pdf>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. 4ª. ed. Colombia: Pearson Educación.
- Bertani, E., Polesello, M., Mendoza, M., & Troila, J. (2014). *COSO I y COSO II Una Propuesta Integrada* (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Cuyo). Recuperado de:
http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral: Normas y Procedimientos*. 2ª. ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Contraloría General del Estado. (2011). *Guía Metodológica para Auditoría de Gestión Acuerdo 047-CG-2011*. Recuperado de:
<http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/Acuerdo047-CG-2011GUIAMETODOLIGICAPARAAUDITORIADEGESTION.pdf>
- De La Peña, A. (2008). *Auditoría Un enfoque práctico*. 2ª. ed. Madrid: Paraninfo.
- Donoso, J. (24 de Abril de 2008). *Situación del sector de electrodomésticos de línea blanca en América Latina*. Recuperado de:
<https://docplayer.es/15233390-Situacion-del-sector-de-electrodomesticos-de-linea-blanca-en-america-latina.html>
- Durán, A. (2012). *Texto Básico de Auditoría de Gestión*. Riobamba: ESPOCH.
- Escudero, M. (2014). *Logística de Almacenamiento*. Recuperado de:
<https://books.google.com.ec/books?id=AnC6AwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=log%C3%ADstica+de+almacenes+libro&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjUvJ7Pjp3eAhWNwFkKHWTvA-4Q6AEIJjAA#v=onepage&q=log%C3%ADstica%20de%20almacenes%20libro&f=false>

- Estupiñán, R. (2015). *Administración de Riesgos ERM y la Auditoría Interna*. Recuperado de:
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Administracion-de-riesgos-ERM-y-la-auditor%C3%ADa-interna-2da-Edici%C3%B3n.pdf>
- Ferrín, A. (2007). *Gestión de Stocks en la Logística de Almacenes*. Recuperado de:
<https://books.google.com.ec/books?id=4oKwdf77cncC&printsec=frontcover&dq=log%C3%ADstica+de+almacenes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjehNL83OHdAhWovFMKHcXKASIQ6AEIJTAA#v=onepage&q=log%C3%ADstica%20de%20almacenes&f=false>
- Franklin, E. (2013). *Auditoría Administrativa: Evaluación y diagnóstico Empresarial*. 3ª ed. México: Pearson Educación.
- Guerrero, H. (2009). *Inventarios Manejo y Control*. Recuperado de:
<https://books.google.com.ec/books?id=2q5JDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Guerrero+Manejo+y+Control+de+Inventarios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiHjpKNj53eAhULnFkKHYODCf8Q6AEIJjAA#v=onepage&q=Guerrero%20Manejo%20y%20Control%20de%20Inventarios&f=false>
- Heizer, J., & Render, B. (2009). *Principios de Administración de Operaciones*. Recuperado de:
https://www.academia.edu/14233295/Principios_De_Administraci%C3%B3n_De_Operaciones_JayHeizer_y_Barry_Render_7ma_Edici%C3%B3n
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ª ed. Perú: McGraw-Hill.
- Hernández, S., & Pulido, A. (2011). *Fundamentos de Gestión Empresarial Enfoque basado en Competencias*. México: McGraw-Hill.
- International Accounting Standards Committee. (2003, Diciembre). *IAS 2. Inventories*. Recuperado de:
<https://www.investopedia.com/accounts/forgotpasswordsuccess.aspx>
- Instituto de Desarrollo Agropecuario. (1997). *Gestión para la Modernización de la Pequeña Empresa Agrícola*. Recuperado de:
<https://books.google.com.ec/books?id=yEUqAAAAYAAJ&pg=PA106&dq=definici%C3%B3n+de+gestion+empresarial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiYgpHAMEjdAhUQ3lMKHX2YCFYQ6AEIJTAA#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20gestion%20empresarial&f=false>
- Izquierdo, J., & León, J. (2015). *Auditoría a la Gestión de Inventarios de la Empresa*

