



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto Integrador, previo a la obtención del Título de Licenciado en
Contabilidad y Auditoría**

Tema:

**“Auditoría de gestión en la Ferretería Promacero en la ciudad de San Pedro de
Pelileo”**

Autor: Amancha Rosero, Anthony Kevin

Tutor: Dr. Flores Brito, Santiago Xavier

Ambato – Ecuador

2023

i

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Santiago Xavier Flores Brito con cédula de ciudadanía No. 060289856-1, en mi calidad de Tutor del proyecto integrador sobre el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA FERRETERÍA PROMACERO EN LA CIUDAD DE SAN PEDRO DE PELILEO”**, desarrollado por Anthony Kevin Amancha Rosero, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Agosto 2023

TUTOR



Dr. Santiago Xavier Flores Brito

C.C. 060289856-1

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Anthony Kevin Amancha Rosero con cédula de ciudadanía No. 185009560-3, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto integrador, bajo el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA FERRETERÍA PROMACERO EN LA CIUDAD DE SAN PEDRO DE PELILEO”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este Proyecto Integrador.

Ambato, Agosto 2023

AUTOR



Anthony Kevin Amancha Rosero

C.C. 185009560-3

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto integrador, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto integrador, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto integrador, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, Agosto 2023

AUTOR



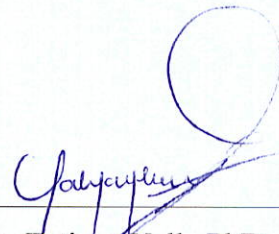
Anthony Kevin Amancha Rosero

C.C. 185009560-3

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto integrador, sobre el tema: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA FERRETERÍA PROMACERO EN LA CIUDAD DE SAN PEDRO DE PELILEO”**, elaborado por Anthony Kevin Amancha Rosero, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Agosto 2023



Dra. Tatiana Valle PhD

PRESIDENTE



Dr. Fabián Mera Bozano

MIEMBRO CALIFICADOR



Dra. María Gómez Romo

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Le dedico con todo mi corazón el resultado del presente trabajo a mi madre Mayda Verónica Rosero Jarrín, pues sin ella no lo hubiese logrado. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida y carrera profesional me ha protegido y me ha encaminado por el sendero de la sabiduría. Gracias por siempre apoyarme y enseñarme a afrontar todo tipo de dificultades. Todos los principios y valores que me representan como persona, es gracias al amor que siempre me has brindado, y por ello, te doy mi trabajo en agradecimiento a la paciencia y amor madre mía, te amo con todo el más puro sentimiento de mi ser.

A mis abuelitos quienes desde el momento de nacer han sido pilares fundamentales en mi vida. Miguel Ángel Millingalli Ortega a quien lo considero y aprecio como mi padre y Luzmila Piedad Rosero Jarrín, agradezco sus infinitas muestras de amor y oraciones que me han permitido forjar como una persona de bien, a mantener la humildad y sobresalir con constante esfuerzo sin rendirme ante las adversidades.

Al resto de mi familia, Daniel Maisanche, Daniel Maisanche Jr., Armando Millingalli y Adrián Millangalli, con quienes cada día convivo, comparto alegrías y tristezas y siempre cuento con su apoyo en los momentos difíciles. Un eterno agradecimiento y abrazo para cada uno de ellos.

Y a todos mis amigos que me han estado presentes en cada paso que he dado tanto en lo académico como en lo cotidiano. Agradezco sus consejos, su apoyo y su tiempo que han empleado en alentarme para conseguir este objetivo.

A los mencionados dedico el presente trabajo, porque fomentaron en mí el deseo de superación y triunfo en la vida.

Anthony Kevin Amancha Rosero

AGRADECIMIENTO

Mi más fiel y eterno agradecimiento a Dios, por darme el don de la vida y poder ser una persona de bien. Gracias a Dios por mantener a mi familia viva, especialmente a las personas que más amo con todo el corazón. Agradezco tu gran fortaleza que has impregnado en mi ser, en la sabiduría demostrada en el presente trabajo, en las oportunidades que me has brindado a lo largo del camino para sobresalir, un inmenso agradecimiento al cielo.

A la Universidad Técnica de Ambato quien abrió sus puertas para mi recibimiento. Prestigioso centro de educación superior te agradezco por la cátedra brindada por medio de los docentes quienes serán recordados en cada instante de mi vida. Por darme una oportunidad de ser un profesional y contribuir en la mejora del país, gracias a tus enseñanzas y prácticas que me han servido de mucho.

Un agradecimiento distinguido al Dr. Santiago Flores quien en calidad de tutor del presente trabajo ha fomentado en mí el esmero y esfuerzo académico. Además, es grato señalar la confianza que ha plasmado en mis conocimientos para desempeñarme profesionalmente en CODEX, a lo cual estaré siempre agradecido.

Finalmente, a la ferretería Promacero de la ciudad de San Pedro de Pelileo, a su fundador Edison Roberto Pozo Villafuerte y al contador general Ángel Fabian Villegas Campos, quienes han abierto sus puertas para la realización de este trabajo. Para mí es muy dignificante haber podido conocer a la organización de manera directa, haber compartido conversaciones y aprender de ustedes.

Anthony Kevin Amancha Rosero

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA FERRETERÍA PROMACERO EN LA CIUDAD DE SAN PEDRO DE PELILEO”

AUTOR: Anthony Kevin Amancha Rosero

TUTOR: Dr. Santiago Xavier Flores Brito

FECHA: Agosto 2023

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto integrador se basó en una auditoría de gestión la cual empleó las tres fases de la auditoría: planificación de la auditoría, ejecución de la auditoría y comunicación de los resultados. Se verificó el nivel de cumplimiento en relación a la eficiencia, eficacia, economía, efectividad y calidad que presentó la empresa. Para la recopilación de información primaria se aplicó cuestionarios de respuestas dicotómicas a la empresa para verificar el nivel de confianza. Posteriormente, para la obtención de información secundaria se solicitó informes, registros, resúmenes, reportes, todo tipo de información en general ya procesada. Esta información se analizó mediante el empleo de indicadores de gestión según la naturaleza de los datos. Las principales irregularidades que se pudieron evidenciar son: canales de comunicación deficientes y gestión autónoma por parte de los departamentos que realizan procesos estratégicos, en este caso, Gerencia y Subgerencia. De esta manera, se concluye que no se puede regular las actividades realizadas en cada proceso afectando el desempeño laboral. Además, que la gestión autónoma de la alta dirección limita la participación e interacción de los colaboradores.

PALABRAS DESCRIPTORAS: AUDITORÍA, GESTIÓN, PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN, INFORME

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
ACCOUNTING AND AUDITING CAREER

TOPIC: “MANAGEMENT AUDIT OF THE PROMACERO HARDWARE IN THE CITY OF SAN PEDRO DE PELILEO”.

AUTHOR: Anthony Kevin Amancha Rosero

TUTOR: Dr. Santiago Xavier Flores Brito

DATE: August 2023

ABSTRACT

The present integrative project was based on a management audit which employed the three audit phases: audit planning, audit execution and communication of results. The level of compliance was verified in relation to the efficiency, effectiveness, economy, effectiveness and quality presented by the company. For the collection of primary information, dichotomous questionnaires were applied to the company to verify the level of confidence. Subsequently, to obtain secondary information, we requested reports, records, summaries, reports, and all types of information in general that had already been processed. This information was analyzed using management indicators according to the nature of the data. The main irregularities that could be evidenced are: deficient communication channels and autonomous management by the departments that carry out strategic processes, in this case, Management and Deputy Management. Thus, it is concluded that it is not possible to regulate the activities carried out in each process, affecting work performance. In addition, the autonomous management of top management limits the participation and interaction of employees.

KEYWORDS: AUDIT, MANAGEMENT, PLANNING, EXECUTION, REPORT

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvii
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1. Introducción	1
1.1.1 Antecedentes del proyecto integrador.....	1
1.1.1.1 Historia de la empresa	1
1.1.1.2 Detalles estratégicos	2
1.1.1.3 Estructura organizacional	4
1.1.1.4 Detalles de operación.....	5
1.1.1.5 Detalles legales	6
1.1.1.6 Marcas y logos	7
1.1.1.7 Ubicación.....	9

1.1.2 Descripción del entorno	9
1.1.2.1 Factores que influyen en la evolución de la gestión en las organizaciones.....	9
1.1.2.2 La gestión empresarial y su énfasis principal en el Ecuador	11
1.1.2.3 Análisis de resultados de la ferretería Promacero año 2021 y año 2022.....	12
1.1.3 Justificación	14
1.1.4 Objetivos.....	15
1.2. Revisión de la literatura.....	15
1.2.1 La teoría económica de recursos y capacidades en relación a la gestión empresarial de las organizaciones	15
1.2.2 Auditoría	16
1.2.3 Clasificación de la auditoría	16
1.2.4 Auditoría de gestión.....	17
1.2.5 Objetivos de la auditoría de gestión.....	18
1.2.6 Tipos de indicadores de gestión	18
1.2.7 Clases de indicadores de gestión	19
1.2.8 Normas que rigen la actividad de la auditoría	20
1.2.9 Riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección	20
1.2.10 Nivel de confianza y nivel de riesgo	21
1.2.11 Pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas.....	22
1.2.12 Marcas de auditoría	22
1.2.13 Programas de auditoría.....	23
1.2.14 Papeles de trabajo	23
CAPÍTULO II.....	25
METODOLOGÍA	25
2.1. Descripción de la metodología.....	25

2.1.1	Unidad de análisis	25
2.1.2	Unidad de análisis	25
2.1.3	Fases del desarrollo.....	27
CAPÍTULO III		29
DESARROLLO		29
3.1.	Planificación de auditoría.....	29
3.1.1	Planificación estratégica	29
3.1.1.1	Guía de visita previa	30
3.1.1.2	Archivo permanente.....	32
3.1.1.3	Archivo permanente.....	38
3.1.1.4	Análisis horizontal	45
3.1.1.5	Análisis vertical.....	47
3.1.1.6	Evaluación del riesgo.....	51
3.1.1.7	Cuestionario de control interno para evaluación global	51
3.1.1.8	Matriz de nivel de confianza y nivel de riesgo inherente	53
3.1.1.9	Enfoque de auditoría.....	54
3.1.1.10	Matriz de riesgo	54
3.1.2	Planificación específica	55
3.1.2.1	Planificación específica del departamento de logística y transporte.....	56
3.1.2.2	Planificación específica del departamento de almacenamiento....	58
3.1.2.3	Planificación específica del departamento de ventas.....	60
3.1.2.4	Planificación específica del departamento de contabilidad general/RRHH.....	62
3.2.	Ejecución de la auditoría	64
1.2.1	Marcas de Auditoría.....	64
1.2.2	Índices de la ejecución de la auditoría de gestión	65

1.2.3 Programas de auditoría	68
1.2.4 Fichas técnicas y documentación que sustenta los indicadores de gestión .	71
1.2.5 Hoja de hallazgos	95
3.3. Informe de auditoría	98
CAPÍTULO IV.....	104
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	104
4.1. Conclusiones	104
4.2. Recomendaciones	105
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	106
ANEXOS.....	108

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1. - Productos que comercializa la ferretería Promacero.....	5
Tabla 2. - Obligaciones tributarias de la ferretería Promacero.....	7
Tabla 3. - Marcas que comercializa la ferretería Promacero	8
Tabla 4. - Clasificación de auditoría	17
Tabla 5. - Normas que rige la actividad de la auditoría	20
Tabla 6. - Matriz de nivel de confianza y nivel de riesgo inherente	26
Tabla 7. - Aplicación de indicadores de gestión.....	27
Tabla 8. - Archivo de planificación estratégica.....	29
Tabla 9. - Información general de la ferretería Promacero.....	30
Tabla 10. - Información ambiente interno ferretería Promacero	30
Tabla 11. - Información ambiente externo ferretería Promacero	31
Tabla 12. - Archivo permanente de la ferretería Promacero.....	32
Tabla 13.- Análisis FODA de la ferretería Promacero.....	37
Tabla 14. – Análisis horizontal del Estado de Situación Financiera año 2021 y año 2022.....	45
Tabla 15. - Variaciones significativas del análisis horizontal año 2021 y año 2022	46
Tabla 16. - Análisis vertical del Estado de Situación Financiera año 2021 y año 2022	48
Tabla 17. - Variaciones significativas del análisis vertical Estado de Situación Financiera año 2021 y año 2022.....	49
Tabla 18. - Análisis vertical del Estado de Resultados año 2021 y año 2022	50
Tabla 19. - Variaciones significativas del análisis vertical Estado de Resultados año 2021 y año 2022	51
Tabla 20. - Cuestionario de control interno para evaluación global de la ferretería Promacero	52
Tabla 21. - Matriz de nivel de confianza y nivel de riesgo inherente	53
Tabla 22. - Ponderación de la matriz del nivel de confianza y nivel del riesgo inherente	54
Tabla 23. - Ponderación de enfoque de auditoría	54

Tabla 24. - Matriz de riesgo de la ferretería Promacero	55
Tabla 25. - Archivo de planificación específica	55
Tabla 26. - Evaluación de control interno del departamento de logística y transporte	56
Tabla 27. - Matriz nivel de confianza y nivel riesgo del departamento de logística y transporte.....	57
Tabla 28. - Ponderación del nivel de confianza y riesgo del departamento de logística y transporte	57
Tabla 29. - Ponderación del enfoque de auditoría del departamento de logística y transporte.....	58
Tabla 30. - Matriz de riesgo del departamento de logística y transporte	58
Tabla 31. - Evaluación de control interno del departamento de almacenamiento	58
Tabla 32. - Matriz nivel de confianza y nivel riesgo del departamento de almacenamiento	59
Tabla 33. - Ponderación del nivel de confianza y riesgo del departamento de almacenamiento	59
Tabla 34. - Ponderación del enfoque de auditoría del departamento de almacenamiento	60
Tabla 35. - Matriz de riesgo del departamento de almacenamiento.....	60
Tabla 36. - Evaluación de control interno del departamento de ventas	60
Tabla 37. - Matriz nivel de confianza y nivel riesgo del departamento de ventas	61
Tabla 38. - Ponderación del nivel de confianza y riesgo del departamento de ventas	61
Tabla 39. - Ponderación del enfoque de auditoría del departamento de ventas	62
Tabla 40. - Matriz de riesgo del departamento de ventas	62
Tabla 41. - Evaluación de control interno del departamento de contabilidad general/RRHH	62
Tabla 42. - Matriz nivel de confianza y nivel riesgo del departamento de contabilidad general/RRHH	63
Tabla 43. - Ponderación del nivel de confianza y riesgo del departamento de contabilidad general/RRHH.....	63
Tabla 44. - Ponderación del enfoque de auditoría del departamento de contabilidad general/RRHH	64

Tabla 45. - Matriz de riesgo del departamento de contabilidad general/RRHH	64
Tabla 46. - Marcas de auditoría utilizadas en la ferretería Promacero.....	65
Tabla 47. - Índice de auditoría de gestión al departamento de logística y transporte	65
Tabla 48. - Índice de auditoría de gestión al departamento de almacenamiento.....	66
Tabla 49. - Índice de auditoría de gestión al departamento de ventas	66
Tabla 50. - Índice de auditoría de gestión al departamento de contabilidad general/RR.HH.	67
Tabla 51. - Programa de auditoría del departamento de logística y transporte	68
Tabla 52. - Programa de auditoría del departamento de almacenamiento	69
Tabla 53. - Programa de auditoría del departamento de ventas.....	69
Tabla 54. - Programa de auditoría del departamento de contabilidad general/RR.HH.	70
Tabla 55. - Hoja de hallazgos de la auditoría de gestión de la ferretería Promacero	95

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1. - Ferretería Promacero.....	2
Gráfico 2. - Organigrama de la ferretería Promacero.....	4
Gráfico 3. - Logo de la ferretería Promacero.....	7
Gráfico 4. - Ubicación de la matriz ferretería Promacero.....	9
Gráfico 5. - Análisis de activos de la ferretería Promacero	12
Gráfico 6. - Análisis de ventas de la ferretería Promacero	12
Gráfico 7. - Análisis de utilidad de la ferretería Promacero	13
Gráfico 8. - Concepto de auditoría	16
Gráfico 9. - Concepto de auditoría de gestión	18
Gráfico 10. - Objetivos de la auditoría de gestión.....	18
Gráfico 11. - Tipos de indicadores de gestión	19
Gráfico 12. - Clases de indicadores de gestión.....	19
Gráfico 13. – Concepto de efectividad y calidad	20
Gráfico 14. - Tipos de riesgos de auditoría.....	21
Gráfico 15. - Rangos de nivel de confianza y nivel de riesgo	21
Gráfico 16. - Rangos para establecer el nivel de confianza y el nivel de riesgo	22
Gráfico 17. - Pruebas de cumplimiento y sustantivas	22
Gráfico 18. - Tipos de marcas de auditoría.....	22
Gráfico 19. - Concepto de programas de auditoría	23
Gráfico 20. - Diseño de los papeles de trabajo de auditoría	24
Gráfico 21. - Fases de desarrollo de la auditoría de gestión	27
Gráfico 22. – Software contable de la ferretería Promacero.....	38
Gráfico 23. - Indicador de eficacia del departamento de logística y transporte proceso 1	71
Gráfico 24. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 1	71
Gráfico 25. - Indicador de economía del departamento de logística y transporte proceso 1	72
Gráfico 26. - Documentación que sustenta el indicador de economía proceso 1	72

Gráfico 27. - Indicador de calidad del departamento de logística y transporte proceso 1	73
Gráfico 28. - Documentación que sustenta el indicador de calidad proceso 1	73
Gráfico 29. - Indicador de eficacia del departamento de logística y transporte proceso 2	74
Gráfico 30. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 2	74
Gráfico 31. - Indicador de eficiencia del departamento de logística y transporte proceso 2	75
Gráfico 32. - Documentación que sustenta el indicador de eficiencia proceso 2	75
Gráfico 33. - Indicador de efectividad del departamento de logística y transporte proceso 2	76
Gráfico 34. - Documentación que sustenta el indicador de efectividad proceso 2 ...	76
Gráfico 35. - Indicador de eficacia del departamento de logística y transporte proceso 3	77
Gráfico 36. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 3	77
Gráfico 37. - Indicador de eficacia del departamento de almacenamiento proceso 1	78
Gráfico 38. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 1	78
Gráfico 39. - Indicador de eficacia del departamento de ventas proceso 1	79
Gráfico 40. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 1	79
Gráfico 41. - Indicador de economía del departamento de ventas proceso 1	80
Gráfico 42. - Documentación que sustenta el indicador de economía proceso 1	80
Gráfico 43. - Indicador de eficacia del departamento de ventas proceso 2	81
Gráfico 44. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 2	81
Gráfico 45. - Indicador de economía del departamento de ventas proceso 2	82
Gráfico 46. - Documentación que sustenta el indicador de economía proceso 2	82
Gráfico 47. - Indicador de calidad del departamento de ventas proceso 2	83
Gráfico 48. - Documentación que sustenta el indicador de calidad proceso 2	83
Gráfico 49. - Indicador de eficacia del departamento de contabilidad general/RR.HH. proceso 1	84
Gráfico 50. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 1	84
Gráfico 51. - Indicador de eficiencia del departamento de contabilidad general/RR.HH. proceso 1	85

Gráfico 52. - Documentación que sustenta el indicador de eficiencia proceso 1	85
Gráfico 53. - Indicador de efectividad del departamento de contabilidad general/RR.HH. proceso 1	86
Gráfico 54. - Documentación que sustenta el indicador de efectividad proceso 1 ...	86
Gráfico 55. - Indicador de eficacia del departamento de contabilidad general/RR.HH. proceso 2	87
Gráfico 56. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 2	87
Gráfico 57. - Indicador de economía del departamento de contabilidad general/RR.HH. proceso 2	88
Gráfico 58. - Documentación que sustenta el indicador de economía proceso 2	88
Gráfico 59. - Indicador de eficacia del departamento de contabilidad general/RR.HH. proceso 3	89
Gráfico 60. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 3	89
Gráfico 61. - Indicador de eficiencia del departamento de contabilidad general/RR.HH. proceso 3	90
Gráfico 62. - Documentación que sustenta el indicador de eficiencia proceso 3	90
Gráfico 63. - Indicador de efectividad del departamento de contabilidad general/RR.HH. proceso 3	91
Gráfico 64. - Documentación que sustenta el indicador de efectividad proceso 3 ...	91
Gráfico 65. - Indicador de eficacia del departamento de contabilidad general/RR.HH. proceso 4	92
Gráfico 66. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 4	92
Gráfico 67. - Indicador de eficacia del departamento de contabilidad general/RR.HH. proceso 5	93
Gráfico 68. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 5	93
Gráfico 69. - Indicador de eficacia del departamento de contabilidad general/RR.HH. proceso 6	94
Gráfico 70. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 5	94

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Introducción

1.1.1 Antecedentes del proyecto integrador

1.1.1.1 Historia de la empresa

De acuerdo al Registro Único de Contribuyentes, la empresa actualmente cuenta con varios años de trayectoria en el sector ferretero conforme se detalla a continuación:

La Ferretería Promacero, fue constituida con el fin de comercializar todo tipo de implementos utilizados para la construcción y ferretería en general al por mayor y menor. La misma pone en marcha sus actividades el día 07 de noviembre del año 2000. Su matriz principal se encuentra ubicada en la ciudad San Pedro de Pelileo específicamente en las calles 24 de mayo S/N y Confraternidad. Actualmente, la ferretería cuenta con cuatro sucursales: la primera en el cantón Baños de Agua Santa, la segunda en la ciudad de Santiago de Píllaro, la tercera en ciudad del Puyo y la cuarta en la ciudad del Tena. Su representación se encuentra bajo su único propietario el Sr. Edison Roberto Pozo Villafuerte, la cual cuenta con un patrimonio neto al cierre del ejercicio 2022 de \$ 657.065,37. Entre la línea de servicio que ofrece Promacero también se enfoca en herramientas de instalación, mantenimiento y reparación de dispositivos considerados como artefactos eléctricos.

Además, “Ferretería Promacero”, cuenta con cinco galpones los cuales son utilizados como bodegas una en la ciudad de Pelileo, en la ciudad de Baños, en la ciudad de Píllaro, en la ciudad del Puyo y en la ciudad del Tena. La Administración Tributaria considera como persona natural catastrada como régimen general, obligado a llevar contabilidad, agente de retención y contribuyente especial a esta organización.

Gráfico 1. - Ferretería Promacero



Fuente: Villegas (2023)

Elaborado por: Amancha (2023)

Actualmente, la empresa cuenta con 22 años al servicio de la comunidad, demostrando la seriedad y compromiso con la comunidad bajo su objetivo de proveer materiales y herramientas de ferretería y construcción a la ciudad de San Pedro de Pelileo. Un objetivo institucional de mayor importancia para la ferretería es ganar la confianza y satisfacer las necesidades de los clientes tanto externos como internos.

1.1.1.2 Detalles estratégicos

Misión

La ferretería Promacero define su razón principal de existencia mediante la misión que se refleja en el extracto resumen del Plan Estratégico de la organización, de la siguiente forma:

“Proveer soluciones con materiales y herramientas de ferretería en la ciudad de Pelileo y el centro del país para la construcción civil, pequeña industria y metalmecánica, manejando un surtido completo de productos y transporte seguro que permita llegar a los clientes con un servicio oportuno de alta calidad a un precio confortable, ofreciendo la mejor atención posible a sus clientes a través de un personal altamente capacitado, eficiente y responsable” (Promacero, 2010).

Visión

De la misma forma, la ferretería Promacero cuenta con objetivos a cumplir a largo plazo, los cuales se ven reflejados en la visión plasmada en el extracto resumen del Plan Estratégico de la empresa, como se detalla a continuación:

“Ser reconocidos como distribuidores líderes en proveer soluciones completas en construcción, carpintería, metálica y estructuras, cuya atención al cliente brinda una variedad de servicios complementarios y de calidad creando valor económico a través de la búsqueda de la excelencia” (Promacero, 2010).

Valores u otros en el caso que disponga la empresa

Objetivos institucionales

La organización promueve el bienestar colectivo, esto permite que se comprometa de manera primordial con tres objetivos:

1. Incrementar, mantener y ganar la fidelidad de los clientes y colaboradores en un entorno de labor y desarrollo eficiente.
2. Proveer materiales y herramientas a precios que sean accesibles y económicos garantizando calidad.
3. Fomentar el respeto a nuestros proveedores, clientes, colaboradores y a la sociedad en general (Promacero, 2010).

Valores corporativos

La ferretería mantiene directrices las cuales permiten asegurar el bienestar de los colaboradores y alcanzar los resultados propuestos:

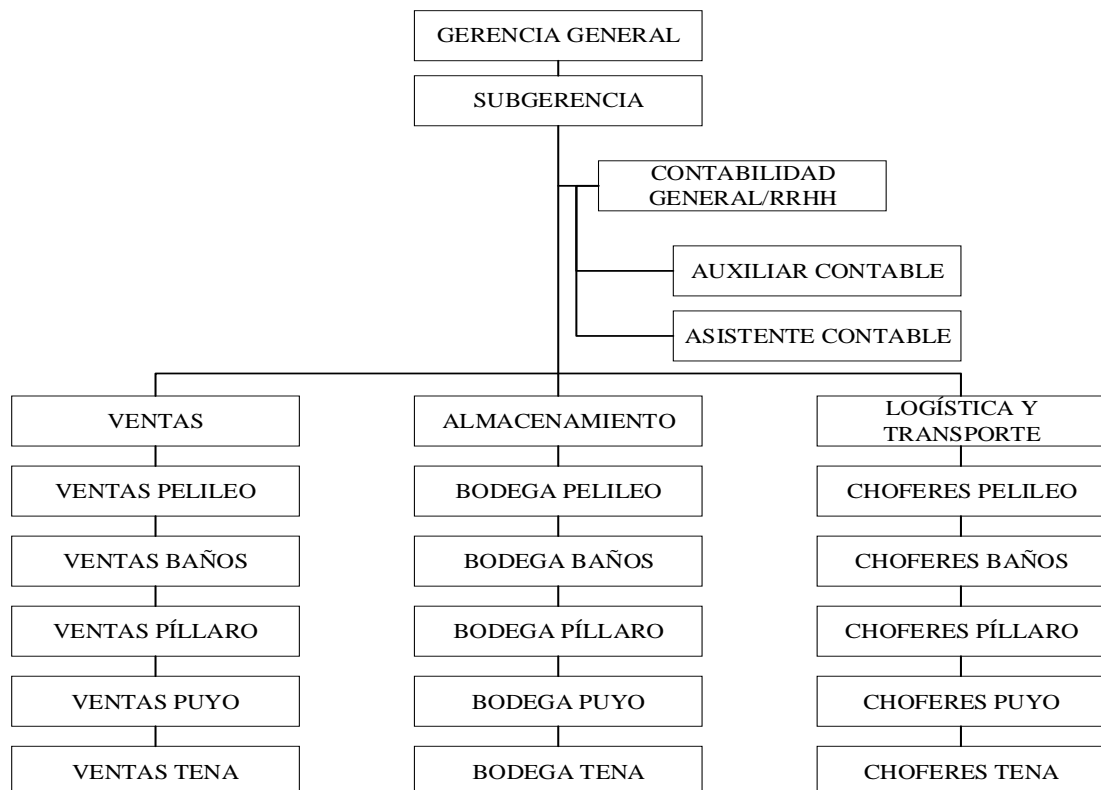
- **Compromiso y responsabilidad:** es la concientización por parte de los colaboradores de la organización respecto a la importancia que representa la ejecución de sus actividades en las que se han comprometido, asumiendo las consecuencias que producen sus acciones.
- **Comunicación efectiva:** es la capacidad de emitir ideas de manera clara y precisa, bien sean estas de manera verbal o escrita, verificando que el mensaje que se emite sea comprensible.

- **Liderazgo:** es la habilidad que permite transmitir una visión de estrategia con lineamientos concisos y precisos para lograr los objetivos propuestos por el equipo de trabajo.
- **Trabajo en equipo:** es la habilidad que permite compartir tanto esfuerzos como recursos, colaborando con los demás proactivamente y con sinergia entre el equipo de trabajo.
- **Respeto:** es un valor que indica la consideración y el reconocimiento sobre las actividades, pensamientos, logros, etc., de alguna persona.
- **Tolerancia:** es el reconocimiento de todas las diferencias consideradas como inherentes de la naturaleza humana, a lo íntegro y diferente de lo propio de la otra persona (Promacero, 2010).

1.1.1.3 Estructura organizacional

La empresa ferretería Promacero cuenta con la siguiente organización representada en el siguiente gráfico:

Gráfico 2. - Organigrama de la ferretería Promacero



Fuente: Villegas (2023)





Elaborado por: Amancha (2023)

De esta manera, se puede observar los distintos niveles jerárquicos con los que cuenta la Ferretería Promacero, apreciando su respectiva departamentalización. También, se aprecia los correspondientes encargados de las distintas áreas existentes con sus inmediatos superiores.

1.1.1.4 Detalles de operación

Ferretería Promacero al estar dedicada a la venta de materiales y herramientas de ferretería general y construcción provee los siguientes productos principales plasmados en el siguiente cuadro:

Tabla 1. - Productos que comercializa la ferretería Promacero

Productos Ferretería Promacero	
Grupo	Imagen
Estructuras metálicas	 <p style="text-align: center; font-size: small;">Estructura Metálica</p>
Materiales con media	 <p style="text-align: center; font-size: small;">Materiales con Media</p>
Bases antisísmicas	 <p style="text-align: center; font-size: small;">Bases Antisísmicas</p>
Fraguado rápido	 <p style="text-align: center; font-size: small;">Fraguado Rápido</p>

Tejas metálicas clásicas



Fuente: Promacero Ferreterías (2023)

Elaborado por: Amancha (2023)

1.1.1.5 Detalles legales

La empresa Ferretería Promacero, se encuentra normado bajo las disposiciones legales emitidas por:

- Ministerio de Relaciones Laborales (MRL).
- Servicio de Rentas Internas (SRI).
- Instituto de Seguridad Social Ecuatoriana (IESS).
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de la ciudad San Pedro de Pelileo.
- Cuerpo de Bomberos de la ciudad San Pedro de Pelileo.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de la ciudad Baños de Agua Santa.
- Cuerpo de Bomberos de la ciudad Baños de Agua Santa.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de la ciudad Santiago de Píllaro.
- Cuerpo de Bomberos de la ciudad San Pedro de Santiago de Píllaro.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de la ciudad Tena.
- Cuerpo de Bomberos de la ciudad Tena.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de la ciudad Puyo.
- Cuerpo de Bomberos de la ciudad San Pedro de Santiago de Puyo.

