

ÍNDICE DE CONTENIDO

Presentación	vii
Introducción	viii
Capítulo I	1
1 Aspectos Generales	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Base Legal	2
1.2.1 Objetivos de La Empresa	4
1.3 La Empresa	5
1.3.1 Reseña Histórica	5
1.3.2 Organigramas	7
1.3.2.1 Organigrama Estructural	7
1.3.2.2 Organigrama Funcional	9
1.3.2.3 Organigrama de Personal	11
Capítulo II	14
2 Direccionamiento Estratégico	14
2.1 Visión	14
2.2 Misión	14
2.3 Objetivos	15
2.4 Políticas	17
2.5 Estrategias	19
2.6 Principios y Valores	21
Capítulo III	24

3 Análisis Situacional	24
3.1 Análisis Interno	24
3.1.1 Descripción De Los Procesos Administrativos	24
3.1.1.1 Área De Recursos Humanos	24
3.1.1.2 Área De Compras E Inventarios	29
3.1.1.3 Área De Producción	33
3.1.1.4 Área De Ventas	37
3.2 Análisis Externo	39
3.2.1 Influencias Macroeconómicas	39
3.2.1.1 Factor Político	39
3.2.1.2 Factor Económico	40
3.2.1.3 Factor Social	44
3.2.1.4 Factor Tecnológico	46
3.2.1.5 Factor Legal	47
3.2.2 Influencias Microambientales	49
3.2.2.1 Cliente	49
3.2.2.2 Proveedor	50
3.2.2.3 Competencia	51
3.2.2.4 Precios	57
Capítulo IV	59
4 Auditoría De Gestión	59
4.1 Generalidades	59
4.1.1 Definiciones	59
4.1.2 Importancia	60
4.1.3 Diferencia	61
4.2 Fases De La Auditoría	65

4.2.1	Planificación	65
4.2.1.1	Planificación Preliminar	65
4.2.1.2	Planificación Específica	66
4.2.2	Ejecución del Trabajo De Auditoría	69
4.2.2.1	Programa de Auditoria	70
4.2.2.1.1	Pruebas de Auditoría	71
4.2.2.1.2	Evidencias de Auditoría	74
4.2.2.2	Evaluación del Sistema de Control Interno	76
4.2.2.2.1	Definición de Control Interno	76
4.2.2.2.2	Clases de Control Interno	77
4.2.2.2.3	Métodos de Evaluación de Control Interno	79
4.2.2.2.3.1	Coso I	79
4.2.2.2.3.2	Coso II	82
4.2.2.2.3.3	Micil	87
4.2.2.2.3.4	Corre	89
4.2.2.2.4	Herramientas de Evaluación de Control Interno	89
4.2.2.2.4.1	Narrativas	89
4.2.2.2.4.2	Cuestionarios	91
4.2.2.2.4.3	Flujo Diagramación	93
4.2.2.2.5	Evaluación del Riesgo	98
4.2.2.2.5.1	Medición del Riesgo	98
4.2.2.2.5.2	Informe de Control Interno	103
4.2.2.3	Aplicación de Procedimientos y Técnicas de Auditoría	105
4.2.2.4	Papeles de Trabajo	108
4.2.2.5	Indicadores De Gestión	112
4.2.2.5.1	Financieros	113
4.2.2.5.2	No Financieros	113
4.2.2.6	Hojas de Hallazgo	114
4.2.2.6.1	Condición	114
4.2.2.6.2	Criterio	114

4.2.2.6.3 Causa	115
4.2.2.6.4 Efecto	115
4.2.2.6.5 Conclusión	115
4.2.2.6.6 Recomendaciones	116
4.2.2.7 Comunicación de Resultados	118
4.2.2.7.1 Borrador de Informe de Auditoría	119
4.2.2.7.2 Conferencia de Informe de Auditoría	119
4.2.2.7.3 Informe de Auditoría	120
4.2.2.7.4 Evaluación Continua	123
Capítulo V	124
5 Ejercicio Práctico:	124
"Auditoría de Gestión a los Procesos De: Recursos Humanos, Compras en la Empresa Pasteurizadora Quito S.A."	
5.1 Planificación de la Auditoría	124
5.2 Ejecución del Trabajo de Auditoría	144
5.3 Comunicación de Resultados	204
Capítulo VI	
6 Conclusiones, Recomendaciones, Anexos	218
6.1 Conclusiones	218
6.2 Recomendaciones	219
6.3 Anexo	220
Bibliografía	233

