

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**APLICACIÓN DE AUDITORÍA INTERNA Y SU REPERCUSIÓN EN LA  
GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA GRUPO SILVESTRE S.A.C -**

**LIMA, AÑO 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR:**

- **GAVILÁN DURAND, KATHERINE LOURDES**
- **MELÉNDEZ FRANCO, JELMI MIGUEL**

**Callao, Diciembre del 2016**

**PERÚ**

## **HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACION**

### **MIEMBROS DEL JURADO**

MG. ECON. FREDY VICENTE SALAZAR SANDOVAL	PRESIDENTE
ABG. GUIDO MERMA MOLINA	SECRETARIO
MG. CPC. LILIANA RUTH HUAMÁN RONDÓN	VOCAL
MG. CPC. ANA CECILIA ORDOÑEZ FERRO	MIEMBRO SUPLENTE
DRA. CPC. ANA MERCEDES LEÓN ZÁRATE	REPRESENTANTE DE LA COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS

**ASESOR:** MG.CPC. LÁZARO CARLOS TEJEDA ARQUIÑEGO

**Nº DE LIBRO:** 1

**Nº DE FOLIO:** 18

**INCISO:** 01

**Nº DE ACTA:** 019-2016/CT-02/FCC/UNAC

020-2016/CT-02/FCC/UNAC

**FECHA DE APROBACION:** 29 de Diciembre del 2016.

**RESOLUCION DE SUSTENTACION:** Nº 669-16-CFCC.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
 FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
**Ciclo de Tesis 2016-02**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 019 -2016/CI-02 /FCC/UNAC**

**LA MODALIDAD DE TESIS CON CICLO DE TESIS**

En Bellavista, Callao, Ciudad Universitaria, en la Facultad de Ciencias Contables, siendo las 9:45 horas del día jueves veintinueve del mes de diciembre del dos mil dieciséis, se reunió el Jurado Evaluador conformado por los siguientes docentes:

- |  |                  |
|--|------------------|
| MG. ECON. FREDY VICENTE SALAZAR SANDOVAL | Presidente       |
| ABOG. GUIDO MERMA MOLINA                 | Secretario       |
| MG. CPC. LILIANA HUAMÁN RONDÓN           | Vocal            |
| MG. CPC. ANA CECILIA ORDÓÑEZ FERRO       | Miembro Suplente |

Designado según Resolución N° 669 -16-CFCC del 23 de diciembre de 2016, con el fin de evaluar la sustentación de la Tesis de los Bachilleres de Contabilidad GAVILAN DURAND, Katherine Lourdes y MELENDEZ FRANCO, Jelmi Miguel; de su tesis titulada "APLICACIÓN DE AUDITORIA INTERNA Y SU REPERCUSIÓN EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA GRUPO SILVESTRE S.A.C.-LIMA, AÑO 2016", bajo la Modalidad de Tesis con Ciclo de Tesis para obtener el Título de Contador Público. Siendo el asesor asignado el MG. Lázaro Carlos Tejeda Arquieño.

Luego de escuchar la sustentación de la Bachiller Doña GAVILAN DURAND, KATHERINE LOURDES, y realizadas las respectivas preguntas, el Jurado Evaluador acordó ..... Aprobar ..... (aprobar / no aprobar) la tesis, con la calificación final de: Cuantitativa..... 15....., Cualitativa..... Bueno.....

Siendo las... 9:45... del mismo día, se dio por concluido el acto.

Bellavista, 29 de diciembre del 2016.

-----  
  
 -----  
 MG. ECON. FREDY VICENTE SALAZAR SANDOVAL  
 PRESIDENTE

-----  
  
 -----  
 ABOG. GUIDO MERMA MOLINA  
 SECRETARIO

-----  
  
 -----  
 MG. CPC. LILIANA HUAMÁN RONDÓN  
 VOCAL

-----  
  
 -----  
 MG. CPC. ANA CECILIA ORDÓÑEZ FERRO  
 Miembro Suplente



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES**  
**Ciclo de Tesis 2016-02**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 020 -2016/CT-02 /FCC/UNAC**

**LA MODALIDAD DE TESIS CON CICLO DE TESIS**

En Bellavista, Callao, Ciudad Universitaria, en la Facultad de Ciencias Contables, siendo las 9:15... horas del día jueves veintinueve del mes de diciembre del dos mil dieciséis, se reunió el Jurado Evaluador conformado por los siguientes docentes:

- |  |                  |
|--|------------------|
| MG. ECON. FREDY VICENTE SALAZAR SANDOVAL | Presidente       |
| ABOG. GUIDO MERMA MOLINA                 | Secretario       |
| MG. CPC. LILIANA HUAMÁN RONDÓN           | Vocal            |
| MG. CPC. ANA CECILIA ORDOÑEZ FERRO       | Miembro Suplente |

Designado según Resolución N° 669 -16-CFCC del 23 de diciembre de 2016, con el fin de evaluar la sustentación de la Tesis de los Bachilleres de Contabilidad GAVILAN DURAND, Katherine Lourdes y MELENDEZ FRANCO, Jelmi Miguel; de su tesis titulada "APLICACIÓN DE AUDITORIA INTERNA Y SU REPERCUSIÓN EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA GRUPO SILVESTRE S.A.C.- LIMA, AÑO 2016 ", bajo la Modalidad de Tesis con Ciclo de Tesis para obtener el Título de Contador Público. Siendo el asesor asignado el MG. Lázaro Carlos Tejeda Arquíñego.

Luego de escuchar la sustentación del Bachiller Don **MELENDEZ FRANCO, JELMI MIGUEL**, y realizadas las respectivas preguntas, el Jurado Evaluador acordó ..... *aprobado* ..... (aprobar / no aprobar) la tesis, con la calificación final de: Cuantitativa..... *15*....., Cualitativa..... *Bueno*.....

Siendo las... *10:30*... del mismo día, se dio por concluido el acto.

Bellavista, 29 de diciembre del 2016.

=====  
 MG. ECON. FREDY VICENTE SALAZAR SANDOVAL  
 PRESIDENTE

=====  
 ABOG. GUIDO MERMA MOLINA  
 SECRETARIO

=====  
 MG. CPC. LILIANA HUAMÁN RONDÓN  
 VOCAL

=====  
 MG. CPC. ANA CECILIA ORDOÑEZ FERRO  
 Miembro Suplente

## **DEDICATORIA**

Dedicamos esta tesis a Dios. A nuestros padres quienes nos dieron vida, educación, apoyo y consejos. A nuestros compañeros de estudio, maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca habiéramos podido hacer esta tesis. A todos ellos les agradecemos desde el fondo alma. Para todos ellos hacemos esta dedicatoria.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a nuestra universidad, gracias por habernos permitido formarnos, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta, gracias a todos ustedes, fueron ustedes los responsables de realizar su pequeño aporte, que el día de hoy se vería reflejado en la culminación de nuestro paso por la universidad. Gracias a nuestros padres, que fueron los mayores promotores durante este proceso, gracias a Dios, que fue nuestro principal apoyo y motivador para cada día continuar sin tirar la toalla.

Este es un momento muy especial que esperamos, perdure en el tiempo, no solo en la mente de las personas a quienes agradecemos, sino también a quienes invirtieron su tiempo para echarle una mirada a nuestro trabajo de investigación.

## ÍNDICE

TABLAS DE CONTENIDO .....	5
RESUMEN .....	9
ABSTRACT .....	10
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.1 Identificación del problema .....	11
1.2 Formulación del problema .....	12
1.2.1 Problema Principal .....	12
1.2.2 Problemas Específicos.....	12
1.3 Objetivos de la investigación .....	12
1.3.1 Objetivo general .....	12
1.3.2 Objetivos específicos.....	12
1.4 Justificación .....	13
1.5 Importancia .....	14
CAPÍTULO II.MARCO TEORICO.....	16

2.1 Antecedentes de la investigación .....	16
2.1.1. Universidades Nacionales .....	16
2.1.2 Universidades internacionales .....	21
2.2 Marco histórico .....	26
2.3 Bases teóricas .....	29
2.3.1 Auditoría Interna .....	29
2.3.2 Control Interno .....	34
2.3.3 Relación entre la auditoría interna y el auditoría externa.....	53
2.3.4 Definición de Gestión De Calidad .....	54
2.3.5 ¿Que es el control de calidad?.....	65
2.4 Marco Legal .....	69
2.5 Definiciones de términos básicos.....	76
<b>CAPÍTULO III. VARIABLES E HIPÓTESIS .....</b>	<b>81</b>
3.1. Variables .....	81
3.1.1 Variable Independiente .....	82
3.1.2 Variable Dependiente.....	82
3.2 Operacionalización de variables .....	83
3.3Hipótesis general e hipótesis específicas. ....	84
3.3.1 Hipótesis General:.....	84
3.3.2 Hipótesis Específicas.....	84

CAPÍTULO IV METODOLOGIA.....	85
4.1 Tipo de investigación.....	85
4.2 Diseño de la Investigación.....	85
4.2.1 Según la finalidad o propósito.....	85
4.2.2 Según medios utilizados:.....	85
4.2.3 Según nivel de conocimientos.....	85
4.3 Población y muestra.....	86
4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	86
4.5 Procedimientos de recolección de datos.....	87
4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos.....	87
Capítulo V RESULTADOS.....	88
CAPÍTULO VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	97
6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados.....	97
6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares.....	102
6.2.1 Universidades Nacionales.....	102
6.2.2 Universidades internacionales.....	104
CAPÍTULO VII CONCLUSIONES.....	108
CAPÍTULO VIII RECOMENDACIONES.....	109
CAPÍTULO IX REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	110
ANEXOS.....	113

Anexo N° 1 Matriz de consistencia .....	114
Otros anexos necesarios para respaldo de la investigación .....	116

## TABLAS DE CONTENIDO

### LISTA DE TABLAS

TABLA N° .1 ¿En la empresa el documento de política de calidad orientada al cliente es relativamente? .....	127
TABLA N° .2¿Cómo fue el impacto al desarrollar la metodología de control de calidad en la empresa? .....	129
TABLA N° .3¿El sistema de evaluación a los proveedores nos proporcionó estándares de calidad ? .....	130
TABLA N° .4¿Las inspecciones durante el proceso de producción en la empresa de qué manera se muestra?.....	132
TABLA N° .5¿Cómo son los indicadores para cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad en la empresa ? .....	133
TABLA N° .6¿Si se implementaría un departamento de auditoría interna que opere en forma autónoma como sería el impacto en la empresa?.....	135
TABLA N° .7 ¿Están separados las funciones de responsabilidad entre el encargado del área del almacén con el responsable del área de producción? .....	136
TABLA N° .8 ¿Existe un procedimiento de toma de decisiones para que surge la relación de confianza y compromiso con la empresa? .....	138
TABLA N° .9¿ Los precios unitarios están de acuerdo con los precios de lista vigentes a la fecha de la venta? .....	139

TABLA N° 10 ¿Existe un sistema que controlen los movimientos del personal de producción? .....	141
TABLA N° 11 ¿Se lleva a cabo un análisis y valuación de puesto en la empresa? .....	142
TABLA N° 12 ¿Diga usted se ha implementado algún nuevo sistema en este año?.....	144
TABLA N° 13 ¿Te gustaría que existan nuevas líneas de producto con promociones? .....	145
TABLA N° 14 ¿La empresa ha expandido sus operaciones a un nuevo mercado, área geográfica o país? .....	147
TABLA N° 15 ¿Existe algún comportamiento reciente de un competidor que pudiera amenazar o crear una oportunidad para la organización?.....	148

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 ¿En la empresa el documento de política de calidad orientada al cliente es relativamente? .....	128
GRÁFICO N° 2¿Cómo fue el impacto al desarrollar la metodología de control de calidad en la empresa? .....	129
GRÁFICO N° 3¿El sistema de evaluación a los proveedores nos proporcionó estándares de calidad ? .....	131
GRÁFICO N° 4¿Las inspecciones durante el proceso de producción en la empresa de qué manera se muestra?.....	132
GRÁFICO N° 5¿Cómo son los indicadores para cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad en la empresa ? .....	134
GRÁFICO N° 6¿Si se implementaría un departamento de auditoría interna que opere en forma autónoma como sería el impacto en la empresa? .....	135
GRÁFICO N° 7 ¿Están separados las funciones de responsabilidad entre el encargado del área del almacén con el responsable del área de producción? .....	137
GRÁFICO N° 8 ¿Existe un procedimiento de toma de decisiones para que surge la relación de confianza y compromiso con la empresa? .....	138
GRÁFICO N° 9¿ Los precios unitarios están de acuerdo con los precios de lista vigentes a la fecha de la venta? .....	140

GRÁFICO N° 10 ¿Existe un sistema que controlen los movimientos del personal de producción? .....	141
GRÁFICO N° .11 ¿Se lleva a cabo un análisis y valuación de puesto en la empresa? .....	143
GRÁFICO N° .12 ¿Diga usted se ha implementado algún nuevo sistema en este año?.....	144
GRÁFICO N° .13 ¿Te gustaría que existan nuevas líneas de producto con promociones? .....	146
GRÁFICO N° .14¿ La empresa ha expandido sus operaciones a un nuevo mercado, área geográfica o país? .....	147
GRÁFICO N° .15 ¿Existe algún comportamiento reciente de un competidor que pudiera amenazar o crear una oportunidad para la organización?.....	149

## **RESUMEN**

El mercado peruano de productos agrícolas ha experimentado un notable crecimiento en los últimos años, este se relaciona con la ampliación de áreas de cultivo. Por ello El Grupo Silvestre SAC, está en la vanguardia y ha identificado deficiencias en las operaciones de la empresa especialmente en las áreas de logística, almacén, producción, productos terminados y ventas; siendo importante la implementación de la auditoría interna ante su carencia y como se relaciona en la mejora de la gestión de calidad de la empresa. La finalidad de esta investigación es comprobar la incidencia de la auditoría interna en la gestión de calidad del Grupo Silvestre SAC. Se realizó el empleo de método descriptivo-correlacional, ya que la determinación de este trabajo es describir y ver la relación entre las variables.