Además, la organización cuenta con las siguientes obligaciones tributarias a las cuales da cumplimiento según el plazo correspondiente. Para ello, se realizó un cuadro con la fecha máxima de vencimiento de cada una de las obligaciones como se enmarca en el cuadro siguiente:

Tabla 2. - Obligaciones tributarias de la ferretería Promacero

Obligaciones tributarias	Fecha máxima de plazo
Anexo Relación Dependencia	24 de enero del año siguiente
Anexo Transaccional Simplificado	24 del mes siguiente
Declaración de Impuesto a la Renta Personas Naturales	24 de marzo
Declaración de IVA	24 del mes siguiente
Declaración de Retenciones en la Fuente	24 del mes siguiente
Impuesto a la Propiedad de Vehículos Motorizados	Primer trimestre 2023: 100% del impuesto Desde abril 2023: Parte proporcional

Fuente: Villegas (2023)

Elaborado por: Amancha (2023)

1.1.1.6 Marcas y logos

Conforme a la ideología del Gerente General de la empresa Ferretería Promacero el Sr. Edison Pozo, el logo principal de la organización intenta unir las iniciales de la organización, tanto la letra F como la P, como se muestra en el gráfico siguiente:

Gráfico 3. - Logo de la ferretería Promacero



Fuente: Promacero Ferreterías (2023)

Elaborado por: Amancha (2023)

En cuanto a las marcas, Ferretería Promacero tiene múltiples de ellas, con la finalidad de ofrecer una alta variedad de productos y especialmente satisfacer las necesidades de los clientes, detallando las principales de la siguiente manera:

Tabla 3. - Marcas que comercializa la ferretería Promacero

Marcas de la Ferretería Promacero



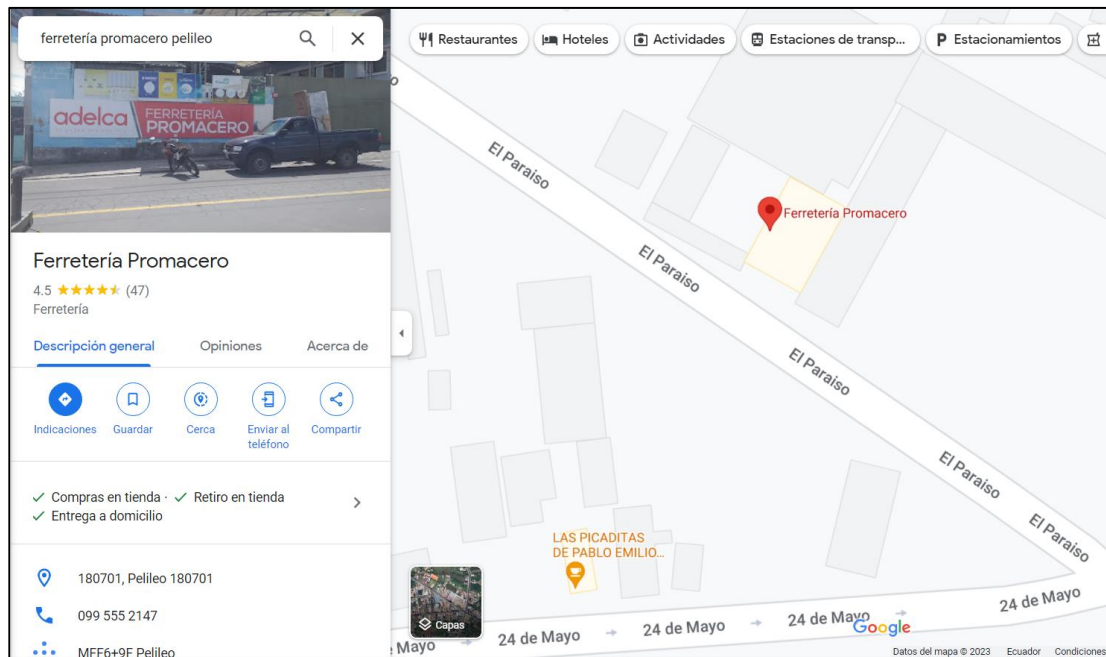
Fuente: Promacero Ferreterías (2023)

Elaborado por: Amancha (2023)

1.1.1.7 Ubicación

La matriz principal de la Ferretería Promacero y en la cual se realizó el presente proyecto integrador se encuentra ubicada en las calles 24 de mayo S/N y Confraternidad, Barrio Oriente, ciudad San Pedro de Pelileo, provincia de Tungurahua, como se muestra a continuación:

Gráfico 4. - Ubicación de la matriz ferretería Promacero



Elaborado por: Amancha (2023)

La primera sucursal de la organización se encuentra situada en la Av. Amazonas Baños S/N, E30, cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua. La segunda sucursal se ubica en las calles Rocafuerte 019 y Atipillahuazo, ciudad Santiago de Píllaro, provincia de Tungurahua. La tercera sucursal se localiza en la calle Luis Arias Guerra y Cumandá, ciudad de Puyo, provincia de Pastaza. Finalmente, la cuarta sucursal se sitúa en la Ruta Panamericana km 45, ciudad del Tena, provincia del Napo.

1.1.2 Descripción del entorno

1.1.2.1 Factores que influyen en la evolución de la gestión en las organizaciones

A lo largo de la historia, los diferentes tipos de auditoría han permitido observar que se cumplieren los objetivos o metas planteadas por las organizaciones a cabalidad y que la información presentada fuese verídica. La gestión de una empresa funciona

como determinante de la situación económica actual de la misma, hacía donde va encaminada, y cuáles deberían ser los principales objetivos y metas a plantearse (Llumiguano et al., 2021). De igual importancia, los principales factores de la auditoría de gestión son aquellos que nacen de la necesidad de evaluar las distintas áreas o niveles jerárquicos de una organización respecto a su eficiencia, eficacia, economía y calidad. Los indicadores de gestión son considerados como insumos básicos para la medición del cumplimiento de procesos y resultados y no solo de cifras o valores económicos. Por otra parte, la normativa y disposiciones legales vigentes las cuales se mantienen en una constante actualización forman un factor clave de evaluación a su cumplimiento. Además, inducen a buscar estrategias que permitan mantener en orden los recursos utilizados, incrementar la productividad y mejorar el desempeño (Cantos, 2019).

Del mismo modo, la gestión de calidad se posiciona como un elemento fundamental de la competencia empresarial. Por lo que, para Fuenzalida-O'Shee y Valenzuela-Klagges (2018) la apertura del comercio, la calidad organizacional y la competitividad que presenta América Latina de manera global tiene un efectivo positivo en la región en relación a la productividad. Sin embargo, el crecimiento competitivo se encuentra por debajo del resto de regiones. Por añadidura, los responsables de las organizaciones que al encontrarse en crecimiento se ven en la necesidad de realizar una separación de áreas para contratar servicios externos. Los Estados Financieros son considerados como los resultados de todos los procesos que realiza una empresa, por ello, los gerentes mantienen un enfoque en la efectividad de un control interno y gestión (Llumiguano et al., 2021).

Al lado de Zambrano y Armada (2018) la auditoría de gestión aporta nuevos métodos de trabajo a las organizaciones, planteamientos analíticos basados en estudios de riesgos, conclusiones finales y elaboración de procedimientos. Los procedimientos van acompañados de indicadores que son presentados en papeles de trabajo de manera sistematizada y sirven de fundamento principal para el informe del auditor. No obstante, uno de los principales problemas de la auditoría de gestión es que generalmente es aplicada en empresas que cuentan con certificación ISO. Es decir, que cuentan con procesos definidos y plasmados en manuales a manera de mapas o

gráficos para su observación. Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son aquellas que forman gran parte importante en la economía de un país o regiones. Sin embargo, no cuentan con un sistema de gestión bien definido (Pozo et al., 2021).

1.1.2.2 La gestión empresarial y su énfasis principal en el Ecuador

Para Hidalgo et al., (2022) la estructura de producción es considerada como poco diversificada, por lo que no cuenta con un valor añadido realmente apreciable. Generalmente, las exportaciones que se realizan se centran más en bienes con un contenido tecnológico bajo, por lo que es notorio los niveles de desigualdad en el desarrollo económico y social de las organizaciones en el Ecuador. De la misma manera, la auditoría de gestión necesita profesionales con capacidad técnica y científica que busquen implementar una mejora social para que aporten resultados significativos y que pueda ser medida su efectividad mediante indicadores de gestión (Zambrano y Armada, 2018).

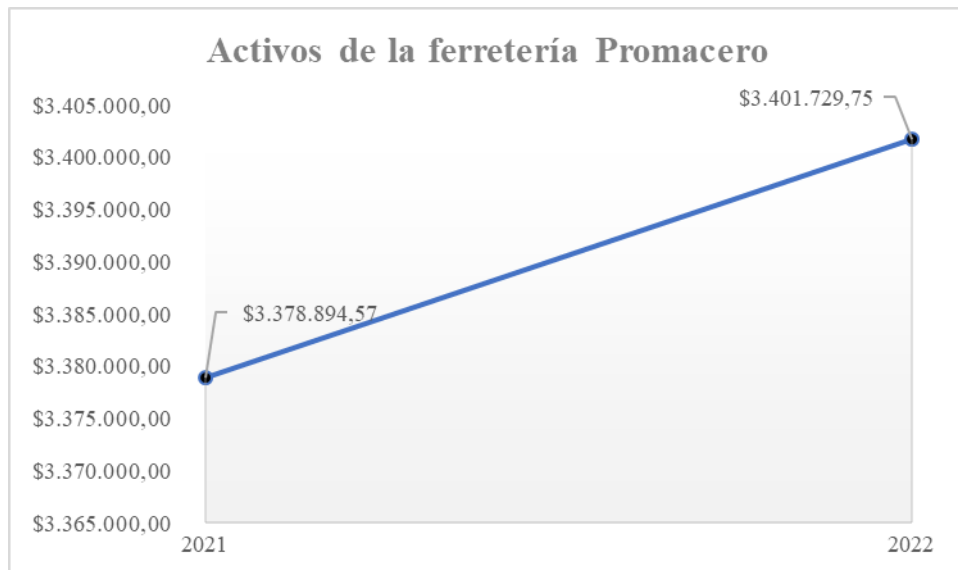
Por tanto, la metodología de la auditoría de gestión debe incluir dimensiones cualitativas que permitan al auditor dar recomendaciones que sirvan de mejora al emprendimiento. Estas recomendaciones deben basarse en gestión de riesgos, conocimiento de la organización, evaluación del control interno, cumplimiento tributario, cumplimiento contable, competitividad y desempeño ético (Pozo et al., 2021). Sin embargo, las metodologías aplicadas pueden concretarse en distintos modelos de gestión debido a que prevalece la combinación de varias metodologías para el logro de objetivos y no es muy viable la aplicación de un modelo específico (Hidalgo et al., 2022).

De igual forma, la mejora continua permite ser competitivos y no solo situarnos en la competencia. La auditoría de gestión presta atención a los procesos estratégicos que en un ambiente globalizado lo más oportuno es implementar más importancia a dichos procesos. Los procesos estratégicos permiten redirigir las capacidades y talentos de los colaboradores de las organizaciones y asegurar una buena gestión del negocio (Llumiguano et al., 2021).

1.1.2.3 Análisis de resultados de la ferretería Promacero año 2021 y año 2022

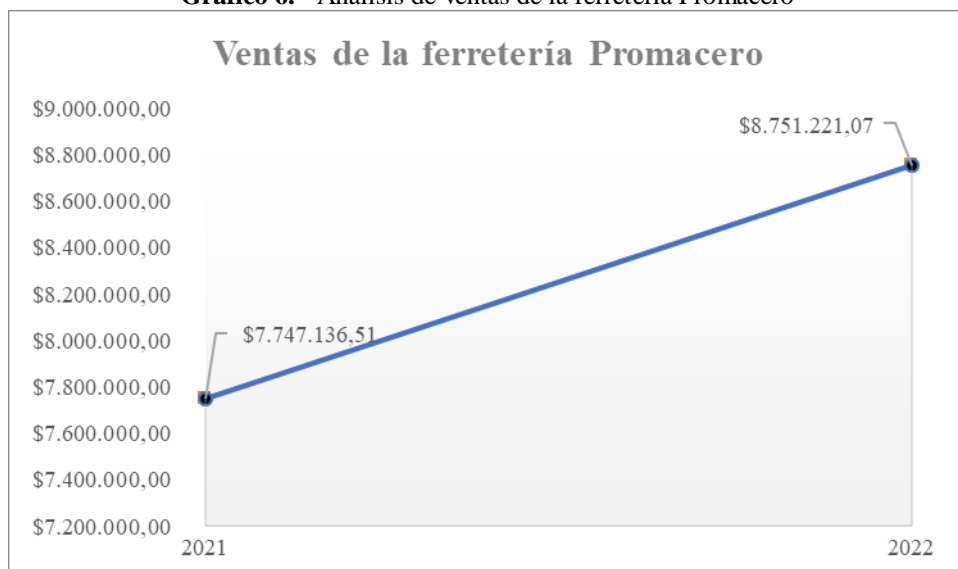
Gracias a la colaboración del Contador General de la empresa Ferretería Promacero Dr. Villegas (2023) se obtuvo la documentación correspondiente a la Declaración de la Renta del año 2021 y 2022 y se realizó un análisis a los activos, ventas y utilidad de la organización, con la finalidad de observar el comportamiento de la Ferretería Promacero en sus diferentes rubros, como se puede observar:

Gráfico 5. - Análisis de activos de la ferretería Promacero



Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 6. - Análisis de ventas de la ferretería Promacero



Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 7. - Análisis de utilidad de la ferretería Promacero



Elaborado por: Amancha (2023)

Los activos de la organización demostraron un incremento de \$ 22.835,18 entre el año 2021 y 2022. En comparación a las ventas que incrementaron en \$ 1.004,084,56. En referencia a la Rotación de Activos, se aplicó la siguiente fórmula:

$$RA = \frac{Ventas Netas}{Activo Total Neto}$$

$$RA = \frac{\$ 8.751.221,07}{\$ 3.390.312,16}$$

$$RA = \$ 2,58$$

De esta forma, se puede observar que la ratio de rotación de activos es de \$ 2,58. Es decir, anualmente la ferretería Promacero gana \$ 2,58 por cada \$ 1,00 que tiene en activos.

Además, podemos observar que la utilidad aumentó en \$ 1.620,71 entre los dos años analizados. De la misma forma, se ha realizado un análisis de la Rentabilidad Neta del Activo, aplicando la siguiente fórmula:

$$Du Pont = \frac{Utilidad Neta}{Ventas} * \frac{Ventas}{Activo Total}$$

$$Du Pont = \frac{\$ 206.258,48}{\$ 8.751.221,07} * \frac{\$ 8.751.221,07}{\$ 3.401.729,75}$$

$$Du Pont = \$ 0,06$$

Así, podemos apreciar que la Rentabilidad Neta del Activo nos da un valor de 0,06. Esto quiere decir que la empresa es poco rentable en relación al uso de sus activos (ineficiente). Esto permite identificar el bajo desempeño en las diferentes áreas de la organización en relación de sus activos.

1.1.3 Justificación

El presente proyecto integrador está enfocado en realizar una auditoría de gestión en la empresa Ferretería Promacero, como aporte a la toma de decisiones. Esta permite observar el desempeño de la organización y las posibles soluciones que se brindan en relación a la eficacia, eficiencia, economía, efectividad y calidad de las actividades realizadas de manera interna, sujetas al estudio y análisis que ese efectúa.

En primer lugar, la auditoría es una herramienta que permite revisar y evaluar la economía, eficiencia y eficacia del uso de recursos que se utilizan en una organización. Así mismo, permite controlar y evaluar dichos aspectos para emitir un informe que permita mejorar la toma de decisiones (Velásquez-Rueda, 2021). De manera similar, los controles aplicados de manera exhaustiva en una auditoría se realizan bajo estatutos y normativas de las diferentes entidades de control, mejorando los procesos y la administración de la organización. Las sugerencias emitidas en el informe buscan incrementar el desarrollo económico de la empresa. Por otra parte, la auditoría de gestión en el Ecuador se centra en los resultados que originalmente se esperan en una empresa una vez estos sean medidos mediante los distintos indicadores institucionales y de desempeño. Finalmente, la auditoría de gestión destaca el enfoque en los procesos de administración, en las actividades que sirven como apoyo, en las actividades financieras y operativas, en la eficiencia, en la efectividad, en la economía y cumplimiento de logros (Llumiguano et al., 2021).

La metodología de la auditoría de gestión se basa principalmente en las tres fases de la auditoría: planeación, ejecución e informe de auditoría y utilizará todas las herramientas de auditoría de manera general en las diferentes áreas de la organización. Las herramientas de auditoría se aplicarán mediante las diferentes técnicas, procedimientos, evidencia, papeles de trabajo, marcas de auditoría y referencia

cruzada, sustento principal para las conclusiones y recomendaciones del auditor (Puerres, 2013).

El proyecto integrador es de gran interés debido a que la toma de decisiones en relación con la gestión permite incrementar la mejora del comportamiento empresarial de una manera adecuada. También, sirve de apoyo al funcionamiento eficiente y eficaz corrigiendo errores en los procesos realizados en la empresa. Tal proyecto hace referencia a la especialidad de Contabilidad y Auditoría. El objeto principal de la auditoría tiene por enfoque mejorar la gestión en los diferentes procesos, gracias a la información entregada por la empresa Ferretería Promacero para dar prontas soluciones.

1.1.4 Objetivos

Objetivo General

Realizar una auditoría de gestión a los departamentos de logística y transporte, almacenamiento, ventas y contabilidad general/RRHH en la Ferretería Promacero.

Objetivos Específicos

Efectuar la planificación de auditoría a los departamentos de logística y transporte, almacenamiento, ventas y contabilidad general/RRHH en la Ferretería Promacero.

Ejecutar la auditoría de gestión a los departamentos de logística y transporte, almacenamiento, ventas y contabilidad general/RRHH en la Ferretería Promacero.

Emitir el informe final de auditoría de gestión de los departamentos de logística y transporte, almacenamiento, ventas y contabilidad general/RRHH en la Ferretería Promacero.

1.2. Revisión de la literatura

1.2.1 La teoría económica de recursos y capacidades en relación a la gestión empresarial de las organizaciones

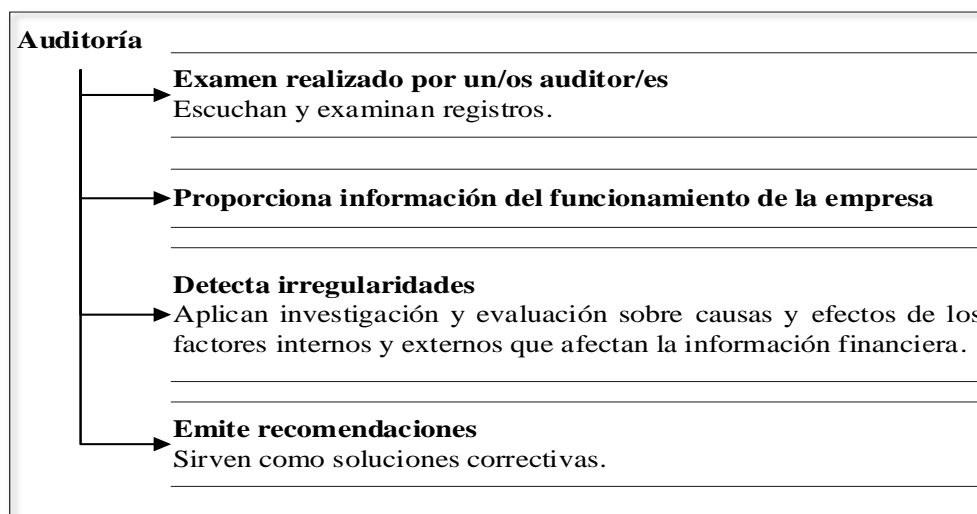
La teoría económica de recursos y capacidades trata sobre el incremento del desempeño en una organización (Fong et al., 2017). De esta forma, al aplicar la teoría económica de recursos y capacidades en las empresas se deben analizar todos los factores que influyen en las actividades que se realizan dentro de un negocio. Bajo esta

perspectiva, la teoría económica de recursos y capacidades permite que la auditoría de gestión se lleve a cabo mediante la medición de los fenómenos sociales internos y externos de la organización gracias a indicadores de gestión. La auditoría de gestión busca dar soluciones a los procesos que se llevan a cabo incrementando el desempeño respecto a la eficiencia, eficacia, economía, efectividad y calidad apoyada por esta teoría.

1.2.2 Auditoría

Según Armas (2008) manifiesta que el significado de auditoría proviene del latín auditorios que significa escuchar y se consideraba como un examen de carácter profesional, objetivo y sistemático a las operaciones financieras y administrativas. Por otro parte, Puerres (2013) menciona que el propósito principal de la auditoría es detectar inconsistencias para emitir recomendaciones correspondientes y abarca un concepto más amplio como se puede observar en el gráfico siguiente:

Gráfico 8. - Concepto de auditoría



Fuente: Puerres (2013)

Elaborado por: Amancha (2023)

1.2.3 Clasificación de la auditoría

De acuerdo con Puerres (2013) la auditoría es una herramienta que evoluciona según se van desarrollando las organizaciones, motivo por el cual se profundiza en diferentes clasificaciones como se detallan en el cuadro siguiente:

Tabla 4. - Clasificación de auditoría

<i>Auditoría Interna</i>	Es un examen realizado por una persona que se relaciona o depende de una empresa, revisa y evalúa políticas y procedimientos.
<i>Auditoría Externa o independiente</i>	Es un examen efectuado por profesionales ajenos a la organización, con la finalidad de emitir de un dictamen.
<i>Auditoría Administrativa</i>	Es un examen realizado a la estructura orgánica de una organización, analizando inconsistencias en algunas de sus partes permitiendo que la dirección logre una administración eficiente.
<i>Auditoría de Gestión</i>	Es un examen a todas las áreas que operan en una entidad estableciendo los controles necesarios para ser eficiente, disminuyendo costos e incrementando la productividad, para el cumplimiento de objetivos (eficacia).
<i>Auditoría Financiera</i>	Es un examen con enfoque en las cifras de los estados financieros y en la razonabilidad de los mismos.
<i>Auditoría Social</i>	Es el examen realizado a la responsabilidad de carácter social de una organización respecto a las personas que estén relacionadas.
<i>Auditoría de Sistemas</i>	Es el examen realizado en los departamentos o áreas de sistemas, en los proyectos y aplicaciones que emplean para verificar los controles y la forma de operar de los mismos, es decir, en cómo se maneja la información que se procesa de manera digital.
<i>Auditoría Gubernamental</i>	Examen que se encarga de la revisión y evaluación de información y de procesos que realizan las entidades sujetas al Estado.

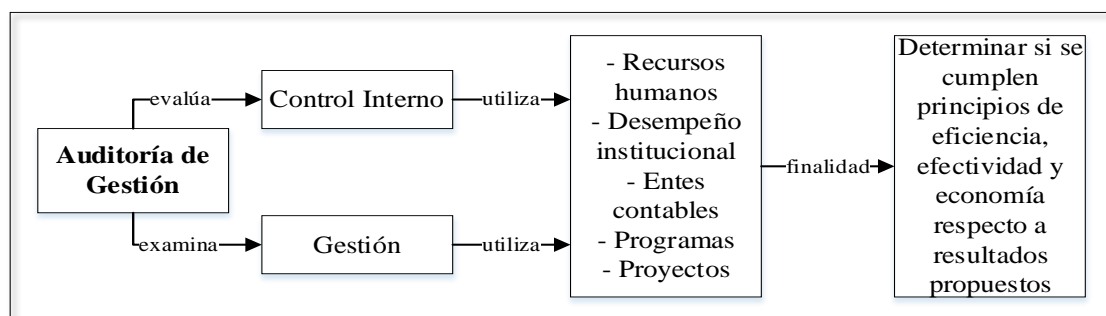
Fuente: Puerres (2013)

Elaborado por: Amancha (2023)

1.2.4 Auditoría de gestión

En la opinión de Armas (2008) la auditoría de gestión es un examen que determina el grado de eficiencia, eficacia, economía y calidad de las actividades realizadas por una organización respecto a sus objetivos. De la misma forma, Asamblea Nacional del Ecuador (2021) en el artículo 21 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, define a la auditoría de gestión como una evaluación a la gestión y control interno como se aprecia en el gráfico siguiente:

Gráfico 9. - Concepto de auditoría de gestión



Fuente: Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2021)

Elaborado por: Amancha (2023)

1.2.5 Objetivos de la auditoría de gestión

Desde el punto de vista de Correa et al. (2015) los objetivos de la auditoría de gestión buscan emitir acciones oportunas para mejorar la gestión en una organización, como se aprecian en el gráfico siguiente:

Gráfico 10. - Objetivos de la auditoría de gestión

Medir el cumplimiento de los detalles estratégicos de una organización respecto al grado de eficiencia, eficacia y efectividad al igual que su impacto.	Verificar la confiabilidad del Control Interno implementado en un negocio que afecte el logro de las metas propuestas.
Identificar variables de la organización en los procesos realizados que incrementen valor agregado.	Eliminar irregularidades que afecten el costo de un bien o servicio mediante el rastreo de oportunidades.

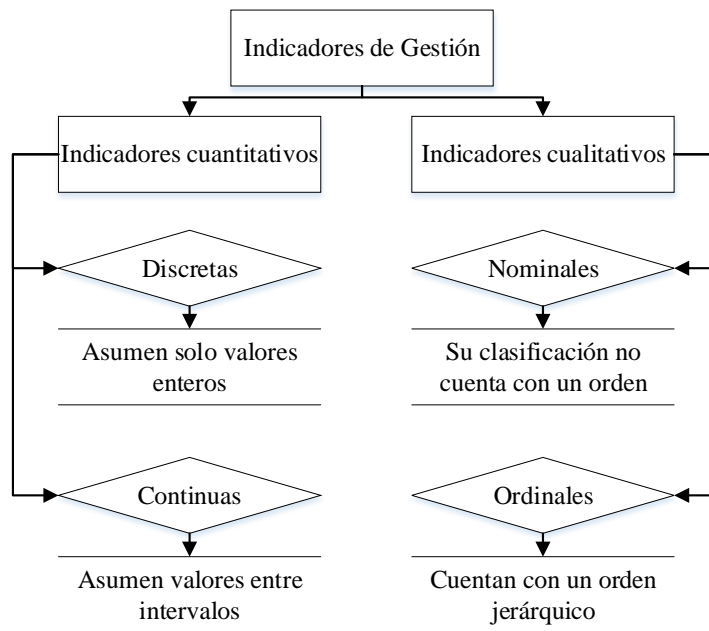
Fuente: Correa et al. (2015)

Elaborado por: Amancha (2023)

1.2.6 Tipos de indicadores de gestión

Como plantea Cajiao et al. (2016) los indicadores de gestión son el conjunto de expresiones cuantitativas que miden el cumplimiento o desempeño de una parte de la organización o en su totalidad. Además, los indicadores de gestión evalúan fenómenos sociales por lo que cuentan con una clasificación como se detalla en el gráfico siguiente:

Gráfico 11.- Tipos de indicadores de gestión



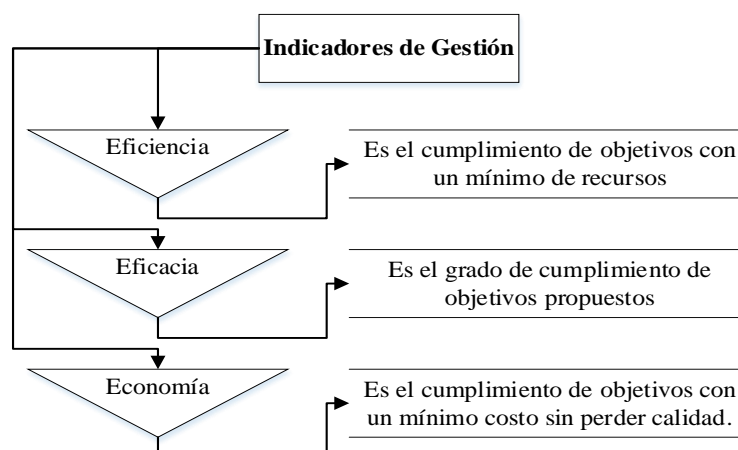
Fuente: Cajiao et al. (2016)

Elaborado por: Amancha (2023)

1.2.7 Clases de indicadores de gestión

Además, Cajiao et al. (2016) menciona que para aplicar una auditoría de gestión es necesarios conocer e interpretar el concepto de eficiencia, eficacia y economía como se observa en el gráfico siguiente:

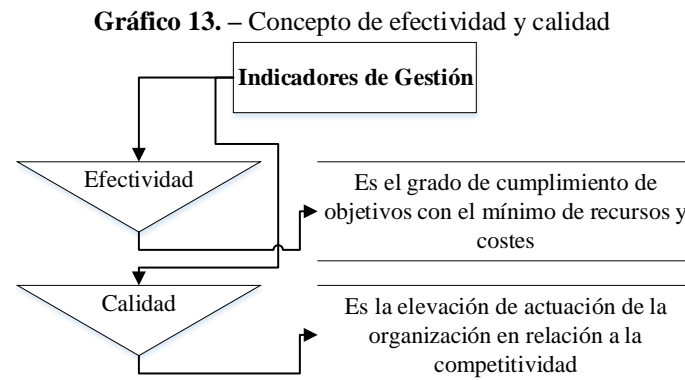
Gráfico 12. - Clases de indicadores de gestión



Fuente: Cajiao et al. (2016)

Elaborado por: Amancha (2023)

A lo anterior, Falconí et al. (2018) añade las explicaciones de efectividad y calidad para complementar los indicadores de gestión, como se aprecia en el siguiente gráfico:



Fuente: Falconí et al. (2018)

Elaborado por: Amancha (2023)

1.2.8 Normas que rigen la actividad de la auditoría

Como expresa Armas (2008) un auditor debe regirse a lo que respecta la normativa de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA). Para realizar una auditoría es necesario comprender la clasificación de las NAGA y a que hace referencia cada una de ellas como se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 5. - Normas que rigen la actividad de la auditoría

<i>a) Normas Generales</i>	Se enfoca en la ética que el profesional debe tener al momento de auditar, al igual que su diligencia y cuidado profesional e independencia al emitir informes y aplicar controles de calidad.
<i>b) Normas de Ejecución del Trabajo</i>	Indica las reglas que el auditor debe utilizar de guía para la ejecución de la auditoría, a manera de pautas dirigen hacia los resultados.
<i>c) Normas de Elaboración y Presentación de Informes</i>	Hace referencia a la comunicación y disposición de resultados, a reducir su mal interpretación y a facilitar el seguimiento de recomendaciones.