- Ecuatoriana de Negocios, ECUNE S.A, en el año 2015.* (Tesis de pregrado. Universidad Politécnica Salesiana). Recuperado de:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9942/1/UPS-GT000922.pdf>
- Lam, S. (2011). *Diseño de la Gestión Logística de Bodegas de Producto Terminado de la División de Cartón en Papelera Nacional S.A.* (Tesis de pregrado. Universidad Politécnica Salesiana). Recuperado de:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2166/18/UPS-GT000171.pdf>
- López, J. (2015). *Gestión de Inventarios.* Recuperado de:
<https://books.google.com.ec/books?id=DHpXDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inventarios&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiNo-Lc2uHdAhVE7FMKHVocCjIQ6AEIKTAB#v=onepage&q=inventarios&f=false>
- Madariaga, J. (2004). *Manual Práctico de Auditoría.* Recuperado de:
<https://books.google.com.ec/books?id=IEVfnqqlDBwC&printsec=frontcover&dq=auditor%C3%ADa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjRkILbw-HdAhVSylMKHUUvBYsQ6AEIJTAA#v=onepage&q=auditor%C3%ADa&f=false>
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión.* 4ª. ed. Quito: Abya-Yala.
- Muller, M. (2004). *Fundamentos de Administración de Inventarios.* Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Naranjo, M., & Naranjo, J. (2006). *Contabilidad Comercial y de Servicios.* 12ª. ed. Quito: Don Bosco.
- Ruano, R. (2006). *COSO II - ERM y el papel del Auditor Interno.* Recuperado de:
<http://auditor2006.comunidadcoomeva.com/blog/uploads/1-PresentacinRafaelRuano-PriceWaterHouseCoopers-COSOII-ERMyelRoldelAuditorInterno.pdf>
- Santillana González, J. (2002). *Auditoría Interna Integral Administrativa, Operacional y Financiera.* México: Electro-Comp S.A de C.V.
- Santillana González, J. (2013). *Auditoría Interna.* Recuperado de:
<https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2012/04/auditoria-interna-juan-ramc3b3n-santillana.pdf>
- Zapata, J. (2014). *Fundamentos de la gestión de inventarios.* Recuperado de:
<https://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/Fundamentosedelagesiondeinventarios.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. RUC de Artefacta.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS		
No. ESTABLECIMIENTO: 001	Estado: ABIERTO - MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 12/01/1989
NOMBRE COMERCIAL: ARTEFACTA	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA: VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTEFACTOS ELECTRODOMESTICOS VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE VEHICULOS AUTOMOTORES VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS PARA EL HOGAR		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: GUAYAS Canton: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Ciudadela: CIUDAD COLON TERCERA ETAPA Numero: SOLAR 5 Referencia: ENTRANDO POR LA CALLE RODRIGO CHAVEZ Manzana: 275 Supermanzana: PB Edificio: CORPORATIVO CUATRO Telefono Trabajo: 046044340 Email: xavier.serrano@artefacta.com.ec		
No. ESTABLECIMIENTO: 002	Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 01/06/1989
NOMBRE COMERCIAL: ARTEFACTA	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA: VENTA AL POR MENOR DE ELECTRODOMESTICOS VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS PARA EL HOGAR EN GENERAL VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE VEHICULOS AUTOMOTORES		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: GUAYAS Canton: GUAYAQUIL Parroquia: ROCA Calle: AV. 9 DE OCTUBRE Numero: 716 Interseccion: BOYACA Telefono Domicilio: 042565566 Telefono Domicilio: 042569177		
No. ESTABLECIMIENTO: 005	Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 10/03/1990
NOMBRE COMERCIAL: ARTEFACTA	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA: VENTA AL POR MENOR DE ELECTRODOMESTICOS VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS PARA EL HOGAR VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE VEHICULOS AUTOMOTORES		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: PICHINCHA Canton: QUITO Parroquia: CHAUPICRUZ (LA CONCEPCION) Calle: OCCIDENTAL Numero: S/N Interseccion: EDMUNDO CARVAJAL Edificio: CENTRO COMERCIAL EL BOSQUE Oficina: 275 Telefono Domicilio: 022263728		
No. ESTABLECIMIENTO: 006	Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 07/12/1989
NOMBRE COMERCIAL: ARTEFACTA	FEC. CIERRE:	FEC. REINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA: VENTA AL POR MENOR DE ARTEFACTOS ELECTRODOMESTICOS VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS PARA EL HOGAR VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE VEHICULOS AUTOMOTORES		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: AV. CEVALLOS Numero: 1511 Interseccion: MARTINEZ Telefono Domicilio: 032841848		

Código: RIMRUC2016000622417
Fecha: 15/06/2016 15:10:41 PM



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NÚMERO RUC: 1790895548001
RAZÓN SOCIAL: UNICOMER DE ECUADOR S.A.