Se verificó que mediante la auditoría interna, apoya a que se emita informaciones confiables para la mejora de la empresa.

## **ABSTRACT**

The Peruvian market for agricultural products has experienced a remarkable growth in the last years, this one is related to the extension of cultivated areas. For this reason Group Silvestre SAC is in the vanguard and has identified deficiencies in the company's operations especially in the areas of general management, accounting, logistics, warehouse, production and finished products; Being important the implementation of the internal audit before its lack and as they relate to the improvement of the quality management of the company. The purpose of this investigation is to verify the impact of the internal audit in the quality management of Group Silvestre SAC. The descriptive-correlational method was used, since the determination of this work is to describe and to see the relation between the variables.

It was verified that through the internal audit, it supports the issuance of reliable information for the improvement of the company.

## **CAPÍTULO I.**

### **PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **I. Planteamiento de la investigación**

##### **1.1 Identificación del problema**

El Grupo Silvestre SAC, que en los últimos meses ha presentado algunas deficiencias relacionadas con el despacho de pedidos y otras como la anulación de guías de remisión que fueron facturada; ausencia de stock de productos; confusión en el envío de productos; devolución de pedidos próximos a vencer; error en el envío de órdenes de venta, facturación de productos inexistentes en almacén. Esto ha producido unas deficiencias en el control de calidad de productos agrícolas como: insecticidas, abonos, semillas, agroquímicos, biológicos exentos de químicos para el control de plagas y enfermedades, debido a la tendencia en el mercado por cultivos orgánicos, nutrición para suelo y otros para ser aplicados vía sistemas de riego, híbridos de maíz y hortalizas.

Ante tal situación la alta dirección de la empresa ha planteado la aplicación de una auditoria interna, siendo necesaria la recopilación de información relacionada con objetivos, procesos, controles, personal clave, entre otros; con el propósito de mejorar la gestión de calidad de la empresa.

En ese mismo sentido la auditoría interna es una herramienta evaluadora del cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por la empresa, considerando entre ellos la economía, eficiencia, efectividad y competitividad institucional.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema Principal**

- ¿Cómo la auditoría interna apoya en la gestión de calidad de la empresa grupo silvestre S.A.C?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- ¿De qué manera, el planeamiento de auditoría interna permite mejorar en el control de calidad de la empresa grupo silvestre S.A.C?
- ¿De qué manera, los procedimientos de auditoría interna influyen en los resultados de gestión de riesgo y dirección de la empresa grupo silvestre S.A.C?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

- Establecer la forma en que la auditoría interna apoya en la gestión de calidad de la empresa Grupo silvestre S.A.C

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Analizar que el planeamiento de la auditoría interna permite mejorar en el control de calidad de la empresa Grupo silvestre S.A.C

- Establecer la influencia de los procedimientos de auditoría interna en los resultados de gestión de riesgo y dirección de la empresa Grupo Silvestre S.A.C

#### **1.4 Justificación**

Para entrar y/o mantenerse en un mundo globalizado, toda empresa debe tener coherencia entre los objetivos trazados y los alcanzados; a fin de definir el rumbo de ellas; para lo cual es necesario llevar a cabo técnicas de control que tengan como fin el hacer eficiente y eficaz en sus áreas.

En el siguiente proyecto de investigación generará reflexión y discusión tanto sobre el conocimiento existente de las áreas investigadas como: logística, almacén, producción, productos terminados y ventas., ya que se confrontaran teorías. Los resultados podrán ser aplicables a otros estudios contribuyendo a mejorarlos.

Mediante la auditoría interna ayudará a resolver el problema presente u otros que pudieran surgir en el futuro, además se dará credibilidad a los usuarios internos que los procedimientos son confiables, ya que es necesario entender que las organizaciones tienen la necesidad de mantener un control permanente y eficaz para cumplir con el logro de sus objetivos y metas.

Este modelo estará estructurado con un enfoque de auditoría que anteponer las áreas críticas de la empresa; para lo cual deberán ajustarse los procedimientos a los

objetivos que se tracen en cada auditoría y en función de ello, definir el enfoque y alcance de la auditoría.

Esta idea permitirá a los accionistas y directores observar que es de suma importancia que existan profesionales que aporten en el control de la eficiencia y la eficacia de la gestión.

Esta investigación se justifica a dos niveles: teórico y práctico.

A nivel teórico, los resultados contribuirá información al marco teórico existente en nuestro tema.

A nivel práctico, los resultados admitirán por un lado, el planteamiento de gestión que permita identificar riesgos operativos y la posibilidad de emplear una herramienta confiable y válida a mi contexto.

## **1.5 Importancia**

La presente investigación sirve para analizar mejorar la calidad en el control y la importancia que tiene en las áreas de logística, almacén, producción, productos terminados y ventas para la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones.

Se dará a conocer la importancia de la aplicación de la auditoria interna y de diferentes técnicas en el desarrollo de la empresa, razón por la cual requieren de una atención muy especial, ya que de su buena y sana gestión depende en gran medida el éxito en la empresa, es por eso al ver la realidad de la empresa se hará que los procesos operativos sean adecuados.

## CAPÍTULO II.

### MARCO TEORICO

#### II Marco teórico

##### 2.1 Antecedentes de la investigación

###### 2.1.1. Universidades Nacionales

(Hemeryth Charpentier & Sánchez Gutiérrez, 2013), en su tesis: **"Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora a&as.a.c. de la ciudad de Trujillo - 2013"**, para obtener el Título Profesional de Contador Público y Licenciado en Administración.

En esta tesis presenta como problema general "¿En qué medida la implementación del sistema de control interno operativo en los almacenes, contribuye a mejorar la gestión de los inventarios de la empresa Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013?", teniendo como objetivo "Demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013.",

Concluye que "Ante la falta de una estructura organizativa definida en la empresa y por la carencia de un Manual de Organización y Funciones, se diseñó la estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las

obligaciones del personal que integran esta área y con la inversión en equipos y maquinarias se logrará optimizar los tiempos en los procesos realizados en los almacenes; además, que permitirá estar al día con la información dando oportunidad a tomar buenas decisiones o medidas preventivas para mejorar la gestión de los inventarios y hacer un seguimiento al trabajo que realizan los almaceneros que se contrastará con los inventarios físicos mensuales.”

Podemos confirmar con esta tesis que empresa no cuenta con un eficiente y completo Sistema de Control Interno, lo que genera irregularidades en el manejo de la empresa, distorsionando sus operaciones e incidiendo en la gestión de calidad.

(Asian Quiñonez, 2015). En su tesis **“Incidencia de la auditoría de gestión en la administración de empresas de construcción civil en lima metropolitana, 2014”**, Chimbote. Tesis para optar el grado maestría en contabilidad con mención en auditoría.

En este trabajo de investigación presenta como problema general: ¿De qué manera incide la auditoría de gestión en la administración de empresas de construcción civil en Lima Metropolitana, 2014?, teniendo como objetivo

determinar la incidencia de la Auditoría de Gestión en la Administración de Empresas de Construcción Civil en Lima Metropolitana, 2014.

Concluye que se determinó que existe una incidencia positiva en la auditoría de gestión y la administración de empresas de construcción, el mismo que permitirá obtener un grado de economía, eficiencia y eficacia.

Se logró describir los aspectos normativos relacionados a la Auditoría de Gestión con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora. Identificando enfocar el uso del COSO como herramienta para evaluar el sistema de control de una organización haciendo uso de sus componentes, tanto directivos como empleados, y estos actúen en función de una determinada cultura corporativa.

(Bustamante Sánchez, 2014), En su tesis **“Diseño de un plan de auditoría de gestión basada en riesgos para mejorar los procesos productivos de la empresa azucarera agroindustrial Pomalca S.A.A de la ciudad de Chiclayo-2014.”**, Chiclayo. Tesis para optar el título de contador público.

Después de haber diseñado un plan de auditoría de gestión basada en riesgos para mejorar los procesos productivos de la empresa azucarera agroindustrial Pomalca S.A.A, y con el estudio de investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

Se ha llegado a identificar tres factores de riesgos que están relacionados con los riesgos físicos, riesgos relacionados con las exigencias laborales y riesgos en los procesos productivos de la organización.

En los procesos que se inician en el campo que son: Preparación del terreno, periodo vegetativo de la caña y cosecha existen riesgos y son considerados como riesgos mínimos, pero la frecuencia con que se dan estos riesgos es habitual y puede llegar a tener un impacto de grave a crítico, los procesos de: Secado, envasado y almacenamiento también encontramos riesgos con una frecuencia remota y esporádica, y su impacto puede ser de leve a grave.

En los procesos de recepción, pesado, descargue y lavado de la caña, también se encuentran inmersos los riesgos, con una frecuencia que representa el 100%, es constante y puede llegar a tener un impacto desastroso en la producción.

En los procesos productivos se ha llegado a determinar que existen riesgos, la mayor cantidad de riesgos se encuentran en los procesos de molienda, clarificación, evaporación, cristalización, centrifugación, y se encuentran dentro de un rango de entre 36% a un 84% respectivamente.

La maquinaria de producción no es altamente tecnificada para el proceso productivo, teniendo así dificultades para procesar la caña de azúcar.

La empresa azucarera agroindustrial Pomalca, no cuenta con los instrumentos necesarios y adecuados para que el personal del área de producción pueda realizar sus labores de una manera más eficiente, y a la misma vez protegerse de las vibraciones ruidos, químicos, altas temperaturas y cualquier otro factor provenientes de los procesos productivos.

La empresa azucarera agroindustrial Pomalca, no cuenta con el área de control de calidad, el producto ya terminado no es analizado como corresponde en un laboratorio que se encarga de realizar esta operación para posteriormente ser envasado.

La empresa no cuenta con un área de mantenimiento mecánico para solucionar diversas fallas que se encuentra diariamente durante el proceso productivo.

La empresa azucarera agroindustrial Pomalca adquirió un turbo generador, centrifugas continuas y nueva planta de envasado.

Podemos decir que plan de auditoría, se ha elaborado a base de los análisis respectivos que permitió conocer el nivel de riesgo de cada proceso productivo, esta base nos ha permitido elaborar el plan de auditoria evaluando a causa de que factores se dan la presencia de riesgos, cuales son los factores ausentes dentro de la

organización y que factores la empresa debe implementar o crear para de esta manera mitigar los riesgos. La finalidad de esta auditoría es que la empresa azucarera agroindustrial Pomalca, conozca que la situación actual de la empresa es crítica, y si no se toman las decisiones correctas en un corto tiempo, la empresa no podrá continuar con su giro de negocio, es por ello que después de una larga investigación se pone al alcance de los interesados este plan de auditoría que resume todos los puntos ausentes que se encuentra en los procesos productivos, para que las personas responsables de dirigir la empresa tomen las decisiones adecuadas en el menor tiempo posible.

### **2.1.2 Universidades internacionales**

(Morales Lozano, 2012). En su tesis “**Importancia de la Auditoría Interna en una organización**”, para obtener el título de licenciado en contaduría, México.

Concluye:

De acuerdo al trabajo que se realizó anteriormente se ha llegado a la conclusión que la auditoría interna es muy importante para beneficio de las organizaciones de cualquier tipo (ya sean públicas, privadas, comerciales, industriales, etc.) ya que se trata de una actividad profesional que se encarga de verificar y evaluar el control interno de una organización, (siendo este el

conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa.) dicha actividad se realiza por personal propio de la empresa, para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información financiera.

Existe actualmente una diversidad de organizaciones que operan de acuerdo a sus necesidades, pero todas tienen en común que para cumplir con sus metas y objetivos deben contar con determinados controles, y dentro de ellos se encuentra la auditoría interna, siendo ésta parte del control interno de dicha empresa.

Se puede lograr una mejor comprensión de auditoría interna reconociendo que es un control organizacional cuya función consiste en medir y evaluar la eficiencia de otros controles.

Su objetivo principal consiste en apoyar a los miembros de la organización en el desempeño efectivo de sus actividades, proporcionando análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas.

Por ello cuando una organización establece la planeación en todos los niveles y procede a implantarlos en forma de operaciones, es indispensable que estas sean vigiladas por personal adecuado, propio de la empresa a las cuales les fue asignado esa tarea, para asegurar el logro de los objetivos establecidos.