Fuente: Armas (2008)

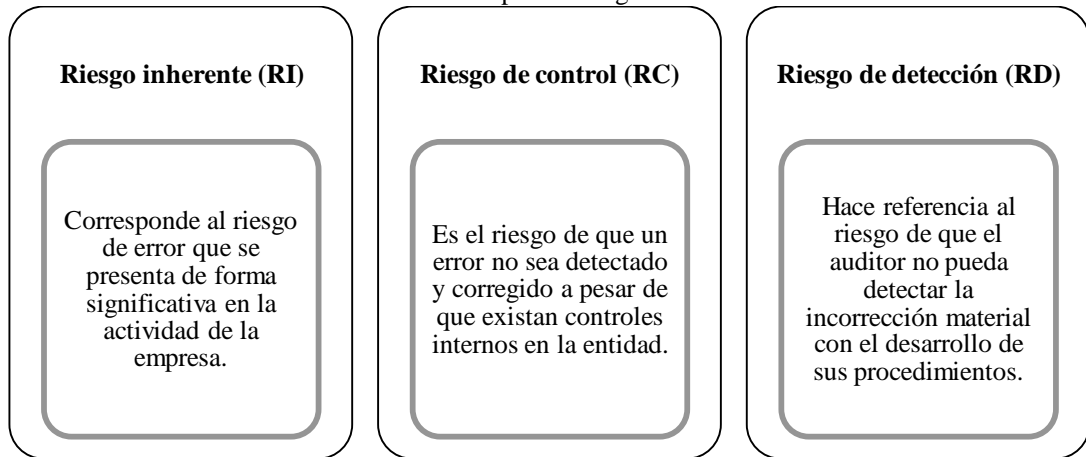
Elaborado por: Amancha (2023)

1.2.9 Riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección

De acuerdo a lo establecido por Aguilar et al. (2019) el riesgo de auditoría se da en función del riesgo de incorrección material y del riesgo de detección de errores en los

estados financieros por parte del auditor al emitir una opinión de auditoría inadecuada, como se plasma a continuación:

Gráfico 14. - Tipos de riesgos de auditoría



Fuente: Aguilar et al. (2019)

Elaborado por: Amancha (2023)

1.2.10 Nivel de confianza y nivel de riesgo

En palabras de Cubero (2019), el nivel de confianza representa la confiabilidad que el auditor tiene frente a la evaluación de los sistemas de control interno implementados en una organización. Por otro lado, el nivel de riesgo es aquel indicador que determina la profundidad y alcance que deben tener las pruebas plasmadas en los programas de auditoría para la recopilación de evidencia. Cada una de ellas aplica una fórmula para su correspondiente cálculo, así:

$$\text{Nivel de Confianza (NC)} = \frac{\text{Calificación Total} * 100}{\text{Ponderación Total}}$$

Gráfico 15. - Rangos de nivel de confianza y nivel de riesgo







Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%
95% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo

Fuente: Cubero (2019)

Elaborado por: Amancha (2023)

$$\text{Nivel de Riesgo (NR)} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

Gráfico 16. - Rangos para establecer el nivel de confianza y el nivel de riesgo

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%
 95% - 50%	 49% - 25%	 24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

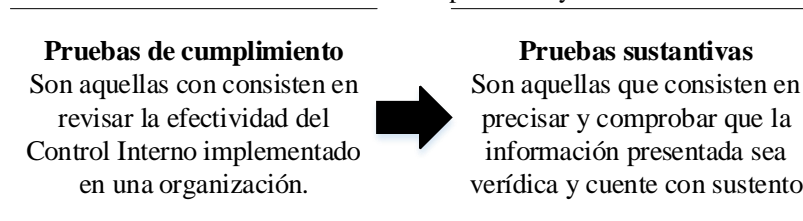
Fuente: Cubero (2019)

Elaborado por: Amancha (2023)

1.2.11 Pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas

Gracias a la aportación de Armas (2008), nos explica que en la fase de la ejecución de la auditoría se implementan pruebas que permitan encontrar las irregularidades y deficiencias de una organización, las cuales se pueden clasificar así:

Gráfico 17. - Pruebas de cumplimiento y sustantivas



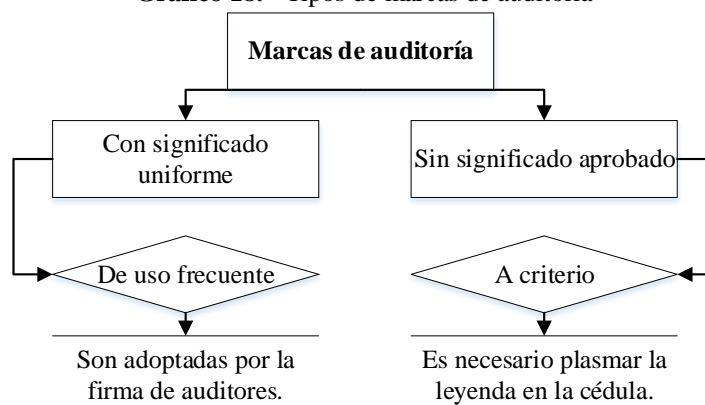
Fuente: Armas (2008)

Elaborado por: Amancha (2023)

1.2.12 Marcas de auditoría

En base a Paredes (2014), las marcas de auditoría son aquellas sirven para señalar el tipo de trabajo que se está llevando a cabo o la prueba que se está aplicando, y se puede entender de la siguiente forma:

Gráfico 18. - Tipos de marcas de auditoría

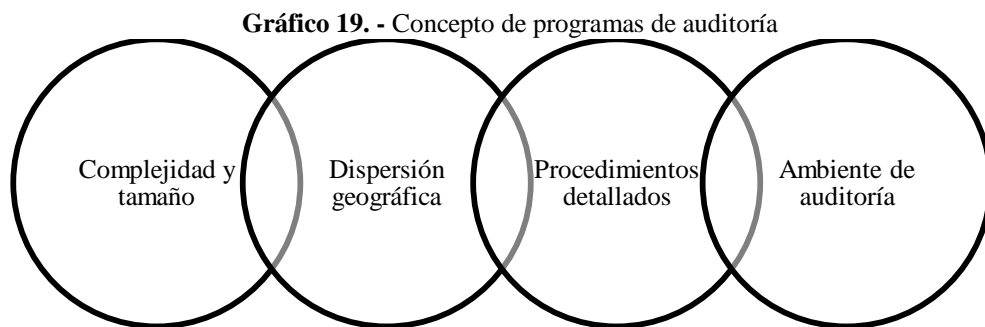


Fuente: Paredes (2014)

Elaborado por: Amancha (2023)

1.2.13 Programas de auditoría

Gracias al acote de Armas (2008), los programas de auditoría constan del detalle de las actividades que se van a desarrollar con el cálculo de tiempos estimados de forma lógica y ordenada, además de los recursos destinados para la auditoría. Los programas de auditoría son planificados para que se usen como una guía durante la fase de ejecución de la auditoría, como se aprecia a continuación:



Fuente: Armas (2008)

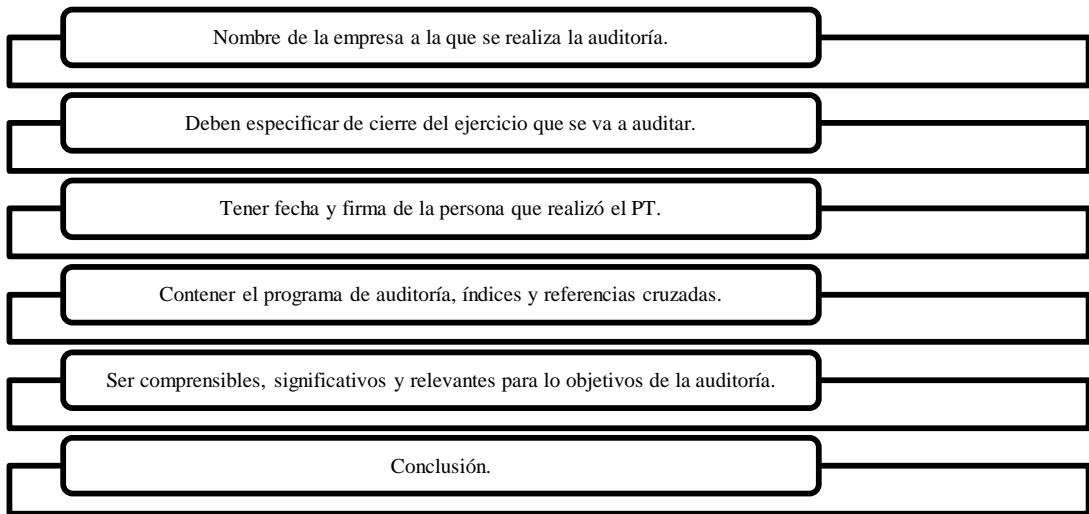
Elaborado por: Amancha (2023)

1.2.14 Papeles de trabajo

De la misma manera, Armas (2008) la evidencia recopilada durante la auditoría debe ser documentada por medio de los papeles de trabajo que corresponden al conjunto de piezas documentales o electrónicas que respaldan a los resultados de las pruebas realizadas durante la etapa de ejecución.

Además, los papeles de trabajo deberán contener la evidencia para apoyar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones del informe que presente el auditor, representándola en el siguiente gráfico:

Gráfico 20. - Diseño de los papeles de trabajo de auditoría



Fuente: Armas (2008)

Elaborado por: Amancha (2023)

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Descripción de la metodología

2.1.1 Unidad de análisis

La unidad de análisis es un conjunto de personas, organizaciones, grupos, etc., que se encuentran dentro de un universo poblacional. La unidad de análisis es aquella que será estudiada y de la cual se obtendrá la información sobre temas de interés de los investigadores considerados como relevantes. Además, se señala que una las principales unidades de análisis son las personas debido a que se puede interactuar y obtener información de manera directa e instantánea (Bernal, 2010).

En la ferretería Promacero se realizó una auditoría de gestión a los procesos y actividades que se llevan a cabo en la organización. Actualmente, la empresa está conformada por 6 departamentos que permiten el funcionamiento del negocio. El estudio se centró en todos los departamentos que conforman la ferretería, específicamente en los procesos y actividades que se realizan en cada uno de ellos. El presente proyecto integrador se centra en el resultado del desempeño de cada una de las áreas de la organización y en base a indicadores se evaluó su nivel de cumplimiento en cuanto a la gestión realizada.

2.1.2 Unidad de análisis

Fuentes de información primaria. - Se realizó una encuesta al Contador General de la empresa Ferretería Promacero Dr. Villegas. La encuesta fue realizada a una sola persona la cual cuenta con un conocimiento amplio de la organización.

Encuesta. - La encuesta se aplicó de manera presencial el 06 de junio del 2023 a las 15:00 horas zona horario (GMT-5). Misma que se realizó en base a los cinco componentes del COSO: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión para evaluar la gestión de empresa. La encuesta aplicada ha permitido conocer el nivel de confianza y el nivel del riesgo de la organización de manera general.

Cuestionario. - En el presente proyecto integrador la escala empleada cuenta respuestas dicotómicas. Es decir, sí que equivale a 1 punto y no que equivale a 0. Por tanto, las preguntas realizadas son un conjunto de opciones de respuesta cerrada, como se observa un ejemplo del Anexo 1 en el siguiente cuadro:

Tabla 6. - Matriz de nivel de confianza y nivel de riesgo inherente

N°	Pregunta	Ponderación total	Calificación			Calificación total
			Sí	No	N/A	
Ambiente de control						
1	¿Se difunde entre el personal la misión y visión de la ferretería?					
Evaluación de riesgo						
6	¿Existe difusión de las metas de los principales procesos realizados en los distintos departamentos?					
Actividades de control						
11	¿Existen controles para gestionar los riesgos de la ferretería?					
Información y comunicación						
16	¿Las actividades de control permiten generar información oportuna, de calidad y relevante?					
Actividades de supervisión						
21	¿Se evalúa el Control Interno de la ferretería para verificar su cumplimiento con constancia?					

Fuente: Palma et al., (2014)

Elaborado por: Amancha (2023)

Fuentes de información secundaria. - La información que permitió dar consecución al objetivo principal del presente trabajo de proyecto integrador fue entregada por el Contador General de la empresa Ferretería Promacero Dr. Villegas.

Observación. - Los datos fueron principalmente obtenidos de informes, declaraciones, estados financieros, presupuestos, proyecciones y demás documentos internos de la ferretería Promacero. Para la presente auditoría de gestión los datos se tabularon en una matriz de indicadores por cada departamento con sus respectivos procesos en relación a la eficacia, eficiencia, economía, efectividad y calidad, como se observa en el cuadro siguiente:

Tabla 7. - Aplicación de indicadores de gestión

1. DATOS GENERALES	2. DATOS INDICADOR
Departamento:	Indicador:
	Tipo Indicador:
Proceso:	Variable:
	Estándar – Meta:
Propósito:	Rango Variación:
	Periodicidad:
3. APLICACIÓN INDICADOR	4. RESULTADOS
Fórmula:	Índice:
Indicador:	Brecha:
Fuente de verificación:	
5. APLICACIÓN INDICADOR	
Indicador:	
Estándar	
Brecha:	
6. COMENTARIO DEL AUDITOR	

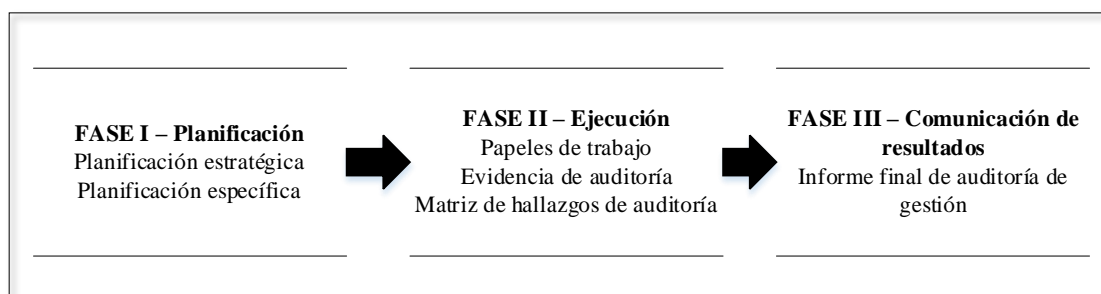
Elaborado por: Amancha (2023)

Finalmente, se elaboraron los papeles de trabajo correspondientes en base a la documentación recibida por la ferretería Promacero para justificar la aplicación de indicadores de gestión y sustento para el auditor.

2.1.3 Fases del desarrollo

La auditoría de gestión ha permitido apoyar a la toma de decisiones de la ferretería Promacero gracias a las fases que fueron desarrollados de manera sistemática, como se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 21. - Fases de desarrollo de la auditoría de gestión



Fuente: Cajiao et al., (2016)

Elaborado por: Amancha (2023)

De esta manera se aprecia las fases que han permitido realizar la auditoría de gestión. Añadiendo que en la Fase I – Planificación se obtuvo como resultado el memorando de planificación estratégica y específica gracias al conocimiento general de la empresa y evaluación del Control Interno. En la Fase II – Ejecución se generó las matrices correspondientes a insumos de indicadores en papeles de trabajo para obtener evidencia de la auditoría, sirviendo de sustento para plasmar los respectivos hallazgos. Por último, en la Fase III – Comunicación de resultados se emitió el respectivo informe final de auditoría de gestión, esto permitirá a la Ferretería Promacero dar prontas soluciones a las inconsistencias, deficiencias e irregularidades encontradas en la organización.

CAPÍTULO III

DESARROLLO

3.1. Planificación de auditoría

El presente proyecto integrador de auditoría de gestión a la Ferretería Promacero tuvo como primer objetivo específico efectuar la planificación de auditoría, como se detalló a continuación:

3.1.1 Planificación estratégica

Tabla 8. - Archivo de planificación estratégica

Información de la Empresa			
Nombre de la empresa:	Ferretería Promacero		
Tipo de auditoría:	Auditoría de gestión		
Período auditado:	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022		
Índice			
Archivo de Planificación Estratégica	Referencia P/T	Descripción	
	GVP	Guía de Visita Previa	
	AP	Archivo Permanente	
	MPE	Memorándum de Planificación Estratégica	
	AH	Análisis Horizontal	
	AV	Análisis Vertical	
	ER	Evaluación de Riesgo	
	CI	Cuestionario Interno (Evaluación Global de la Empresa)	
	MCYNRI	Matriz Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo Inherente	
	EA	Enfoque de Auditoría	
MR	Matriz de Riesgo		
Equipo de Auditoría			
Nombre	Iniciales	Cargos	% Participación
Flores Brito Santiago Xavier	SXFB	Tutor	100%
Anthony Kevin Amancha Rosero	AKAR	Auditor Independiente	100%

Elaborado por: Amancha (2023)

3.1.1.1 Guía de visita previa

GVP 1/2

La Guía de Visita Previa permitió recopilar la información más relevante y significativa de la Ferretería Promacero, como se observa en el siguiente cuadro:

Tabla 9. - Información general de la ferretería Promacero

1. Información General	
Nombre de la entidad a auditar:	Ferretería Promacero
Número de RUC:	1802517688001
Dirección:	Provincia: Tungurahua Cantón: San Pedro de Pelileo Parroquia: Pelileo Barrio: Oriente Calle: 24 de mayo Número: S/n Intersección: Confraternidad Referencia: A dos cuadras del Instituto Pelileo, casa de tres pisos, color celeste.
Correo electrónico de la empresa:	ferre_promacero@yahoo.es siempre_mejor001@hotmail.com
Fecha de la visita:	15 de mayo de 2023
Responsable de contestar la entrevista:	Villegas Fabian – Contador General y Jefe de Recursos Humanos
Entrevistador:	Amancha Anthony – Auditor
Elaborado por: Amancha (2023)	

Tabla 10. - Información ambiente interno ferretería Promacero

2. Información Ambiente Interno				
N°	Pregunta	Sí	No	Observación
1	¿La ferretería cuenta con misión?	X		Ver APCO 2
2	¿La ferretería cuenta con visión?	X		Ver APCO 2
3	¿Cuál es el objeto social de la empresa?	X		Ver APCO 1
4	¿Cuál es la principal actividad económica de la empresa?	X		Ver APCO 3
5	¿La organización cuenta con un objetivo general?	X		Ver APCO 2
6	¿La organización cuenta con valores corporativos/institucionales?	X		Ver APCO 3
9	¿El negocio tiene un organigrama estructural?	X		Ver APCO 4
10	¿Con cuántos empleados cuenta el negocio?	X		Ver APCO 4
11	¿Promacero cuenta con un software contable?	X		Ver APSCP 1
12	¿La ferretería cuenta con claves de acceso?	X		Ver APSCP 1
13	¿La ferretería cuenta con documentos de respaldo contable?	X		Ver APSCP 1
14	¿La empresa realiza presupuestos de ingresos y egresos anuales?	X		Ver APSCP 1
16	¿Existe un delegado para el control del software contable?	X		Ver APSIA 1
Elaborado por: Amancha (2023)				

Tabla 11. - Información ambiente externo ferretería Promacero

GVP 2/2

3. Información Ambiente Externo

3.1. Aspecto económico, legal y político	El sector ferretero es de gran importancia por su necesidad en el área de construcción y particulares. En cuanto a lo legal, la organización se rige a la disposiciones y normativa legal vigente bajo el catastro de Persona Natural Régimen General. Actualmente, el decreto 742 brinda una oportunidad de incrementar la deducción de Gastos Personales según las cargas familiares, lo que es un punto positivo para la empresa.
3.2. Aspecto tecnológico	En la actualidad, existen múltiples sistemas de información automatizados que brindan asistencia contable, tributaria, administrativa, etc. La Ferretería Promacero utiliza “Firesoft SQL”, la cual se encuentra en constantes actualizaciones para satisfacer las necesidades de los consumidores y gestionar la organización.
3.3. Aspecto de competencia	La presencia de negocios dedicados a actividades económicas similares a las de la ferretería son las principales competencias, en especial la presencia de la empresa ferreterías económicas, la cual es consideradas una de las más grandes en la ciudad de San Pedro de Pelileo.

Elaborado por: Amancha (2023)



Pozo Villafuerte Edison Roberto
Gerente General
Ferretería Promacero Cía. Ltda.



Amancha Rosero Anthony Kevin
Presentador Auditoría
Universidad Técnica de Ambato

3.1.1.2 Archivo permanente

AP

El Archivo Permanente ha permitido recopilar los datos y documentos con mayor valor histórica de la Ferretería Promacero, como se detalla en el cuadro a continuación:

Tabla 12. - Archivo permanente de la ferretería Promacero

Información de la Empresa			
Nombre de la empresa:	Ferretería Promacero		
Tipo de auditoría:	Auditoría de gestión		
Período auditado:	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022		
Índice Archivo Permanente			AP
A) Conocimiento de la Organización			APCO
Constitución de la Empresa			APCO 1
Objeto Social			APCO 2
Base Legal			APCO 3
Misión			APCO 4
Visión			APCO 5
Objetivos Institucionales			APCO 6
Valores Corporativos			APCO 7
Principales Actividades			APCO 8
Organigrama Estructural de la Empresa			APCO 9
Principales Clientes			APCO 10
Principales Proveedores			APCO 11
Análisis FODA			APCO 12
B) Conocimiento del Sistema Contable y Presupuestario			APSC P
Descripción del Software Contable			APSCP 1
Información Presupuestaria			APSCP 2
C) Sistema de Información Automatizado			APSIA
Encargado del Sistema Contable			APSIA 1
Equipo de Auditoría			
Nombre	Iniciales	Cargos	% Participación
Flores Brito Santiago Xavier	SXFB	Tutor	100%
Anthony Kevin Amancha Rosero	AKAR	Auditor Independiente	100%

Elaborado por: Amancha (2023)

A) Conocimiento de la organización

APCO

1. Constitución de la empresa

APCO 1

La Ferretería Promacero fue constituida el día 07 de noviembre del año 2000. Su matriz principal se encuentra ubicada en la ciudad San Pedro de Pelileo específicamente en las calles 24 de mayo S/N y Confraternidad. Actualmente, la ferretería cuenta con dos sucursales: la primera en el cantón Baños de Agua Santa y la segunda en la ciudad de Santiago de Píllaro. Su representación se encuentra bajo su único propietario el Sr. Edison Roberto Pozo Villafuerte, la cual cuenta con un patrimonio neto al cierre del ejercicio 2022 de \$ 657.065,37.

2. Objeto social

APCO 2

El principal Objeto Social de la Ferretería Promacero es satisfacer las necesidades de la comunidad mediante la comercialización al por mayor y menor de productos ferreteros en la ciudad de San Pedro de Pelileo. Además, la ferretería promueve la distinción entre su competencia para destacarse.

3. Base legal

APCO 3

La empresa ferretería Promacero, se encuentra normado bajo las disposiciones legales emitidas por:

- Ministerio de Relaciones Laborales (MRL).
- Servicio de Rentas Internas (SRI).
- Instituto de Seguridad Social Ecuatoriana (IESS).
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de la ciudad San Pedro de Pelileo.
- Cuerpo de Bomberos de la ciudad San Pedro de Pelileo.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de la ciudad Baños de Agua Santa.
- Cuerpo de Bomberos de la ciudad Baños de Agua Santa.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de la ciudad Santiago de Píllaro.
- Cuerpo de Bomberos de la ciudad San Pedro de Santiago de Píllaro.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de la ciudad Tena.

- Cuerpo de Bomberos de la ciudad Tena.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de la ciudad Puyo.
- Cuerpo de Bomberos de la ciudad San Pedro de Santiago de Puyo.

4. Misión

APCO 4

La ferretería Promacero define su razón principal de existencia mediante la misión que se refleja en el extracto resumen del Plan Estratégico de la organización, de la siguiente forma:

“Proveer soluciones con materiales y herramientas de ferretería en la ciudad de Pelileo y el centro del país para la construcción civil, pequeña industria y metalmecánica, manejando un surtido completo de productos y transporte seguro que permita llegar a los clientes con un servicio oportuno de alta calidad a un precio confortable, ofreciendo la mejor atención posible a sus clientes a través de un personal altamente capacitado, eficiente y responsable” (Promacero Ferreterías, 2010).

5. Visión

APCO 5

De la misma forma, la ferretería Promacero cuenta con objetivos a cumplir a largo plazo, los cuales se ven reflejados en la visión plasmada en el extracto resumen del Plan Estratégico de la empresa, como se detalla a continuación:

“Ser reconocidos como distribuidores líderes en proveer soluciones completas en construcción, carpintería, metálica y estructuras, cuya atención al cliente brinda una variedad de servicios complementarios y de calidad creando valor económico a través de la búsqueda de la excelencia” (Promacero Ferreterías, 2010).

6. Objetivos institucionales

APCO 6

La organización promueve el bienestar colectivo, esto permite que se comprometa de manera primordial con tres objetivos:

1. Incrementar, mantener y ganar la fidelidad de los clientes y colaboradores en un entorno de labor y desarrollo eficiente.

2. Proveer materiales y herramientas a precios que sean accesibles y económicos garantizando calidad.
3. Fomentar el respeto a nuestros proveedores, clientes, colaboradores y a la sociedad en general (Promacero Ferreterías, 2010).

7. Valores corporativos

APCO 7

La ferretería mantiene directrices las cuales permiten asegurar el bienestar de los colaboradores y alcanzar los resultados propuestos:

- **Compromiso y responsabilidad:** es la concientización por parte de los colaboradores de la organización respecto a la importancia que representa la ejecución de sus actividades en las que se han comprometido, asumiendo las consecuencias que producen sus acciones.
- **Comunicación efectiva:** es la capacidad de emitir ideas de manera clara y precisa, bien sean estas de manera verbal o escrita, verificando que el mensaje que se emite sea comprensible.
- **Liderazgo:** es la habilidad que permite transmitir una visión de estrategia con lineamientos concisos y precisos para lograr los objetivos propuestos por el equipo de trabajo.
- **Trabajo en equipo:** es la habilidad que permite compartir tanto esfuerzos como recursos, colaborando con los demás proactivamente y con sinergia entre el equipo de trabajo.
- **Respeto:** es un valor que indica la consideración y el reconocimiento sobre las actividades, pensamientos, logros, etc., de alguna persona.
- **Tolerancia:** es el reconocimiento de todas las diferencias consideradas como inherentes de la naturaleza humana, a lo íntegro y diferente de lo propio de la otra persona (Promacero Ferreterías, 2010).

8. Principales actividades

APCO 8

La principal actividad de la Ferretería Promacero es la venta al por mayor de artículos de ferreterías y cerraduras: martillos, sierras, destornilladores, y otras herramientas de mano, accesorios y dispositivos; cajas fuertes, extintores. También, se añade la actividad de fabricación de estructuras de metal marcos o armazones para construcción

y partes de esas estructuras; torres, mástiles, armaduras, puentes, etcétera; marcos industriales de metal: marcos para altos hornos, equipos de elevación y manipulación, etcétera. Además, la actividad de carga y descarga de mercancías y equipaje, independientemente del modo de transporte utilizado, estiba y desestiba, incluye carga y descarga de vagones ferroviarios de carga. Y, la actividad de venta al por mayor de madera no trabajada (en bruto).

9. Organigrama estructural de la empresa

APCO 9

La empresa Ferretería Promacero, cuenta con la siguiente organización representada en el gráfico número 2.

10. Principales clientes

APCO 10

Los principales consumidores de productos que comercializa la ferretería son personas encargadas de proyectos de construcción, en los que se destacan:

- Ing. Marcelo Alvarado.
- Ing. Christian Quinga.
- Ing. Edwin Quinga.
- Ing. Diego Iglesias.

11. Principales proveedores

APCO 11

Los principales abastecedores de productos que comercializa la ferretería son las grandes industrias fabricantes de materiales ferreteros y de construcción, en donde se destacan:

- Acería Del Ecuador C.A. Adelca
- Amanco Plastigama S.A.
- Tubería Galvanizada Ecuatoriana S.A.
- Cemento Chimborazo C.A.

12. Análisis FODA

APCO 12

Tabla 13.- Análisis FODA de la ferretería Promacero

<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none">• Tiene los productos necesarios para desarrollar el negocio y ser una competencia fuerte.• Desarrollo comercial alta.• Nivel de calidad y productividad.• Tiene recursos financieros para desarrollar su negocio.	<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none">• Aumento en la demanda de construcción.• Precios de acero en alza.• Tiene posibilidades de que su abastecimiento de materia prima y sus costos mejoren.• Pueden mejorar su tecnología para una brindar mejor servicio a sus clientes.
<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none">• Alta competencia en el mercado.• Crecimiento del precio de la materia prima.• Altos precios en el transporte de los proveedores.• Las ventas no cuentan con otras posibilidades que no sean en efectivo.	<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none">• Sustitución de productos alternativos (aluminio, plásticos).• Incremento de costos en el transporte y en la materia prima.• Competidores de costos bajos.• La compra y venta ha cambiado gracias a la tecnología.

Elaborado por: Amancha (2023)

B) Conocimiento del sistema contable y presupuestario

APSCP

1. Descripción del software contable

APSCP 1

La Ferretería Promacero utiliza el sistema contable “Firesoft SQL”, la cual explicó el Contador General Villegas (2023) que es una herramienta muy eficiente e innovadora. El software cuenta con un sin número de funciones en las cuales se incluye: facturación, gestión de nómina, y todo registro contable en general. El mismo se destaca por la facilidad de cálculos que permite realizar dentro de su sistema, auxiliares, reportes, informes, almacén, productos, etc., como se muestra a continuación:

Gráfico 22. – Software contable de la ferretería Promacero



Elaborado por: Amancha (2023)

1. Información presupuestaria

APSCP 2

La Ferretería Promacero ha manejado presupuestos casi constantes cada año, los cuales han servido para la compra de productos destinados para la venta en relación a las ventas proyectadas por año. Además, la organización buscó ofertar productos “productos estrellas”, siendo estos los que tienen un mayor volumen de venta.

C) Sistemas de información automatizado

APSIA

1. Encargado del sistema contable

APSIA 1

La organización controló el sistema contable “Fisesoft SQL” mediante el manejo y uso del Contador General Villegas Fabian. El software no ha dificultado el control contable de las transacciones, gracias a las claves que son necesarias para el ingreso. Este sistema de información automatizado fue considerado como indispensable y primordial para el manejo de la ferretería.

3.1.1.3 Archivo permanente

MPE

El Memorándum de Planificación Estratégica ha permitido recopilar y documentar los temas de mayor significancia para la elaboración de la planificación.

Ambato, 12 de junio de 2023

Amancha Anthony

Auditor Independiente

Asunto: Planificación Estratégica de la Ferretería Promacero

Período auditado: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

1. Antecedentes y motivo de la auditoría

MPE 2/19

La Ferretería Promacero precedentemente no ha realizado una evaluación de desempeño, por lo cual, se atendió a la invitación a auditoría externa, se presentó a la Junta General de Accionistas la propuesta de servicios profesionales. En la ciudad de Pelileo a los 10 días del mes de junio del año 2023, luego se celebró el contrato de servicios profesionales entre la empresa Ferretería Promacero.

La finalidad de la auditoría de gestión fue mantener un adecuado control de desempeño dentro de la entidad considerando todas las áreas constituyen la columna vertebral dentro de la estructura organizativa. Se aprobó la ejecución de una Auditoría de Gestión por primera vez por parte de Amancha Anthony a la empresa Ferretería Promacero para el año 2022. Esto permitió medir el desempeño en relación a la eficiencia, eficacia, economía, efectividad y calidad.

Esta auditoría se realizó con el objeto de que sean evaluados los procesos de cada departamento de la Ferretería en el ejercicio 2022, en sujeción a la normativa societaria pertinente y un adecuado soporte profesional se ejecutó la Auditoría de Gestión a la Ferretería Promacero al cierre del ejercicio económico 2022.

1. Objetivos de la auditoría

MPE 3/19

Los principales objetivos de la auditoría de gestión realizada en la Ferretería Promacero fueron los siguientes:

- a) Evaluar el nivel de cumplimiento en relación de la misión, visión, objetivos corporativos/institucionales mediante la aplicación de indicadores de gestión

que permitan medir el grado de eficacia, eficiencia, economía, efectividad y calidad.

- b) Descubrir oportunidades para erradicar irregularidades en la consecución de los principales objetivos de la organización
- c) Identificar las variables generadas por la gestión en los procesos que realiza cada departamento.
- d) Determinar el grado de confianza que brinda el Control Interno implementado en la empresa a través de la evaluación del riesgo en cada departamento.

1. Alcance de la auditoría

MPE 4/19

El alcance de la auditoría de gestión realizada se basó en la evaluación del nivel de confianza del Control Interno implementado en la Ferretería Promacero. Además, el cumplimiento y consecución de objetivos, metas y logros esperados por la organización al cierre del ejercicio económico 2022. La auditoría de gestión abarcó principalmente los procesos realizados por cada departamento en relación a su eficacia, eficiencia, economía, efectividad y calidad.

4. Conocimiento de la organización

1. Constitución de la empresa

MPE 5/19

La Ferretería Promacero fue constituida el día 07 de noviembre del año 2000. Su matriz principal se encuentra ubicada en la ciudad San Pedro de Pelileo específicamente en las calles 24 de mayo S/N y Confraternidad. Actualmente, la ferretería cuenta con dos sucursales: la primera en el cantón Baños de Agua Santa y la segunda en la ciudad de Santiago de Píllaro. Su representación se encuentra bajo su único propietario el Sr. Edison Roberto Pozo Villafuerte, la cual cuenta con un patrimonio neto al cierre del ejercicio 2022 de \$ 657.065,37.

1. Objeto social

MPE 6/19

El principal Objeto Social de la Ferretería Promacero es satisfacer las necesidades de la comunidad mediante la comercialización al por mayor y menor de productos ferreteros en la ciudad de San Pedro de Pelileo. Además, la ferretería promueve la distinción entre su competencia para destacarse.

1. Base legal

MPE 7/19

La empresa Ferretería Promacero, se encuentra normado bajo las disposiciones legales emitidas por:

- Ministerio de Relaciones Laborales (MRL).
- Servicio de Rentas Internas (SRI).
- Instituto de Seguridad Social Ecuatoriana (IESS).
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de la ciudad San Pedro de Pelileo.
- Cuerpo de Bomberos de la ciudad San Pedro de Pelileo.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de la ciudad Baños de Agua Santa.
- Cuerpo de Bomberos de la ciudad Baños de Agua Santa.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de la ciudad Santiago de Píllaro.
- Cuerpo de Bomberos de la ciudad San Pedro de Santiago de Píllaro.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de la ciudad Tena.
- Cuerpo de Bomberos de la ciudad Tena.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de la ciudad Puyo.
- Cuerpo de Bomberos de la ciudad San Pedro de Santiago de Puyo.

1. Misión

MPE 8/19

La ferretería Promacero define su razón principal de existencia mediante la misión que se refleja en el extracto resumen del Plan Estratégico de la organización, de la siguiente forma:

“Proveer soluciones con materiales y herramientas de ferretería en la ciudad de Pelileo y el centro del país para la construcción civil, pequeña industria y metalmecánica, manejando un surtido completo de productos y transporte seguro que permita llegar a los clientes con un servicio oportuno de alta calidad a un precio confortable, ofreciendo la mejor atención posible a sus clientes a través de un personal altamente capacitado, eficiente y responsable” (Promacero Ferreterías, 2010).

1. Visión

MPE 9/19

De la misma forma, la ferretería Promacero cuenta con objetivos a cumplir a largo plazo, los cuales se ven reflejados en la visión plasmada en el extracto resumen del Plan Estratégico de la empresa, como se detalla a continuación:

“Ser reconocidos como distribuidores líderes en proveer soluciones completas en construcción, carpintería, metálica y estructuras, cuya atención al cliente brinda una variedad de servicios complementarios y de calidad creando valor económico a través de la búsqueda de la excelencia” (Promacero Ferreterías, 2010).

6. Objetivos institucionales

MPE 10/19

La organización promueve el bienestar colectivo, esto permite que se comprometa de manera primordial con tres objetivos:

1. Incrementar, mantener y ganar la fidelidad de los clientes y colaboradores en un entorno de labor y desarrollo eficiente.
2. Proveer materiales y herramientas a precios que sean accesibles y económicos garantizando calidad.
3. Fomentar el respeto a nuestros proveedores, clientes, colaboradores y a la sociedad en general (Promacero Ferreterías, 2010).

7. Valores corporativos

MPE 11/19

La ferretería mantiene directrices las cuales permiten asegurar el bienestar de los colaboradores y alcanzar los resultados propuestos:

- **Compromiso y responsabilidad:** es la concientización por parte de los colaboradores de la organización respecto a la importancia que representa la ejecución de sus actividades en las que se han comprometido, asumiendo las consecuencias que producen sus acciones.
- **Comunicación efectiva:** es la capacidad de emitir ideas de manera clara y precisa, bien sean estas de manera verbal o escrita, verificando que el mensaje que se emite sea comprensible.