NOMBRE COMERCIAL:
REPRESENTANTE LEGAL: CHEHADE ROSAS RAUL ANTONIO
CONTADOR: SERRANO SILVA XAVIER CRISTOBAL
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL
CALIFICACIÓN ARTESANAL: SN
OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI
NÚMERO: S/N

FEC. NACIMIENTO:
FEC. INSCRIPCIÓN: 22/03/1989
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 12/01/1988
FEC. ACTUALIZACIÓN: 14/06/2016
FEC. REINICIO ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTEFACTOS ELECTRODOMESTICOS

DOMICILIO TRIBUTARIO
Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Ciudadela: CIUDAD COLON TERCERA ETAPA Numero: SOLAR 5 Manzana: 275 Supermanzana: PB
Edificio: CORPORATIVO CUATRO Referencia ubicacion: ENTRANDO POR LA CALLE RODRIGO CHAVEZ Telefono Trabajo: 046044340 Email:
xavier.serrano@artefacia.com.ec

DOMICILIO ESPECIAL
SN

- OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**
- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
 - * ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
 - * ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
 - * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
 - * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
 - * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES
 - * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
 - * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	322	ABIERTOS	178
JURISDICCIÓN	1 ZONA B GUAYAS	CERRADOS	144



Código: RIMRUC2016000622417
Fecha: 15/08/2016 15:10:41 PM

Anexo 2. Registro Mercantil.

Registro Mercantil de Guayaquil

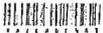


NUMERO DE REPERTORIO:21.193
FECHA DE REPERTORIO:26/may/2016
HORA DE REPERTORIO:11:13

En cumplimiento con lo dispuesto en la ley, el Registrador Mercantil del Cantón Guayaquil, ha inscrito lo siguiente:

1.- Con fecha veintiseis de Mayo del dos mil dieciseis en cumplimiento de lo ordenado en la Resolución N° SCVS-INC-DNASD-SAS-16-0002045, dictada por el Intendente Nacional de Compañías, Ab. Victor Anchundia Places el 25 de abril del 2016, queda inscrita la presente escritura pública junto con la resolución antes mencionada, la misma que contiene el Cambio de Denominación de la compañía ARTEFACTOS ECUATORIANOS PARA EL HOGAR S.A. ARTEFACTA por la de UNICOMER DE ECUADOR S.A. y Reforma de Estatutos, de fojas 23.122 a 23.156, Registro Mercantil número 2.122. 2.- Se efectuaron anotaciones del contenido de esta escritura, al margen de la(s) inscripción(es) respectiva(s).

ORDEN: 21193



Guayaquil, 30 de mayo de 2016

REVISADO POR:

Ab. César Moya Delgado
REGISTRADOR MERCANTIL
DEL CANTON GUAYAQUIL

Nº 1400146

Anexo 3. Encuesta.



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



ENCUESTA

La presente encuesta tiene como objetivo, evaluar el manejo de los inventarios de Almacenes Artefacta con la finalidad de determinar la situación actual del control interno de inventarios.

GÉNERO

Femenino

Masculino

EDAD

De 20 a 25 años

De 26 a 30 años

De 31 a 35 años

Mayores a 35 años

1. ¿Cómo considera usted al control de inventarios?

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

2. ¿La empresa cuenta con políticas y lineamientos establecidos para el manejo de los inventarios?

SI

NO

3. ¿La empresa cuenta con una adecuada planificación para la adquisición de los inventarios?

SI

NO

4. ¿Se efectúa de manera periódica constataciones físicas del inventario?

SI NO

5. ¿Con qué frecuencia se realizan las constataciones físicas del inventario?

Cada mes

Cada dos meses

Cada tres meses

Otros

6. ¿Posee la empresa Artefacta una bodega de almacenamiento adecuada para los inventarios que maneja?

SI NO

7. ¿La empresa cuenta con un sistema informático para el control del inventario?

SI NO

8. ¿La empresa ha definido las funciones y responsabilidades del personal encargado de bodegas?

SI NO

9. ¿Existe una persona responsable de la supervisión y control en los procesos de despacho y recepción de mercaderías?

SI NO

10. ¿La empresa cuenta con un Manual de Procedimientos para el manejo del área de bodegas?

SI NO

Anexo 4. Evidencia Fotográfica.