Indica que la auditoría Interna es una actividad independiente de evaluación de una organización, mediante la revisión de su contabilidad, finanzas y otras operaciones que sirven de base a la administración de la empresa. Es un control gerencial cuyas funciones son la medición y evaluación de la efectividad de otros controles.

(Ancira Garza, 2002). En su tesis “**Auditoría interna en las empresas industriales y comerciales**”, para obtener el grado de maestría en contaduría pública, México.

Sostiene:

La mejor administración para una área de auditoría interna es la creación de un comité, el cual coordine sus actividades, vigile el control de calidad en sus revisiones, dicte políticas a seguir por el área de auditoría y vigile el cumplimiento de los objetivos trazados por dicha área.

La participación de la auditoría interna en nuevas funciones, las cuales fueron encomendadas gradualmente conforme a las necesidades de las propias empresas, esto debido a que el área de auditoría interna tiene un conocimiento general de todas las operaciones que fluyen dentro de la empresa. Estas nuevas funciones van enfocadas a la búsqueda incesante de las organizaciones por la calidad y la eficiencia en cada una de las operaciones que realiza, la auditoría interna participa activamente en los grupos de trabajo que se forman, o en su caso como líderes de proyecto en

las distintas herramientas que sirven para ello, tales como, Círculos de Calidad, Cultura ISO y la Reingeniería.

Hoy en día la labor del auditor interno no termina al emitir el informe, el trabajo concluye realmente cuando las deficiencias son corregidas por el evaluado, con esto muestra que se ha logrado el convencimiento pleno de los beneficios sugeridos por el auditor interno.

Al estudiar los diferentes tipos de auditoría podemos determinar que si desmenuzamos el contenido de la auditoría y su evolución se observa que su concepto permanece inamovible y son su objetivo y finalidad lo que ha variado en el curso del tiempo.

La auditoría no es solo una actividad más dentro de la organización, si no es una actividad muy profesional con una gran responsabilidad y que cuenta con fundamentos que la respaldan y protegen con una disciplina con alta exigencia técnica, profesional y personal, pero al igual que cualquier departamento de la organización debe de tener sus políticas y procedimientos bien definidos para poder alcanzar los objetivos que fueron encomendados por la alta gerencia

Vale la pena ser un auditor interno porque se contribuye a que la empresa sea cada vez mejor, es decir que el proceso de la auditoría interna es un proceso de mejora continua.

(Mora Parra, 2012). En tesis **“Auditoria de gestión a los procedimientos de control de plagas en empresas alimenticias aplicados por Fumieco control cia. Ltda.”**, para obtener el título de ingeniera en contabilidad y auditoría, Ecuador.

La investigación considera que:

Controles de calidad: Un auditor debe acatar las normas de control de calidad que sean obligatorias en el país emitidas por la Profesión o por las autoridades de control; por otro lado, cada Estudio Contable, sin importar el tamaño de su despacho está en la obligación de implementar por escrito las normas o procedimientos de controles de calidad que aplicará para el desempeño de sus funciones.

El auditor está en plena capacidad de aceptar o rechazar a un determinado cliente, particularmente si sus operaciones presentan algún tipo de riesgo que le vincule con el objetivo básico de la auditoria de estados financieros: la opinión. Este comentario incluye a clientes recurrentes, que en un determinado momento han deteriorado su sistema de control interno o que no han adoptado las medidas correctivas para mejorar el mismo.

## **2.2 Marco histórico**

La auditoría interna es una actividad que empezó a surgir en la década de los 40, tanto en la empresa privada, como en el sector público. Debido al crecimiento rápido de las instituciones, con un gran número de agencias, sucursales, fábricas, almacenes, se empezó a considerar a la auditoría interna como una necesidad para el control del creciente volumen de operaciones y como un respaldo para que los administradores tuvieran información confiable, oportuna y veraz para la toma de decisiones. El crecimiento de la auditoría interna en los Estados Unidos, provocó una expansión de la actividad a todos los continentes. El reconocimiento de la eficiencia y el potencial de la auditoría interna en la empresa moderna por parte de la Administración, ha elevado al auditor interno a un rango responsable e independiente en la estructura de las empresas. De ahí que en toda estructura empresarial, el auditor interno figure como dependiente directo del Consejo de Administración o del Presidente de la entidad.

### **Antecedentes y evolución del control interno**

Si bien en un principio el Control Interno comienza en las funciones de la administración pública, hay indicios de que desde una época lejana se empleaba en las rendiciones de cuenta de los factores de los estados feudales y haciendas privadas. Dichos controles los efectuaba el auditor, persona competente que escuchaba las

rendiciones de cuenta de los funcionarios y agentes, quienes por falta de instrucción no podían presentarlo por escrito.

El origen del Control Interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

La causa principal que dio origen al Control Interno fue la "gran empresa" A finales de este siglo, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades; el desarrollo industrial y económico de los negocios, propició una mayor complejidad en las entidades y en su administración, surgiendo la imperiosa necesidad de establecer mecanismos, normas y procedimientos de control que dieran respuesta a las nuevas situaciones

Los contadores idearon la "comprobación interna" para asegurarse contra posibles errores y fraudes- "La comprobación interna es el término con el que se llamaba a lo

que es hoy Control Interno, que era conocida como la organización y coordinación del sistema de contabilidad y los procedimientos adoptados; que tienen como finalidad brindar a la administración, hasta donde sea posible y práctico, el máximo de protección, control e información verídica"1- El término de Control Interno reemplazó al de comprobación interna, debido a un cambio conceptual, ya que el contenido del mismo ha sufrido una considerable evolución.

En el mundo se le ha prestado una gran atención a la necesidad de elevar las exigencias en los Controles Internos, a partir de la década del 70, por el descubrimiento de muchos pagos ilegales, malversaciones y otras prácticas delictivas en los negocios, por lo que terceras personas quisieron conocer por qué los Controles Internos de las entidades no habían prevenido a la administración de la ocurrencia de esas ilegalidades. El control interno ha sido preocupación de la mayoría de las entidades, aunque con diferentes enfoques y terminologías, lo cual se puede evidenciar al consultar los libros de texto de auditoría, los artículos publicados por organizaciones profesionales, universidades y autores individuales; generalmente el Control Interno se ha considerado como un tema reservado solamente para los contadores.

## **2.3 Bases teóricas**

### **2.3.1 Auditoría Interna**

Manuel Borrajo Domínguez (2012). La auditoría interna y externa.

Por su parte la auditoría interna debe ser una función de control, de gestión y de consulta, adscrita al Comité de Auditoría, con la misión establecida por el Consejo de Administración, de vigilancia y mantenimiento de un adecuado sistema de control interno y la prevención y valoración de los riesgos, que trabaja sometida al cumplimiento de las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos. Hay una serie de condicionantes que la caracterizan, como son, la objetividad, la veracidad, la independencia, el cumplimiento de sus normas y la utilización de los métodos de auditoría interna.

Los objetivos de la auditoría interna son múltiples y abarcan todo el campo de operaciones y actividades de la empresa.

En todo caso no es competencia de la auditoría interna opinar sobre las cuentas anuales.

La actividad de la auditoría interna debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y promoviendo la mejora continua de los mismos. Debe evaluar la adecuación y eficacia de los controles que comprenden el gobierno, las operaciones y los sistemas de información de la organización. Esta evaluación debe incluir:

- Confiabilidad e integridad de la información financiera y operativa,
- Eficacia y eficiencia de las operaciones,
- Protección de los activos, y
- Cumplimiento de las leyes, regulaciones y contratos.

El objetivo de la auditoría interna hoy, tal como lo concibe el Informe COSO, es asegurar el sistema de control interno de las organizaciones a las que sirven. Este es el contenido funcional básico y global de la Auditoría Interna, que luego podrá desglosarse tanto como se quiera, y que dependerá de las políticas del consejo de administración y del comité de auditoría de cada organización, de los objetivos que pretendan conseguir, de las peculiaridades y características de ésta, del estilo de dirección propio, de la profesionalidad, criterios y personalidad de su responsable y/o director.

Hay que destacar la función de consultoría de la auditoría interna con la finalidad de aumentar el valor y mejorar las operaciones de la organización. La auditoría interna y el auditor interno deben ser un consultor de su organización.

La auditoría interna es un órgano que actúa por delegación del Consejo o el Comité de Auditoría, con mentalidad y visión gerencial, situada en el organigrama en el mismo nivel que el resto de responsables. Es realizada por personas pertenecientes a la propia plantilla de la empresa. La metodología de trabajo de auditoría interna es aplicar un enfoque disciplinado y sistemático para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de manejo del riesgo, control y dirección.

La configuración y desarrollo de un mapa de riesgos asociados a la actividad empresarial es un paso necesario e ineludible para planificar y desarrollar todos los trabajos de auditoría interna necesarios que verifiquen su adecuada medición, control y gestión.

Roberto Gómez López (2013). Generalidades en la auditoría.

La auditoría interna es un control de dirección que tienen por objeto la medida y evaluación de la eficacia de otros controles. Surge con posterioridad a la auditoría externa, ante la necesidad de mantener un control permanente y más eficaz dentro de la empresa y la necesidad de hacer más rápida y eficaz la función del auditor externo.

La auditoría interna clásica se ha venido ocupando del sistema de control interno, es decir, del conjunto de medidas, políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger el activo, minimizar las posibilidades de fraude, incrementar la eficacia operativa y optimizar la calidad de la información económico-financiera.

Este sistema se ha centrado en el terreno administrativo, contable y financiero. La auditoría interna se pone de manifiesto en una empresa a medida que ésta aumenta en volumen y se hace imposible el control directo de las operaciones por parte de la dirección.

El objetivo principal es ayudar a la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones

examinadas. Este objetivo se cumple a través de otros más específicos: Dirigir las investigaciones siguiendo un programa redactado de acuerdo con las políticas y los procedimientos establecidos y encaminado al cumplimiento de los siguientes puntos:

- Averiguar el grado en que se están cumpliendo las instrucciones, planes y procedimientos emanados de la dirección.
- Revisar y evaluar la estabilidad, suficiencia y aplicación de los controles operativos, contables y financieros.
- Determinar y todos los bienes del activo están registrados y protegidos.
- Verificar y evaluar la veracidad de la información contable y otros datos producidos en la organización.
- Realizar investigaciones especiales solicitadas por la dirección.
- Preparar informes de auditoría acerca de las irregularidades que pudiesen encontrarse como resultados de las investigaciones, expresando igualmente las recomendaciones que se juzgen adecuadas.
- Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones contenidas en los informes emitidos con anterioridad.

## **Importancia de la auditoría interna**

El incremento en las actividades regulares, la descentralización, y la mayor dispersión geográfica han puesto por sí misma serios retos al control de la dirección. Hay que añadir, además, los nuevos problemas relacionados con las fusiones y adquisiciones, la diversificación de los productos, la informática y otras tecnologías, el grado de complejidad alcanzado, reclaman una ejecución sobresaliente en todos los niveles de la dirección. Actualmente en las grandes organizaciones, los nuevos problemas han hecho necesario delegar responsabilidades y autoridad en numerosos niveles de supervisión. Sin embargo, la responsabilidad de la dirección no termina con esta asignación de funciones pues no puede delegar su responsabilidad general. Con la delegación de responsabilidades la dirección tuvo que encauzar el control a través de especialistas, los Auditores Internos, para poder mantener la vigilancia sobre la cadena de control de dirección. La auditoría interna tiene un programa sistemático de revisión y valoración para comprobar que las responsabilidades delegadas han sido bien encauzadas y que las políticas y los procedimientos establecidos por la Administración de la empresa se han llevado a cabo como estaba previsto. Más aún, la auditoría interna tiene a su cargo revisiones periódicas con personal calificado para determinar que el sistema de control interno ha sido el adecuado y, evaluar a través de pruebas de cumplimiento y sustantivas, las diferentes cifras que conforman los Estados Financieros de la empresa, con el fin de que en cualquier momento la Administración pueda tomar decisiones importantes, tomando como guías los Estados Financieros.

Características:

Las características de la auditoría interna son las siguientes:

- Es una función inscrita en la estructura de la organización.
- Analiza la veracidad de la información que se reporta a la gerencia.
- Informa sobre el cumplimiento, mantenimiento de la eficacia, eficiencia y economía en los sistemas y procedimientos dentro de la organización.

### **2.3.2 Control Interno**

Yanel Blanco Luna (2013)

Lo define de la siguiente manera:

Es el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que adoptan la administración de una entidad para ayudar al logro del objetivo administrativo de asegurar, en cuanto sea posible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo la adherencia a las políticas administrativas, la salvaguarda de los activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la corrección de los registros contables y preparación oportuna de la información financiera contable.

Mantilla B., Samuel A (2012)

Lo define de la siguiente manera:

“El control interno es diseñado e implementado por la administración para tratar los riesgos de negocio y de fraude identificados que amenazan el logro de los objetivos establecidos, tales como la confiabilidad de la información financiera”

Concepto de control interno según el informe COSO

Control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, Fiabilidad de la información financiera y Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

En resumen

Es un proceso cotidiano en toda la organización → Es efectuado por el personal en todos los niveles → Proporciona una seguridad razonable → Está dirigido al logro de los objetivos.

### **Importancia del control interno**

El control interno es de vital importancia dado que:

Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen planes exitosamente

Se aplica a todo: a las cosas, a las personas y a los actos

Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro

Localiza a los lectores responsables de la administración, desde el momento que se establecen medidas correctivas.

Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de planeación

Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.

Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa.

### **Beneficios del control interno**

Es necesario que exista una cultura de control interno en toda la organización, que permita el cumplimiento de los objetivos generales de control.

Los beneficios incluyen:

Ayudar a los directivos al logro razonable de las metas y objetivos institucionales

Integrar e involucrar al personal con los objetivos de control

Ayudar al personal a medir su desempeño y por ende, a mejorarlo

Contribuir a evitar el fraude

Facilitará los directivos la información de cómo se han aplicado los recursos y cómo se han alcanzado los objetivos

Tenemos algunos ejemplos: ayuda a evitar desperdicios; reduce costos, propicia orden y disciplina, simplifica trámites, puede generar ahorros; contribuye a evitar fraudes; genera buena imagen.

Los directivos son responsables de diseñar, instalar e implementar los controles, así como de mantenerlos y modificarlos, cuando sea necesario.

Los controles además: facilitan la rendición de cuentas mediante la evidencia, en forma de reportes y su aplicación asegura una comparación entre lo planeado y lo realizado.

### **Componentes del control interno**

El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados, se derivan de la manera como la administración dirige una entidad y está integrados en el proceso de administración.

Estos componentes constituyen las bases para estructurar una pirámide con cuatro lados similares que demuestran la solidez del control interno de la entidad como fundamento participativo, organizado, sistematizado, disciplinado y empoderado del recurso humano para el logro de los objetivos institucionales.

La base de la pirámide es el soporte fundamental para el funcionamiento de la entidad debido a la fortaleza que significa los valores, la ética y la transparencia de la organización y del personal que la conforma, el apoyo y el ejemplo de la dirección

superior y la supervisión permanente de los directivos complementan el principio fundamental de la base piramidal.

### **Clases de control interno.**

El crecimiento de la actividad económica y la ampliación del volumen de negocio ha permitido el establecimiento de grandes empresas, originando una gran complejidad en la organización y administración de las mismas, así como el distanciamiento de la dirección empresarial en el control cotidiano de las operaciones.

Debido a ello, la actividad de la dirección de una empresa, como responsable frente a terceros (accionistas, intermediarios financieros, proveedores, etc.) de la adecuada gestión de sus intereses, está expuesta al riesgo de que se produzcan no sólo incumplimientos o deformaciones en la puesta en marcha de los sistemas de funcionamiento e información, sino también a una comprensión no oportuna o equivocada de sus decisiones.

Una forma de que la dirección disponga de un margen razonable de seguridad de que esto no ocurra o, por lo menos, de minimizar este riesgo consiste en que la empresa disponga de un eficaz sistema de control interno.

Comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos y que los registros contables son fiables, que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y que se cumplen según las directrices marcadas por la dirección.

En lo que afecta a los elementos básicos de un sistema de control interno, el proceso básico de control incluye los siguientes elementos:

- a) Un plan de organización que proporcione una adecuada separación de responsabilidades funcionales.
- b) Un sistema de autorización y procedimientos de registro adecuados para proporcionar un control contable razonable sobre los activos, pasivos, gastos e ingresos.
- c) Procedimientos adecuados a seguir en la ejecución de deberes y funciones en cada uno de los departamentos gerenciales.
- d) Personal en cantidad y calidad suficiente para afrontar las necesidades de la empresa.

### **Objetivos del control interno**

Entre los más relevantes podemos indicar los siguientes:

- a) Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones específicas o generales de la dirección.
- b) Que todas las transacciones se registren sin tardanza, por su importe correcto, en las cuentas adecuadas y en el período contable en que tienen lugar.
- c) Que el acceso a los activos se permita sólo con la autorización de la dirección.

d) Que las cifras contables de los activos se comparen con las existentes con una periodicidad razonable, y que se tomen las medidas adecuadas en relación con las diferencias que puedan presentarse.

Los procedimientos para alcanzar estos objetivos pueden incluir la comprobación de la exactitud aritmética de los registros, la realización de conciliaciones, punteos, control de cuentas y balances de comprobación, aprobación y control de documentos; comprobación con fuentes externas de información, etc. Se dividen en controles administrativo y controles contables:

#### **Los controles administrativos**

Comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que están relacionados con la eficiencia de las operaciones, con el cumplimiento de las normas internas y con el proceso de toma de decisiones.

#### **Los controles contables**

Comprenden los sistemas de organización y todos los procedimientos que de alguna forma tienen que ver con la protección del patrimonio empresarial y la fiabilidad de los datos contables y que tienen como cometido asegurar que se cumplen los objetivos del sistema de control interno.

El auditor debe centrar su trabajo en los controles contables, por las repercusiones que éstos tienen en la preparación de los informes financieros, pero si el auditor cree que ciertos controles administrativos pueden tener importancia respecto a las cuentas anuales, debe efectuar su revisión y evaluación.

### **Estudio y evaluación del control interno**

Una forma de que el auditor obtenga información acerca del funcionamiento del control interno de la empresa será la indagación, la observación, la revisión de los manuales de contabilidad y de procedimiento e instrucciones internas, así como conversaciones con los ejecutivos responsables de ciertas áreas de la organización. Así mismo, debe estudiar y evaluar los controles internos existentes, como base de confianza en los mismos y para determinar el alcance de las pruebas de auditoría a realizar.

Para documentar adecuadamente el método de evaluación del sistema de control interno de la empresa, el auditor puede utilizar ciertos medios que le pueden servir como constancia de haber efectuado tal evaluación. Los medios más utilizados son:

### **Ambiente de control interno**

El ambiente de control marca las pautas de comportamiento en una entidad y tiene una influencia directa en el nivel de concienciación del personal respecto del control.

Constituye la base de todos los demás componentes del Sistema de Control Interno, aportando disciplina y estructura.

### **Evaluación de riesgos**

Toda la entidad debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse. La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrán afectar la consecución de los objetivos y en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados.

### **Identificación de riesgos internos y externos**

El desempeño de una entidad puede estar en riesgo a causa de factores internos o externos. Esos factores, a su turno, pueden afectar tanto los objetivos establecidos como los implícitos. Los riesgos se incrementan en la medida en que los objetivos difieren crecientemente del desempeño pasado.

#### **Factores externos**

Los desarrollos tecnológicos, pueden afectar la naturaleza y oportunidad de la investigación y desarrollo, o dirigir hacia la procura de cambios.

Las necesidades o expectativas cambiantes de los clientes pueden afectar el desarrollo del producto, el proceso de producción, el servicio al cliente, los precios o las garantías.

La competencia puede alterar las actividades de mercadeo o servicio.

La legislación y regulación nuevas pueden forzar cambios en las políticas y en las estrategias de operación, etc.

### Factores internos

Una ruptura en el procesamiento de los sistemas de información puede afectar adversamente las operaciones de la entidad

La calidad del personal vinculado y los métodos de entrenamiento y motivación puede influenciar el nivel de conciencia de control en la entidad

Un cambio en las responsabilidades de la administración puede afectar la manera como se efectúan ciertos controles.

La naturaleza de las actividades de la entidad, y el acceso de los empleados a los activos, pueden contribuir a una equivocada apropiación de los recursos, etc.

### **Actividades de control**

Las actividades de control consiste en las políticas y los procedimientos que tienden a asegurar que se cumplen las directrices de la dirección. Pueden tener forma e aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de los activos y la segregación de funciones.

## **Información y comunicación**

Se debe generar información confiable y oportuna para toma de decisiones. Se debe establecer una comunicación eficaz en el sentido más amplio, lo cual implica una circulación multidireccional de la información, es decir, ascendente, descendente y transversal.

## **Monitoreo de actividades**

Resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento. Las deficiencias en el sistema de control interno, deberán ser puestas en conocimiento de la gerencia y los asuntos de importancia serán comunicadas al primer nivel directivo.

## **Elementos y principios básicos de control interno**

### **Elementos de control interno**

Las partes constituyentes de un sistema de control interno son:

Una variable, es el elemento (o programa objetivo) que se desea controlar (características a ser controladas).

Mecanismos sensores, que son sensibles para medir las variaciones o los cambios de las variables.

Medios Motores, a través de los cuales se puede desarrollar las acciones correctivas.

Fuentes de Energía, que entrega la energía (o información) necesaria para cualquier tipo de actividad.

Retroalimentación, mediante la cual, a través de la comunicación del estado de la variable por los sensores, se logran llevar a cabo las acciones correctivas.

El Control Interno, debe tener los elementos básicos en un Sistema de Control Interno son los siguientes:

Un Plan de organización que prevea una separación apropiada de responsabilidades funcionales

Un sistema de autorización y procedimientos de registros adecuados para proveer un control financiero razonable sobre los activos, pasivos, ingresos y gastos.

Prácticas Sanas a seguirse en la ejecución de los deberes y funciones de cada unidad y servidor de la organización.

Un grado de idoneidad del personal proporcional a sus responsabilidades

(Entrenamiento, eficiencia, moralidad, retribución)

Una función efectiva de auditoría interna

A continuación se detallan cada uno de los elementos del autor Milton Maldonado.

### **Plan de organización**

Algunos factores que deben considerarse al evaluar un plan de organización son los siguientes:

Las responsabilidades funcionales deben estar divididas de manera que una sola persona no controle todas las fases de cualquier transacción.

Cada funcionario debe estar autorizado para tomar medidas de decisión oportuna, necesaria para cumplir apropiadamente con su deber. De lo contrario habría fricción, demora e inercia en la organización

La responsabilidad individual siempre debe estar claramente definida para que no sea evadida ni excedida. La definición de la responsabilidad permitirá evitar culpar a otros por falta de acción o por acciones inapropiadas

Un funcionario que asigna deberes y delega autoridad a sus subordinados debe contar con un medio eficaz de control, para determinar si están cumpliendo en forma apropiada las tareas delegadas.

La persona a quien se le ha delegado autoridad debe estar obligada a operar según los términos prescritos, pero consultando con su supervisor en casos excepción. A un las instrucciones específicas no abarcan todas las contingencias y el personal debe conocer aquellas situaciones fuera de lo común. No existe ningún sustituto para el criterio aplicado.

Toda persona debe estar obligada a informar a su superior la forma en que ha cumplido con su deber y por los resultados obtenidos en relación con los que se debería haber logrado.

Se deben conocer los requerimientos de la organización contenidos en las disposiciones pertinentes.

La organización debe ser lo suficientemente flexible como para permitir una sincronización de los cambios en su estructura, debido a cambios en los planes, políticas y objetivos de las operaciones.

Se debe evitar la duplicación o conflicto de labores, al asignar funciones, obligaciones y deberes.

La estructura de la organización debe ser lo más simple. El establecer una división demasiado precisa de las obligaciones y deberes, generalmente, dará como resultado un atraso en el procesamiento de las operaciones, creando de esta manera una ineficiencia general.

Los organigramas y manuales de la organización son muy útiles para el planeamiento, el control de los cambios realizado y la comprensión del tipo de organización, líneas de autoridad y asignación de deberes.

Deben diseñarse las unidades de organización con el fin de obtener un máximo de efectividad a un mínimo costo.

### **Sistema de autorización y procedimientos de registros**

Para asegurar la adecuada documentación de las operaciones y transacciones debe implementarse:

Registros y formularios adecuados

Plan de cuentas conveniente que asegure la sistematización del control contable, el mismo que nos facilite la preparación de los estados financieros y otros informes, de manera económica, definiendo claramente.

La autorización y los procesos de registros son parte integrante del control interno. Incluye el control a través de los registros de las operaciones y transacciones así como la clasificación de los datos de una estructura formal. Es importante limitar el número de personas que participen en estos procesos, fijar la responsabilidad de autorizar transacciones.

Los documentos y registros contables indican la procedencia de los datos y su trámite y, por medio del plan de cuentas, la clasificación de los mismos. Se deben respaldar con documentos el flujo de procesos financieros a través de un manual de procedimientos contables y de igual manera el flujo de los procedimientos administrativos.

Mediante el diseño apropiado de formularios se logran procedimientos de control interno, tales como la aprobación de las transacciones en sus distintas etapas, la verificación aritmética mediante la colocación apropiada de la información y distribución de las copias en las distintas oficinas.

### **Prácticas sanas**

La efectividad del control interno y la resultante eficiencia en operaciones están determinadas en alto grado por las prácticas seguidas en el desarrollo y cumplimiento de los deberes y funciones de cada departamento de la organización.

Los procedimientos adoptados deben proveer los pasos necesarios para la autorización de transacciones, su registro y el mantenimiento de custodia de los activo.

Prácticas sanas proveen los medios para asegurar la integridad de tales autorizaciones, registros y custodia.

Esto usualmente se consigue con una división tal de deberes y responsabilidades que ninguna persona pueda manejar una transacción completamente de principio a fin. Con esta división se provee una comprobación auxiliar de la corrección del trabajo y la probabilidad de detección de errores se aumente.

Como se explica bajo plan de organización, esta división de responsabilidad es aplicable tanto a los departamentos como a individuos y debe ejercerse en la organización total y a todos los niveles de autoridad.