- **Liderazgo:** es la habilidad que permite transmitir una visión de estrategia con lineamientos concisos y precisos para lograr los objetivos propuestos por el equipo de trabajo.
- **Trabajo en equipo:** es la habilidad que permite compartir tanto esfuerzos como recursos, colaborando con los demás proactivamente y con sinergia entre el equipo de trabajo.
- **Respeto:** es un valor que indica la consideración y el reconocimiento sobre las actividades, pensamientos, logros, etc., de alguna persona.
- **Tolerancia:** es el reconocimiento de todas las diferencias consideradas como inherentes de la naturaleza humana, a lo íntegro y diferente de lo propio de la otra persona (Promacero Ferreterías, 2010).

8. Principales actividades

MPE 12/19

La principal actividad de la Ferretería Promacero es la venta al por mayor de artículos de ferreterías y cerraduras: martillos, sierras, destornilladores, y otras herramientas de mano, accesorios y dispositivos; cajas fuertes, extintores. También, se añade la actividad de fabricación de estructuras de metal marcos o armazones para construcción y partes de esas estructuras; torres, mástiles, armaduras, puentes, etcétera; marcos industriales de metal: marcos para altos hornos, equipos de elevación y manipulación, etcétera. Además, la actividad de carga y descarga de mercancías y equipaje, independientemente del modo de transporte utilizado, estiba y desestiba, incluye carga y descarga de vagones ferroviarios de carga. Y, la actividad de venta al por mayor de madera no trabajada (en bruto).

9. Organigrama estructural de la empresa

MPE 13/19

La empresa Ferretería Promacero, cuenta con la siguiente organización representada en el gráfico número 2:

10. Principales clientes

MPE 14/19

Los principales consumidores de productos que comercializa la ferretería son personas encargadas de proyectos de construcción, en los que se destacan:

- Ing. Marcelo Alvarado.
- Ing. Christian Quinga.

- Ing. Edwin Quinga.
- Ing. Diego Iglesias.

11. Principales proveedores

MPE 15/19

Los principales abastecedores de productos que comercializa la ferretería son las grandes industrias fabricantes de materiales ferreteros y de construcción, en donde se destacan:

- Acería Del Ecuador C.A. Adelca
- Amanco Plastigama S.A.
- Tubería Galvanizada Ecuatoriana S.A.
- Cemento Chimborazo C.A.

12. Análisis FODA

MPE 16/19

El análisis FODA de la ferretería Promacero está representado en la tabla número 13.

5. Conocimiento del sistema contable y presupuestario

1. Descripción del sistema contable

MPE 17/19

La Ferretería Promacero utiliza el sistema contable “Firesoft SQL”, la cual explicó el Contador General Villegas (2023) que es una herramienta muy eficiente e innovadora. El software cuenta con un sin número de funciones en las cuales se incluye: facturación, gestión de nómina, y todo registro contable en general. El mismo se destaca por la facilidad de cálculos que permite realizar dentro de su sistema, auxiliares, reportes, informes, almacén, productos, etc., como se muestra en el gráfico número 11.

1. Información presupuestaria

MPE 18/19

La Ferretería Promacero ha manejado presupuestos casi constantes cada año, los cuales han servido para la compra de productos destinados para la venta en relación a las ventas proyectadas por año. Además, la organización buscó ofertar productos “productos estrellas”, siendo estos los que tienen un mayor volumen de venta.

6. Sistemas de información automatizado

1. Encargado del sistema contable

MPE 19/19

La organización controló el sistema contable “Fisesoft SQL” mediante el manejo y uso del Contador General Villegas Fabian. El software no ha dificultado el control contable de las transacciones, gracias a las claves que son necesarias para el ingreso. Este sistema de información automatizado fue considerado como indispensable y primordial para el manejo de la ferretería.

3.1.1.4 Análisis horizontal

AH

Gracias a la colaboración del Contador General de la empresa Ferretería Promacero Dr. Villegas (2023) se obtuvo la documentación correspondiente a la Declaración de la Renta del año 2021 y 2022 y se realizó un análisis horizontal del Estado de Situación Financiera con la finalidad de observar el comportamiento de la Ferretería Promacero en sus diferentes rubros, como se puede observar:

Tabla 14. – Análisis horizontal del Estado de Situación Financiera año 2021 y año 2022

Ferretería PROMACERO					
Estado de Situación Financiera					
Análisis Financiero Horizontal año 2021 - año 2022					
Código	Nombre de la Cuenta	Año 2021 \$	Año 2022 \$	Variación Absoluta \$	Variación Relativa %
ACTIVO					
311	Efectivo y equivalentes al efectivo	137.829,16	211.152,69	73.323,53	53,20
312	Inversiones corrientes	-	17.270,56	17.270,56	100,00
316	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR COMERCIALES CORRIENTES No Relacionadas Locales	839.646,86	671.079,57	-168.567,29	-20,08
320	OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES No Relacionadas Locales	89.507,41	42.030,60	-47.476,81	-53,04
328	Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (Impuesto Renta)	-	49.329,91	49.329,91	100,00
333	Inventario de prod. Term. Y mercad. En almacén (excluyendo obras/inmuebles terminados para la venta)	1.273.840,13	1.284.801,21	10.961,08	0,86
349	TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	2.340.823,56	2.275.664,54	-65.159,02	-2,78
350	Terrenos	331.210,31	331.210,31	-	-
351	Edificios y otros inmuebles (excepto terrenos)	448.718,33	448.718,33	-	-
352	Construcciones en curso y otros activos en tránsito	-	26.982,40	26.982,40	100,00
353	Muebles y enseres	3.180,07	3.180,07	-	-
354	Maquinaria, equipo, instalaciones y adecuaciones	73.044,74	78.800,74	5.756,00	7,88
357	Vehículos, equipo de transporte y caminero móvil	765.411,15	920.072,07	154.660,92	20,21

361	(-) Depreciación acumulada propiedades, planta y equipo	-583.493,59	-682.898,71	-99.405,12	17,04
439	TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	1.038.071,01	1.126.065,21	87.994,20	8,48
499	TOTAL DEL ACTIVO	3.378.894,57	3.401.729,75	22.835,18	0,68
PASIVO					
513	Cuentas y documentos por pagar proveedores corrientes No Relacionadas Locales	1.108.841,57	1.208.267,09	99.425,52	8,97
517	Otras cuentas y documentos por pagar corrientes No Relacionadas Locales	167.655,96	201.702,86	34.046,90	20,31
521	Obligaciones con Instituciones Financieras - corrientes	1.260.684,13	1.220.181,93	-40.502,20	-3,21
527	Participación trabajadores por pagar del ejercicio	30.695,67	30.938,77	243,10	0,79
528	Obligaciones con el IESS	4.494,03	4.987,54	493,51	10,98
530	Otros pasivos corrientes por beneficios a empleados	26.914,02	8.617,54	-18.296,48	-67,98
532	Anticipos de clientes	121.022,80	69.968,65	-51.054,15	-42,19
539	TOTAL PASIVOS CORRIENTES	2.720.308,18	2.744.664,38	24.356,20	0,90
599	TOTAL DEL PASIVO	2.720.308,18	2.744.664,38	24.356,20	0,90
PATRIMONIO					
698	TOTAL PATRIMONIO NETO	658.586,39	657.065,37	-1.521,02	-0,23
699	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	3.378.894,57	3.401.729,75	22.835,18	0,68

Elaborado por: Amancha (2023)

De esta manera, se puede observar las principales variaciones significativas como se aprecia en el siguiente gráfico:

Tabla 15. - Variaciones significativas del análisis horizontal año 2021 y año 2022

Ferretería PROMACERO
Cuadro de Variaciones Significativas del Estado de Situación Financiera
Año 2021 - 2022

Cuenta de Análisis	Año 2021 \$	Año 2022 \$	Variación Absoluta %	Variación Relativa %
ACTIVO				
Inversiones corrientes	-	17.270,56	17.270,56	100,00
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES No Relacionadas Locales	89.507,41	42.030,60	-47.476,81	-0,53
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (Impuesto Renta)	-	49.329,91	49.329,91	100,00
Construcciones en curso y otros activos en tránsito	-	26.982,40	26.982,40	100,00
PASIVO Y PATRIMONIO				
Cuentas y documentos por pagar proveedores corrientes No Relacionadas Locales	1.108.841,57	1.208.267,09	99.425,52	0,09
Otras cuentas y documentos por pagar corrientes No Relacionadas Locales	167.655,96	201.702,86	34.046,90	0,20
TOTAL PATRIMONIO NETO	658.586,39	657.065,37	-1.521,02	-0,00

Elaborado por: Amancha (2023)

Respecto a los Activos tuvo un aumento relativo de 0,68% en relación con el año 2021. Las variaciones significativas comprenden la cuenta de Inversiones corrientes con una tendencia de aumento al 100% que corresponde a una variación absoluta de \$ 17.270,56. Sin embargo, la cuenta Otras Cuentas y Documentos por Cobrar Corrientes No Relacionadas Locales en el año 2021 su valor disminuye de \$ 89.507,41 a \$ 42.030,60 en relación al año 2022. Es decir, representa una variación relativa de - 53,04%. Además, otra de las cuentas que han tenido variaciones significativas se dio en la cuenta Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (Impuesto Renta). El valor del año 2021 pasa de \$ 0,00 a \$ 49.329,91 al año 2022, con una variación relativa del 100%. Finalmente, la cuenta Construcciones en curso y otros activos en tránsito, pasando de un valor de \$ 0,00 en el año 2021 a \$ 26.982,40 en el año 2022 con una variación relativa del 100%.

En cuanto a los Pasivos tuvo un aumento relativo de 0,90% en relación con el año 2021. Una de las cuentas representativas son las Cuentas y documentos por pagar proveedores corrientes No Relacionadas Locales, incrementándose en \$ 99.425,52 de variación absoluta y 8,97% de variación relativa. En cuestión a Otras cuentas y documentos por pagar corrientes No Relacionadas Locales aumentó en \$ 34.046,90 de variación absoluta y 20,31% de variación relativa. En el Patrimonio una cuenta significativa es el Patrimonio Neto, misma que en el año 2021 disminuyó en \$ 1.521,02 para el año 2022. Esto nos da como resultado una variación relativa negativa de 0,23%.

3.1.1.5 Análisis vertical

AV

De la misma forma, con la información anterior se realizó un análisis vertical del Estado de Situación Financiera con la finalidad de observar el comportamiento de la Ferretería Promacero en sus Activos, Pasivos y Patrimonio al cierre del ejercicio económico 2022, como se puede observar:

Tabla 16. - Análisis vertical del Estado de Situación Financiera año 2021 y año 2022

Ferretería **PROMACERO**
Estado de Situación Financiera
Análisis Financiero Vertical **2021 - 2022**

Código	Nombre de la Cuenta	Año 2022	
		\$	%
ACTIVO			
311	Efectivo y equivalentes al efectivo	211.152,69	6,21
312	Inversiones corrientes	17.270,56	0,51
316	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR COMERCIALES CORRIENTES No Relacionadas Locales	671.079,57	19,73
320	OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES No Relacionadas Locales	42.030,60	1,24
328	Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (Impuesto Renta)	49.329,91	1,45
333	Inventario de prod. Term. Y mercad. En almacén (excluyendo obras/inmuebles terminados para la venta)	1.284.801,21	37,77
349	TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	2.275.664,54	66,90
350	Terrenos	331.210,31	9,74
351	Edificios y otros inmuebles (excepto terrenos)	448.718,33	13,19
352	Construcciones en curso y otros activos en tránsito	26.982,40	0,79
353	Muebles y enseres	3.180,07	0,09
354	Maquinaria, equipo, instalaciones y adecuaciones	78.800,74	2,32
357	Vehículos, equipo de transporte y caminero móvil	920.072,07	27,05
361	(-) Depreciación acumulada propiedades, planta y equipo	-682.898,71	-20,08
439	TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	1.126.065,21	33,10
499	TOTAL DEL ACTIVO	3.401.729,75	100,00
PASIVO			
			-
513	Cuentas y documentos por pagar proveedores corrientes No Relacionadas Locales	1.208.267,09	35,52
517	Otras cuentas y documentos por pagar corrientes No Relacionadas Locales	201.702,86	5,93
521	Obligaciones con Instituciones Financieras - corrientes	1.220.181,93	35,87
527	Participación trabajadores por pagar del ejercicio	30.938,77	0,91
528	Obligaciones con el IESS	4.987,54	0,15
530	Otros pasivos corrientes por beneficios a empleados	8.617,54	0,25
532	Anticipos de clientes	69.968,65	2,06
539	TOTAL PASIVOS CORRIENTES	2.744.664,38	80,68
599	TOTAL DEL PASIVO	2.744.664,38	80,68
PATRIMONIO			
			-
698	TOTAL PATRIMONIO NETO	657.065,37	19,32
699	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	3.401.729,75	100,00

Elaborado por: Amancha (2023)

De esta forma, se puede observar las principales variaciones significativas como se plasma a continuación:

Tabla 17. - Variaciones significativas del análisis vertical Estado de Situación Financiera año 2021 y año 2022

Ferretería PROMACERO
Cuadro de Cuentas Significativas
Año 2022
Estado de Situación Financiera

CUENTA	VALOR	PORCENTAJE
ACTIVO	\$	%
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR COMERCIALES CORRIENTES No Relacionadas Locales	671.079,57	19,73
Inventario de prod. Term. Y mercad. En almacén (excluyendo obras/inmuebles terminados para la venta)	1.284.801,21	37,77
Vehículos, equipo de transporte y caminero móvil	920.072,07	27,05
PASIVO Y PATRIMONIO		
Cuentas y documentos por pagar proveedores corrientes No Relacionadas Locales	1.208.267,09	35,52
Obligaciones con Instituciones Financieras - corrientes	1.220.181,93	35,87
TOTAL PATRIMONIO NETO	657.065,37	19,32
ACTIVO: 100,00%	PASIVO: 80,68%	PATRIMONIO: 19,32%

Elaborado por: Amancha (2023)

El total de los Activos de la Ferretería Promacero está distribuido en un 80,68% en Pasivos y un 19,32% en Patrimonio. Siendo pertinente con los resultados en el Estado de Situación Financiera se obtuvo desde un inicio con el elemento del Activo un 19,73% correspondiente a Cuentas y Documentos por Cobrar Comerciales Corrientes. El 37,77% representa la cuenta Inventario de prod. Term. Y Mercad. En almacén (excluyendo obras/inmuebles terminados para la venta). Y, un 27,05% a la cuenta Vehículos, equipo de transporte y caminero móvil. Es decir, que la mayor concentración de Activos es en el grupo Corriente.

En las cuentas del grupo Pasivo las más representativas son Cuentas y documentos por pagar proveedores corrientes No Relacionadas Locales con un 44,02%. Para el rubro de Obligaciones con Instituciones Financieras - corrientes le corresponde un 44,46%. En el grupo Patrimonio la cuenta significativa es Total Patrimonio Neto con un 19,32%. Así, también se realizó un análisis vertical del Estado de Resultados con la finalidad de observar el comportamiento de Ingresos y Egresos de la Ferretería Promacero al cierre del ejercicio económico 2022, como se puede apreciar:

Tabla 18. - Análisis vertical del Estado de Resultados año 2021 y año 2022

FERRETERÍA PROMACERO
ESTADO DE RESULTADOS
ANALISIS FINANCIERO VERTICAL 2021 - 2022

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	AÑO 2022	
		\$	%
INGRESOS			
6011	Ventas netas locales gravadas con tarifa diferente de 0% de IVA	8.497.652,54	97,10
6021	Ventas netas locales gravadas con tarifa 0% de IVA o exentas de IVA	253.568,53	2,90
6061	Rendimientos financieros	360,39	0,00
6999	TOTAL INGRESOS	8.751.581,46	100,00
COSTOS			
7010	Inventario inicial de bienes no producidos por el sujeto pasivo	1.273.840,13	14,56
7011	Compras netas locales de bienes no producidos por el sujeto pasivo	7.640.432,59	87,30
7041	(-) Inventario final de bienes no producidos por el sujeto pasivo	-1.284.801,21	-14,68
7991	TOTAL COSTOS	7.629.471,51	87,18
GASTOS			
7132	Sueldos, salarios y demás remuneraciones que constituyen materia gravada del IESS	254.086,00	2,90
7142	Beneficios sociales, indemnizaciones y otras remuneraciones que no constituyen materia gravada del IESS	43.824,96	0,50
7152	Aporte a la seguridad social (incluye fondo de reserva)	49.366,07	0,56
7162	Honorarios profesionales y dietas	3.214,28	0,04
7342	Locales	118.222,48	1,35
7502	No acelerada	99.405,12	1,14
7182	Arrendamientos	15.000,00	0,17
7192	Mantenimiento y reparaciones	118.982,27	1,36
7202	Combustibles y lubricantes	92.132,68	1,05
7212	Promoción y publicidad	13.310,92	0,15
7222	Suministros, herramientas, materiales y repuestos	11.352,94	0,13
7232	Transporte	2.765,11	0,03
7432	Seguros y reaseguros (primas y cesiones)	12.644,20	0,14
7452	Gastos de gestión	156,33	0,00
7462	Impuestos, contribuciones y otros	8.321,16	0,10
7472	Gastos de viaje	18.877,47	0,22
7482	IVA que se carga al costo o gasto	27.480,85	0,31
7582	Servicios públicos	11.620,47	0,13
7592	Pagos por otros servicios no contemplados en casilleros anteriores	13.353,86	0,15
7602	Pagos por otros bienes no contemplados en casilleros anteriores	1.734,30	0,02
7992	TOTAL GASTOS	915.851,47	10,46
7999	TOTAL COSTOS Y GASTOS	8.545.322,98	97,64
701	UTILIDAD DEL EJERCICIO	206.258,48	2,36

Elaborado por: Amancha (2023)

Por lo que, se puede observar las principales variaciones significativas como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 19. - Variaciones significativas del análisis vertical Estado de Resultados año 2021 y año 2022

Ferretería PROMACERO
Cuadro de Cuentas Significativas
Año 2022
ESTADO DE RESULTADOS

CUENTA	VALOR \$	PORCENTAJE %
COSTOS		
Compras netas locales de bienes no producidos por el sujeto pasivo	7.640.432,59	87,30
GASTOS		
Sueldos, salarios y demás remuneraciones que constituyen materia gravada del IESS	254.086,00	2,90
UTILIDAD/PÉRDIDA		
UTILIDAD DEL EJERCICIO	206.258,48	2,36
INGRESOS TOTALES: 100,00%	COSTOS: 87,18%	GASTOS: 10,46%
	UTILIDAD DEL EJERCICIO: 2,36%	

Elaborado por: Amancha (2023)

Los ingresos de la empresa están distribuidos en un 87,30% en los costos, 10,46% en los gastos y en 2,36% en la Utilidad del Ejercicio. Las cuentas más representativas en el Estado de Resultados son las Compras netas locales de bienes no producidos por el sujeto pasivo con un 87,30%. Respecto a los sueldos, salarios y demás remuneraciones que constituyen materia gravada del IESS representa el 2,90%. Finalmente, la cuenta de Utilidad del Ejercicio representa el 2,36% en relación al total de ingresos.

3.1.1.6 Evaluación del riesgo

ER

La evaluación del riesgo ha permitido conocer el Nivel de Confianza que proporcionó la Ferretería Promacero y el Riesgo Inherente de la misma. Además, conocer las vulnerabilidades de las amenazas y demás factores al momento de realizar la auditoría. Esto se realizó en base al Método de Cuestionario COSO (2013), como se muestra en los pasos a continuación:

3.1.1.7 Cuestionario de control interno para evaluación global

CI

El Cuestionario de Control Interno ha permitido conocer el Riesgo Inherente de la Ferretería Promacero para aplicar controles claves a las irregularidades detectadas, como se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 20. - Cuestionario de control interno para evaluación global de la ferretería Promacero

Ferretería PROMACERO
Evaluación Global de Control Interno
Cuestionario - COSO
Año: 2022

CCI

N.	Pregunta	Si	No	NA	Observaciones
Ambiente de control					
1	¿La empresa cuenta con un código de ética que regule el comportamiento del personal de la empresa?	X			
2	¿La empresa cuenta con un Reglamento de Control Interno?	X			
3	¿La empresa cuenta con una Manual de Funciones que regula las actividades del personal?		X		La empresa no considera necesario implementar un manual de funciones. Descuido
4	¿La empresa posee una estructura organizacional adecuada?	X			
5	¿La empresa cuenta con políticas contables definidas por escrito?	X			
Evaluación de riesgos					
6	¿La empresa posee un plan operativo actualizado?	X			
7	¿El plan estratégico cuenta con lineamientos para el cumplimiento de los objetivos?	X			
8	¿Las estrategias adoptadas por la empresa ayudan a mitigar los riesgos?		X		La empresa no innova las estrategias. Falta de preocupación
9	¿La empresa cuenta con un seguro para salvaguardar los activos?	X			
10	¿La empresa contrata personal especializado para cumplir los objetivos y evitar riesgos?	X			
11	¿Existe un control adecuado en los sistemas informáticos para proteger la información que solo le compete a las autoridades correspondientes de la empresa?	X			
Actividades de control					
12	¿La empresa ha elaborado un indicador de evaluación de objetivos y metas?		X		La empresa no ha realizado evaluación de gestión. Falta de preocupación
13	¿La empresa realiza actualizaciones periódicas en el plan estratégico?		X		La empresa no actualiza el plan estratégico.
14	¿Existe un análisis de FODA en la empresa?		X		La empresa no cuenta con un análisis FODA.
15	¿La empresa realiza la actualización de registros contables en el período correspondiente?	X			
16	¿La administración de la empresa revisa y aprueba de los estados financieros, la cual debe estar sustentada por un acta de la Asamblea General de Socios?	X			
17	¿En las actas se detallan de manera clara las cifras económicas de los informes presentados a la Gerencia?	X			
18	¿La empresa realiza controles físicos para salvaguardar los bienes?	X			
19	¿La empresa dispone con un plan de cuentas para el procesamiento de la información contable?	X			
20	¿La administración de la empresa verifica que los contratos individuales de trabajo y están debidamente firmados y registrados en el Ministerio de Trabajo?	X			
Información y comunicación					
21	¿La empresa presenta la Información financiera de manera periódica?	X			
22	¿Existe comunicación entre los administrativos y el personal de la empresa?		X		La empresa no cuenta con canales de comunicación entre los distintos departamentos.
23	¿La empresa posee un sistema de contabilidad adecuado para preparar estados financieros oportunos?	X			
Supervisión y monitoreo					
24	¿En la empresa se han realizado auditorías internas?	X			
25	¿En la empresa se han realizado auditorías externas?	X			
26	¿La empresa verifica de las recomendaciones de las auditorías realizadas?	X			
27	¿La empresa coteja la información física con la contable?	X			

Elaborado por: Amancha (2023)

3.1.1.8 Matriz de nivel de confianza y nivel de riesgo inherente

MNCYNR

La Matriz de Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo Inherente ha permitido tabular y conocer el máximo nivel de riesgo que el auditor pudo tolerar de manera global en la organización, como se aprecia en el siguiente cuadro:

Tabla 21. - Matriz de nivel de confianza y nivel de riesgo inherente

Ferretería Promacero
Cuestionario de Control Interno
Matriz de nivel de confianza y nivel de riesgo inherente
Evaluación General de la Empresa
Año: 2022





MNCYNR

N.	Pregunta	Ponderación Total	Calificación		Calificación Total
			Sí	No - NA	
Ambiente de control					
1	¿La empresa cuenta con un código de ética que regule el comportamiento del personal de la empresa?	27	1		1
2	¿La empresa cuenta con un Reglamento de Control Interno?	27	1		1
3	¿La empresa cuenta con una Manual de Funciones que regula las actividades del personal?	27		0	0
4	¿La empresa posee una estructura organizacional adecuada?	27	1		1
5	¿La empresa cuenta con políticas contables definidas por escrito?	27	1		1
Evaluación de riesgos					
6	¿La empresa posee un plan operativo actualizado?	27	1		1
7	¿El plan estratégico cuenta con lineamientos para el cumplimiento de los objetivos?	27	1		1
8	¿Las estrategias adoptadas por la empresa ayudan a mitigar los riesgos?	27		0	0
9	¿La empresa cuenta con un seguro para salvaguardar los activos?	27	1		1
10	¿La empresa contrata personal especializado para cumplir los objetivos y evitar riesgos?	27	1		1
11	¿Existe un control adecuado en los sistemas informáticos para proteger la información que solo le compete a las autoridades correspondientes de la empresa?	27	1		1
Actividades de control					
12	¿La empresa ha elaborado un indicador de evaluación de objetivos y metas?	27		0	0
13	¿La empresa realiza actualizaciones periódicas en el plan estratégico?	27		0	0
14	¿Existe un análisis de FODA en la empresa?	27		0	0
15	¿La empresa realiza la actualización de registros contables en el período correspondiente?	27	1		1
16	¿La administración de la empresa revisa y aprueba de los estados financieros, la cual debe estar sustentada por un acta de la Asamblea General de Socios?	27	1		1
17	¿En las actas se detallan de manera clara las cifras económicas de los informes presentados a la Gerencia?	27	1		1
18	¿La empresa realiza controles físicos para salvaguardar los bienes?	27	1		1
19	¿La empresa dispone con un plan de cuentas para el procesamiento de la información contable?	27	1		1
20	¿La administración de la empresa verifica que los contratos individuales de trabajo y están debidamente firmados y registrados en el Ministerio de Trabajo?	27	1		1
Información y comunicación					
21	¿La empresa presenta la Información financiera de manera periódica?	27	1		1
22	¿Existe comunicación entre los administrativos y el personal de la empresa?	27		0	0
23	¿La empresa posee un sistema de contabilidad adecuado para preparar estados financieros oportunos?	27	1		1
Supervisión y monitoreo					
24	¿En la empresa se han realizado auditorías internas?	27	1		1
25	¿En la empresa se han realizado auditorías externas?	27	1		1
26	¿La empresa verifica de las recomendaciones de las auditorías realizadas?	27	1		1
27	¿La empresa coteja la información física con la contable?	27	1		1
Ponderación total					27
Calificación total					21

Elaborado por: Amancha (2023)

Así, se obtuvieron las siguientes ponderaciones del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo Inherente, como se plasma en el siguiente cuadro:

Tabla 22. - Ponderación de la matriz del nivel de confianza y nivel del riesgo inherente

Nivel de Confianza				
Bajo		Moderado		Alto
	5% - 50%		51% - 75%	 76% - 95%
	95% - 50%		49% - 25%	24% - 5%
Alto		Moderado		Bajo
Nivel de riesgo				
Ponderación total	Calificación total	Nivel de confianza	Nivel de riesgo	Semaforización nivel de confianza
27	21	77,78%	22,22%	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{(CT * 100)}{PT}$$

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

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{(21 * 100)}{27}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 77,78\%$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 77,78\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 22,22\%$$

Elaborado por: Amancha (2023)




3.1.1.9 Enfoque de auditoría

EA

El Enfoque de Auditoría ha permitido visualizar el tipo de pruebas que se aplicaron en el presente proyecto integrador:

Una vez analizado el cuestionario de control interno a la empresa podemos deducir que el **22,22%** corresponde al nivel de **riesgo inherente** y el **77,78%** al nivel de **confianza** con el enfoque de la auditoría que se ha realizado se obtiene como resultado un nivel de riesgo **BAJO**, por lo que debe aplicar pruebas de **cumplimiento**.

Tabla 23. - Ponderación de enfoque de auditoría

Nivel de Confianza				
Bajo		Moderado		Alto
	5% - 50%		51% - 75%	 76% - 95%
	95% - 50%		49% - 25%	24% - 5%
Alto		Moderado		Bajo
Nivel de riesgo				

Elaborado por: Amancha (2023)

3.1.1.10 Matriz de riesgo

MR

La Matriz de Riesgo fue realizada en base a los controles clave que el auditor consideró necesarios implementar para contrarrestar las irregularidades detectadas al momento

de evaluar de manera global el Sistema de Control Interno de la organización, como se muestra a continuación:

Tabla 24. - Matriz de riesgo de la ferretería Promacero

Ferretería PROMACERO
Matriz de Riesgo Preliminar
Año: 2022

MR

Componente	Factor y nivel de riesgo	Control clave	Enfoque de cumplimiento	Enfoque sustantivo
R. Inherente = 22,22% Bajo				
Ambiente de control	La empresa NO cuenta con una Manual de Funciones que regula las actividades del personal	La dirección debe implementar un Manual de Funciones	Verificar la existencia de un Manual de Funciones que permita reconocer las responsabilidades de los colaboradores	
Evaluación de riesgos	Las estrategias adoptadas por la empresa NO ayudan a mitigar los riesgos	Realizar un plan de mitigación de riesgos	Supervisar que los colaboradores de cada departamento cuenten con un plan de contingencia en caso de irregularidades	
Actividades de control	La empresa NO ha elaborado un indicador de evaluación de objetivos y metas	Elaborar indicadores de desempeño	Evaluar el cumplimiento y consecución de objetivos y metas mediante el uso de indicadores	
	La empresa NO realiza actualizaciones periódicas en el plan estratégico	Innovar el plan estratégico	Comprobar que el plan estratégico plasme logros esperados y los mecanismos para cumplirlos	
	NO existe un análisis de FODA en la empresa	Identificar Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas	Plasmar las principales ventas y desventajas tanto internas como externas de la empresa para la toma de decisiones	
Información y comunicación	NO existe comunicación entre los administrativos y el personal de la empresa	Determinar líneas de comunicación e información	Identificar si el sistema de comunicación de información es adecuado y permite al personal conocer disposiciones relevantes de la organización	

Elaborado por: Amancha (2023)

3.1.2 Planificación específica

La planificación específica se basó en la evaluación de control interno de los departamentos que realizan procesos misionales y de apoyo. Es decir, el departamento de Logística y Transporte, Almacenamiento, Ventas y Contabilidad General/RRHH, como se muestra a continuación:

Tabla 25. - Archivo de planificación específica

Información de la Empresa	
Nombre de la empresa:	Ferretería Promacero
Tipo de auditoría:	Auditoría de gestión
Período auditado:	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2022
Índice	
Archivo de Planificación Específica	Referencia P/T Descripción
	CCI-LT Cuestionario Interno: Logística y Transporte
	MCYNRI-LT Matriz Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo Inherente: Logística y Transporte
	EA-LT Enfoque de Auditoría: Logística y Transporte
	MR-LT Matriz de Riesgo: Logística y Transporte

CCI-A	Cuestionario Interno: Almacenamiento
MCYNRI-A	Matriz Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo Inherente: Almacenamiento
EA-A	Enfoque de Auditoría: Almacenamiento
MR-A	Matriz de Riesgo: Almacenamiento
EA-A	Enfoque de Auditoría: Almacenamiento
MR-A	Matriz de Riesgo: Almacenamiento
CCI-V	Cuestionario Interno: Almacenamiento
MCYNRI-V	Matriz Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo Inherente: Ventas
EA-V	Enfoque de Auditoría: Ventas
MR-V	Matriz de Riesgo: Ventas
EA-V	Enfoque de Auditoría: Ventas
MR-V	Matriz de Riesgo: Ventas
CCI-CGRRHH	Cuestionario Interno: Contabilidad General/RRHH
MCYNRI-CGRRHH	Matriz Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo Inherente: Contabilidad General/RRHH
EA-CGRRHH	Enfoque de Auditoría: Contabilidad General/RRHH
MR-CGRRHH	Matriz de Riesgo: Contabilidad General/RRHH
EA-CGRRHH	Enfoque de Auditoría: Contabilidad General/RRHH
MR-CGRRHH	Matriz de Riesgo: Contabilidad General/RRHH

Equipo de Auditoría

Nombre	Iniciales	Cargos	% Participación
Flores Brito Santiago Xavier	SXFB	Tutor	100%
Anthony Kevin Amancha Rosero	AKAR	Auditor Independiente	100%

Elaborado por: Amancha (2023)

3.1.2.1 Planificación específica del departamento de logística y transporte

Tabla 26. - Evaluación de control interno del departamento de logística y transporte

Ferretería PROMACERO
Evaluación de Control Interno - Departamento de Logística y Transporte
Cuestionario - COSO
Año: 2022

CCLLT

N.	Pregunta	Si	No	NA	Observaciones
Departamento de Logística y Transporte					
1	¿El personal conoce los objetivos estratégicos del área?	X			
2	¿El departamento realiza análisis de riesgos que puedan suscitar mediante la consecución de los objetivos?	X			
3	¿El área cuenta con un presupuesto como directriz para su cumplimiento en el período auditado?		X		Diligencia profesional.
4	¿Existen indicadores que permitan evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos del área?		X		Falta de control.
5	¿La empresa cuenta con un manual de políticas definidas para el departamento?		X		Falta de control.
6	¿Las compras que se realizan cuentan con previas autorizaciones para su adquisición?	X			
7	¿Se realiza un análisis de proveedores antes de realizar las compras?			X	La empresa no ve necesario realizar análisis de proveedores debido a que quienes suministran los productos tienen años de fidelidad.
8	¿El departamento verifica las existencias del inventario con el que cuenta antes de realizar una compra?	X			
9	¿La empresa cuenta con estimaciones en relación al tiempo que se necesita para el empaqueo y despacho?	X			
10	¿Existen un sistema de gestión para el control de distribución de pedidos en tiempos establecidos?	X			

Elaborado por: Amancha (2023)







Tabla 27. - Matriz nivel de confianza y nivel riesgo del departamento de logística y transporte


Ferretería Promacero					
Cuestionario de Control Interno					
Matriz de nivel de confianza y nivel de riesgo inherente					
Evaluación del departamento de Logística y Transporte					
Año: 2022					
N.	Pregunta	Ponderación Total	Calificación		Calificación Total
			Sí	No - NA	
Departamento de Logística y Transporte					
1	¿El personal conoce los objetivos estratégicos del área?	10	1		1
2	¿El departamento realiza análisis de riesgos que puedan suscitar mediante la consecución de los objetivos?	10	1		1
3	¿El área cuenta con un presupuesto como directriz para su cumplimiento en el período auditado?	10		0	0
4	¿Existen indicadores que permitan evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos del área?	10		0	0
5	¿La empresa cuenta con un manual de políticas definidas para el departamento?	10		0	0
6	¿Las compras que se realizan cuentan con previas autorizaciones para su adquisición?	10	1		1
7	¿Se realiza un análisis de proveedores antes de realizar las compras?	10		0	0
8	¿El departamento verifica las existencias del inventario con el que cuenta antes de realizar una compra?	10	1		1
9	¿La empresa cuenta con estimaciones en relación al tiempo que se necesita para el empaque y despacho?	10	1		1
10	¿Existe un sistema de gestión para el control de distribución de pedidos en tiempos establecidos?	10	1		1
Ponderación total					10
Calificación total					6

Elaborado por: Amancha (2023)

Así, se obtuvieron las siguientes ponderaciones del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo Inherente, como se plasma en el siguiente cuadro:

Tabla 28. - Ponderación del nivel de confianza y riesgo del departamento de logística y transporte

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%
 95% - 50%	 49% - 25%	 24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

Ponderación total	Calificación total	Nivel de confianza	Nivel de riesgo	Semaforización nivel de confianza
10	6	60,00%	40,00%	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{(CT * 100)}{PT}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{(6 * 100)}{10}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 60,00\%$$

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







$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 60\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 40,00\%$$

Elaborado por: Amancha (2023)

Una vez analizado el cuestionario de control interno a la empresa podemos deducir que el **40,00%** corresponde al nivel de riesgo inherente y el **60,00%** al nivel de confianza con el enfoque de la auditoría que se ha realizado se obtiene como resultado un nivel de riesgo **MODERADO**, por lo que debe aplicar pruebas de **cumplimiento**.