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

GRÁFICOS

Gráfico N° 1	Organigrama Estructural Pasteurizadora Quito S.A.	8
Gráfico N° 2	Organigrama Personal Pasteurizadora Quito S.A.	12
Gráfico N° 3	Inflación	41
Gráfico N° 4	Tasa de Interés Activa	42
Gráfico N° 5	Tasa de Interés Activa	43
Gráfico N° 6	Regiones Mayor Producción de Leche	52
Gráfico N° 7	Capacidad Instalada	54
Gráfico N° 8	Formato Programa de Trabajo	71
Gráfico N° 9	Componentes Coso I	80
Gráfico N° 10	Componentes Coso II	83

CUADROS:

Cuadro N° 1	Clientes	50
Cuadro N° 2	Proveedores	51
Cuadro N° 3	Principales Industrias Lácteas del Ecuador	53
Cuadro N° 4	Competencia Nivel Nacional	54
Cuadro N° 5	Precio de Leche	58
Cuadro N° 6	Diferencia Auditoría de Gestión – Auditoría Operativa	61
Cuadro N° 7	Diferencia Auditoría de Gestión – Auditoría Financiera	63
Cuadro N° 8	Símbolos que se utiliza para el Flujograma	94
Cuadro N° 9	Ventajas y Desventajas Herramientas de Control Interno	96
Cuadro N° 10	Matriz de Medición del Control Interno	100
Cuadro N° 11	Técnica de Colorimétrica	101

ANEXO:

Anexo N° 1	Carta de Presentación	220
Anexo N° 2	Confirmación de de Empresa Pasteurizadora Quito S.A.	224
Anexo N° 3	Carta de Convenio	225
Anexo N° 4	Contrato de Prestación de Servicios	227

PRESENTACIÓN

El presente proyecto investigativo es realizado en la Empresa Pasteurizadora Quito S.A., cuya principal actividad económica se centra en la procesar y comercializar productos lácteos, a nivel nacional.

Mediante este proyecto se aplicará una AUDITORÍA DE GESTIÓN A LOS PROCESOS DE: RECURSOS HUMANOS, COMPRAS, PRODUCCIÓN Y VENTAS EN LA EMPRESA PASTEURIZADORA QUITO S.A.

Será aplicará a cada una de las Áreas que posee la empresa con la finalidad de realizar evaluación sobre la eficiencia, efectividad y eficacia, economía, ética y ecología de la gestión de los procesos administrativos; y detectar los posibles falencias y problemas que no permitan lograr el cumplimiento de objetivos y metas propuestas por la Empresa Pasteurizadora Quito S.A.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de todos los contenidos de la presente tesis abarca XI capítulos que incluyen conceptos y el manejo específico de cada tema. En el caso del capítulo V, su naturaleza es integradora, por lo que se presenta una auditoría de gestión, aplicada a la Empresa Pausterizadora Quito S.A. dedicada a la procesar y comercialización de productos lácteos, en la que se explicara la utilización de todos los instrumentos consignados a lo largo de la tesis.

A continuación se muestra una síntesis de la composición general de cada capítulo.

En el Primer Capítulo se define los Aspectos Generales de la Empresa Pausterizadora Quito S.A.; como son los Antecedentes, Base Legal, Objetivos, aportaciones históricas que a lo largo ha evolucionado la misma, que la han dado una razón de ser; y su estructura organizacional.

En el Segundo Capítulo se enmarca el Direccionamiento Estratégico de la empresa las necesidades de todos los integrantes de la misma que conozcan perfectamente la misión, visión, objetivos, estrategias. Asimismo, que se lleve acabo la definición conjunta de políticas, principios y valores, ubicados en un enfoque por niveles y un horizonte común.

El Tercer Capítulo se enfoca al análisis situacional actual de la empresa la descripción de los procesos vigente de la misma; también se analizará las influencia del entorno macroeconómico que es vital para saber en que condiciones de soporte compite una empresa, o en que condiciones se desarrollan los negocios en un sector de la economía del país comparada con otros sectores nacionales e internacionales parte de una perspectiva general que examina variables económicas globales como: factores políticos, económico social, tecnológico y legal. En cuanto al entorno microeconómico de las empresas podemos definir que están integrado por los siguientes factores: cliente, proveedor, competencia, precio.

El Cuarto Capítulo se incorpora el Marco Teórico, que es la metodología de la Auditoría de Gestión, en la cual establece la base de actuación para conducir las acciones de cada fase en forma programada y sistemática, unificar criterios, definir enfoques y facilitar la identificación y ordenamiento de la información para el posterior manejo de los resultados.

El Quinto Capítulo presenta una auditoría de gestión, aplicada a la empresa Pausterizadora Quito S.A. dedicada a procesar y comercialización de productos lácteos.

El Sexto Capítulo se encuentra las conclusiones y recomendaciones a las cuáles se ha llegado luego de realizar el Proyecto Investigativo, que ayudará a conocer a todos los miembros de la Empresa Pausterizadora Quito S.A. sus principales falencias y respectivas soluciones.