### **Personal apropiado**

El funcionamiento de control interno no solo depende del planeamiento efectivo de la organización y de los procedimientos y prácticas sanas apropiadas, sino también de la selección de funcionarios hábiles con experiencia y de un personal capaz de llevar a cabo los procedimientos prescritos por la administración en forma eficiente y económica.

Es importante que el personal que tiene responsabilidades de custodia o registro de recursos sea de confianza y posea una amplia experiencia. Antes de contratar los servicios de una persona, se debe investigar adecuadamente su capacidad e integridad

A través de la capacitación a los empleados administrativos o financieros se debe inculcar la necesidad absoluta de una adherencia estricta a los procedimientos de control prescritos. Como parte de su capacitación, el empleado debe aprender el porqué de cada procedimiento de control, si no lo entiende, es probable que piense que no es importante. Es deber del auditor hacer una observación cuando determine que existe personal no idóneo para el desempeño de sus cargos, anotando la correspondiente deficiencia de control.

Los elementos de personal importantes para el control interno son: Entrenamiento, eficiencia, moralidad, retribución.

### **Auditoria interna**

Una unidad de auditoria interna eficaz y profesional es el quinto elemento básico del control interno

### **Principios básicos de control interno**

Los principios son declaraciones que se constituyen en base fundamental de un razonamiento y son de aceptación universal. En el caso del sistema de control interno, se puede identificar varios principios que son aceptados por las organizaciones para el diseño de sus sistemas de control interno, entre los más importantes podemos citar:

→ Responsabilidad Delimitada, se debe establecer el campo de acción de los miembros de una organización, establecer el límite superior e inferior de sus responsabilidades

→ Separación de funciones de carácter incompatible, esto es evitar que una persona haga funciones que puedan conducir a fraudes o errores porque son incompatibles por lo que causen conflicto de interés por ejemplo: Quien recauda fondos no debe hacer depósitos y llevar el libro bancos

→ Ninguna persona puede ser responsable por un proceso, no conviene que una sola persona sea la encargada de un ciclo completo de operaciones, por ejemplo: cotizar, comprar, contabilizar, embodegar, distribuir y pagar las adquisiciones. → Selección de personal idóneo, se debe contratar personal que cumpla con las competencias exigidas por los cargos.

→ Rotación de deberes, si bien es cierto la especialización es beneficiosa para los procesos, también es evidente que la rotación de funciones ayudará a refrescar la gestión y evitar islas de poder o conflictos de interés.

→ Instrucciones por escrito, la asignación de responsabilidades y los comandos de trabajo deben darse por escrito y deben iniciarse por las especificaciones generales en los contratos de trabajo.

→ Uso y control de formularios pre numerados, la documentación de los procesos deben cumplir con características que garanticen el adecuado registro, el control numérico o cronológico, el soporte y registro de las operaciones.

→ Evitar el uso de Dinero en efectivo, es preferible con cuentas cheques o transferencias para evitar el riesgo de mantener efectivo a la disposición.

→ Depósitos intactos en inmediatos, todas las recaudaciones deben ser depositadas en el banco, tal como fueron recibidas, al siguiente día de su recaudación, medida que facilita el control de las operaciones y el cruce de información

Tenemos otros principios que serían los específicos:

- Equidad
- Moralidad
- Eficiencia
- Eficacia
- Economía
- Rendición de cuentas
- Preservación del Medio Ambiente

### **El sistema descriptivo**

Este método se basa en la determinación detallada de las características del sistema que se está evaluando. Se describen procedimientos, registros, formularios, archivos, empleados y departamentos que intervienen en el sistema.

Este método presenta algún inconveniente, dado que muchas personas no tienen habilidad para expresar sus ideas por escrito, en forma clara, concisa y sintética, originando que algunas debilidades en el control no queden expresadas en la descripción. Puede ser un método a emplear en empresas de pequeño tamaño, donde no existen grandes complejidades en el control.

### **Diagramas de flujos**

El auditor puede optar por describir los procedimientos y las técnicas en forma narrativa, pero en la mayoría de los casos, su labor se ve simplificada por el uso de gráficos de movimiento de transacciones; es decir, por flujogramas.

Los flujogramas permiten representar gráficamente el encadenamiento de las operaciones administrativas y contables, precisando qué documentos básicos se utilizan, de qué servicios emanan y quiénes son los que los realizan. Permite registrar el flujo de información desde una fuente original de entrada, a través de una serie de etapas de procesamiento, hasta alguna condición de salida o un informe para la dirección. También, a través del diagrama de flujos, es posible mostrar la separación de deberes, autorizaciones, aprobaciones y verificaciones internas que tienen lugar dentro del sistema.

### **2.3.3 Relación entre la auditoría interna y la auditoría externa.**

El papel de la auditoría interna es determinado, por la administración y sus objetivos difieren de los del auditor externo quien es nombrado para dictaminar independientemente sobre los estados financieros. Los objetivos de la función de auditoría interna varían de acuerdo a los requerimientos de la administración. El interés primordial del auditor externo es si los estados financieros están libres de representaciones erróneas de importancia relativa.

No obstante, algunos de los medios de lograr sus respectivos objetivos son a menudo similares y así ciertos aspectos de la auditoría interna pueden ser útiles para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance los procedimientos de auditoría externa.

La auditoría interna es parte de la entidad. Independientemente del grado de

autonomía y objetividad de la auditoría interna, no puede lograr el mismo grado de independencia que se requiere del auditor externo cuando expresa una opinión sobre los estados financieros. El auditor externo tiene la responsabilidad única por la opinión de auditoría expresada, y esa responsabilidad no se reduce por ningún uso que se haga de la auditoría externa. Todos los juicios relacionados con la auditoría de los estados financieros son los del auditor externo.

### **2.3.4 Definición de gestión de calidad**

Por gestión llamamos en nuestra lengua a aquel conjunto de acciones que alguien o una organización llevan a cabo con la misión de administrar una empresa, un negocio o solucionar un asunto.

En tanto, la calidad es una propiedad positiva que implica que quien la ostenta presenta una superioridad con respecto a sus pares, es decir, se trata de algo excelente.

En tanto, estos dos conceptos se combinan en lo inherente a la gestión empresarial u organizacional para denominar un aspecto fundamental de la actividad, especialmente para sumarle calidad a la misma.

La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, son aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre

sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

Entre las mencionadas normas se destacan las siguientes: existencia de una estructura organizacional, en la cual se jerarquizan tanto los niveles directivos como los de gestión; estructuración de las responsabilidades de los individuos y de los departamentos en los que se halla dividida la empresa; los procedimientos que resultarán del plan de pautas destinado a controlar las acciones de la organización; los procesos que persiguen el objetivo específico; y los recursos, técnicos, humanos, entre otros.

El proceso se propone como fin último la satisfacción de sus clientes y que éstos forjen un vínculo fuerte, arraigado, con el producto o servicio en cuestión y esto solamente será factible cuando los mismos satisfacen y cumplen las expectativas de sus consumidores.

### **La Importancia de la Gestión de la Calidad**

Cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos es muy relevante, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye un

buena ventaja competitiva, si se le sabe gerenciar y utilizar.

La gerencia moderna está muy comprometida como algunos señalan a responder continuamente a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible.

Todo ello hace necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitivas a las empresas.

Las empresas modernas saben, que para permanecer en los mercados y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad actualmente es muy importante tenerla bien controlada, porque ella involucra como se sabe:

- “Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.”
- “Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.”
- “Despertar nuevas necesidades del cliente.”
- “Lograr productos y servicios con cero defectos.”
- “Hacer bien las cosas desde la primera vez.”
- “Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.”
- “Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas.”
- “Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.”
- “Sonreír a pesar de las adversidades.”
- “Una categoría tendiente siempre a la excelencia.”
- “Calidad no es un problema, es una solución.”
- “La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del

mismo.” “Conjunto de propiedades inherentes a un objeto que permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que el resto de objetos de los de su especie”.

- “También se puede decir que la calidad es la Propiedad o conjunto de características de un elemento que le dotan de una ventaja competitiva.”

Lo cierto, que el Sistema de gestión de la calidad, es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes.

Se toma muy en cuenta, que ante el desenvolvimiento, operatividad eficaz de las empresas en mercados cada vez más competitivos, debido a la globalización y a las exigencias crecientes de los clientes, la gestión de la calidad, se ha convertido en un pilar esencial de cualquier nueva estrategia empresarial. A largo plazo, sólo las empresas que sean capaces de solucionar el aparente dilema entre la alta calidad de sus productos y la reducción de costes tendrán éxito, independientemente del sector y el tamaño de la empresa. Esto explica la importancia de las técnicas, los modelos y los principios de la gestión de la calidad en la empresa.

Al analizar la realidad nacional, tomando muy en cuenta las barreras que se afrontan, así como el comportamiento de las pymes, especialmente en relación con la gestión de la calidad, en donde, deja mucho que decir su ausencia de aplicabilidad, además de la carencia cultura de la calidad, de sistemas de gestión de ella, así como el desconocimiento de los fundamentos y herramientas que le favorezcan.

De ahí, que el programa establece sus objetivos a favor del desarrollo de la gestión de

la calidad que permita que los participantes:

- Sepan asesorar a empresas y organizaciones de acuerdo con modelos de excelencia empresarial
- Conocer cuáles son las normas y certificación de la calidad nacional e internacional en relación a la calidad
- Diseñar y aplicar programas de TQM tanto para la empresa en su totalidad como para áreas determinadas.
- Utilizar las técnicas estadísticas y de análisis de datos más usuales en el contexto de la gestión de la calidad.
- Valorar las posibilidades de aplicación de las múltiples técnicas y metodologías que se utilizan en el mundo de la calidad.
- Desarrollar una visión de conjunto de lo que significa gestionar una empresa con calidad total.
- Saber diagnosticar sobre la situación de la calidad externa e interna.

El Programa proporciona todos los fundamentos básicos en que descansa la gestión de la calidad y considera, que el éxito de una organización debería ser el resultado de implantar y mantener un sistema de gestión orientado al cliente, a partir de la definición de sistemas y procesos que resulten: claramente comprensibles, gestionables, y mejorables.

Se hace énfasis, en la relevancia, alcance que actualmente representa la Normalización nacional e internacional. Planificación y Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO Principios de Gestión de la Calidad ISO 9001. Definiciones principales. Norma ISO 9001. Directrices para la mejora del desempeño.

Se proporciona también, todos los fundamentos herramientas que permitan evaluar cuáles deben ser los requisitos generales de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la cultura organizacional de la empresa, sus características y necesidades, Se hace énfasis en cuáles deben ser los Procesos de la Dirección eficiente. Procesos de asignación de recursos. Procesos de realización de producto. Procesos de medición, análisis y mejora.

Se toma en cuenta además, la relevancia de reingeniería de procesos, que es una técnica en virtud de la cual, se analiza en profundidad el funcionamiento de uno o varios procesos dentro de una empresa con el fin de rediseñarlos por completo y mejorar radicalmente

Por último, no hay que olvidar, que la implantación de la Gestión de la Calidad Total depende de un pleno compromiso e involucramiento de la alta gerencia de la organización, lo cual se traduce principalmente en:

- Darle siempre al consumidor lo que él desea, hacer todo bien desde la primera vez y al menor costo posible.
- Establecimiento de una visión y una misión clara de la organización.
- Desarrollo de estrategias, políticas y tácticas.
- Desarrollo y ejecución de los planes de trabajo, según los retos de la empresa,
- Fomento de un ambiente ameno, de justicia, honestidad, confianza, colaboración, camaradería, para facilitar la absorción del mensaje de la calidad total.
- Involucramiento de todo el personal,
- Creación y fomento del trabajo en equipo,

- Capacitación, entrenamiento y mejoramiento continuo, profesional y personal, de todo el recurso humano,
- Evaluación del desempeño de operaciones y establecimiento de reconocimientos y premios por éxitos obtenidos,
- Creación de una organización para impulsar la cultura de un ambiente de mejoras continuas, de innovación, respondiendo a tiempo a los retos,
- Establecimiento de líneas de información y comunicación a todo nivel.

A continuación se describen brevemente los

## **7 Principios de Gestión de la Calidad**

Que debemos de tener en mente siempre para que un Sistema de Gestión de Calidad funcione como debe y de manera óptima.

Es muy importante, como Auditor de ISO 9001, cuidar que estos 7 principios se cumplan y hacer que constantemente se encuentren sistemas y herramientas que nos ayuden a mejorar el funcionamiento de estos mismos para hacer más eficientes nuestros procesos.

1. Enfoque al Cliente. Debemos siempre comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarnos por exceder sus expectativas.
2. Liderazgo. Debemos crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente con el logro de los objetivos de la organización.

Los líderes de la organización deben aplicar las 3 bases del liderazgo (3 D's):

1ª Base: Dirigir

2ª Base: Delegar

3ª Base: Desarrollar/Preparar

3. Compromiso y Competencias de las Personas. El total compromiso del personal permite que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

4. Enfoque Basado en Procesos. Un resultado deseado se alcanza eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se administran como un proceso.

5. Mejora. La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

6. Toma de Decisiones Informadas. Las decisiones eficaces se basan en hechos y datos para tomar dichas decisiones.

7. Gestión de las Relaciones. Una relación de beneficio mutuo aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Tomando en cuenta y aplicando siempre estos 7 principios, la implementación y la administración del Sistema de Gestión de Calidad serán mucho más fáciles y eficientes.