Tabla 29. - Ponderación del enfoque de auditoría del departamento de logística y transporte

Nivel de Confianza			EA-LT
Bajo	Moderado	Alto	
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%	
 95% - 50%	 49% - 25%	 24% - 5%	
Alto	Moderado	Bajo	
Nivel de Riesgo			

Elaborado por: Amancha (2023)

Tabla 30. - Matriz de riesgo del departamento de logística y transporte

Ferretería PROMACERO MR-LT

Matriz de riesgo del Departamento de Logística y Transporte
Año: 2022

Componente	Factor y nivel de riesgo	Control clave	Enfoque de cumplimiento	Enfoque sustantivo
R. Inherente = 40,00% Moderado				
Departamento de Logística y Transporte	El área de logística y transporte NO cuenta con un presupuesto como directriz para su cumplimiento en el período	La empresa debe implementar presupuestos de compras	Verificar la existencia de un Presupuesto de compras que permita identificar los requisitos para la adquisición	
	NO existe indicadores que permitan evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos del área de logística y transporte	La dirección debe implementar indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de los procesos	Verificar la existencia de indicadores de gestión para la evaluación del desempeño empresarial	
	La empresa NO cuenta con un manual de políticas definidas para el departamento de logística y transporte	La dirección debe implementar un Manual de Políticas	Verificar la existencia de un Manual de Políticas que permita reconocer las directrices del área	

Elaborado por: Amancha (2023)

3.1.2.2 Planificación específica del departamento de almacenamiento

Tabla 31. - Evaluación de control interno del departamento de almacenamiento

Ferretería PROMACERO CCI-A

Evaluación de Control Interno - Departamento de Almacenamiento
Cuestionario - COSO
Año: 2022

N.	Pregunta	Si	No	NA	Observaciones
Departamento de Almacenamiento					
1	¿El personal conoce los objetivos estratégicos del área?	X			
2	¿El departamento realiza análisis de riesgos que puedan suscitar mediante la consecución de los objetivos?	X			
3	¿El área cuenta con tiempos estimados o directrices para el cumplimiento de los procesos?	X			
4	¿Existe indicadores que permitan evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos del área?		X		Falta de control
5	¿La empresa cuenta con un manual de políticas definidas para el departamento?		X		Falta de control
6	¿El área cuenta con un plan de contingencia para el almacenamiento de los productos?		X		Diligencia profesional
7	¿Se evidencia la colaboración y coordinación del personal mediante las actividades de almacenamiento?	X			
8	¿El personal cuenta con canales de comunicación suficientes para indicar deficiencias?	X			
9	¿El personal conoce los potenciales riesgos laborales que pueden suscitar en las actividades que desempeñan?	X			
10	¿El área cuenta con maquinaria de apoyo que facilite acomodar el inventario que se adquiera?	X			

Elaborado por: Amancha (2023)





Tabla 32. - Matriz nivel de confianza y nivel riesgo del departamento de almacenamiento

Ferretería Promacero					
Cuestionario de Control Interno					
Matriz de nivel de confianza y nivel de riesgo inherente					
Evaluación del Departamento de Almacenamiento					
Año: 2022					
N.	Pregunta	Ponderación Total	Calificación		Calificación Total
			Sí	No - NA	
Departamento de Almacenamiento					
1	¿El personal conoce los objetivos estratégicos del área?	10	1		1
2	¿El departamento realiza análisis de riesgos que puedan suscitar mediante la consecución de los objetivos?	10	1		1
3	¿El área cuenta con tiempos estimados o directrices para el cumplimiento de los procesos?	10	1		1
4	¿Existe indicadores que permitan evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos del área?	10		0	0
5	¿La empresa cuenta con un manual de políticas definidas para el departamento?	10		0	0
6	¿El área cuenta con un plan de contingencia para el almacenamiento de los productos?	10		0	0
7	¿Se evidencia la colaboración y coordinación del personal mediante las actividades de almacenamiento?	10	1		1
8	¿El personal cuenta con canales de comunicación suficientes para indicar deficiencias?	10	1		1
9	¿El personal conoce los potenciales riesgos laborales que pueden suscitar en las actividades que desempeñan?	10	1		1
10	¿El área cuenta con maquinaria de apoyo que facilite acomodar el inventario que se adquiera?	10	1		1
Ponderación total					10
Calificación total					7

Elaborado por: Amancha (2023)

Así, se obtuvieron las siguientes ponderaciones del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo Inherente, como se plasma en el siguiente cuadro:

Tabla 33. - Ponderación del nivel de confianza y riesgo del departamento de almacenamiento

Nivel de Confianza				
	Bajo 5% - 50%		Moderado 51% - 75%	
	95% - 50%			
	Alto		Alto 76% - 95%	
			Moderado 49% - 25%	
			Bajo 24% - 5%	
NIVEL DE RIESGO				
Ponderación total	Calificación total	Nivel de confianza	Nivel de riesgo	Semaforización nivel de confianza
10	7	70,00%	30,00%	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{(CT * 100)}{PT}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{(7 * 100)}{10}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 70,00\%$$

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







$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 70\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 30,00\%$$

Elaborado por: Amancha (2023)

Una vez analizado el cuestionario de control interno a la empresa podemos deducir que el **30,00%** corresponde al nivel de riesgo inherente y el **70,00%** al nivel de confianza con el enfoque de la auditoría que se ha realizado se obtiene como resultado un nivel de riesgo **MODERADO**, por lo que debe aplicar pruebas de **cumplimiento**.

Tabla 34. - Ponderación del enfoque de auditoría del departamento de almacenamiento

Nivel de Confianza			EA-A
Bajo	Moderado	Alto	
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%	
 95% - 50%	 49% - 25%	 24% - 5%	
Alto	Moderado	Bajo	
Nivel de riesgo			

Elaborado por: Amancha (2023)

Tabla 35. - Matriz de riesgo del departamento de almacenamiento

Ferretería PROMACERO
Matriz de riesgo del Departamento de Almacenamiento
Año: 2022

MR-A

Componente	Factor y nivel de riesgo	Control clave	Enfoque de cumplimiento	Enfoque sustantivo
R. Inherente = 30,00% Moderado				
Departamento de Almacenamiento	NO existe indicadores que permitan evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos del área	La dirección debe implementar indicadores de gestión para evaluar	Verificar la existencia de indicadores de gestión para la evaluación del desempeño empresarial	
	La empresa NO cuenta con un manual de políticas definidas para el departamento	La dirección debe implementar un Manual de Políticas	Verificar la existencia de un Manual de Políticas que permita reconocer las directrices del área	
	El área NO cuenta con un plan de contingencia para el almacenamiento de los productos	La dirección debe implementar un Plan de contingencia	Verificar la existencia y aplicación de un Plan de contingencia que regule las deficiencias potenciales	

Elaborado por: Amancha (2023)

3.1.2.3 Planificación específica del departamento de ventas

Tabla 36. - Evaluación de control interno del departamento de ventas

Ferretería PROMACERO
Evaluación de Control Interno - Departamento de Ventas
Cuestionario - COSO
Año: 2022

CCI-V

N.	Pregunta	Si	No	NA	Observaciones
Departamento de Ventas					
1	¿El personal conoce los objetivos estratégicos del área?	X			
2	¿El área cuenta con un presupuesto como directriz de ingresos que permitan cubrir gastos futuros?		X		Diligencia profesional
3	¿El encargado revisa que la factura cuente con los requerimientos obligatorios de una factura?	X			
4	¿El área cuenta con sistemas de información computarizado para la emisión de pedidos?	X			
5	¿Se solicita el comprobante de venta una retención para poder solicitar el pago de la venta?	X			
6	¿El área cuenta con un Manual de Políticas?		X		Falta de control
7	¿El área verifica la anulación de documentos primero en el portal del SRI antes de dar de baja en el sistema Firesoft SQL?	X			
8	¿Se realizan cuadros de caja periódicamente?	X			
9	¿Se realiza contenido y promociones para la atracción de nuevos clientes?	X			
10	¿Se aplica un presupuesto designado específicamente a gastos de publicidad?		X		Diligencia profesional

Elaborado por: Amancha (2023)

Tabla 37. - Matriz nivel de confianza y nivel riesgo del departamento de ventas

Ferretería PROMACERO
Cuestionario de Control Interno
Matriz de nivel de confianza y nivel de riesgo inherente
Evaluación del Departamento de Ventas
Año: 2022








MNCYNR-V

N.	Pregunta	Ponderación Total	Calificación		Calificación Total
			Sí	No - NA	
Departamento de Ventas					
1	¿El personal conoce los objetivos estratégicos del área?	10	1		1
2	¿El área cuenta con un presupuesto como directriz de ingresos que permitan cubrir gastos futuros?	10		0	0
3	¿El encargado revisa que la factura cuente con los requerimientos obligatorios de una factura?	10	1		1
4	¿El área cuenta con sistemas de información computarizado para la emisión de pedidos?	10	1		1
5	¿Se solicita el comprobante de venta una retención para poder solicitar el pago de la venta?	10	1		1
6	¿El área cuenta con un Manual de Políticas?	10		0	0
7	¿El área verifica la anulación de documentos primero en el portal del SRI antes de dar de baja en el sistema Firesoft SQL?	10	1		1
8	¿Se realizan cuadros de caja periódicamente?	10	1		1
9	¿Se realiza contenido y promociones para la atracción de nuevos clientes?	10	1		1
10	¿Se aplica un presupuesto designado específicamente a gastos de publicidad?	10		0	0
Ponderación total					10
Calificación total					7

Elaborado por: Amancha (2023)

Así, se obtuvieron las siguientes ponderaciones del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo Inherente, como se plasma en el siguiente cuadro:

Tabla 38. - Ponderación del nivel de confianza y riesgo del departamento de ventas

Nivel de Confianza				
Bajo	Moderado	Alto		
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%		
 95% - 50%	 49% - 25%	 24% - 5%		
Alto	Moderado	Bajo		
Nivel de riesgo				
Ponderación total	Calificación total	Nivel de confianza	Nivel de riesgo	Semaforización nivel de confianza
10	7	70,00%	30,00%	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{(CT * 100)}{PT}$$

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

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{(7 * 100)}{10}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 70\%$$







$$\text{Nivel de Confianza} = 70,00\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 30,00\%$$

Elaborado por: Amancha (2023)

Una vez analizado el cuestionario de control interno a la empresa podemos deducir que el **30,00%** corresponde al nivel de riesgo inherente y el **70,00%** al nivel de confianza con el enfoque de la auditoría que se ha realizado se obtiene como resultado un nivel de riesgo **MODERADO**, por lo que debe aplicar pruebas de **cumplimiento**.

Tabla 39. - Ponderación del enfoque de auditoría del departamento de ventas

Nivel de Confianza			EA-V
Bajo	Moderado	Alto	
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%	
 95% - 50%	 49% - 25%	 24% - 5%	
Alto	Moderado	Bajo	
Nivel de riesgo			

Elaborado por: Amancha (2023)

Tabla 40. - Matriz de riesgo del departamento de ventas

Ferretería PROMACERO
Matriz de Riesgo del Departamento de Ventas
Año: 2022

MR-V

Componente	Factor y nivel de riesgo	Control clave	Enfoque de cumplimiento	Enfoque sustantivo
R. Inherente = 30,00% Moderado				
Departamento de Ventas	El área NO cuenta con un presupuesto como directriz de ingresos que permitan cubrir gastos futuros	La empresa debe implementar proyecciones de ventas	Verificar la existencia de Proyecciones de ventas para cubrir gastos futuros que pueda contraer la empresa	
	El área NO cuenta con un Manual de Políticas	La dirección debe implementar un Manual de políticas	Verificar la existencia de indicadores de un Manual de políticas para controlar y evaluar el desempeño del área	
	NO se aplica un presupuesto designado específicamente a gastos de publicidad	La empresa debe implementar presupuestos de gastos publicitarios	Verificar la existencia de un Presupuesto destinado a gastos publicitarios con el fin de atraer potenciales clientes	

Elaborado por: Amancha (2023)

3.1.2.4 Planificación específica del departamento de contabilidad general/RRHH

Tabla 41. - Evaluación de control interno del departamento de contabilidad general/RRHH

Ferretería PROMACERO
Evaluación de Control Interno - Departamento de Contabilidad General/RRHH
Cuestionario - COSO
Año: 2022

CCI-CGRRHH

N.	Pregunta	Si	No	NA	Observaciones
Departamento de Contabilidad General/RRHH					
	¿El personal conoce los objetivos estratégicos del área?	X			
2	¿Existe un Manual de funciones y responsabilidades para el departamento?		X		Diligencia profesional
3	¿El encargado emite las respectivas notificaciones/llamados de atención, etc., al personal?	X			
4	¿Existe indicadores que permitan evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos del área?		X		Falta de control
5	¿La empresa cuenta con un manual de políticas definidas para el departamento?		X		Falta de control
6	¿El área cuenta con auxiliares en donde se demuestran los respectivos cálculos para pagos de impuestos?	X			
7	¿El encargado revisa los puestos vacantes necesarios en la ferretería?	X			
8	¿Se contrata personal capacitado acorde al puesto que se solicita en la organización?		X		Diligencia profesional
9	¿El encargado capacita al personal con la finalidad de mejorar sus destrezas, habilidad, aptitudes, etc.?	X			
10	¿El departamento promueve el entorno de trabajo colaborativo y de participación?	X			

Elaborado por: Amancha (2023)





Tabla 42. - Matriz nivel de confianza y nivel riesgo del departamento de contabilidad general/RRHH

Ferretería Promacero					
Cuestionario de Control Interno					
Matriz de nivel de confianza y nivel de riesgo inherente					
Evaluación del Departamento de Contabilidad General/RRHH					
Año: 2022					
N.	Pregunta	Ponderación Total	Calificación		Calificación Total
			Sí	No - NA	
Departamento de Contabilidad General/RRHH					
1	¿El personal conoce los objetivos estratégicos del área?	10	1		1
2	¿Existe un Manual de funciones y responsabilidades para el departamento?	10		0	0
3	¿El encargado emite las respectivas notificaciones/llamados de atención, etc., al personal?	10	1		1
4	¿Existe indicadores que permitan evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos del área?	10		0	0
5	¿La empresa cuenta con un manual de políticas definidas para el departamento?	10		0	0
6	¿El área cuenta con auxiliares en donde se demuestran los respectivos cálculos para pagos de impuestos?	10	1		1
7	¿El encargado revisa los puestos vacantes necesarios en la ferretería?	10	1		1
8	¿Se contrata personal capacitado acorde al puesto que se solicita en la organización?	10		0	0
9	¿El encargado capacita al personal con la finalidad de mejorar sus destrezas, habilidad, aptitudes, etc.?	10	1		1
10	¿El departamento promueve el entorno de trabajo colaborativo y de participación?	10	1		1
Ponderación total					10
Calificación total					6

Elaborado por: Amancha (2023)

Así, se obtuvieron las siguientes ponderaciones del Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo Inherente, como se plasma en el siguiente cuadro:

Tabla 43. - Ponderación del nivel de confianza y riesgo del departamento de contabilidad general/RRHH

Nivel de Confianza				
Bajo		Moderado		Alto
	5% - 50%		51% - 75%	
	95% - 50%		49% - 25%	76% - 95%
	Alto		Moderado	Bajo
NIVEL DE RIESGO				
Ponderación total	Calificación total	Nivel de confianza	Nivel de riesgo	Semafización nivel de confianza
10	6	60,00%	40,00%	

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{(CT * 100)}{PT}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{(6 * 100)}{10}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 60,00\%$$

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







$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - 60\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 40,00\%$$

Elaborado por: Amancha (2023)

Una vez analizado el cuestionario de control interno a la empresa podemos deducir que el **40,00%** corresponde al nivel de riesgo inherente y el **60,00%** al nivel de confianza con el enfoque de la auditoría que se ha realizado se obtiene como resultado un nivel de riesgo **MODERADO**, por lo que debe aplicar pruebas de **cumplimiento**.

Tabla 44. - Ponderación del enfoque de auditoría del departamento de contabilidad general/RRHH

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
 5% - 50%	 51% - 75%	 76% - 95%
 95% - 50%	 49% - 25%	 24% - 5%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

EA-CGRRHH

Elaborado por: Amancha (2023)

Tabla 45. - Matriz de riesgo del departamento de contabilidad general/RRHH

Ferretería PROMACERO
Matriz de Riesgo del Departamento de Contabilidad General/RRHH
Año: 2022

MR-CGRRHH

Componente	Factor y nivel de riesgo	Control clave	Enfoque de cumplimiento	Enfoque sustantivo
R. Inherente = 40,00% Moderado				
Departamento de Contabilidad General/RRHH	NO existe un Manual de funciones y responsabilidades para el departamento	La empresa debe implementar un Manual de funciones	Verificar la existencia de un Manual de funciones para la realización de las actividades de los distintos procesos	
	NO existe indicadores que permitan evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos del área	La dirección debe implementar indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de los procesos	Verificar la existencia de indicadores de gestión para la evaluación del desempeño empresarial	
	La empresa NO cuenta con un manual de políticas definidas para el departamento	La empresa debe implementar un Manual de políticas	Verificar la existencia de un Manual de políticas para el control y evaluación del cumplimiento del área	
	NO se contrata personal capacitado acorde al puesto que se solicita en la organización	La dirección debe implementar personal capacitado a las instalaciones	Verificar la existencia de personal capacitado en las áreas vacantes de la organización	

Elaborado por: Amancha (2023)

3.2. Ejecución de la auditoría

El proyecto integrador ha sido realizado en relación a su segundo objetivo específico, desarrollar la ejecución de auditoría de gestión en la Ferretería Promacero, de la siguiente manera:

1.2.1 Marcas de Auditoría

La auditoría de gestión empleó marcas de auditoría por cada hallazgo detectado, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 46. - Marcas de auditoría utilizadas en la ferretería Promacero

Ferretería PROMACERO

Año: 2022

Marcas de Auditoría

Marca de Auditoría	Significado
ϵ	Hallazgo 1
Γ	Hallazgo 2
Δ	Hallazgo 3
Θ	Hallazgo 4
Λ	Hallazgo 5
ĩ	Hallazgo 6
ψ	Hallazgo 7
Χ	Hallazgo 8
Π	Hallazgo 9
ж	Hallazgo 10

Elaborado por: Amancha (2023)

1.2.2 Índices de la ejecución de la auditoría de gestión

La auditoría de gestión se realizó de manera independiente en cada departamento. De esta manera, se presenta los índices de los departamentos auditados de la siguiente forma:

Tabla 47. - Índice de auditoría de gestión al departamento de logística y transporte

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA		I.1.
NOMBRE DE LA EMPRESA:	FERRETERÍA PROMACERO	
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN	
COMPONENTE AUDITADO:	DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE	
PERÍODO AUDITADO:	2022	
ÍNDICE		
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA EN EL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE	A.1. PROGRAMA DE AUDITORÍA - DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA Y TRANSPORTE	
	A.1.1. Proceso 1: Compras	
	A.1.1.1. Cédula Analítica: Indicador Eficacia	
	A.1.1.1. Cédula Subanalítica: Documentos que sustenta la aplicación del Indicador Eficacia	
	A.1.1.2. Cédula Analítica: Indicador Economía	
	A.1.1.2. Cédula Subanalítica: Documentos que sustenta la aplicación del Indicador Economía	
	A.1.1.3. Cédula Analítica: Indicador Calidad	
	A.1.1.3. Cédula Subanalítica: Documentos que sustenta la aplicación del Indicador Calidad	
	A.1.2. Proceso 2: Empacado y despacho	
	A.1.2.1. Cédula Analítica: Indicador Eficacia	
	A.1.2.1. Cédula Subanalítica: Documentos que sustenta la aplicación del Indicador Eficacia	
	A.1.2.2. Cédula Analítica: Indicador Economía	
	A.1.2.2. Cédula Subanalítica: Documentos que sustenta la aplicación del Indicador Economía	
	A.1.2.3. Cédula Analítica: Indicador Economía	

A.1.2.3.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustenta la aplicación del Indicador Economía		
A.1.3.	Proceso 3: Distribución		
A.1.3.1.	Cédula Analítica: Indicador Eficacia		
A.1.3.1.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustenta la aplicación del Indicador Eficacia		
A.1.3.2.	Cédula Analítica: Indicador Eficiencia		
A.1.3.2.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustenta la aplicación del Indicador Eficiencia		
A.1.3.3.	Cédula Analítica: Indicador Efectividad		
A.1.3.3.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustenta la aplicación del Indicador Efectividad		
EQUIPO DE AUDITORÍA			
Nombre	Iniciales		
Cargos	% Participación		
SANTIAGO XAVIER FLORES BRITO	SXFB	Tutor	100%
ANTHONY KEVIN AMANCHA ROSERO	AKAR	Auditor	100%

Elaborado por: Amancha (2023)

Tabla 48. - Índice de auditoría de gestión al departamento de almacenamiento

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA		I.2.	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	FERRETERÍA PROMACERO		
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN		
COMPONENTE AUDITADO:	DEPARTAMENTO DE ALMACENAMIENTO		
PERÍODO AUDITADO:	2022		
ÍNDICE			
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA EN EL DEPARTAMENTO DE ALMACENAMIENTO	A.2.	PROGRAMA DE AUDITORÍA - DEPARTAMENTO DE ALMACENAMIENTO	
	A.2.1.	Proceso 1: Recepción y almacenaje	
	A.2.1.1.	Cédula Analítica: Indicador Eficacia	
	A.2.1.1.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustenta la aplicación del Indicador Eficacia	
EQUIPO DE AUDITORÍA			
Nombre	Iniciales	Cargos	
% Participación			
SANTIAGO XAVIER FLORES BRITO	SXFB	Tutor	100%
ANTHONY KEVIN AMANCHA ROSERO	AKAR	Auditor	100%

Elaborado por: Amancha (2023)

Tabla 49. - Índice de auditoría de gestión al departamento de ventas

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA		I.3.
NOMBRE DE LA EMPRESA:	FERRETERÍA PROMACERO	
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN	
COMPONENTE AUDITADO:	DEPARTAMENTO DE VENTAS	
PERÍODO AUDITADO:	2022	
ÍNDICE		
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD GENERAL/RRHH	A.3.	PROGRAMA DE AUDITORÍA - DEPARTAMENTO DE VENTAS
	A.3.1.	Proceso 1: Ventas
	A.3.1.1.	Cédula Analítica: Indicador Eficacia
	A.3.1.1.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustenta la aplicación del Indicador Eficacia
A.3.1.2.	Cédula Analítica: Indicador Economía	

A.3.1.2.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustentan la aplicación del Indicador Economía
A.3.2.	Proceso 2: Atención al cliente
A.3.2.1.	Cédula Analítica: Indicador Eficacia
A.3.2.1.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustentan la aplicación del Indicador Eficacia
A.3.2.2.	Cédula Analítica: Indicador Economía
A.3.2.2.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustentan la aplicación del Indicador Economía
A.3.2.3.	Cédula Analítica: Indicador Calidad
A.3.2.3.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustentan la aplicación del Indicador Calidad

EQUIPO DE AUDITORÍA			
Nombre	Iniciales	Cargos	% Participación
SANTIAGO XAVIER FLORES BRITO	SXFB	Tutor	100%
ANTHONY KEVIN AMANCHA ROSERO	AKAR	Auditor	100%

Elaborado por: Amancha (2023)

Tabla 50. - Índice de auditoría de gestión al departamento de contabilidad general/RR.HH.

INFORMACIÓN DE LA EMPRESA		I.4.
NOMBRE DE LA EMPRESA:	FERRETERÍA PROMACERO	
TIPO DE AUDITORÍA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN	
COMPONENTE AUDITADO:	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD GENERAL/RRHH	
PERÍODO AUDITADO:	2022	

ÍNDICE	
A.4.	PROGRAMA DE AUDITORÍA - DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD GENERAL/RRHH
A.4.1.	Proceso 1: Gestión de impuestos
A.4.1.1.	Cédula Analítica: Indicador Eficacia
A.4.1.1.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustentan la aplicación del Indicador Eficacia
A.4.1.2.	Cédula Analítica: Indicador Eficiencia
A.4.1.2.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustentan la aplicación del Indicador Eficiencia
A.4.1.3	Cédula Analítica: Indicador Efectividad
A.4.1.3.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustentan la aplicación del Indicador Efectividad
A.4.2.	Proceso 2: Gestión de cuentas por pagar
A.4.2.1.	Cédula Analítica: Indicador Eficacia
A.4.2.1.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustentan la aplicación del Indicador Eficacia
A.4.2.2.	Cédula Analítica: Indicador Economía
A.4.2.2.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustentan la aplicación del Indicador Economía
A.4.3.	Proceso 3: Registros contables
A.4.3.1.	Cédula Analítica: Indicador Eficacia
A.4.3.1.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustentan la aplicación del Indicador Eficacia
A.4.3.2.	Cédula Analítica: Indicador Eficiencia
A.4.3.2.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustentan la aplicación del Indicador Eficiencia
A.4.3.3.	Cédula Analítica: Indicador Efectividad
A.4.3.3.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustentan la aplicación del Indicador Efectividad
A.4.4.	Proceso 4: Capacitación
A.4.4.1.	Cédula Analítica: Indicador Eficacia

EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD GENERAL/RRHH

A.4.4.1.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustenta la aplicación del Indicador Eficacia
A.4.4.2.	Cédula Analítica: Indicador Eficiencia
A.4.4.2.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustenta la aplicación del Indicador Eficiencia
A.4.4.3.	Cédula Analítica: Indicador Economía
A.4.4.3.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustenta la aplicación del Indicador Economía
A.4.4.4.	Cédula Analítica: Indicador Efectividad
A.4.4.4.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustenta la aplicación del Indicador Efectividad
A.4.5.	Proceso 5: Selección y contratación de personal
A.4.5.1.	Cédula Analítica: Indicador Eficacia
A.4.5.1.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustenta la aplicación del Indicador Eficacia
A.4.6.	Proceso 6: Selección y contratación de personal
A.4.6.1.	Cédula Analítica: Indicador Eficacia
A.4.6.1.1	Cédula Subanalítica: Documentos que sustenta la aplicación del Indicador Eficacia

EQUIPO DE AUDITORÍA			
Nombre	Iniciales	Cargos	% Participación
SANTIAGO XAVIER FLORES BRITO	SXFB	Tutor	100%
ANTHONY KEVIN AMANCHA ROSERO	AKAR	Auditor	100%

Elaborado por: Amancha (2023)

1.2.3 Programas de auditoría

Tabla 51. - Programa de auditoría del departamento de logística y transporte

FERRETERÍA PROMACERO				A.1.
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
DEPARTAMENTO: LOGÍSTICA Y TRANSPORTE				
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022				
OBJETIVO:				
Evaluar la gestión en la ejecución de los procesos en el Departamento de Logística y Transporte, determinando la alineación con los objetivos y estrategias, la estructura de la institución y el marco normativo vigente.				
PROCEDIMIENTOS:	REFERENCIA P/T	PREPARADO POR	FECHA	
PROCEDIMIENTOS DE CUMPLIMIENTO				
1 Verificar el cumplimiento de la normativa de la empresa	CCI-LT	AKAR	5/6/2023	
PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS				
2 Elaborar las fichas técnicas necesarias de indicadores para medir el grado de eficacia, eficiencia, economía, efectividad y economía del departamento	A.1.1.1. A.1.1.2. A.1.1.3. A.1.2.1. A.1.2.2. A.1.3.1. A.1.3.2. A.1.3.3. A.1.4.1. A.1.4.2. A.1.4.3. A.1.4.4. A.1.5.1. A.1.6.1.	AKAR	6/6/2023	

	A.1.1.1.1		
	A.1.1.2.1		
	A.1.1.3.1		
	A.1.2.1.1		
	A.1.2.2.1		
	A.1.3.1.1		
3	A.1.3.2.1	AKAR	8/6/2023
	A.1.3.3.1		
	A.1.4.1.1		
	A.1.4.2.1		
	A.1.4.3.1		
	A.1.4.4.1		
	A.1.5.1.1		
	A.1.6.1.1		

PROCEDIMIENTOS GENERALES			
1	Elaborar la Hoja de Hallazgo	HH	AKAR

Elaborado por: Amancha (2023)

Tabla 52. - Programa de auditoría del departamento de almacenamiento

FERRETERÍA PROMACERO

A.2.

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

DEPARTAMENTO: ALMACENAMIENTO

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

OBJETIVO:

Evaluar la gestión en la ejecución de los procesos en el Departamento de Almacenamiento, determinando la alineación con los objetivos y estrategias, la estructura de la institución y el marco normativo vigente.

PROCEDIMIENTOS:	REFERENCIA P/T	PREPARADO POR	FECHA
PROCEDIMIENTOS DE CUMPLIMIENTO			
1	Verificar el cumplimiento de la normativa de la empresa	CCI-A	AKAR
PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS			
2	Elaborar las fichas técnicas necesarias de indicadores para medir el grado de eficiencia del departamento	A.2.1.1.	AKAR
3	Elaborar papeles de trabajo de la documentación recibida de la entidad o de terceros que justifique la información obtenida para la aplicación de indicadores de gestión	A.2.1.1.1	AKAR
PROCEDIMIENTOS GENERALES			
1	Elaborar la Hoja de Hallazgo	HH	AKAR

Elaborado por: Amancha (2023)

Tabla 53. - Programa de auditoría del departamento de ventas

FERRETERÍA PROMACERO

A.3.

PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

DEPARTAMENTO: VENTAS

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

OBJETIVO:

Evaluar la gestión en la ejecución de los procesos en el Departamento de Ventas, determinando la alineación con los objetivos y estrategias, la estructura de la institución y el marco normativo vigente.

PROCEDIMIENTOS:	REFERENCIA P/T	PREPARADO POR	FECHA
PROCEDIMIENTOS DE CUMPLIMIENTO			
1	Verificar el cumplimiento de la normativa de la empresa	CCI-V	AKAR

PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS			
2	Elaborar las fichas técnicas necesarias de indicadores para medir el grado de eficacia, eficiencia, economía, efectividad y calidad del departamento	A.3.1.1. A.3.1.2. A.3.2.1. A.3.2.2. A.3.2.3.	AKAR 17/6/2023
3	Elaborar papeles de trabajo de la documentación recibida de la entidad o de terceros que justifique la información obtenida para la aplicación de indicadores de gestión	A.3.1.1.1 A.3.1.2.1 A.3.2.1.1 A.3.2.2.1 A.3.2.3.1	AKAR 18/6/2023
PROCEDIMIENTOS GENERALES			
1	Elaborar la Hoja de Hallazgo	HH	AKAR 19/6/2023

Elaborado por: Amancha (2023)

Tabla 54. - Programa de auditoría del departamento de contabilidad general/RR.HH.

FERRETERÍA PROMACERO				
PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
DEPARTAMENTO: CONTABILIDAD GENERAL/RRHH				
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022				
OBJETIVO:				
Evaluar la gestión en la ejecución de los procesos en el Departamento de Contabilidad General/RRHH, determinando la alineación con los objetivos y estrategias, la estructura de la institución y el marco normativo vigente.				
PROCEDIMIENTOS:				
		REFERENCIA P/T	PREPARADO POR	FECHA
PROCEDIMIENTOS DE CUMPLIMIENTO				
1	Verificar el cumplimiento de la normativa de la empresa	CCI-CGRRHH	AKAR	21/6/2023
PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS				
2	Elaborar las fichas técnicas necesarias de indicadores para medir el grado de eficacia, eficiencia, economía, efectividad y calidad del departamento	A.4.1.1. A.4.1.2. A.4.1.3. A.4.2.1. A.4.2.2. A.4.3.1. A.4.3.2. A.4.3.3. A.4.4.1. A.4.4.2. A.4.4.3. A.4.4.4. A.4.5.1. A.4.6.1.	AKAR	22/6/2023
3	Elaborar papeles de trabajo de la documentación recibida de la entidad o de terceros que justifique la información obtenida para la aplicación de indicadores de gestión	A.4.1.1.1 A.4.1.2.1 A.4.1.3.1 A.4.2.1.1 A.4.2.2.1 A.4.3.1.1 A.4.3.2.1 A.4.3.3.1 A.4.4.1.1 A.4.4.2.1 A.4.4.3.1 A.4.4.4.1 A.4.5.1.1 A.4.6.1.1	AKAR	23/6/2023
PROCEDIMIENTOS GENERALES				
1	Elaborar la Hoja de Hallazgo	HH	AKAR	24/6/2023

Elaborado por: Amancha (2023)

1.2.4 Fichas técnicas y documentación que sustenta los indicadores de gestión

Las fichas técnicas se elaboraron a partir de la información brindada por la ferretería Promacero. En la aplicación de los indicadores se enmarcaron los números que indican la referencia cruzada, la favorabilidad, des favorabilidad o la novedad nula, la marca de auditoría y el número de hallazgo, todos en conjunto de color rojo para que se distingan del resto de información.

Gráfico 23. - Indicador de eficacia del departamento de logística y transporte proceso 1

FERRETERÍA PROMACERO		A.1.1.1.	
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES			
AÑO: 2022			
1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR	
Departamento:	Logística y Transporte	Indicador:	Cantidad de compras realizadas en la Ferretería Promacero año 2022.
Proceso 1:	Compras	Tipo Indicador:	Eficacia
Propósito:	Abastecer de bienes con el mayor valor posible a los procesos de operación.	Variable:	Compras
		Estándar - Meta:	100,00%
		Rango Variación:	+/- 5%
		Unidad de Medida:	%
		Periodicidad:	Anual
3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS	
Fórmula:	$\left[\frac{\text{Compras realizadas 2022}}{\text{Presupuesto compras 2022}} \right] * 100\%$	Índice:	Indicador / Estándar * 100,00% 0,00% / 100,00% * 100,00%
Indicador:	\$ A.1.1.1 7.629.471,51 / \$ A.1.1.1 - * 100% 0,00%	Brecha:	Índice - 100,00% 0,00% - 100,00%
Fuente de Verificación:	Compras realizadas 2022: Compras netas casillero 7011. Presupuesto compras 2022: Presupuesto de compras de la empresa.		-100,00%
5. APLICACIÓN INDICADOR			
Indicador:	0,00%		
Estándar:	100,00%		
Brecha:	-100,00%		
Desfavorable			
<p>e: Brecha desfavorable al propósito: "Abastecer de bienes con el mayor valor posible a los procesos de operación", Auditoría propone: H/H (1).</p>			
6. COMENTARIO DEL AUDITOR			
El cumplimiento del nivel de eficacia del departamento de logística y transporte respecto a la cantidad de compras realizadas es de 0,00% (deficiente). De la misma forma, existió una brecha desfavorable del 100,00% debido a que no se realizó presupuestos de compras ni se examinaron calidad-costos entre los diferentes proveedores. Esto provocó compras cíclicas para mantener las ventas sin previo análisis.			

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 24. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 1

FERRETERÍA PROMACERO				A.1.1.1.1	
CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE EFICACIA					
AÑO: 2022					
COMPRAS NETAS LOCALES DE BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO					
AÑO: 2022	CASILLERO	7011	\$ 7.640.432,59	A.1.1.1.	
SUSTENTO: FORMULARIO 101 AÑO 2022 (ANEXO 2)					

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 25. - Indicador de economía del departamento de logística y transporte proceso 1

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO: 2022

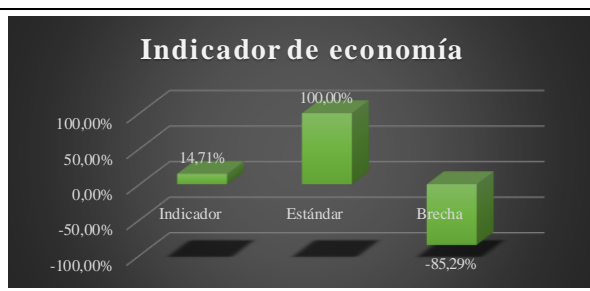
A.1.1.2.

1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR	
Departamento:	Logística y Transporte	Indicador:	Cantidad de Retorno de Inversión en la Ferretería Promacero año 2022.
Proceso 1:	Compras	Tipo Indicador:	Economía
Propósito:	Abastecer de bienes con el mayor valor posible a los procesos de operación.	Variable:	Retorno de Inversión
		Estándar - Meta:	100,00%
		Rango Variación:	+/- 5%
		Unidad de Medida:	%
		Periodicidad:	Anual
3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS	
Fórmula:	$\left[\frac{\text{Ingresos - Costo de ventas}}{\text{Costo de ventas}} \right] * 100\%$	Índice:	Indicador / Estándar * 100,00% 14,71% / 100,00% * 100,00% 14,71%
Indicador:	\$ A.1.1.2.1 1.122.109,95 / \$ A.1.1.2.1 7.629.471,51 * 100%	Brecha:	Índice - 100,00% 14,71% - 100,00% -85,29%
Fuente de Verificación:	Ingresos - Costo de ventas: Formulario 101 año 2022. Costo de ventas: Formulario 101 año 2022.		

5. APLICACIÓN INDICADOR

Indicador:	14,71%
Estándar:	100,00%
Brecha:	-85,29%

Favorable



6. COMENTARIO DEL AUDITOR

El cumplimiento del nivel de economía del departamento de logística y transporte respecto a la cantidad de Retorno de Inversión es de 14,71% (satisfactorio). De la misma forma, existió una brecha favorable del 85,29% porque se generó por cada dólar o total de inversión un beneficio de 0,15 centavos (moneda nacional).

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 26. - Documentación que sustenta el indicador de economía proceso 1

FERRETERÍA PROMACERO

A.1.1.2.1

CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE ECONOMÍA

AÑO: 2022

Ventas netas locales gravadas con tarifa diferente de 0% de IVA			
AÑO: 2022	CASILLERO	6011	\$ 8.497.652,54
Ventas netas locales gravadas con tarifa 0% de IVA o exentas de IVA			
AÑO: 2022	CASILLERO	6021	\$ 253.568,53
TOTAL			\$ 8.751.221,07

A.1.1.2.

COSTO DE VENTAS			
AÑO: 2022	CASILLERO	7129	\$ 7.640.432,59

A.1.1.2.

SUSTENTO: FORMULARIO 101 AÑO 2022 (ANEXO 2)

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 27. - Indicador de calidad del departamento de logística y transporte proceso 1

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO: 2022

A.1.1.3.

1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR	
Departamento:	Logística y Transporte	Indicador:	Porcentaje de inventario en mal estado en compras realizadas en la Ferretería Promacero año 2022.
Proceso 1:	Compras	Tipo Indicador:	Calidad
Propósito:	Abastecer de bienes con el mayor valor posible a los procesos de operación.	Variable:	Inventario en mal estado
		Estándar - Meta:	100,00%
		Rango Variación:	+/- 5%
		Unidad de Medida:	%
		Periodicidad:	Anual
3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS	
Fórmula:	$\left[\frac{\text{Compras - Deterioro de Inv.}}{\text{Compras}} \right] * 100\%$	Índice:	Indicador / Estándar * 100,00% 100,00% / 100,00% * 100,00% 100,00%
Indicador:	\$ A.1.1.3.1 / \$ A.1.1.3.1 * 100% 100,00% / 7.629.471,51 / \$ 7.629.471,51 * 100%	Brecha:	Índice - 100,00% 100,00% - 100,00% 0,00%
Fuente de Verificación:	Compras -Deterioro de Inv.: Compras netas casillero 7011. Compras: Presupuesto de compras de la empresa.		

5. APLICACIÓN INDICADOR

Indicador:	100,00%
Estándar:	100,00%
Brecha:	0,00%

Sin novedad



6. COMENTARIO DEL AUDITOR

El cumplimiento del nivel de calidad del departamento de logística y transporte respecto al porcentaje de inventario en mal estado es de 100,00% (satisfactorio). De la misma forma, no existió una brecha porque no existió deterioro de inventario. Es decir, las compras realizadas no incurrieron devoluciones denotando que los productos adquiridos no contuvieron ninguna irregularidad.

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 28. - Documentación que sustenta el indicador de calidad proceso 1

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE CALIDAD
AÑO: 2022

A.1.1.1.1

COMPRAS NETAS LOCALES DE BIENES NO PRODUCIDOS POR EL SUJETO PASIVO				
AÑO: 2022	CASILLERO	7011	\$ 7.640.432,59	A.1.1.3.
(-) DETERIORO ACUMULADO DEL VALOR DE INVENTARIOS POR AJUSTE AL VALOR NETO REALIZABLE				
AÑO: 2022	CASILLERO	338	\$ -	A.1.1.3.

SUSTENTO: FORMULARIO 101 AÑO 2022 (ANEXO 2)

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 29. - Indicador de eficacia del departamento de logística y transporte proceso 2

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO: 2022

A.1.2.1.

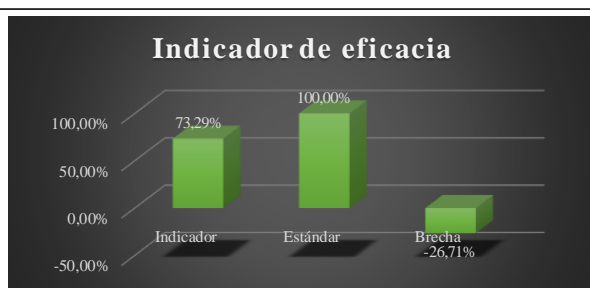
1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR	
Departamento:	Logística y Transporte	Indicador:	Cantidad de órdenes de compra realizadas en la Ferrería Promacero año 2022.
Proceso 2:	Empacado y despacho	Tipo Indicador:	Eficacia
Propósito:	Proteger los productos de cualquier tipo de daño y entregarlos a su destino en perfectas condiciones.	Variable:	Órdenes de compra
		Estándar - Meta:	100,00%
		Rango Variación:	+/- 5%
		Unidad de Medida:	%
		Periodicidad:	Anual
3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS	
Fórmula:	$\left[\frac{\text{Órdenes a tiempo 2022}}{\text{Total órdenes de venta}} \right] * 100\%$	Índice:	Indicador / Estándar * 100,00% 73,29% / 100,00% * 100,00%
Indicador:	$\frac{29.101}{39.709} * 100\%$ 73,29%	Brecha:	Índice - 100,00% 73,29% - 100,00%
Fuente de Verificación:	Órdenes a tiempo 2022: Resumen órdenes de compra entregadas. Total órdenes de venta: Resumen total órdenes de compra.		-26,71%

5. APLICACIÓN INDICADOR

Indicador:	73,29%
Estándar:	100,00%
Brecha:	-26,71%

Desfavorable

F: Brecha desfavorable en el propósito: "Proteger los productos de cualquier tipo de daño y entregarlos a su destino en perfectas condiciones", Auditoría propone: **H/H (2)**.



6. COMENTARIO DEL AUDITOR

El cumplimiento del nivel de eficacia del departamento de logística y transporte respecto a la cantidad de órdenes de compras realizadas es de 73,29% (poco satisfactorio). De la misma forma, existió una brecha desfavorable de 26,71% porque no se realizaron todas las órdenes de compra en los tiempos previstos. El motivo principal de la irregularidad es la inexistencia de un control en el tiempo empleado en empacado y despacho.

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 30. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 2

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE EFICACIA
AÑO: 2022

A.1.2.1.1

RESUMEN ÓRDENES DE VENTA AÑO: 2022						
REPORTE DE ÓRDENES DE VENTA						
MES	Nº ORDEN	ENTREGADAS	CANCELADAS	ANULADAS		
ENERO	1.223	1.070	81	72		
FEBRERO	4.777	3.984	529	264		
MARZO	3.859	3.854	1	4		
ABRIL	3.828	3.417	151	260		
MAYO	2.941	1.647	1.089	205		
JUNIO	3.166	1.384	1.103	679		
JULIO	3.846	1.673	188	1.985		
AGOSTO	2.355	1.152	779	424		
SEPTIEMBRE	2.342	2.192	34	116		
OCTUBRE	3.932	1.322	2.573	37		
NOVIEMBRE	2.949	2.925	11	13		
DICIEMBRE	4.491	4.481	10	-		
TOTAL ÓRDENES	39.709	29.101	6.549	4.059		

SUSTENTO: RESUMEN DE ÓRDENES DE VENTA (ANEXO 3)

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 31. - Indicador de eficiencia del departamento de logística y transporte proceso 2

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO: 2022

A.1.2.2.

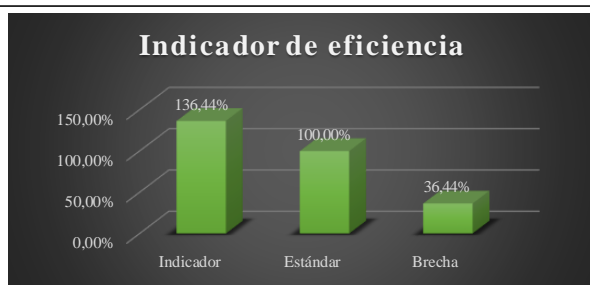
1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR	
Departamento:	Logística y Transporte	Indicador:	Porcentaje de tiempo empleado en despacho en la Ferretería Promacero año 2022.
Proceso 2:	Empacado y despacho	Tipo Indicador:	Eficiencia
Propósito:	Proteger los productos de cualquier tipo de daño y entregarlos a su destino en perfectas condiciones.	Variable:	Tiempo
		Estándar - Meta:	100,00%
		Rango Variación:	+/- 5%
		Unidad de Medida:	%
		Periodicidad:	Anual
3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS	
Fórmula:	$\left[\frac{\text{Tiempo utilizado en despacho}}{\text{Tiempo estimado en despacho}} \right] * 100\%$	Índice:	Indicador / Estándar * 100,00% 136,44% / 100,00% * 100,00%
Indicador:	$\frac{12,28}{9,00} * 100\% = 136,44\%$	Brecha:	Índice - 100,00% 136,44% - 100,00% 36,44%
Fuente de Verificación:	Tiempo utilizado en despacho: Formulario 101 año 2022. Tiempo estimado en despacho Formulario 101 año 2022.		

5. APLICACIÓN INDICADOR

Indicador:	136,44%
Estándar:	100,00%
Brecha:	36,44%

Desfavorable

⚠ Brecha desfavorable en el propósito: "Proteger los productos de cualquier tipo de daño y entregarlos a su destino en perfectas condiciones", Auditoría propone: **H/H (3)**.



6. COMENTARIO DEL AUDITOR

El cumplimiento del nivel de eficiencia del departamento de logística y transporte respecto al porcentaje de tiempo empleado de 136,44% (poco satisfactorio). De la misma forma, existió una brecha desfavorable de 36,44% porque el tiempo empleado no cumplió con el total de órdenes de compras generadas. La deficiencia se presentó porque no existió un control ni una adecuada gestión de tiempo empleado en el proceso.

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 32. - Documentación que sustenta el indicador de eficiencia proceso 2

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE EFICIENCIA
AÑO: 2022

A.1.2.2.1

RESUMEN TIEMPOS ESTIMADOS DE EMPACADO Y DESPACHO		
PRODUCTOS	TIEMPO ESTIMADO	UNIDAD
P. PEQUEÑOS	4	MINUTOS
P. MEDIANOS	8	MINUTOS
P. GRANDES	15	MINUTOS
P. INDUSTRIALES	INDEFINIDO	MINUTOS
PROMEDIO	9	A.1.2.2. MINUTOS

RESUMEN ÓRDENES DE COMPRA	
ENTREGADAS	29.101
TOTAL DE ÓRDENES	39.709
RAZÓN	0,73
TIEMPO UTILIZADO	12,28

A.1.2.2.

SUSTENTO: TIEMPOS ESTIMADOS AL EMPACADO Y DESPACHO (ANEXO 3)

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 33. - Indicador de efectividad del departamento de logística y transporte proceso 2

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO: 2022

A.1.2.3.

1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR														
Departamento:	Logística y Transporte	Indicador:	Porcentaje de efectividad realizada en Empacado y despacho en la Ferretería Promacero año 2022.													
Proceso 2:	Empacado y despacho	Tipo Indicador:	Efectividad													
Propósito:	Proteger los productos de cualquier tipo de daño y entregarlos a su destino en perfectas condiciones.	Variable:	Indicador de eficacia y eficiencia													
		Estándar - Meta:	100,00%													
		Rango Variación:	+/- 5%													
		Unidad de Medida:	%													
		Periodicidad:	Anual													
3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS														
Fórmula:	$\left[\frac{\text{Indicador de eficacia}}{\text{Indicador de eficiencia}} \right] / 2 * 100\%$		Índice:													
Indicador:	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">A.1.2.3.1</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">A.1.2.3.1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">73,29%</td> <td style="text-align: center;">63,56%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">68,42%</td> <td style="text-align: center;">68,42%</td> </tr> </table> </td> <td style="width: 5%; text-align: center;">+</td> <td style="width: 45%; text-align: center;">/ 2 * 100%</td> </tr> </table>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">A.1.2.3.1</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">A.1.2.3.1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">73,29%</td> <td style="text-align: center;">63,56%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">68,42%</td> <td style="text-align: center;">68,42%</td> </tr> </table>	A.1.2.3.1	A.1.2.3.1	73,29%	63,56%	68,42%	68,42%	+	/ 2 * 100%		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">Indicador / Estándar * 100,00%</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">Estándar * 100,00%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">68,42%</td> <td style="text-align: center;">100,00%</td> </tr> </table>	Indicador / Estándar * 100,00%	Estándar * 100,00%	68,42%	100,00%
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">A.1.2.3.1</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">A.1.2.3.1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">73,29%</td> <td style="text-align: center;">63,56%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">68,42%</td> <td style="text-align: center;">68,42%</td> </tr> </table>	A.1.2.3.1	A.1.2.3.1	73,29%	63,56%	68,42%	68,42%	+	/ 2 * 100%								
A.1.2.3.1	A.1.2.3.1															
73,29%	63,56%															
68,42%	68,42%															
Indicador / Estándar * 100,00%	Estándar * 100,00%															
68,42%	100,00%															
Fuente de Verificación:	Indicador de eficacia: Ficha de indicadores	Brecha:	Índice - 100,00%													
	Indicador de eficiencia: Ficha de indicadores		68,42% - 100,00%													
			-31,58%													

5. APLICACIÓN INDICADOR

Indicador:	68,42%
Estándar:	100,00%
Brecha:	-31,58%

Desfavorable

⊖: Brecha desfavorable al propósito: "Proteger los productos de cualquier tipo de daño y entregarlos a su destino en perfectas condiciones", Auditoría propone: **H/H (4)**.



6. COMENTARIO DEL AUDITOR

El cumplimiento del nivel de efectividad del departamento de logística y transporte respecto al propósito del proceso 2 es de 68,42% (poco satisfactorio). De la misma forma, existió una brecha desfavorable de 31,58% porque el tiempo empleado no cumplió con el total de órdenes de compras generadas. La deficiencia se presentó porque no existió un control ni una adecuada gestión de tiempo empleado en el proceso.

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 34. - Documentación que sustenta el indicador de efectividad proceso 2

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE EFECTIVIDAD
AÑO: 2022

A.1.2.3.1

RESULTADO INDICADOR EFICACIA		
AÑO: 2022	73,29%	A.1.2.3.

INDICADOR INDICADOR EFICIENCIA		
AÑO: 2022	63,56%	A.1.2.3.

FUENTE: INDICADOR DE EFICIENCIA: **A.1.2.1.** E INDICADOR DE EFICACIA **A.1.2.2.**

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 35. - Indicador de eficacia del departamento de logística y transporte proceso 3

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO: 2022

A.1.3.1.

1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR	
Departamento:	Logística y Transporte	Indicador:	Cantidad de pedidos entregados a clientes en general en la Ferretería Promacero año 2022.
Proceso 3:	Distribución		Eficacia
Propósito:	Cumplir con las entregas de pedidos en los tiempos establecidos.	Variable:	Pedidos
		Estándar - Meta:	100,00%
		Rango Variación:	+/- 5%
		Unidad de Medida:	%
		Periodicidad:	Anual
3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS	
Fórmula:	$\left[\frac{\text{Pedidos entregados 2022}}{\text{Total pedidos 2022}} \right] * 100\%$		Índice:
Indicador:	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">A.1.3.1.1</div> 194 / 238 * 100% 81,51%		Indicador / Estándar * 100,00% 81,51% / 100,00% * 100,00% Índice - 100,00%
Fuente de Verificación:	Pedidos entregados 2022: Resumen Total pedidos 2022: Resumen total órdenes de compra.	Brecha:	81,51% - 100,00% -18,49%

5. APLICACIÓN INDICADOR

Indicador:	81,51%
Estándar:	100,00%
Brecha:	-18,49%

Desfavorable

A: Brecha desfavorable al propósito: "Cumplir con las entregas de pedidos en los tiempos establecidos", Auditoría propone: **H/H (5).**



6. COMENTARIO DEL AUDITOR

El cumplimiento del nivel de eficacia del departamento de logística y transporte respecto a la cantidad de pedidos entregados es de 81,51% (satisfactorio). De la misma forma, existió una brecha desfavorable de 18,49% porque los conductores de los vehículos se encontraban ocupados en otros pedidos. Esto se produce por factores externos, como el clima, límite de velocidad, vías, etc., siendo complejo el estudio de este proceso.

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 36. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 3

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE EFICACIA
AÑO: 2022

A.1.3.1.1

RESUMEN ÓRDENES DE VENTA CON NECESIDAD DE TRANSPORTE AÑO: 2022				
REPORTE DE GUÍAS DE REMISIÓN				
MES	Nº ORDEN	ENTREGADAS	CANCELADAS	ANULADAS
ENERO	16	15	1	-
FEBRERO	21	14	7	-
MARZO	16	8	8	-
ABRIL	14	7	7	-
MAYO	17	13	4	-
JUNIO	24	21	3	-
JULIO	2	2	-	-
AGOSTO	33	26	7	-
SEPTIEMBRE	43	43	-	-
OCTUBRE	14	9	5	-
NOVIEMBRE	26	24	2	-
DICIEMBRE	12	12	-	-
TOTAL ÓRDENES	238	194	44	-

SUSTENTO: RESUMEN DE ÓRDENES DE COMPRA (ANEXO 4)

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 37. - Indicador de eficacia del departamento de almacenamiento proceso 1

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO: 2022

A.2.1.1.

1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR	
Departamento:	Almacenamiento	Indicador:	Cantidad de órdenes de recepción almacenadas en la Ferreteria Promacero año 2022.
Proceso 1:	Recepción y almacenaje		
Propósito:	Gestionar de manera óptima la recepción y almacenamiento de inventarios de la empresa.		Eficacia
		Variable:	Órdenes de recepción
		Estándar - Meta:	100,00%
		Rango Variación:	+/- 5%
		Unidad de Medida:	%
		Periodicidad:	Anual
3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS	
Fórmula:	$\left[\frac{\text{Órdenes almacenadas 2022}}{\text{Total órdenes recepción 2022}} \right] * 100\%$	Índice:	Indicador / Estándar * 100,00% 100,00% / 100,00% * 100,00%
Indicador:	$\frac{\text{A.2.1.1.1}}{100,00\%} \left[\frac{\text{A.2.1.1.1}}{232} \right] * 100\%$	Brecha:	Índice - 100,00% 100,00% - 100,00%
Fuente de Verificación:	Órdenes almacenadas 2022: Resumen Total órdenes recepción 2022 Resumen total órdenes de compra.		0,00%

5. APLICACIÓN INDICADOR	
Indicador:	100,00%
Estándar:	100,00%
Brecha:	0,00%
<i>Sin novedad</i>	

The chart shows three green bars on a grid. The y-axis ranges from 0.00% to 100.00% in 20% increments. The x-axis has three categories: 'Indicador', 'Estándar', and 'Brecha'. The 'Indicador' bar reaches the 100.00% mark. The 'Estándar' bar also reaches the 100.00% mark. The 'Brecha' bar is very short, reaching the 0.00% mark.

6. COMENTARIO DEL AUDITOR
 El cumplimiento del nivel de eficacia del departamento de almacenamiento a las órdenes de recepción/almacenamiento es de 100,00% (satisfactorio). De la misma forma, no existió una brecha porque todos los pedidos son recibidos de manera oportuna. Sin embargo, el estudio del departamento es complejo debido a la inexistencia de directrices y factores externos como la colaboración de externos, etc.

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 38. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 1

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE EFICACIA
AÑO: 2022

A.2.1.1.1

RESUMEN ÓRDENES DE COMPRA AÑO: 2022		
REPORTE DE ÓRDENES DE COMPRA		
MES	ÓRDENES EN BODEGA	ÓRDENES RECIBIDAS
ENERO	10	10
FEBRERO	21	21
MARZO	12	12
ABRIL	25	25
MAYO	25	25
JUNIO	19	19
JULIO	29	29
AGOSTO	13	13
SEPTIEMBRE	22	22
OCTUBRE	22	22
NOVIEMBRE	18	18
DICIEMBRE	16	16
TOTAL ÓRDENES	232	232

SUSTENTO: RESUMEN DE ÓRDENES DE COMPRA (ANEXO 5)

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 39. - Indicador de eficacia del departamento de ventas proceso 1

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO: 2022

A.3.1.1.

1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR	
Departamento:	Ventas	Indicador:	Cantidad de ventas realizadas en la Ferretería Promacero año 2022.
Proceso 1:	Ventas	Tipo Indicador:	Eficacia
Propósito:	Comercializar los productos y servicios de la organización.	Variable:	Ventas
		Estándar - Meta:	100,00%
		Rango Variación:	+/- 5%
		Unidad de Medida:	%
		Periodicidad:	Anual
3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS	
Fórmula:	$\left[\frac{\text{Ventas realizadas 2022}}{\text{Presupuesto ventas 2022}} \right] * 100\%$	Índice:	Indicador / Estándar * 100,00% 0,00% / 100,00% * 100,00% 0,00%
Indicador:	\$ A.3.1.1.1 8.751.221,07 / \$ A.3.1.1.1 - * 100% 0,00%	Brecha:	Índice - 100,00% 0,00% - 100,00% -100,00%
Fuente de Verificación:	Ventas realizadas 2022: Formulario 101 año 2022. Presupuesto ventas 2022: Presupuesto de ventas de la empresa.		

5. APLICACIÓN INDICADOR	
Indicador:	0,00%
Estándar:	100,00%
Brecha:	-100,00%
Desfavorable	
<p>⚠ Brecha desfavorable al propósito: "Comercializar los productos y servicios de la organización", Auditoría propone: H/H (6).</p>	

Indicador de eficacia

Indicador	Estándar	Brecha
0,00%	100,00%	-100,00%

6. COMENTARIO DEL AUDITOR
 El cumplimiento del nivel de eficacia del departamento de ventas respecto a la cantidad de ventas realizadas es de 0,00% (deficiente). De la misma forma, existió una brecha desfavorable del 100,00% debido a que no se realizó presupuestos de ventas por lo que no se contó con una proyección de ingresos para satisfacer los gastos futuros de la organización.

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 40. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 1

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE EFICACIA
AÑO: 2022

A.3.1.1.1

VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA DIFERENTE DE 0% DE IVA				
AÑO: 2022	CASILLERO	6011	\$ 8.497.652,54	
VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 0% DE IVA O EXENTAS DE IVA				
AÑO: 2022	CASILLERO	6021	\$ 253.568,53	
TOTAL VENTAS NETAS			\$ 8.751.221,07	A.3.1.1.

SUSTENTO: FORMULARIO 101 AÑO 2022 (ANEXO 2)

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 41. - Indicador de economía del departamento de ventas proceso 1

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO: 2022

A.3.1.2.

1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR	
Departamento:	Ventas	Indicador:	Porcentaje de rotación de inventario en la Ferretería Promacero año 2022.
Proceso 1:	Ventas	Tipo Indicador:	Economía
Propósito:	Comercializar los productos y servicios de la organización.	Variable:	Rotación de inventario
		Estándar - Meta:	100,00%
		Rango Variación:	+/- 5%
		Unidad de Medida:	%
		Periodicidad:	Anual
3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS	
Fórmula:	$\left[\frac{\text{Ventas netas 2022}}{\text{Inventario promedio 2022}} \right] * 100\%$	Índice:	Indicador / Estándar * 100,00% 684,05% / 100,00% * 100,00%
Indicador:	$\frac{\$ 8.751.221,07}{684,05\%} / \frac{\$ 1.279.320,67}{100,00\%} * 100\%$	Brecha:	Índice - 100,00% 684,05% - 100,00%
Fuente de Verificación:	Ventas netas 2022: Formulario 101 año 2022. Inventario promedio 2022: Formulario 101 año 2022.		584,05%

5. APLICACIÓN INDICADOR

Indicador:	684,05%
Estándar:	100,00%
Brecha:	584,05%

Favorable



6. COMENTARIO DEL AUDITOR

El cumplimiento del nivel de economía del departamento de ventas respecto a la cantidad de Rotación de inventario es de 684,05% (satisfactorio). De la misma forma, existió una brecha favorable del 584,05% porque el inventario rotó 6,84 veces al año. Es decir, se vendió y se reemplazaron los productos seis veces durante el ejercicio económico. Esto indica que el inventario se convirtió en efectivo cada dos meses (12 / 6 = 2).

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 42. - Documentación que sustenta el indicador de economía proceso 1

FERRETERÍA PROMACERO

CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE ECONOMÍA
AÑO: 2022

A.3.1.2.1

VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA DIFERENTE DE 0% DE IVA			
AÑO: 2022	CASILLERO	6011	\$ 8.497.652,54
VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON TARIFA 0% DE IVA O EXENTAS DE IVA			
AÑO: 2022	CASILLERO	6021	\$ 253.568,53
TOTAL VENTAS NETAS			\$ 8.751.221,07
A.3.1.2.			
Inventario inicial de bienes no producidos por el sujeto pasivo			
AÑO: 2022	CASILLERO	7010	\$ 1.273.840,13
(-) Inventario final de bienes no producidos por el sujeto pasivo			
AÑO: 2022	CASILLERO	7041	\$ 1.284.801,21
INVENTARIO PROMEDIO			\$ 1.279.320,67
A.3.1.2.			

SUSTENTO: FORMULARIO 101 AÑO 2022 (ANEXO 2)

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 43. - Indicador de eficacia del departamento de ventas proceso 2

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO: 2022

A.3.2.1.

1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR	
Departamento:	Ventas	Indicador:	Cantidad de plataformas utilizadas para la promoción de bienes y servicios de la Ferretería Promacero año 2022.
Proceso 2:	Atención al cliente	Tipo Indicador:	Eficacia
Propósito:	Generar satisfacción al cliente antes, durante y después de la venta. Además, promocionar bienes y servicios de la empresa.	Variable:	Plataformas utilizadas
		Estándar - Meta:	100,00%
		Rango Variación:	+/- 5%
		Unidad de Medida:	%
		Periodicidad:	Anual
3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS	
Fórmula:	$\left[\frac{\text{Plataformas utilizadas}}{\text{Total plataformas publicidad}} \right] * 100\%$	Índice:	Indicador / Estándar * 100,00% 62,50% / 100,00% * 100,00% 62,50%
Indicador:	$\frac{5}{8} * 100\% = 62,50\%$	Brecha:	Índice - 100,00% 62,50% - 100,00% -37,50%
Fuente de Verificación:	Plataformas utilizadas: Redes sociales de la ferretería. Total plataformas publicidad: Total redes sociales existentes.		

5. APLICACIÓN INDICADOR	
Indicador:	62,50%
Estándar:	100,00%
Brecha:	-37,50%
Desfavorable	
<p>ψ: Brecha desfavorable en el propósito: "Generar satisfacción al cliente antes, durante y después de la venta. Además, promocionar bienes y servicios de la empresa.". Auditoría propone: H/H (7).</p>	

6. COMENTARIO DEL AUDITOR
El cumplimiento del nivel de eficacia del departamento de ventas respecto a la cantidad de plataformas utilizadas es de 62,50% (poco satisfactorio). De la misma forma, existió una brecha desfavorable de 37,50% porque no se utilizaron todas las redes sociales que son tendencias al año 2023. Esto quiere decir que existe clientes potenciales en plataformas que aún no abarca la organización.

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 44. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 2

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE EFICACIA
AÑO: 2022

A.3.2.1.

PLATAFORMAS UTILIZADAS POR LA FERRETERÍA

Facebook		Messenger	
WhatsApp		TikTok	
Instagram			
TOTAL PLATAFORMAS UTILIZADAS:		5	A.3.2.1.

PLATAFORMAS MÁS UTILIZADAS EN LATINOAMÉRICA

Facebook	Youtube	WhatsApp	Messenger	Instagram	Twitter	Pinterest	TikTok
TOTAL PLATAFORMAS UTILIZADAS:				8	A.3.2.1.		

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 45. - Indicador de economía del departamento de ventas proceso 2

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO: 2022

A.3.2.2.

1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR	
Departamento:	Ventas	Indicador:	Porcentaje de dinero empleado en publicidad en la Ferrería Promacero año 2022.
Proceso 2:	Atención al cliente	Tipo Indicador:	Economía
Propósito:	Generar satisfacción al cliente antes, durante y después de la venta. Además, promocionar bienes y servicios de la empresa.	Variable:	Dinero
		Estándar - Meta:	100,00%
		Rango Variación:	+/- 5%
		Unidad de Medida:	%
		Periodicidad:	Anual
3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS	
Fórmula:	$\left[\frac{\text{Gasto publicidad 2022}}{\text{Total presupuesto de gastos}} \right] * 100\%$	Índice:	Indicador / Estándar * 100,00% 0,00% / 100,00% * 100,00%
Indicador:	\$ A.3.2.2.1 13.310,92 / A.3.2.2.1 - * 100% 0,00%	Brecha:	Índice - 100,00% 0,00% - 100,00%
Fuente de Verificación:	Gasto publicidad 2022: Formulario 101 año 2022. Total presupuesto de gastos: Resumen de presupuesto de gastos.		-100,00%

5. APLICACIÓN INDICADOR	
Indicador:	0,00%
Estándar:	100,00%
Brecha:	-100,00%
Desfavorable	
<p>X: Brecha desfavorable en el propósito: "Generar satisfacción al cliente antes, durante y después de la venta. Además, promocionar bienes y servicios de la empresa.". Auditoría propone: H/H (8).</p>	

6. COMENTARIO DEL AUDITOR
 El cumplimiento del nivel de economía del departamento de ventas respecto al porcentaje de dinero empleado en promoción de 0,00% (deficiente). De la misma forma, existió una brecha desfavorable del 100,00% debido a que no se realizó presupuestos de gastos por lo que no se contó con una proyección de egresos para distribuirlos de manera uniforme. Esto da a entender que no existió un análisis para la atracción de

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 46. - Documentación que sustenta el indicador de economía proceso 2

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE ECONOMÍA
AÑO: 2022

A.3.2.2.1

PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD				
AÑO: 2022	CASILLERO	7211	\$ 13.310,92	A.3.2.2.

SUSTENTO: FORMULARIO 101 AÑO 2022 (ANEXO 2)

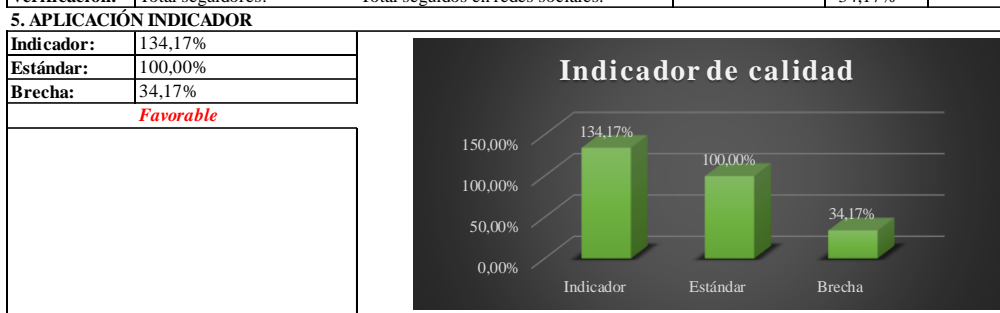
Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 47. - Indicador de calidad del departamento de ventas proceso 2

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO: 2022

A.3.2.3.

1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR	
Departamento:	Ventas	Indicador:	Cantidad de satisfacción de los clientes en la Ferretería Promacero año 2022.
Proceso 2:	Atención al cliente	Tipo Indicador:	Calidad
Propósito:	Generar satisfacción al cliente antes, durante y después de la venta. Además, promocionar bienes y servicios de la empresa.	Variable:	Satisfacción
		Estándar - Meta:	100,00%
		Rango Variación:	+/- 5%
		Unidad de Medida:	%
		Periodicidad:	Anual
3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS	
Fórmula:	$\left[\frac{\text{Total reacciones positivas}}{\text{Total seguidores}} \right] * 100\%$		Índice:
Indicador:	$\frac{13.646}{10.171} * 100\% = 134,17\%$		Indicador / Estándar * 100,00% 134,17% / 100,00% * 100,00% 134,17%
Fuente de Verificación:	Total reacciones positivas: Reacciones positivas en redes sociales.	Total seguidores: Total seguidos en redes sociales.	Brecha:
			Índice - 100,00% 134,17% - 100,00% 34,17%



6. COMENTARIO DEL AUDITOR
 El cumplimiento del nivel de calidad del departamento de venta respecto a la cantidad de satisfacción de clientes es de 134,17% (satisfactorio). De la misma forma, existió una brecha favorable de 34,17% porque el total de reacciones positivas superan al número total de seguidores. Esto da a entender que el consumidor de bienes y servicios de la ferretería se sienten satisfechos con las características que brindan los productos.

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 48. - Documentación que sustenta el indicador de calidad proceso 2

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE CALIDAD
AÑO: 2022

A.3.2.3.1

TOTAL DE SEGUIDORES Y REACCIONES POSITIVAS DE LA FERRETERÍA PROMACERO		Reacciones positivas	Seguidores
Facebook		9.500	9.800
TikTok		4.146	371
TOTAL		13.646	10.171

A.3.2.3. A.3.2.3.

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 49. - Indicador de eficacia del departamento de contabilidad general/RR.HH. proceso 1

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO: 2022

A.4.1.1.

1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR							
Departamento:	Contabilidad General/RRHH	Indicador:	Cantidad de obligaciones tributarias realizadas en la Ferretería Promacero año 2022.						
Proceso 1:	Gestión de impuestos	Tipo Indicador:	Eficacia						
Propósito:	Cumplir a cabalidad las obligaciones tributarias en las fechas correspondientes.	Variable:	Obligaciones tributarias						
		Estándar - Meta:	100,00%						
		Rango Variación:	+/- 5%						
		Unidad de Medida:	%						
		Periodicidad:	Anual						
3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS							
Fórmula:	$\left[\frac{\text{Obligaciones realizadas}}{\text{Obligaciones designadas}} \right] * 100\%$	Índice:	Indicador / Estándar * 100,00% 100,00% / 100,00% * 100,00%						
Indicador:	<table style="margin: auto;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">A.4.1.1.</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">A.4.1.1.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">39</td> <td style="text-align: center;">39</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">100,00%</td> <td style="text-align: center;">* 100%</td> </tr> </table>	A.4.1.1.	A.4.1.1.	39	39	100,00%	* 100%	Brecha:	Índice - 100,00% 100,00% - 100,00%
A.4.1.1.	A.4.1.1.								
39	39								
100,00%	* 100%								
Fuente de Verificación:	Obligaciones realizadas: Obligaciones cargadas en el SRI. Obligaciones designadas: Obligaciones tributarias designadas SRI.		0,00%						

5. APLICACIÓN INDICADOR

Indicador:	100,00%
Estándar:	100,00%
Brecha:	0,00%

Sin novedad



6. COMENTARIO DEL AUDITOR

El cumplimiento del nivel de eficacia, del departamento de contabilidad general/rrhh respecto a la cantidad de obligaciones tributarias realizadas es del 100%,00 (satisfactorio). Por lo que, no existió una brecha porque el SRI exigió un límite de obligaciones tributarias las cuales se cumplieron a cabalidad.

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 50. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 1

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE EFICACIA
AÑO: 2022

A.4.1.1.

PERSONAS NATURALES
NÚMERO RUC: 1802517688001
APELLIDOS Y NOMBRES: POZO VILLAFUERTE EDISON ROBERTO
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: sí

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	NÚMERO DE DECLARACIONES
ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA AÑO 2022	1
ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLICADO AÑO 2022	12
DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES AÑO 2022	1
DECLARACIÓN IVA AÑO 2022	12
DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE AÑO 2022	12
IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS AÑO 2022	1
TOTAL	39

Consulta contribuyentes con obligaciones firmes, impugnadas y en facilidades de pago

RUC / cédula 1802517688001		Fecha de corte 25-JUN-2023																														
Razón social / Apellidos y nombres POZO VILLAFUERTE EDISON ROBERTO																																
Deudas firmes <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Impuesto</td><td style="text-align: right;">\$0.00</td></tr> <tr><td>Interés</td><td style="text-align: right;">\$0.00</td></tr> <tr><td>Multa</td><td style="text-align: right;">\$0.00</td></tr> <tr><td>Recargo</td><td style="text-align: right;">\$0.00</td></tr> <tr><td colspan="2" style="text-align: right;">Valor total : USD \$0.00</td></tr> </table>	Impuesto	\$0.00	Interés	\$0.00	Multa	\$0.00	Recargo	\$0.00	Valor total : USD \$0.00		Deudas impugnadas <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Impuesto</td><td style="text-align: right;">\$0.00</td></tr> <tr><td>Interés</td><td style="text-align: right;">\$0.00</td></tr> <tr><td>Multa</td><td style="text-align: right;">\$0.00</td></tr> <tr><td>Recargo</td><td style="text-align: right;">\$0.00</td></tr> <tr><td colspan="2" style="text-align: right;">Valor total : USD \$0.00</td></tr> </table>	Impuesto	\$0.00	Interés	\$0.00	Multa	\$0.00	Recargo	\$0.00	Valor total : USD \$0.00		Facilidades de pago <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Impuesto</td><td style="text-align: right;">\$17.212.14</td></tr> <tr><td>Interés</td><td style="text-align: right;">\$0.00</td></tr> <tr><td>Multa</td><td style="text-align: right;">\$0.00</td></tr> <tr><td>Recargo</td><td style="text-align: right;">\$0.00</td></tr> <tr><td colspan="2" style="text-align: right;">Valor total : USD \$17.212.14</td></tr> </table>	Impuesto	\$17.212.14	Interés	\$0.00	Multa	\$0.00	Recargo	\$0.00	Valor total : USD \$17.212.14	
Impuesto	\$0.00																															
Interés	\$0.00																															
Multa	\$0.00																															
Recargo	\$0.00																															
Valor total : USD \$0.00																																
Impuesto	\$0.00																															
Interés	\$0.00																															
Multa	\$0.00																															
Recargo	\$0.00																															
Valor total : USD \$0.00																																
Impuesto	\$17.212.14																															
Interés	\$0.00																															
Multa	\$0.00																															
Recargo	\$0.00																															
Valor total : USD \$17.212.14																																
No registra deudas firmes	No registra deudas impugnadas	Consultar detalles																														

FUENTE: RESÚMEN DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS (ANEXO 6)

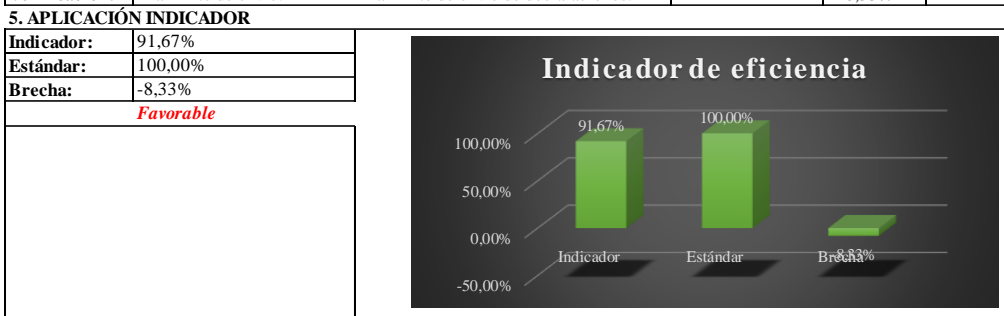
Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 51. - Indicador de eficiencia del departamento de contabilidad general/RR.HH. proceso 1

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO: 2022

A.4.1.2.

1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR	
Departamento:	Contabilidad General/RRHH	Indicador:	Cantidad de días utilizados en envío de obligaciones SRI de la Ferreteria Promacero año 2022.
Proceso 1:	Gestión de impuestos	Tipo Indicador:	Eficiencia
Propósito:	Cumplir a cabalidad las obligaciones tributarias en las fechas correspondientes.	Variable:	Días
		Estándar - Meta:	100,00%
		Rango Variación:	+/- 5%
		Unidad de Medida:	%
		Periodicidad:	Annual
3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS	
Fórmula:	$\left[\frac{\text{Día de envío de declaraciones}}{\text{Día límite de envío}} \right] * 100\%$	Índice:	Indicador / Estándar * 100,00% 91,67% / 100,00% * 100,00% 91,67%
Indicador:	$\frac{22}{24} * 100\%$ 91,67%	Brecha:	Índice - 100,00% 91,67% - 100,00% -8,33%
Fuente de Verificación:	Día de envío de declaraciones: Día de envío de las declaraciones. Día límite de envío: Día límite de envío de declaraciones.		



6. COMENTARIO DEL AUDITOR
 El cumplimiento del nivel de eficiencia del departamento de contabilidad general/rrhh respecto a la cantidad de días utilizados para envío de obligaciones es del 108,33% (satisfactorio). De igual, forma existió una brecha favorable de 8,33% debido a que los registros contables se realizaron con periodicidad de una semana. Es decir, todos los viernes se actualizaron las transacciones y mediante reportes se envió la información.

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 52. - Documentación que sustenta el indicador de eficiencia proceso 1

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE EFICIENCIA
AÑO: 2022

A.4.1.2.1

PERSONAS NATURALES
NÚMERO RUC: 1802517688001
APELLIDOS Y NOMBRES: POZO VILLAFUERTE EDISON ROBERTO
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: sí

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	FECHA DE ENVÍO
ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA AÑO 2022	22 DE ENERO DE 2023
ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLICADO AÑO 2022	22 DEL MES SIGUIENTE
DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES AÑO 2022	22 DE MARZO DE 2023
DECLARACIÓN IVA AÑO 2022	22 DEL MES SIGUIENTE
DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE AÑO 2022	22 DEL MES SIGUIENTE
IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS AÑO 2022	22 DE MARZO DE 2023

Consulta contribuyentes con obligaciones firmes, impugnadas y en facilidades de pago

RUC / cédula: 1802517688001 Fecha de corte: 25-JUN-2023

Razón social / Apellidos y nombres: POZO VILLAFUERTE EDISON ROBERTO

Deudas firmes		Deudas impugnadas		Facilidades de pago	
Impuesto	\$0.00	Impuesto	\$0.00	Impuesto	\$17,212.14
Interés	\$0.00	Interés	\$0.00	Interés	\$0.00
Multa	\$0.00	Multa	\$0.00	Multa	\$0.00
Recargo	\$0.00	Recargo	\$0.00	Recargo	\$0.00
Valor total: USD \$0.00		Valor total: USD \$0.00		Valor total: USD \$17,212.14	

No registra deudas firmes No registra deudas impugnadas [Ocultar detalles](#)

FUENTE: RESÚMEN DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS (ANEXO 6)

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 53. - Indicador de efectividad del departamento de contabilidad general/RR.HH. proceso 1

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO: 2022

A.4.1.3.

1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR	
Departamento:	Contabilidad General/RRHH	Indicador:	Porcentaje de efectividad evaluada en la Gestión de Impuestos en la Ferretería Promacero año 2022.
Proceso 1:	Gestión de impuestos	Tipo Indicador:	Efectividad
Propósito:	Cumplir a cabalidad las obligaciones tributarias en las fechas correspondientes.	Variable:	Indicador de Eficacia y Eficiencia
		Estándar - Meta:	100,00%
		Rango Variación:	+/- 5%
		Unidad de Medida:	%
		Periodicidad:	Anual
3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS	
Fórmula:	$\left[\text{Indicador eficacia} + \text{Indicador eficiencia} \right] / 2 * 100\%$		Índice:
Indicador:	$\frac{100,00\% + 108,33\%}{2} * 100\% = 104,17\%$		$\frac{104,17\%}{100,00\%} * 100,00\% = 104,17\%$
Fuente de Verificación:	Indicador eficacia:	Resultado indicador eficacia.	Brecha:
	Indicador eficiencia:	Resultado indicador eficiencia.	$104,17\% - 100,00\% = 4,17\%$

5. APLICACIÓN INDICADOR

Indicador:	104,17%
Estándar:	100,00%
Brecha:	4,17%

Favorable



6. COMENTARIO DEL AUDITOR

El cumplimiento del nivel de efectividad del departamento de contabilidad general/rrhh respecto al propósito de cumplir con las obligaciones tributarias es de 104,17% (satisfactorio). De igual forma, existió una brecha favorable de 4,17% porque se cumplieron en su totalidad las obligaciones y se utilizó menos insumos (tiempo) en la realización de los mismos.

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 54. - Documentación que sustenta el indicador de efectividad proceso 1

FERRETERÍA PROMACERO

CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE EFECTIVIDAD

AÑO: 2022

A.4.1.3.1

RESULTADO INDICADOR EFICACIA		
AÑO: 2022	100,00%	A.4.1.3.

INDICADOR INDICADOR EFICIENCIA		
AÑO: 2022	108,33%	A.4.1.3.

FUENTE: INDICADOR DE EFICIENCIA: **A.4.1.1.** E INDICADOR DE EFICACIA **A.4.1.2.**

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 55. - Indicador de eficacia del departamento de contabilidad general/RR.HH. proceso 2

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO: 2022

A.4.2.1.

1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR	
Departamento:	Contabilidad General/RRHH	Indicador:	Cantidad de órdenes de compra realizadas en la Ferrería Promacero año 2022.
Proceso 2:	Gestión de cuentas por pagar	Tipo Indicador:	Eficacia
Propósito:	Amortizar todo tipo de deudas contraídas con pasivos.	Variable:	Deudas canceladas
		Estándar - Meta:	100,00%
		Rango Variación:	+/- 5%
		Unidad de Medida:	%
		Periodicidad:	Anual

3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS	
Fórmula:	$\left[\frac{\text{Número de pagos realizados}}{\text{Pagos de deudas totales}} \right] * 100\%$	Índice:	Indicador / Estándar * 100,00%
Indicador:	A.4.2.1.1 A.4.2.1.1 100,00% 12 / 12 * 100%	Brecha:	Índice - 100,00%
Fuente de Verificación:	Número de pagos realizados: Número de pagos realizados. Pagos de deudas totales: Total de pagos por amortizar.		100,00% - 100,00%
			0,00%

5. APLICACIÓN INDICADOR

Indicador:	100,00%
Estándar:	100,00%
Brecha:	0,00%

Sin novedad



6. COMENTARIO DEL AUDITOR

El cumplimiento del nivel de eficacia del departamento de contabilidad general/rrhh respecto a la cantidad de deudas canceladas es de 100,00% (satisfactorio). De la misma forma, no existió una brecha porque la empresa contó con la suficiente solvencia para cancelar todas las deudas de manera mensual.

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 56. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 2

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE EFICACIA
AÑO: 2022

A.4.2.1.1

PAGOS DEUDAS VIGENTES		
MES	Nº PAGOS	ESTADO
ENERO	1	CANCELADO
FEBRERO	1	CANCELADO
MARZO	1	CANCELADO
ABRIL	1	CANCELADO
MAYO	1	CANCELADO
JUNIO	1	CANCELADO
JULIO	1	CANCELADO
AGOSTO	1	CANCELADO
SEPTIEMBRE	1	CANCELADO
OCTUBRE	1	CANCELADO
NOVIEMBRE	1	CANCELADO
DICIEMBRE	1	CANCELADO
TOTAL	12	A.4.2.1.

AMORTIZACIÓN AÑO: 2022

TOTAL DE DINERO A CANCELAR:	\$ 40.502,20
TOTAL DE CUOTAS A CANCELAR:	12
CUOTA MENSUAL:	\$ 3.375,18

A.4.2.1.

FUENTE: RESUMEN DE AMORTIZACIÓN DE PRÉSTAMOS (ANEXO 7)

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 57. - Indicador de economía del departamento de contabilidad general/RR.HH. proceso 2

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO: 2022

A.4.2.2.

1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR	
Departamento:	Contabilidad General/RRHH	Indicador:	Porcentaje de deuda amortizada en la Ferreteria Promacero año 2022.
Proceso 2:	Gestión de cuentas por pagar	Tipo Indicador:	Economía
Propósito:	Amortizar todo tipo de deudas contraídas con pasivos.	Variable:	Deuda amortizada
		Estándar - Meta:	100,00%
		Rango Variación:	+/- 5%
		Unidad de Medida:	%
		Periodicidad:	Anual
3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS	
Fórmula:	$\left[\frac{\text{Total saldo final préstamos}}{\text{Total saldo inicial préstamos}} \right] * 100\%$	Índice:	Indicador / Estándar * 100,00% 96,79% / 100,00% * 100,00%
Indicador:	$\frac{\$ 1.220.181,93}{\$ 1.260.684,13} * 100\%$ 96,79%	Brecha:	Índice - 100,00% 96,79% - 100,00% -3,21%
Fuente de Verificación:	Total saldo final préstamos: Formulario 101 año 2022. Total saldo inicial préstamos: Formulario 101 año 2022.		

5. APLICACIÓN INDICADOR

Indicador:	96,79%
Estándar:	100,00%
Brecha:	-3,21%

Favorable



6. COMENTARIO DEL AUDITOR

El cumplimiento del nivel de economía del departamento de contabilidad general/rrhh respecto al propósito de camortizar todo tipo de deudas contraídas con pasivos es de 103,21% (satisfactorio). De igual forma, existió una brecha favorable de 3,21% porque se cancelaron el total de pagos a cabalidad. Además, se evidencia la disminución del pasivo por lo que la gestión de amortización es de suma importancia para la

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 58. - Documentación que sustenta el indicador de economía proceso 2

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE ECONOMÍA
AÑO: 2022

A.4.2.2.1

OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS - CORRIENTES				
NO RELACIONADAS	31/12/2021	521	\$ 1.260.684,13	A.4.2.2.
NO RELACIONADAS	31/12/2022	521	\$ 1.220.181,93	A.4.2.2.
		AMORTIZADO:	\$ 40.502,20	

SUSTENTO: FORMULARIO 101 AÑO 2022 (ANEXO 2)

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 59. - Indicador de eficacia del departamento de contabilidad general/RR.HH. proceso 3

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO: 2022

A.4.3.1.

1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR	
Departamento:	Contabilidad General/RRHH	Indicador:	Cantidad de Estados Financieros presentados en la Ferrería Promacero año 2022.
Proceso 3:	Registros contables	Tipo Indicador:	Eficacia
Propósito:	Registrar todos los hechos contables en el sistema contable utilizado por la ferreteria.	Variable:	Estados Financieros
		Estándar - Meta:	100,00%
		Rango Variación:	+/- 5%
		Unidad de Medida:	%
		Periodicidad:	Anual
3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS	
Fórmula:	$\left[\frac{\text{Balances Presentados 2022}}{\text{Balances a Presentar en 2022}} \right] * 100\%$	Índice:	Indicador / Estándar * 100,00% 100,00% / 100,00% * 100,00% 100,00%
Indicador:	$\frac{100,00\%}{1} / \frac{1}{1} * 100\%$	Brecha:	Índice - 100,00% 100,00% - 100,00% 0,00%
Fuente de Verificación:	Balances Presentados 2022: Información cargada en el SRI. Balances a Presentar en 2022 Formulario de Impuesto a la Renta 2022.		

5. APLICACIÓN INDICADOR

Indicador:	100,00%
Estándar:	100,00%
Brecha:	0,00%

Sin novedad



6. COMENTARIO DEL AUDITOR

El cumplimiento del nivel de eficacia del departamento de contabilidad general/rrhh respecto a los Estados Financieros presentados es de 100,00% (satisfactorio). De la misma forma, no existió una brecha porque el contador general se encargó de cargar la información en el portal del SRI en el que constó el Estado de Resultados y el Estado de Situación Financiera en conjunto en el formulario 101.

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 60. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 3

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE EFICACIA
AÑO: 2022

A.4.3.1.

Detalle de deudas en facilidades de pago - 1 registros								
Provincia	Impuesto	Periodo	Saldo impuesto	Saldo interés	Saldo multa	Saldo recargo	Saldo deuda	Fecha emisión
TUNGURAHUA	RENTA PERSONAS NATURALES	2022	\$17,212.14	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$17,212.14	2023-03-08
Totales:			\$17,212.14	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$17,212.14	

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 61. - Indicador de eficiencia del departamento de contabilidad general/RR.HH. proceso 3

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO: 2022

A.4.3.2.

1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR	
Departamento:	Contabilidad General/RRHH	Indicador:	Cantidad días empleados para la presentación de Estados Financieros en la Ferretería Promacero año 2022.
Proceso 3:	Registros contables	Tipo Indicador:	Eficiencia
Propósito:	Registrar todos los hechos contables en el sistema contable utilizado por la ferretería.	Variable:	Días
		Estándar - Meta:	100,00%
		Rango Variación:	+/- 5%
		Unidad de Medida:	%
		Periodicidad:	Annual
3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS	
Fórmula:	$\left[\frac{\text{Día presentado}}{\text{Día límite de presentación}} \right] * 100\%$	Índice:	Indicador / Estándar * 100,00% 32,00% / 100,00% * 100,00%
Indicador:	$\frac{\text{A.4.3.2.1}}{8} / \frac{\text{A.4.3.2.1}}{25} * 100\%$ 32,00%	Brecha:	Índice - 100,00% 32,00% - 100,00%
Fuente de Verificación:	Día presentado: Fecha de carga formulario 101. Día límite de presentación: Día de presentación límite noveno dígito.		-68,00%

5. APLICACIÓN INDICADOR

Indicador:	32,00%
Estándar:	100,00%
Brecha:	-68,00%

Favorable



6. COMENTARIO DEL AUDITOR

El cumplimiento del nivel de eficiencia del departamento de contabilidad general/rrhh respecto a la cantidad de días empleados para elaborar y cargar los Estados Financieros es del 168,00% (satisfactorio). De igual, forma existió una brecha favorable de 68,00% porque se cumplió con la presentación de los Estados Financieros en el portal del SRI antes del tiempo máximo establecido.

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 62. - Documentación que sustenta el indicador de eficiencia proceso 3

FERRETERÍA PROMACERO								A.4.3.2.1
CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE EFICIENCIA								
AÑO: 2022								
Detalle de deudas en facilidades de pago - 1 registros								
Provincia	Impuesto	Periodo	Saldo impuesto	Saldo interés	Saldo multa	Saldo recargo	Saldo deuda	Fecha emisión
TUNGURAHUA	RENTA PERSONAS NATURALES	2022	\$17,212.14	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$17,212.14	2023-03-08
Totales:			\$17,212.14	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$17,212.14	

A.4.3.2.

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 63. - Indicador de efectividad del departamento de contabilidad general/RR.HH. proceso 3

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO: 2022

A.4.3.3.

1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR					
Departamento:	Contabilidad General/RRHH	Indicador:	Porcentaje de efectividad realizada en Registros Contables en la Ferreteria Promacero año 2022.				
Proceso 3:	Registros contables	Tipo Indicador:	Efectividad				
Propósito:	Registrar todos los hechos contables en el sistema contable utilizado por la ferreteria.	Variable:	Indicador de Eficacia y Eficiencia				
		Estándar - Meta:	100,00%				
		Rango Variación:	+/- 5%				
		Unidad de Medida:	%				
		Periodicidad:	Anual				
3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS					
Fórmula:	$\left[\text{Indicador Eficacia} + \text{Indicador Eficiencia} \right] / 2 * 100\%$		Índice:				
Indicador:	$\frac{100,00\% + 168,00\%}{2} * 100\% = 134,00\%$		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Indicador / Estándar * 100,00%</td> <td style="width: 50%;">134,00% / 100,00% * 100,00%</td> </tr> <tr> <td>134,00%</td> <td>134,00%</td> </tr> </table>	Indicador / Estándar * 100,00%	134,00% / 100,00% * 100,00%	134,00%	134,00%
Indicador / Estándar * 100,00%	134,00% / 100,00% * 100,00%						
134,00%	134,00%						
Fuente de Verificación:	Indicador Eficacia: Información cargada en el SRI. Indicador Eficiencia: Formulario de Impuesto a la Renta 2022.	Brecha:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Índice - 100,00%</td> <td style="width: 50%;">134,00% - 100,00%</td> </tr> <tr> <td>34,00%</td> <td>34,00%</td> </tr> </table>	Índice - 100,00%	134,00% - 100,00%	34,00%	34,00%
Índice - 100,00%	134,00% - 100,00%						
34,00%	34,00%						

5. APLICACIÓN INDICADOR

Indicador:	134,00%
Estándar:	100,00%
Brecha:	34,00%

Favorable



6. COMENTARIO DEL AUDITOR

El cumplimiento del nivel de efectividad del departamento de contabilidad general/rrhh respecto al propósito de cumplir con la presentación de Estados Financieros es de 134,00% (satisfactorio). De igual forma, existió una brecha favorable de 34,00% porque se cumplieron en su totalidad la presentación de Estados Financieros utilizando menos tiempo del establecido como límite gracias al contador general y el software contable.

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 64. - Documentación que sustenta el indicador de efectividad proceso 3

FERRETERÍA PROMACERO

CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE EFECTIVIDAD

AÑO: 2022

A.4.3.3.1

RESULTADO INDICADOR EFICACIA		
AÑO: 2022	100,00%	A.4.3.3.

INDICADOR INDICADOR EFICIENCIA		
AÑO: 2022	168,00%	A.4.3.3.

FUENTE: INDICADOR DE EFICIENCIA: **A.4.3.1.** E INDICADOR DE EFICACIA **A.4.3.2.**

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 65. - Indicador de eficacia del departamento de contabilidad general/RR.HH. proceso 4

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO: 2022

A.4.4.1.