### **Principales estándares de calidad**

Un buen sistema de gestión de calidad, siempre le garantizará a la empresa la satisfacción de los requerimientos de sus clientes, tanto en lo que respecta a la prestación del servicio o a lo que ofrece el producto en sí.

En el mercado existen una gran variedad de estándares de gestión de calidad, los cuales han sido definidos por un organismo normalizador, tal es el caso de ISO.

Estos le permitirán a una empresa x que pueda validar su sistema de calidad a través de la ejecución de una auditoría por parte de algunos de estos estándares. Una de las normas más populares es la ISO 9001.

Es común ver en las publicidades o mismo en las instalaciones de las empresas que han recibido esta auditoría la leyenda que da cuenta de la normalización ISO 9001.

Aunque también existen normas específicas adaptadas a determinados sectores, tal es el caso de los laboratorios que cuentan con una norma propia la ISO.

### **¿Qué es la calidad?**

Cuando usted escucha que un producto es de buena calidad, ¿qué es lo primero que piensa?

- Que es caro, bonito, que es bueno, que mucha gente lo va a comprar.

Esas y muchas otras cosas se nos pueden ocurrir para decir que un producto tiene calidad cuando el consumidor selecciona un producto alimenticio utiliza todos los sentidos: la vista, el tacto, el olfato, el gusto y hasta el oído. Nuestros sentidos

pueden evaluar la calidad según un grupo de atributos conocidos como “factores organolépticos”.

Estos son: atributos de apariencia, de textura y de sabor.

La apariencia incluye propiedades tales como el tamaño, la forma, el grado de deterioro, el brillo, la transparencia, el color, el grado de limpieza y la forma en que el producto es presentado al consumidor en el punto de venta.

La textura comprende la sensación de firmeza en las manos y luego en la boca, la suavidad o dureza, la jugosidad y la fibrosidad.

Por su parte, los factores de sabor incluyen tanto el sabor en sí como el olor o el aroma.

Además de los aspectos organolépticos, existen otros tres atributos de calidad que no siempre son captados por los sentidos: la calidad nutritiva, la calidad sanitaria y la calidad de conservación.

Las características organolépticas son controladas por el consumidor para juzgar la calidad del producto, mientras los otros tres factores, al no poder ser detectados por los sentidos, deben ser controlados por el agroindustrial o por el organismo regulador, ya que influyen directamente sobre los primeros.

Podemos decir que la calidad es la capacidad que tiene un producto para satisfacer las necesidades del consumidor.

¿Por qué es necesario controlar la calidad?

Una de las primeras cosas en que debe pensar una empresa agroindustrial es en mantener las características del producto; por ello, resulta importante conocer cuáles aspectos del proceso tenemos que controlar, para lograr siempre la misma calidad.

Por ejemplo, las materias primas que llegan a la agroindustria son de calidad muy variable, debido a la variedad de cultivos y al manejo poscosecha. Asimismo, los equipos de proceso a menudo fallan y el personal algunas veces comete errores.

Puede verse, que son numerosos los factores que pueden afectar la calidad que deseamos alcanzar.

Podemos enumerar una serie de necesidades y ventajas que justifican que una empresa agroindustrial deba controlar la calidad de sus productos.

- El consumidor es cada vez más exigente y está dispuesto a no comprar más el producto o cambiar de marca si encuentra defectos o si éste ya no le satisface.
- Existe actualmente una apertura total de los mercados, por lo que ha aumentado en buena medida la competencia. La única forma de sobrevivir es diferenciar nuestro producto del de la competencia; eso se puede lograr produciendo con una calidad uniforme.
- También a causa del aumento de la competencia, las empresas deben bajar los costos de producción y disminuir el desperdicio y los rechazos de producto.
- Ante la frecuente ocurrencia de epidemias e intoxicaciones que se podrían originar en alimentos mal procesados o mal almacenados, es necesario extremar los controles durante el procesamiento y distribución, con el fin de no perjudicar a los consumidores y, a la vez, evitar mala publicidad para el producto.

### **2.3.5 ¿Que es el control de calidad?**

Desde que se hace la selección de la materia prima, se inicia un proceso que dará como resultado la calidad del producto final. En ese contexto, el control de calidad es: La acción de planificar, desarrollar y ejecutar una secuencia integrada de controles específicos en materias primas, procesos y productos, a fin de mantener el producto final dentro de los límites o especificaciones establecidas por el consumidor.

Etapas del control de calidad

El control de calidad lo podemos dividir en dos grandes partes: control sanitario y control del producto, ambas de igual importancia.

#### **i. Control sanitario**

Incluye el control de las aguas, que se refiere al examen y tratamiento del agua que se emplea en la agroindustria y el manejo de otros desechos; además, el control sanitario del personal (salud e higiene) y el equipo, en cuanto a su desinfección y su limpieza, tanto como el de las instalaciones.

#### **ii. Control de calidad de los productos**

Se divide en varias etapas:

- Control de materias primas e ingredientes
- Control de empaques
- Control del producto en proceso

- Control del producto final
- Control del producto almacenado
- Análisis de fallas

### iii. Control de la materia prima e ingredientes

La materia prima constituye el componente principal que se utiliza en la elaboración de un producto.

Los ingredientes son otros productos que se agregan en menor cantidad, por ejemplo: azúcar, sal, colorantes, entre otros.

En el caso de las hortalizas y frutas, el control de calidad se inicia en el lugar de la cosecha. Deben ser seleccionadas de acuerdo con el uso final que se les pretenda dar, ya sea que se vayan a consumir frescas o procesadas.

### Control durante el proceso

Se inicia con el control de la formulación. Es recomendable tener formularios u hojas especiales, donde se pueda registrar cada tanda producida con la respectiva lista de ingredientes y cantidades añadidas. Se debe describir en ella una fórmula patrón y los ingredientes a controlar durante el proceso, así como también el tiempo, la temperatura y otras observaciones.

Durante el proceso es importante obtener resultados rápidos; para ello se toman muestras que permitan medir indirectamente algunas características y propiedades del producto que se está elaborando.

Entre los instrumentos que se pueden utilizar están el refractómetro para el cálculo de los Brix, el salímetro para determinar la concentración de sal en una salmuera, el

termómetro para controlar los procesos de calentamiento o de enfriamiento, papel medidor de pH y el potenciómetro para conocer el grado de acidez.

También es muy importante chequear que el peso del producto sea el correcto antes de ser empacado y etiquetado.

Un buen control en esta fase permite corregir a tiempo cualquier defecto en el Producto.

#### Control del producto terminado

En realidad, cuando el producto está terminado, es tarde para modificarlo; por lo tanto, los exámenes que se practican en esta etapa tienen como propósito probar la resistencia del producto al almacenamiento y verificar que cumpla con las especificaciones de calidad establecidas para enviarlo al mercado.

En una línea de conservas, por ejemplo, algunas características que deben tomarse en cuenta para verificar la calidad del producto terminado son:

Peso bruto, peso neto, volumen, color, pH, porcentaje de acidez, porcentaje de azúcar, porcentaje de sal, consistencia, aditivos y exámenes organolépticos.

Cada cierto tiempo, y cuando haya sospechas de contaminación, se deben realizar análisis microbiológicos, tales como el recuento de hongos y levaduras, recuento total, coliformes totales y fecales.

#### Salida del producto terminado

Para que un lote pueda salir de la agroindustria, el responsable del Control de

Calidad debe aprobar su salida, después de asegurarse que se hayan cumplido todos los análisis de rigor que determinen que el lote cumple con las especificaciones de calidad establecidas.

#### Análisis de fallas

El encargado de Control de Calidad debe realizar un resumen de todas las fallas localizadas durante el análisis del producto en proceso y del producto terminado; luego las discute con el encargado de planta y juntos buscan las posibles soluciones.

#### Resultados esperados del control de calidad

Para que se justifique la inversión realizada en la compra de equipo y en la capacitación de personal, el programa de control de calidad debe mostrar resultados tangibles, desde el primer día, entre ellos podríamos señalar los siguientes:

1. Cumplimiento de las normas de calidad del producto

Se debe cumplir con las normas exigidas por las autoridades del país, para la elaboración, empaque y comercialización del producto en cuestión.

2. Reducción de costos.

Los controles en cada una de las etapas del proceso deben estar orientados a reducir el desperdicio debido a materia prima dañada y a evitar las devoluciones de producto terminado.

3. Mejor diseño del producto

La misión del control de calidad no es solamente detectar errores, sino ayudar a resolverlos, por ejemplo realizando pruebas de almacenamiento y de nuevos ingredientes y empaques.

#### 4. Eliminación de “cuellos de botella”

Se refiere a aquellas operaciones que provocan atrasos en el proceso total y que se podrían acelerar si se introdujeran controles.

#### 5. Mejoramiento de métodos y procesos de producción

La introducción de controles de tiempos, temperaturas, etc., debe hacer más eficientes los procesos y modificar los hábitos de trabajo del personal.

#### 6. Mejor conciencia de calidad de todos los empleados

Debe demostrársele al personal las ventajas de tener un programa de control de calidad, a fin de que todos cooperen por una causa común.

## 2.4 Marco Legal

### Normas Internacionales de Auditoría Nias

Las **Normas Internacionales de Auditoría** se deberán aplicar en las auditorías de los estados financieros. Las NIA contienen principios y procedimientos básicos y esenciales para el auditor. Estos deberán ser interpretados en el contexto de la aplicación en el momento de la auditoría.

Por ello, se ha hecho uso de las siguientes NIAS teniendo en cuenta nuestro trabajo de investigación.

- NIA-200. Objetivos globales del auditor independiente y realización de la Auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría.
  
- NIA-210. Acuerdos de los términos del encargo de auditoría.
  
- NIA-220. Control de Calidad de la Auditoría de Estados Financieros.
  
- NIA-230. Documentación de Auditoría.
  
- NIA-240. Responsabilidades del Auditor en la Auditoría de Estados Financieros con respecto al Fraude.
  
- NIA-250.Consideración de las Disposiciones Legales y Reglamentarias en la Auditoría de Estados Financieros.
  
- NIA- 260. Comunicación de asuntos de auditoría con la administración o encargados del gobierno corporativo.
  
- NIA- 265. Comunicación de las Deficiencias en el Control Interno a los responsables del gobierno corporativo y a la administración.
  
- NIA- 300. Planificación de la Auditoría de Estados Financieros.

- NIA- 315. Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la Entidad y de su entorno.
  
- NIA- 320. Importancia relativa o materialidad en la planificación y ejecución de la Auditoría.
  
- NIA- 330. Respuestas del auditor a los riesgos valorados.
  
- NIA 450: Evaluación de errores materiales identificados durante una auditoría.
  
- NIA- 500. Evidencia de Auditoría.
  
- NIA-501. Evidencia de Auditoría – Consideraciones específicas para determinadas Áreas.
  
- NIA-505. Confirmaciones Externas.
  
- NIA-510. Encargos iniciales de Auditoría – Saldos de Apertura.
  
- NIA- 520. Procedimientos Analíticos.
  
- NIA-530. Muestreo de Auditoría.

- NIA 540. Auditoría de estimaciones contables, incluidas las de Valor Razonable, y de la información relacionada a revelar.

### **Clasificación De Las Nagas**

En la actualidad las NAGAS, vigente en nuestro país son 10, las mismas que constituyen los (10) diez mandamientos para el auditor y son:

#### **Normas Generales o Personales**

1. Entrenamiento y capacidad profesional.
2. Independencia.
3. Cuidado o esmero profesional.

#### **Normas de Ejecución del Trabajo**

4. Planeamiento y Supervisión.
5. Estudio y Evaluación del Control Interno.
6. Evidencia Suficiente y Competente.

#### **Normas de Preparación del Informe**

7. Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

8. Consistencia.

9. Revelación Suficiente.

10. Opinión del Auditor.

### **3. Definición de las normas**

Estas normas por su carácter general se aplican a todo el proceso del examen y se relacionan básicamente con la conducta funcional del auditor como persona humana y regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como Auditor.

La mayoría de este grupo de normas son contempladas también en los códigos de ética de otras profesiones. Las Normas detalladas anteriormente, se definen de la forma siguiente:

#### **1º Entrenamiento y capacidad profesional**

Como se aprecia de esta norma, no sólo basta ser contador público para ejercer la función de Auditor, sino que además se requiere tener entrenamiento técnico adecuado y pericia como auditor. Es decir, además de los conocimientos técnicos obtenidos en los estudios universitarios, se requiere la aplicación práctica en el campo con una buena dirección y supervisión. Este adiestramiento, capacitación y práctica constante forma la madurez del juicio del auditor, a base de la experiencia acumulada en sus diferentes intervenciones, encontrándose recién en condiciones de ejercer la auditoría como especialidad. Lo contrario, sería negar su propia existencia por cuanto

no garantizará calidad profesional a los usuarios, esto a pesar de que se multiplique las normas para regular su actuación.

### **Independencia**

“En todos los asuntos relacionados con la Auditoría, el auditor debe mantener independencia de criterio”.

La independencia puede concebirse como la libertad profesional que le asiste al auditor para expresar su opinión libre de presiones (políticas, religiosas, familiares, etc.) y subjetividades (sentimientos personales e intereses de grupo).