1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR	
Departamento:	Contabilidad General/RRHH	Indicador:	Cantidad de capacitaciones realizadas en la Ferrería Promacero año 2022.
Proceso 3:	Capacitación	Tipo Indicador:	Eficacia
Propósito:	Mejorar el desempeño individual y grupal del personal mediante aporte de capacidades, conocimiento, habilidades y actitudes.	Variable:	Capacitaciones
		Estándar - Meta:	100,00%
		Rango Variación:	+/- 5%
		Unidad de Medida:	%
		Periodicidad:	Anual
3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS	
Fórmula:	$\left[\frac{\text{Capacitaciones hechas 2022}}{\text{Capacitaciones propuestas}} \right] * 100\%$	Índice:	Indicador / Estándar * 100,00% 50,00% / 100,00% * 100,00% 50,00%
Indicador:	$\frac{2}{4} * 100\% = 50,00\%$	Brecha:	Índice - 100,00% 50,00% - 100,00% -50,00%
Fuente de Verificación:	Capacitaciones hechas 2022: Resumen de capacitaciones realizadas. Capacitaciones propuestas: Resumen de capacitaciones propuestas.		

5. APLICACIÓN INDICADOR	
Indicador:	50,00%
Estándar:	100,00%
Brecha:	-50,00%
Desfavorable	
<p>II: Brecha desfavorable en el propósito: "Mejorar el desempeño individual y grupal del personal mediante aporte de capacidades, conocimiento, habilidades y actitudes". Auditoría propone: H/H (9).</p>	

Indicador de eficacia

Indicador	50,00%
Estándar	100,00%
Brecha	-50,00%

6. COMENTARIO DEL AUDITOR
 El cumplimiento del nivel de eficacia del departamento de contabilidad general/rrhh respecto a capacitaciones realizadas es de 50,00% (poco satisfactorio). De la misma forma, existió una brecha desfavorable del 50,00% porque el contador general no cuenta con el tiempo suficiente para la ejecución de las capacitaciones propuestas. Además, no existe otro encargado que gestione los procesos de Talento Humano.

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 66. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 4

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE EFICACIA
AÑO: 2022

A.4.4.1.

CAPACITACIONES EJECUTADAS AÑO: 2022			CAPACITACIONES PROPUESTAS AÑO: 2022		
No.	TEMA	Realizada	No.	TEMA	
1	Incursión a las nuevas herramientas digitales	X	1	Incursión a las nuevas herramientas digitales	
2	Cómo combatir el estrés y mejorar el bienestar laboral	✓	2	Cómo combatir el estrés y mejorar el bienestar laboral	
3	Riesgo y salud organizacional	✓	3	Riesgo y salud organizacional	
4	Canales de comunicación y participación	X	4	Canales de comunicación y participación	
TOTAL CAPACITACIONES REALIZADAS		2	TOTAL CAPACITACIONES PROPUESTAS		4
		A.4.4.1.			A.4.4.1.

FUENTE: RESUMEN DE CAPACITACIONES (ANEXO 8)

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 67. - Indicador de eficacia del departamento de contabilidad general/RR.HH. proceso 5

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO: 2022

A.4.5.1.

1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR	
Departamento:	Contabilidad General/RRHH	Indicador:	Cantidad de personal seleccionado en la Ferreteria Promacero año 2022.
Proceso 3:	Selección y contratación de personal	Tipo Indicador:	Eficacia
Propósito:	Incluir personal capacitado en las diferentes áreas de la organización que se requiera personal.	Variable:	Personal
		Estándar - Meta:	100,00%
		Rango Variación:	+/- 5%
		Unidad de Medida:	%
		Perioidad:	Anual
3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS	
Fórmula:	$\left[\frac{\text{Personal selecto año 2022}}{\text{Perfiles vacantes año 2022}} \right] * 100\%$	Índice:	Indicador / Estándar * 100,00% 0,00% / 100,00% * 100,00% 0,00%
Indicador:	$\frac{\text{A.4.5.1.1}}{\text{A.4.5.1.1}} * 100\%$ 0,00% / 3 * 100%	Brecha:	Índice - 100,00% 0,00% - 100,00% -100,00%
Fuente de Verificación:	Personal selecto año 2022: Cantidad de personal contratado año 2022 Perfiles vacantes año 2022: Cantidad de vacantes año 2022.		

5. APLICACIÓN INDICADOR	
Indicador:	0,00%
Estándar:	100,00%
Brecha:	-100,00%
Desfavorable	
<p>✖: Brecha desfavorable en el propósito: "Incluir personal capacitado en las diferentes áreas de la organización que se requiera personal.". Auditoría propone: H/H (10).</p>	

Indicador de eficacia

Categoría	Valor
Indicador	0,00%
Estándar	100,00%
Brecha	-100,00%

6. COMENTARIO DEL AUDITOR

El cumplimiento del nivel de eficacia del departamento de contabilidad general/rrhh respecto al personal selecto es de 0,00% (deficiente). De la misma forma, existió una brecha desfavorable del 100,00% porque en todo el año 2022 no se seleccionó personal para las vacantes que se encontraban disponibles. Las vacantes fueron para el área de Talento Humano, la cual sigue sin contar con personal capacitado para las labores.

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 68. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 5

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE EFICACIA
AÑO: 2022

A.4.5.1.

PERSONAL SELECTO AÑO: 2022			VACANTES DISPONIBLES AÑO: 2023		
No.	ÁREA	Realizada	No.	TEMA	Realizada
1	Administrador de Recursos Humanos	X	1	Administrador de Recursos Humanos	1
2	Asistente de Nómina	X	2	Asistente de Nómina	1
3	Auxiliar de Recursos Humanos	X	3	Auxiliar de Recursos Humanos	1
TOTAL PERSONAL SELECTO		0	TOTAL VACANTES DISPONIBLES		3
		A.4.5.1.			A.4.5.1.

FUENTE: RESUMEN DE VACANTES DISPONIBLES (ANEXO 9)

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 69. - Indicador de eficacia del departamento de contabilidad general/RR.HH. proceso 6

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA ANALÍTICA: TÉCNICA DE INDICADORES
AÑO: 2022

A.4.6.1.

1. DATOS GENERALES		2. DATOS INDICADOR	
Departamento:	Contabilidad General/RRHH	Indicador:	Cantidad de Roles de pago emitidos al personal en la Ferreteria Promacero en el año 2022.
Proceso 3:	Gestión de nómina	Tipo Indicador:	Eficacia
Propósito:	Registrar el cálculo de pagos salariales, bonificaciones y deducciones (incluido descuentos, etc.) de los colaboradores de la ferreteria.	Variable:	Roles de pago
		Estándar - Meta:	100,00%
		Rango Variación:	+/- 5%
		Unidad de Medida:	%
		Periodicidad:	Anual
3. APLICACIÓN INDICADOR		4. RESULTADOS	
Fórmula:	$\left[\frac{\text{Roles de pago emitidos 2022}}{\text{Total personal activo 2022}} \right] * 100\%$	Índice:	Indicador / Estándar * 100,00% 100,00% / 100,00% * 100,00%
Indicador:	$\frac{360}{360} * 100\%$	Brecha:	Índice - 100,00% 100,00% - 100,00%
Fuente de Verificación:	Roles de pago emitidos 2022 Total de roles enviados año 2022. Total personal activo 2022: Total colaboradores activos año 2022.		0,00%

5. APLICACIÓN INDICADOR	
Indicador:	100,00%
Estándar:	100,00%
Brecha:	0,00%
<i>Sin novedad</i>	

Indicador de eficacia

Categoría	Valor
Indicador	100,00%
Estándar	100,00%
Brecha	0,00%

6. COMENTARIO DEL AUDITOR
El cumplimiento del nivel de eficacia del departamento de contabilidad general/rrhh respecto a los roles de pago enviados es de de 100,00% (satisfactorio). De la misma forma, no existió una brecha porque el personal de la ferreteria se encuentra afiliado y cada uno puede acceder y visualizar su rol de pagos mensual. Esto se puede corroborar en la página del IESS con las claves de confidencialidad del empleador.

Elaborado por: Amancha (2023)

Gráfico 70. - Documentación que sustenta el indicador de eficacia proceso 5

FERRETERÍA PROMACERO
CÉDULA SUBANALÍTICA: DOCUMENTACIÓN QUE SUSTENTA EL INDICADOR DE EFICACIA
AÑO: 2022

A.4.6.1.

ROLES DE PAGO EMITIDOS (IESS)		TOTAL DE PERSONAL ACTIVO (IESS)	
ÁREA	PERSONAL	TEMA	PERSONAL
Trabajadores afiliados	30	Trabajadores afiliados	30
Rol de pago mensuales	12	Rol de pagos mensuales	12
TOTAL ROLES DE PAGOS EMITIDOS	360	TOTAL VACANTES DISPONIBLES	360
	A.4.6.1.		A.4.6.1.

FUENTE: RESUMEN DE ROLES DE PAGOS EMITIDOS (ANEXO 10)

Elaborado por: Amancha (2023)

1.2.5 Hoja de hallazgos

Tabla 55. - Hoja de hallazgos de la auditoría de gestión de la ferretería Promacero

FERRETERÍA PROMACERO						
HOJA DE HALLAZGO						
AÑO: 2022						
N°	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
1	A.1.1.1.	Brecha desfavorable del 100,00% en el cumplimiento del proceso: "compras" del departamento de logística y transporte, afectando a la eficacia de la empresa.	Reglamento Interno: Establece la metodología operativa para la consecución de objetivos. Normas de ejecución del trabajo: "evidencia suficiente y competente".	El cumplimiento del nivel de eficacia es de 0,00% porque no existió una directriz a cumplir (presupuesto de compras) ni un análisis de calidad-costo entre los diferentes proveedores.	La empresa realizó compras de manera cíclica y pudo haber perdido descuentos, ofertas, etc., por parte de distintos proveedores. Además, la falta de presupuestación produce inestabilidad e incertidumbre ya que no aborda los gastos a futuro ni se adelanta a los mismos.	Alta dirección: Verificar la realización de presupuestos dentro de la organización. Jefe del departamento de logística y transporte: Realizar presupuestos para no manejarse por el principio de acción reacción de los gastos del día a día.
2	A.1.2.1.	Brecha desfavorable del 26,71% en el cumplimiento del proceso: "empacado y despacho" del departamento de logística y transporte, afectando a la eficacia de la empresa.	Reglamento Interno: Establece la metodología operativa para la consecución de objetivos. Normas de ejecución del trabajo: "evidencia suficiente y competente".	El cumplimiento del nivel de eficacia es de 73,29% porque no se realizaron todas las órdenes de venta en los tiempos previstos para la entrega debido a la inexistencia de control en el tiempo empleado al proceso.	El negocio va perdiendo la confiabilidad de los clientes y puede llegar a perderlos totalmente. De igual manera, esto afectó directamente a la rentabilidad debido a que incurrió en una pérdida de ingresos.	Alta dirección: Implementar un sistema de gestión mediante el análisis de tiempo utilizado en procesos misionales. Custodios: Cumplir con las órdenes de compra realizadas en un tiempo óptimo en beneficio de la empresa.
3	A.1.2.2.	Brecha desfavorable del 36,44% en el cumplimiento del proceso: "empacado y despacho" del departamento de logística y transporte, afectando a la eficiencia de la empresa.	Reglamento Interno: Establece la metodología operativa para la consecución de objetivos. Normas de ejecución del trabajo: "evidencia suficiente y competente".	El cumplimiento del nivel de eficiencia es de 36,44% más de lo previsto porque el tiempo empleado no cumplió con el total de órdenes de compras. Esto se produjo por estimaciones inadecuadas de tiempo empleado en el proceso. Además, no existe un control que permita evidenciar el tiempo real del proceso por cada producto.	La organización tuvo que aplazar el tiempo de espera de entrega de productos a los clientes para poder despacharlos, aumentando la posibilidad de pérdida en las ventas realizadas.	Alta dirección: Implementar un sistema de gestión mediante el análisis de tiempo utilizado en procesos misionales. Custodios: Cumplir con las órdenes de compra realizadas en un tiempo óptimo en beneficio de la empresa.

4	A.1.2.3.	Brecha desfavorable del 31,58% en el cumplimiento del proceso: "empacado y despacho" del departamento de logística y transporte, afectando a la efectividad de la empresa.	Reglamento Interno: Establece la metodología operativa para la consecución de objetivos. Normas de ejecución del trabajo: "evidencia suficiente y competente".	El cumplimiento del nivel de efectividad es de 68,42% porque no se realizaron la totalidad de órdenes de compras y no existen estimaciones para una correcta gestión de tiempo empleado en el proceso.	La ferretería perdió las ventas, potenciales clientes y recomendaciones de los mismos generando una disminución de rentabilidad.	Alta dirección: Adecuar un sistema que permita verificar el tiempo real utilizado en el proceso. Custodios: Disminuir el tiempo ocioso que se produzca en el proceso.
5	A.1.3.1.	Brecha desfavorable del 18,49% en el cumplimiento del proceso: "distribución" del departamento de logística y transporte, afectando a la eficacia de la empresa.	Reglamento Interno: Establece la metodología operativa para la consecución de objetivos. Normas de ejecución del trabajo: "evidencia suficiente y competente".	El cumplimiento del nivel de eficacia es de 81,51% porque los choferes se encontraban ocupados en otros pedidos. El estudio de este proceso es complejo debido a los factores externos como clima, vías, límite de velocidad, etc., consideradas como limitaciones al alcance.	La empresa no pudo entregar todos los pedidos, aplazando el tiempo e informando a sus clientes del hecho. Esto produjo inestabilidad en productos destinados para la venta con necesidad de transporte y disminución de ingresos.	Alta dirección: Verificar el cumplimiento de entrega de productos con necesidad de transporte. Custodios: Encontrar las mejores alternativas de distribución para lograr llegar al consumidor final en el tiempo establecido.
6	A.3.1.1.	Brecha desfavorable del 100,00% en el cumplimiento del proceso: "ventas" del departamento de ventas, afectando a la eficacia de la empresa.	Reglamento Interno: Establece la metodología operativa para la consecución de objetivos. Normas de ejecución del trabajo: "evidencia suficiente y competente".	El cumplimiento del nivel de eficacia es de 0,00% porque no existió una directriz a cumplir (presupuesto de ventas) ni un análisis de proyección de ingresos.	La empresa no tiene presente los ingresos que se puede percibir tanto mensual como anualmente, lo que genera incertidumbre al nivel a una proyección de ingresos para cubrir gastos y una utilidad futura.	Alta dirección: Verificar la realización de presupuestos dentro de la organización. Jefe del departamento de ventas: Realizar presupuestos para proyectar ingresos que cubran los gastos y futuras utilidades.
7	A.3.2.1.	Brecha desfavorable del 37,50% en el cumplimiento del proceso: "atención al cliente" del departamento de ventas, afectando a la eficacia de la empresa.	Reglamento Interno: Establece la metodología operativa para la consecución de objetivos. Normas de ejecución del trabajo: "evidencia suficiente y competente".	El cumplimiento del nivel de eficacia es de 62,50% porque no se utilizaron todas las redes sociales que actualmente son consideradas en tendencias en Latinoamérica.	La empresa no abarca en su totalidad a todos los potenciales clientes que requieren de materiales ferreteros y de construcción. Además, no se viralizan de manera más amplia en las diferentes plataformas.	Alta dirección: Implementar campañas publicitarias en las diferentes plataformas actualmente en tendencia. Colaboradores: Promover y participar en la difusión y colaboración de material publicitario en las redes sociales.

8	A.3.2.2.	Brecha desfavorable del 100,00% en el cumplimiento del proceso: "atención al cliente" del departamento de ventas, afectando la economía de la empresa.	Reglamento Interno: Establece la metodología operativa para la consecución de objetivos. Normas de ejecución del trabajo: "evidencia suficiente y competente".	El cumplimiento del nivel de economía es de 0,00% porque no existió una directriz a cumplir (presupuesto de gastos) ni un análisis de diferentes proveedores de servicios para el desarrollo de las actividades de la ferretería.	La ferretería no cuenta con una distribución uniforme de gastos de publicidad para el desarrollo de la actividad económica. Es decir, no existe un análisis de atracción de clientes y tampoco un énfasis para viralizar videos.	Alta dirección: Implementar presupuestos para publicidad. Jefe del departamento de ventas: Gestionar campañas publicitarias para mantener actuales clientes y atraer a potenciales y nuevos consumidores.
9	A.4.4.1.	Brecha desfavorable del 50,00% en el cumplimiento del proceso: "capacitación" del departamento de contabilidad general/RR.HH., afectando la eficacia de la empresa.	Reglamento Interno: Establece la metodología operativa para la consecución de objetivos. Normas de ejecución del trabajo: "evidencia suficiente y competente".	El cumplimiento del nivel de eficacia es de 50,00% porque el encargado no contó con el tiempo suficiente para ejecutar las capacitaciones propuestas en el año 2022.	El personal de la organización no fue capacitado, por lo que no cuentan con nuevos conocimientos, aptitudes y habilidades que se proyectaron enseñarles durante las reuniones.	Alta dirección: Verificar el cumplimiento de capacitaciones al personal. Jefe del departamento de contabilidad general/RR.HH.: Realizar un cronograma y agendar las reuniones en tiempos disponibles.
10	A.4.5.1.	Brecha desfavorable del 100% en el cumplimiento del proceso: "selección y contratación de personal" del departamento de contabilidad general/RR.HH., afectando la eficacia de la empresa.	Reglamento Interno: Establece la metodología operativa para la consecución de objetivos. Normas de ejecución del trabajo: "evidencia suficiente y competente".	El cumplimiento del nivel de eficacia es de 0,00% porque el jefe del departamento de contabilidad general/RR.HH. no seleccionó personal para las vacantes disponibles en la organización.	La empresa no cubre el área de Talento Humano con personal capacitado. El departamento de Recursos Humanos se encuentra bajo el liderazgo del mismo jefe de Contabilidad. Es decir, no existe una correcta segregación de funciones de acuerdo al cargo y responsabilidades vacantes.	Alta dirección: Verificar que los departamentos cuenten con personal necesario y capacitado. Jefe del departamento de contabilidad general/RR.HH.: Seleccionar y contratar personal capacitado para las áreas vacantes.

Elaborado por: Amancha (2023)

3.3. Informe de auditoría

INFORME DE AUDITORÍA

IA

Ambato, 21 de julio del 2023

Sr.

Edisson Roberto Pozo Villafuerte

GERENTE GENERAL DE LA FERRETERÍA PROMACERO

Presente. –

Se ha realizado con la auditoría de gestión con el objetivo de evaluar el desempeño laboral de cada departamento de la organización en relación a la eficiencia, eficacia, economía, efectividad y calidad con la que se desarrollan las actividades en la ferretería Promacero durante el año 2022.

Para la evaluación de la gestión de los procesos realizados en cada área se aplicaron parámetros propios del auditor con la información que comprende las diferentes actividades culminadas durante el período.

El estudio efectuado conlleva emitir conclusiones y recomendaciones oportunas, claras y objetivas para el incremento del desarrollo empresarial, y de esta forma, corroborar que se la toma de decisiones sea productiva y adecuada.

Atentamente:



Amancha Rosero Anthony Kevin

INTRODUCCIÓN

Motivo del examen

La auditoría de gestión realizada a la ferretería Promacero, comprende el análisis de la gestión de los departamentos de procesos misionales y procesos de apoyo, en relación a la eficacia, eficiencia, economía, efectividad y calidad con la que se realizan los procesos en cada área.

Objetivos del examen:

- Analizar los procesos que se realizaron en cada departamento de la ferretería Promacero.
- Determinar las irregularidades que se presentan en los procesos realizados en las diferentes áreas de la ferretería.
- Emitir conclusiones y recomendaciones a las deficiencias halladas para dar prontas soluciones.

Alcance:

Se efectuó la auditoría de gestión a los procesos de los departamentos que realizan procesos misionales (logística y transporte, almacenamiento y ventas) y procesos de apoyo (contabilidad general/RR.HH.).

Resultados del examen:

Hallazgo 1: Presupuesto de compras

Conclusión: El jefe del área de logística y transporte no realiza presupuestos de compras. Por lo que, no existe análisis de proformas produciendo inestabilidad e incertidumbre a gastos por compra de inventarios futuros, siendo incapaz de adelantarse a los mismo.

Recomendación:

- Alta dirección: Verificar la realización de presupuestos dentro de la organización.
- Jefe de ventas: Realizar presupuestos para no manejarse por el principio de acción reacción de los gastos del día a día.

Hallazgo 2: Órdenes de venta

Conclusión: Los colaboradores del departamento de logística y transporte no culminaron con el total de órdenes de venta en los tiempos de entrega previstos. Esto produce una disminución en la rentabilidad de la empresa y una pérdida de confiabilidad en relación con los clientes.

Recomendación:

- Alta dirección: Implementar un sistema de gestión mediante el análisis de tiempo utilizado en procesos misionales.
- Custodios: Cumplir con las órdenes de compra realizadas en un tiempo óptimo en beneficio de la empresa.

Hallazgo 3: Tiempo de entrega

Conclusión: Los pedidos de venta no son entregados en el plazo indicado en primera instancia al cliente. Es decir, se aplaza la entrega de pedidos aumentando la espera de los clientes incrementando una potencial pérdida de ingresos.

Recomendación:

- Alta dirección: Implementar un sistema de gestión mediante el análisis de tiempo utilizado en procesos misionales.
- Custodios: Cumplir con las órdenes de compra realizadas en un tiempo óptimo en beneficio de la empresa.

Hallazgo 4: Efectividad de empaqueo y despacho

Conclusión: Las órdenes de venta o pedidos de entrega no fueron terminados en su totalidad. Además, para culminar estos pedidos se aplazó el tiempo de entrega a los clientes, produciendo potenciales disminuciones en la rentabilidad y pérdidas de confiabilidad de clientes.

Recomendación:

- Alta dirección: Adecuar un sistema que permita verificar el tiempo real utilizado en el proceso.
- Custodios: Disminuir el tiempo ocioso que se produzca en el proceso.

Hallazgo 5: Transporte de pedidos

Conclusión: Los pedidos con necesidad de transporte no fueron entregados en su totalidad. Esto provocó que algunos pedidos se cancelen mientras que otros requirieron un aplazamiento de tiempo para poder llegar a su destino. El estudio del proceso es complejo por lo que depende de condiciones externas a la organización que influyen de manera directa como: clima, vías, límite de velocidad, entre otras. Esto produce una pérdida de ingresos y, por lo tanto, una afectación directa en la rentabilidad.

Recomendación:

- Alta dirección: Verificar el cumplimiento de entrega de productos con necesidad de transporte.
- Custodios: Encontrar las mejores alternativas de distribución para lograr llegar al consumidor final en el tiempo establecido.

Hallazgo 6: Ventas realizadas

Conclusión: Las ventas fueron realizadas sin ningún tipo de directriz (presupuesto de ventas). Esto provocó que no existiera una proyección de ingresos para cubrir gastos futuros. Además, esto produce un desconocimiento total de una futura utilidad/pérdida, necesaria tanto para una proyección del cálculo de Impuesto a la Renta en caso de utilidad, o posible amortización en caso de pérdida.

Recomendación:

- Alta dirección: Verificar la realización de presupuestos dentro de la organización.
- Jefe del departamento de ventas: Realizar presupuestos para proyectar ingresos que cubran los gastos y futuras utilidades.

Hallazgo 7: Plataformas utilizadas

Conclusión: La organización no abarca en su totalidad a todos los potenciales clientes y consumidores finales. Es decir, la empresa no difunde sus principales bienes y servicios de manera amplia en las diferentes plataformas más utilizadas en

Latinoamérica. Tampoco utilizan contenido considerado como “viral” para la atracción de nuevos clientes.

Recomendación:

- Alta dirección: Implementar campañas publicitarias en las diferentes plataformas actualmente en tendencia.
- Colaboradores: Promover y participar en la difusión y colaboración de material publicitario en las redes sociales.

Hallazgo 8: Dinero empleado en publicidad

Conclusión: La ferretería no cuenta con una directriz para la distribución uniforme de gastos de publicidad (presupuesto de gasto). Esto se produjo debido a la inexistencia de un análisis previo para la atracción de clientes, la cantidad de dinero que incurre esta actividad y un énfasis en la viralización de contenido.

Recomendación:

- Alta dirección: Implementar presupuestos para publicidad.
- Jefe del departamento de ventas: Gestionar campañas publicitarias para mantener actuales clientes y atraer a potenciales y nuevos consumidores.

Hallazgo 9: Capacitaciones realizadas

Conclusión: La empresa no logró capacitar todos los temas propuestos para el período 2022. Esto se produjo por la falta de tiempo con la que contaba el encargado (contador general). Además, el área de Recursos Humanos necesita la incursión de nuevos colaboradores, por lo que, al momento el jefe de contabilidad es el mismo de Recursos Humanos, disminuyendo el tiempo de gestión en las distintas labores que requiere cada departamento.

Recomendación:

- Alta dirección: Verificar el cumplimiento de capacitaciones al personal.
- Jefe del departamento de contabilidad general/RR.HH.: Realizar un cronograma y agendar las reuniones en tiempos disponibles.

Hallazgo 10: Personal seleccionado y contratado

Conclusión: La organización no logró seleccionar y contratar personal capacitado para las vacantes disponibles en el período 2022 (Recursos Humanos). Esto desencadenó un exceso de responsabilidades sobre el contador general quien actualmente se encarga de gestionar los procesos de Talento Humano. Esto conlleva la inexistencia de segregación de funciones en relación al cargo y responsabilidades, dejando vacantes puestos que realizan procesos de apoyo necesarios para el desarrollo de la actividad económica del negocio.

Recomendación:

- Alta dirección: Verificar que los departamentos cuenten con personal necesario y capacitado.
- Jefe del departamento de contabilidad general/RR.HH.: Seleccionar y contratar personal capacitado para las áreas vacantes.



Amancha Rosero Anthony Kevin

PRESENTANTE AUDITORÍA DE GESTIÓN

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Una vez culminada la auditoría en la ferretería Promacero, se concluyó lo siguiente:

- Al realizar la planificación preliminar y planificación específica se identificó que la ferretería Promacero no cuenta con un Sistema de Evaluación del Control Interno para dar cumplimiento al Reglamento Interno. Este último detalla de manera específica las directrices que la organización debe seguir para el cumplimiento de los objetivos prohibiendo regular las actividades realizadas en cada proceso de los diferentes departamentos.
- La auditoría de gestión se ejecutó en base a sus tres etapas de auditoría: planificación (preliminar y específica), ejecución (programas de auditoría, papeles de trabajo y hallazgos) y comunicación de resultados (informe final de auditoría). Esto permitió observar los siguientes resultados: el departamento de Recursos Humanos no cuenta con independencia propia, está ligado al departamento de Contabilidad, siendo el jefe de área el mismo para los dos departamentos. La comunicación del Reglamento Interno es muy extensiva por la cantidad de hojas que lo conforma, lo que provoca que los colaboradores desconozcan las principales disposiciones de la organización.
- Finalizada la auditoría de gestión se emitió el informe final el cual contiene conclusiones en base a todos los hallazgos encontrados y las recomendaciones a manera de acciones correctivas y preventivas. De esta forma, se buscó asegurar que la empresa cuente con oportunidades de mejora.
- Debe señalarse que la empresa no cuenta con registros de aplicación de indicadores de gestión que plasmen el nivel de cumplimiento de un conjunto de actividades que se realizan en cada uno de los procesos. Por ende, existe un desconocimiento de la gestión laboral diaria en relación a la eficacia, eficiencia, economía, efectividad y calidad.
- Los canales de comunicación que la ferretería utiliza entre las distintas áreas presentan deficiencias. Es decir, las necesidades que se presentan en el trabajo en equipo son de difícil emisión. Por lo tanto, también se ven afectadas las

sugerencias de cada departamento, lo que provoca una disminución significativa en el desempeño laboral colaborativo.

- En función a lo anterior, los departamentos que realizan procesos estratégicos, en este caso la Gerencia y Subgerencia, mantienen un sistema de gestión autónomo. En este sentido se comprende que la participación y la interacción con los colaboradores de manera directa e indirecta es nula. Esto provoca que las decisiones sean tomadas bajo una sola perspectiva opacando oportunidades de mejora.
- Cabe considerar, por otra parte, que la empresa cuenta con un sistema contable eficiente y eficaz que permite registrar transacciones de manera óptima y adecuada según los requerimientos de la organización. Además, el conocimiento del encargado en manejar el software, permite proveer de diferentes reportes con información consolidada, necesaria para la presentación financiera de la organización.
- Por último, es conveniente acotar que el negocio se considera rentable gracias al análisis realizado al Retorno de Inversión. Es decir, la utilidad que genera la ferretería supera los costos y gastos con una diferencia considerable lo que permite mantener en marcha las operaciones de la empresa. Esto da a entender que la inversión que se realiza en la ferretería genera más ingresos que gastos.

4.2. Recomendaciones

- Actualizar el Plan Estratégico implementando las inexistencias de manuales, políticas, etc., que permitan un mayor control en la organización.
- Implementar un Plan Anual Operativo en el que se demuestre la metodología que va a emplear cada departamento para la consecución de objetivos.
- Poner en marcha un Sistema de Gestión de Calidad para determinar el cumplimiento de las actividades y los resultados de los procesos de cada departamento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Jara, I., Labatut Serer, G., & Bustos Contell, E. (2019). Análisis del riesgo desde el punto de vista de la auditoría. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 28(1), 27-42.
- Armas García, R. d. (2008). *Auditoría de Gestión conceptos y métodos*. Vedado: Editorial Félix Varela.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). *Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*. Quito: Congreso Nacional.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación.
<https://doi.org/978-958-699-128-5>
- Cajiao Ortega, M. E., García Salazar, M. A., & Jimbo Santana, M. d. (2016). *Auditoría administrativa y de gestión*. Quito: Jimbo Santana, Mónica de Jesús.
- Cantos Ochoa, M. E. (2019). La Auditoría Integral como herramienta de validación de la gestión institucional. *Telos*, 422-448.
- Correa Guaicha, H. M., Aguilar Ordóñez, L. R., & Romero Hidalgo, O. M. (2015). *Auditoría de gestión de calidad. Un enfoque práctico*. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Cubero Abril, T. (2019). *Manual de auditoría de gestión. Enfoque empresarial y de riesgos*. Universidad del Azuay.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33324/ceuzuay.82>
- Falconí, M., Altamirano, S., & Avellán, N. (2018). *La contabilidad y auditoría: ejes fundamentales para el control interno en las PYMES*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Fong Reynoso, C., Flores Valenzuela, K. E., & Cardoza Campos, L. M. (2017). La teoría de recursos y capacidades: un análisis bibliométrico. *Nova Scientia*, 9(2), 441-440.
- Fuenzalida-O'Shee, D., & Valenzuela-Klagges, B. (2018). Calidad institucional y competitividad en el comercio y producción de países sudamericanos. *Perfiles Económicos*, 29-51.

- Hidalgo Ávila, A. A., Zambrano Vera, M. J., & Pinargote Vásquez, N. F. (2022). Validación de las dimensiones para auditorías de gestión de la calidad en empresas pesqueras mantenses. *Revista ECA Sinergia*, 53-70.
- Llumiguano Poma, M. E., Gavilánez Cárdenas, C. V., & Chávez Chimbo, G. W. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-14.
- Palma Rojo, M., González Tejeda, M. B., Hernández Lara, F. R., Sada Yescas, J. R., Valencia Armas, A., & Zapata Ferrer, L. M. (2014). *Cuestionario de autoevaluación del Control Interno*. Comité de Auditoría y Riesgos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- Paredes Soldevilla, J. (2014). *Auditoría I*. Universidad Peruana Unión.
- Pozo Ceballos, S., Márquez Amores, J. E., & Rodríguez Lescaille, Y. (2021). Auditoría de desempeño en los emprendimientos: siete dimensiones analíticas. *ECA Sinergia*, 83-95.
- Promacero Ferreterías. (2010). *Extracto del Plan Estratégico*. Promacero Ferreterías.
- Promacero Ferreterías. (14 de abril de 2023). *Proveedores de materiales de acero para la construcción*. <https://promaceroec.com/>
- Puerres Rodríguez, I. R. (2013). *Una mirada práctica de la auditoría*. Santiago de Cali: Pontificia Universidad Javeriana Cali.
- Velásquez-Rueda, M. d. (2021). Auditoría interna como herramienta pedagógica para las organizaciones. *Signos*, 145-160.
- Villegas, F. (13 de abril de 2023). Historia de la ferretería Promacero. (A. Amancha, Entrevistador)
- Zambrano Zambrano, M. I., & Armada Trabas, E. (2018). Ciencia y auditoría de gestión en las instituciones públicas de educación superior de la República del Ecuador. Impacto social. *Cofín Habana*, 15-31.

ANEXOS

Los anexos de la información empleada en la auditoría de gestión se adjuntan como evidencia recolectada en la ferretería Promacero en la ciudad de San Pedro de Pelileo, en el link a continuación:

[Evidencia de la auditoría de gestión efectuada en la ferretería Promacero en la ciudad de San Pedro de Pelileo](#)