### **Cuidado o Esmero Profesional**

El cuidado profesional, es aplicable para todas las profesiones, ya que cualquier servicio que se proporcione al público debe hacerse con toda la diligencia del caso, lo contrario es la negligencia, que es sancionable. Un profesional puede ser muy capaz, pero pierde totalmente su valor cuando actúa negligentemente.

El esmero profesional del auditor, no solamente se aplica en el trabajo de campo y elaboración del informe, sino en todas las fases del proceso de la auditoría, es decir, también en el planeamiento o planeamiento estratégico cuidando la materialidad y riesgo.

Por consiguiente, el auditor siempre tendrá como propósito hacer las cosas bien, con toda integridad y responsabilidad en su desempeño, estableciendo una oportuna y adecuada supervisión a todo el proceso de la auditoría.

## **Normas De Ejecución Del Trabajo**

Estas normas son más específicas y regulan la forma del trabajo del auditor durante el desarrollo de la auditoría en sus diferentes fases (planeamiento trabajo de campo y elaboración del informe). Tal vez el propósito principal de este grupo de normas se orienta a que el auditor obtenga la evidencia suficiente en sus papeles de trabajo para apoyar su opinión sobre la confiabilidad de los estados financieros, para lo cual, se requiere previamente una adecuado planeamiento estratégico y evaluación de los controles internos. En la actualidad el nuevo dictamen pone énfasis de estos aspectos en el párrafo del alcance.

### **Planeamiento Y Supervisión**

“La auditoría debe ser planificada apropiadamente y el trabajo de los asistentes del auditor, si los hay, debe ser debidamente supervisado”.

Por la gran importancia que se le ha dado al planeamiento en los últimos años a nivel nacional e internacional, hoy se concibe al planeamiento estratégico como todo un proceso de trabajo al que se pone mucho énfasis, utilizando el enfoque de “arriba hacia abajo”, es decir, no deberá iniciarse revisando transacciones y saldos individuales, sino tomando conocimiento y analizando las características del negocio, la organización, financiamiento, sistemas de producción, funciones de las áreas básicas y problemas importantes, cuyo efectos económicos podrían repercutir en forma importante sobre los estados financieros materia de nuestro examen.

Lógicamente, que el planeamiento termina con la elaboración del programa de auditoría.

En el caso, de una comisión de auditoría la supervisión del trabajo debe efectuarse en forma oportuna a todas las fases del proceso, eso es a planeamiento, trabajo de campo y elaboración del informe, permitiendo garantizar su calidad profesional. En los papeles de trabajo, debe dejarse constancia de esta supervisión.

### **Estudio y evaluación del control interno**

“Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno (de la empresa cuyos estados financieros se encuentra sujetos a auditoría o como base para establecer el grado de confianza que merece, y consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría”.

## **2.5 Definiciones de términos básicos**

### **a) Normas contables**

Son aquellas reglas que se utilizan para la preparación de la información contable, su existencia es necesaria para el funcionamiento adecuado del sistema contable.

Sirven como punto de referencia para los informes de auditoría.

**b) Comprobación**

La comprobación es una técnica de auditoría que se aplica como parte de los procedimientos contenidos en los programas de auditoría y que permite cerciorarse sobre un evento, una transacción, sus formalidades, su valoración, su registro, presentación correcta o incorrecta.

**c) Empresa**

Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos

**d) Evaluación**

La evaluación en auditoría interna es el examen que se realiza a la institución en general o en particular a una dependencia o un proceso o procedimiento.

**e) Gestión**

Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios.

**f) Gestión de calidad**

La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, es el conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

#### **g) Gestión de control**

Proceso que permite guiar a la gestión empresarial a los objetivos que se ha planteado y a su vez es un instrumento que permite evaluarla. La concepción clásica del control de gestión incluye el control operativo, desarrollándolo mediante un sistema que está relacionado con la contabilidad de costes.

#### **h) Gestión de riesgo**

Proceso, efectuado por el consejo de dirección, gerencia y demás personal de una entidad; aplicado en un marco estratégico y a través de la empresa; diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad para manejar riesgos que estén dentro de lo aceptable con el fin de brindar aseguramiento razonable respecto del logro de los objetivos de la entidad. La GRE es evaluada por los auditores internos con respecto a su eficacia y eficiencia.

#### **i) Metas**

Las metas son objetivos a corto plazo. También son cuantificables y medibles y pueden ser mensuales o hasta logros en el día a día.

También tiene que estar alineado en el marco y en el tiempo con el objetivo.

#### **j) Objetivos**

Los objetivos son los propósitos que buscan lograr las instituciones como parte de la realización de las actividades, procesos, procedimientos y técnicas

institucionales. Los objetivos pueden ser estratégicos, tácticos y operativos. También pueden darse en relación con los ingresos, costos, rentabilidad, etc.

#### **k) Planeamiento de la auditoría**

El planeamiento es una fase de la auditoría en el cual se provisionan todos los elementos para llevar a cabo la auditoría. Es la fase que marca la pauta de la auditoría y en base al cual se ejecuta e informa la auditoría.

#### **l) Procedimientos**

Los procedimientos son el conjunto de acciones o actos que permiten llevar a cabo los procesos. Cada proceso contiene sus procedimientos. También se dice que son la manera o forma como se realizan las actividades.

#### **m) Procedimientos de auditoría interna**

Los procedimientos de auditoría interna representan actos que se realizan durante el curso de un examen mediante la aplicación de técnicas apropiadas. Un método o plan de acción usado para determinar la validez de los principios y normas.

#### **n) Resultados de gestión**

Los resultados de gestión permiten a la empresa asegurar que sus procesos, productos y servicios contribuyen al logro de resultados definidos, con la mejora de los aspectos de aprendizaje y de responsabilidad.

**o) Técnicas de la auditoría interna**

Son los recursos particulares de investigación, utilizados por el auditor para obtener los datos necesarios para corroborar la información que ha obtenido o le han suministrado. Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador público utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional.

## **CAPÍTULO III.**

### **VARIABLES E HIPÓTESIS**

#### **III. Variables e hipótesis**

##### **3.1. Variables**

La definición más sencilla, es la referida a la capacidad que tienen los objetos y las cosas de modificar su estado actual, es decir, de variar y asumir valores diferentes.

Entendemos por variable cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores, es decir, que puede variar, aunque para un objeto determinado que se considere puede tener un valor fijo.

En el trabajo de investigación realizado se ha determinado las siguientes variables:

- Variable Independiente(X): Auditoría Interna.
- Variable Dependiente (Y): Gestión de calidad.

### **3.1.1 Variable Independiente**

Es aquella característica o propiedad que se supone ser la causa del fenómeno estudiado. En investigación experimental se llama así, a la variable que el investigador manipula.

Variable Independiente(X): Auditoría Interna.

### **3.1.2 Variable Dependiente**

la define como propiedad o característica que se trata de cambiar mediante la manipulación de la variable independiente.

La variable dependiente es el factor que es observado y medido para determinar el efecto de la variable independiente.

Variable Dependiente (Y): Gestión de calidad.

### 3.2 Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
<p><b>Independiente</b></p> <p>Auditoria interna</p>	<p>Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consultoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.</p>	<p>Control Interno</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeamiento de la auditoria interna</li> <li>• Procedimientos de auditoria interna</li> </ul>
<p><b>Dependiente</b></p> <p>Gestión de calidad</p>	<p>Conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma.</p>	<p>Control de calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operaciones de la empresa</li> <li>• Objetivos y metas</li> <li>• Resultados de gestión</li> </ul>

### **3.3 Hipótesis general e hipótesis específicas.**

#### **3.3.1 Hipótesis General:**

- La aplicación de auditoría interna apoya en la gestión de calidad de la empresa Grupo silvestre S.A.C

#### **3.3.2 Hipótesis Específicas:**

- La aplicación del planeamiento de auditoría interna permite mejorar el control de calidad de la empresa Grupo silvestre S.A.C
- Los procedimientos de auditoría interna influyen en los resultados de gestión de riesgo y dirección de la empresa Grupo Silvestre S.A.C.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **IV. METODOLOGÍA**

##### **4.1 Tipo de investigación**

Se tomó en cuenta realizar el método no experimental y de corte transversal.

##### **4.2 Diseño de la Investigación**

###### **4.2.1 Según la finalidad o propósito**

Según la finalidad o propósito es aplicada.

###### **4.2.2 Según medios utilizados:**

Documental: Libros, documentos hemerográficos, linkográficos, revistas y periódicos.

###### **4.2.3 Según nivel de conocimientos**

Según nivel de conocimientos es Descriptivo – Correlacional.

### **4.3 Población y muestra**

- **Población:**

En la presente investigación estará constituido por la información de todas las áreas de la empresa Grupo Silvestre S.A.C.

- **Muestra:**

Serán conformados por las áreas de logística, almacén, producción, productos terminados y ventas.

### **4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

Son procedimientos o actividades realizadas con el propósito de recabar la información necesaria para el logro de los objetivos de una investigación.

Están relacionados con la operacionalización que se hace de las variables / categorías /dimensiones; es decir, las instancias para llevar a cabo tal recolección de data en el estudio.

En el presente informe de investigación se realizaremos las siguientes técnicas e instrumentos:

Técnicas : Instrumentos

- Observación : Se analizaron documentación del proceso productivo y operativo.
- Análisis documental : Libros, referencias bibliográficas, informes de auditoría interna, las Nias y Nagas.

#### **4.5 Procedimientos de recolección de datos**

Se pidió la autorización al administrador general de la empresa Grupo Silvestre S.A.C, mediante una carta recomendada por la Universidad Nacional del Callao de la Facultad de Ciencias Contables.

La toma de información documental se realizó el día 04 de Enero del 2016.

#### **4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos**

El procesamiento estadístico de la presente investigación se realizó haciendo uso del paquete Microsoft Excel y el SPSS versión 23.

Para el análisis de datos se usó: tablas, gráficos, diagramas y flujogramas.

## Capítulo V

### RESULTADOS

#### V. Resultados

##### . Informes de Auditoría



<b>AREA O PROCESO AUDITADO:</b>	LOGÍSTICA	<b>FECHA DE AUDITORIA:</b>	04-01-2016
<b>RESPONSABLE DEL AREA O PROCESOS AUDITADOS:</b>	Venegas Campos Leonardo Daniel		
<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	Cortez Villanueva Manuel Jesús , Producción Gamarra Quiroz Ana Cecilia , Facturación Venegas Campos Leonardo Daniel , Logística Valenzuela Rodríguez Mario Enrique , Almacén		
<b>OBJETIVO:</b>	Evaluar Y revisar los procesos de gestión de calidad, control de dirección y planificación, con el fin de implementar el Área de Auditoría interna en la empresa.		
<b>ALCANCE DE AUDITORIA:</b>	Este procedimiento aplica para la ejecución del ciclo de auditoría interna determinara si el sistema de gestión de calidad, está conforme con lo planteado.		
<b>CRITERIO DE AUDITORIA:</b>	Los conjuntos de requisitos utilizados como referencia.		

#### I. Resumen de la Auditoría

La auditoría se llevó a cabo en la Bodega Central y su objetivo fue medir el grado de implementación del

## II. Hallazgos

### a) Observaciones:

Las observaciones no constituyen un incumplimiento evidente de algún requisito del Sistema de Gestión de Calidad, o no son representativas, sin embargo, los responsables deben analizar las causas y tomar las acciones correctivas o preventivas, según sea el caso:

- Observación n°1 (Ref.): El incremento de ventas en la empresa ha producido una saturación en el área de logístico y almacén dando una incorrecta información al realizar las guías de remisión.
- Observación n°2 (Ref.): Falta fortalecer la gestión de logística integrada a la cadena de suministro.
- Observación n°3 (Ref.): Falta de una gestión logística de relevancia que debe impactar de manera directa, permitiendo mejorar el desempeño y la realización del trabajo de otras áreas conexas como la producción o transformación de insumos.
- Observación n°4 (Ref.): Presenta un pobre almacenamiento y manipulación de productos ocasionando que deterioren o se contaminen, creando residuos e introduciendo riesgos de seguridad. Las malas prácticas de almacenamiento y manipulación pueden ser el origen de los problemas que eventualmente dañan las máquinas.

### b) Recomendaciones

Estas constituyen un hallazgo que permitiría mejorar el proceso o unidad evaluada, de tal manera que la Gestión se vea favorecida. Estas quedan al criterio de los responsables del área, las que pueden ser evaluadas para tomar una acción a seguir.

- Implementación de un sistema, para que no exista márgenes de errores y capacitar a todo el personal de todas las áreas.
- Poner en funcionamiento acciones que conlleven a una mejor administración de las operaciones y a un desarrollo de relaciones duraderas de gran beneficio con los proveedores y clientes claves de la cadena de suministros.
- La gestión logística estratégica se debe diseñar en conjunto con la estrategia corporativa, puesto que se encuentra ligada a la satisfacción de los clientes, lo que implica, que cualquier mejora en este proceso generará una entrega de valor a estos al mismo tiempo que produce ahorros y eficiencias que se concretan en beneficios

económicas para la empresa.

- Un espacio de almacenamiento debe ser adecuado para la organización y el control de los productos. La condición de su espacio de almacenamiento debe ser inspeccionada de forma rutinaria. También mejorar la calidad de las instalaciones: la calidad involucra la durabilidad y funcionalidad para proteger las máquinas de condiciones adversas.



<b>EA O PROCESO DITADO:</b>	ALMACEN	<b>FECHA DE AUDITORIA:</b>	04-01-2016
<b>SPONSABLE DEL EA O PROCESOS DITADOS:</b>	Valenzuela Rodríguez Mario Enrique		
<b>JIPO AUDITOR:</b>	Cortez Villanueva Manuel Jesús , Producción Gamarra Quiroz Ana Cecilia , Facturación Venegas Campos Leonardo Daniel , Logística Valenzuela Rodríguez Mario Enrique , Almacén		
<b>JETIVO:</b>	Evaluar Y revisar los procesos de gestión de calidad, control de dirección y planificación, con el fin de implementar el Área de Auditoría interna en la empresa.		
<b>CANCE DE AUDITORIA:</b>	Este procedimiento aplica para la ejecución del ciclo de auditoría interna determinara si el sistema de gestión de calidad, está conforme con lo planteado.		
<b>TERIO DE AUDITORIA:</b>	Los conjuntos de requisitos utilizados como referencia.		

### **I. Resumen de la Auditoría**

auditoría se llevó a cabo en la Bodega Central y su objetivo fue medir el grado de implementación del tema de Gestión de Calidad, y el cumplimiento de la norma ISO 9001.

### **II. Hallazgos**

#### **a) Observaciones:**

observaciones no constituyen un incumplimiento evidente de algún requisito del Sistema de Gestión Calidad, o no son representativas, sin embargo, los responsables deben analizar las causas y tomar las acciones correctivas o preventivas, según sea el caso:

Observación n°1 (Ref.): Existencia de sobrevaluación de stock esto genera problemas con el departamento de facturación.

Observación n°2 (Ref.): Existencia de guías remisión mal recepcionadas, el personal no está capacitado.

Observación n°3 (Ref.): No existe una rotación de existencias.

Observación n°4 (Ref.): Su almacén no dispone de suficiente espacios, lo cual la mercadería está en el momento colocada en pasillos o zonas que al principio no están destinadas a almacenar mercadería esto ocasiona pérdida de productividad, diferencia de inventario, problemas en el servicio al cliente.

#### b) Recomendaciones

Las recomendaciones constituyen un hallazgo que permitiría mejorar el proceso o unidad evaluada, de tal manera que la acción se vea favorecida. Estas quedan al criterio de los responsables del área, las que pueden ser utilizadas para tomar una acción a seguir.

Realizar inventarios cíclicos, para un buen control de manejo en el kardex.

Capacitación al personal del sistema implementado, para evitar menos errores al entregar las guías de remisión con su factura y recepcionar las guías con la mercadería.

Se deberá conciliar por muestreo las cantidades despachadas con las cantidades solicitadas, así como las cantidades adquiridas a fin de constatar la integridad de las transacciones, como comprobar la unidad de almacén.

Se deberá modificar el sistema de aprovisionamiento de aquellas referencias que tienen unos niveles de venta muy bajos, manteniendo los mínimos niveles de stock posibles, Disponga de un operador logístico dónde poder almacenar por periodos de tiempo cortos, los pallets que superan su capacidad de almacenaje.



<b>AREA O PROCESO AUDITADO:</b>	PRODUCCION	<b>FECHA DE AUDITORIA:</b>	04-01-2016
<b>RESPONSABLE DEL AREA O PROCESOS AUDITADOS:</b>	Cortez Villanueva Manuel Jesús		
<b>GRUPO AUDITOR:</b>	Cortez Villanueva Manuel Jesús , Producción Gamarra Quiroz Ana Cecilia , Facturación Venegas Campos Leonardo Daniel , Logística Valenzuela Rodríguez Mario Enrique , Almacén		
<b>OBJETIVO:</b>	Evaluar Y revisar los procesos de gestión de calidad, control de dirección y planificación, con el fin de implementar el Área de Auditoría interna en la empresa.		
<b>ALCANCE DE AUDITORIA:</b>	Este procedimiento aplica para la ejecución del ciclo de auditoría interna determinara si el sistema de gestión de calidad, está conforme con lo planteado.		
<b>REFERENCIAL DE AUDITORIA:</b>	Los conjuntos de requisitos utilizados como referencia.		

## **I. Resumen de la Auditoría**

La auditoría se llevó a cabo en la Bodega Central y su objetivo fue medir el grado de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, y el cumplimiento de la norma ISO 9001.

## **II. Hallazgos**

### a) Observaciones:

Las observaciones no constituyen un incumplimiento evidente de algún requisito del Sistema de Gestión de Calidad, o no son representativas, sin embargo, los responsables deben analizar las causas y tomar las acciones correctivas o preventivas, según sea el caso:

Observación n°1 (Ref.): En el proceso de producción el rendimiento de las maquinarias no tienen un

control de mantenimiento trayendo problemas al momento que se tiene que entregar mercadería.

Observación n°2 (Ref.): La falta de planificación y organización en el proceso de producción ,

o) Recomendaciones

Las cuales constituyen un hallazgo que permitiría mejorar el proceso o unidad evaluada, de tal manera que la producción se vea favorecida. Estas quedan al criterio de los responsables del área, las que pueden ser utilizadas para tomar una acción a seguir.

Deben realizar Mantenimiento preventivo( programada ) , correctivo ( no programado), cada 3 meses.

La implementación de la reingeniería de procesos en la producción.



<b>AREA O PROCESO AUDITADO:</b>	VENTAS	<b>FECHA DE AUDITORIA:</b>	04-01-2016
<b>RESPONSABLE DEL AREA O PROCESOS AUDITADOS:</b>	Gamarra Quiroz Ana Cecilia		
<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	Cortez Villanueva Manuel Jesús , Producción Gamarra Quiroz Ana Cecilia , Ventas Venegas Campos Leonardo Daniel , Logística Valenzuela Rodríguez Mario Enrique , Almacén		
<b>OBJETIVO:</b>	Evaluar Y revisar los procesos de gestión de calidad, control de dirección y planificación, con el fin de implementar el Área de Auditoría interna en la empresa.		
<b>ALCANCE DE AUDITORIA:</b>	Este procedimiento aplica para la ejecución del ciclo de auditoría interna determinara si el sistema de gestión de calidad, está conforme con lo planteado.		
<b>CRITERIO DE AUDITORIA:</b>	Los conjuntos de requisitos utilizados como referencia.		

### **I. Resumen de la Auditoría**

La auditoría se llevó a cabo en la Bodega Central y su objetivo fue medir el grado de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, y el cumplimiento de la norma ISO 9001.

### **II. Hallazgos**

#### **a) Observaciones:**

Las observaciones no constituyen un incumplimiento evidente de algún requisito del Sistema de Gestión de Calidad, o no son representativas, sin embargo, los responsables deben analizar las causas y tomar las acciones correctivas o preventivas, según sea el caso:

- Observación n°1 (Ref.): El personal de venta, factura cuando no hay stock suficiente en el almacén.
- Observación n°2 (Ref): Algunos empleados de ventas, tienen conflictos con los clientes sobre los

---

productos ofrecidos porque quedan insatisfechos por su calidad.

- Observación nº3 (Ref.): No hay concordancia en la documentación en el procedimiento de ventas.
- Observación nº4 (Ref.): Falta de objetivos impuestos, como la situación de la empresa respecto a la competencia y quizá lo más importante cómo se ha encontrado respecto al mercado, además de ver las ventas anteriores. No es una decisión que se deba establecer a la ligera tal hecho sino meditada y fundamentada.

---

#### b) Recomendaciones

Estas constituyen un hallazgo que permitiría mejorar el proceso o unidad evaluada, de tal manera que la Gestión se vea favorecida. Estas quedan al criterio de los responsables del área, las que pueden ser evaluadas para tomar una acción a seguir.

- Hacer un cálculo de la venta esperada y la venta real, y se debe medir de la misma manera. Esto se debe hacer detalladamente, dependiendo de la significación que el pronóstico tiene para el control de stock al cliente. También sirve se usa para describir la manera como el sistema de pronóstico reacciona con respecto a los diferentes de cambios, que ocurren en la demanda durante un periodo de tiempo.
- El mejor paso para resolver estos conflictos es la participación de un asesor de ventas que tenga experiencia y pueda capacitar a los vendedores.
- Se deben utilizar técnicas para la comercialización de los productos, el cual son procedimientos detallados que contienen antes de la venta, estos consisten en el acercamiento a los clientes de la empresa para que no tenga problemas en respecto a los materiales que se utilizan para la elaboración de los productos y es donde el encargo de ventas acude a los argumentos para darle una propuesta de solución a dichos problemas, haciendo hincapié en las características de los productos que requieren los clientes.
- El encargado de ventas debe trazar los objetivos para la empresa, para ello tiene que utilizar cifras de ventas pasadas y proyecciones de expertos para estimar qué productos se venderán, en dónde y en qué cantidades. Ellos recomiendan modificar productos, incluso añadir otros nuevos a la mezcla de la empresa, basándose en lo que demandan los clientes. También esto incluye elegir qué intermediarios utilizará la compañía, si son necesarios, como distribuidores.

## **CAPÍTULO VI**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **VI. Discusión de resultados**

##### **6.1 Contratación de hipótesis con los resultados.**

El presente procedimiento documentado define el modo de llevar a cabo con eficacia el proceso de auditoría interna, desde la planificación y diseño hasta su ejecución e información de resultados. El tratamiento de las deficiencias y/o propuestas de mejora derivadas de este proceso se recoge en la Gestión de Incidencias y Acciones de Mejora.

La auditoría interna de la calidad verifican si los diversos elementos del sistema de gestión de la calidad de la organización son conformes con los requisitos dictados por la norma ISO 9001 y con los requeridos por el sistema de gestión y con los objetivos de calidad fijados de la empresa.

El perfil requerido para la figura del auditor interno queda definido en las fichas de puestos de trabajo según la formación.

El motivo por el que los auditores no deban auditar su propio trabajo, se debe a que las personas que están realizando constantemente una tarea, la conocen tan bien que pueden pasar por alto cosas en las que nunca han pensado y que un tercero puede

detectar mejor y, por otra parte, su implicación puede impedirles una ponderación objetiva.

La auditoría interna se realiza permanentemente, y son planificadas por el responsable de Gestión de Calidad de modo que el informe de los resultados obtenidos estén preparados con tiempo suficiente para su presentación en la Revisión del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

Durante esta revisión se analiza, en base a las evidencias de la auditoría, si el periodo establecido para la realización de las auditorías internas programadas asegura la eficacia continua del sistema.

Además de esta auditoría interna permanentes, pueden programarse auditorías internas extraordinarias por alguna de las razones siguientes:

- Cuando se han realizado cambios significativos en las áreas funcionales, como por ejemplo, reorganizaciones y revisión de procedimientos, nuevos procesos, etc.
- Ante la necesidad de verificar que las acciones correctivas requeridas han sido tomadas y puesta en marcha con eficacia.
- La frecuencia de la auditoría interna no es suficiente para algún proceso concreto y preciso de auditoría más frecuente. Estas frecuencias dependen de las actividades y su importancia.

La auditoría interna se divide en diversas auditorías. Una auditoría general dirigida al sistema de gestión de calidad para verificar que cumple con cada uno de los requisitos dispuestos por la norma de referencia y, otras dirigidas a cada uno de los procesos que forman parte de dicho sistema.

La ejecución de la auditoría ha de preverse con suficiente anticipación como para que los resultados de las mismas, estén preparados para su presentación en la revisión programada del sistema de gestión de calidad.

El responsable de Gestión de Calidad elabora y aprueba con suficiente antelación un Plan Anual de Auditoría Interna, donde se recogen, además de la auditoría general, cada uno de los procesos que han de ser auditados en este periodo en curso y el rango de tiempo dentro del cual ha de ejecutarse cada auditoría.

Dentro de este rango de tiempo y por tanto antes de la revisión del sistema, las fechas de cada una de la subauditoría son concretadas por el auditor interno y por los responsables de las áreas a auditar.

Tras consensuar estas fechas, el auditor interno planifica cada subauditoría y antes de ejecutarla pasa el Programa de Auditoría Interna al responsable del área a auditar, en el que se indica la fecha acordada, los documentos, archivos y registros que han de prepararse, y el horario a seguir.

Llegada la fecha de la auditoría, el auditor interno informa al responsable del área a auditar sobre la finalidad de la auditoría y sus fases.

En el proyecto de investigación propusimos como finalidad implementar la auditoría interna y mejorar gestión de calidad en la Empresa Grupo Silvestre S.A.C. La hipótesis general determinada fue: La aplicación de auditoría interna apoya en la gestión de calidad de la empresa Grupo silvestre S.A.C, cuyo propósito es demostrar que la investigación se ha realizado para el adecuado funcionamiento de las operaciones en las áreas de logística, almacén, producción, productos terminados y ventas. Por ello se realizó los procedimientos de auditoría, que integró

consideraciones como entendimiento en los temas de auditoría interna y gestión de calidad.

Posteriormente, el auditor elabora el Informe de la Auditoría Interna donde registra las deficiencias encontradas.

El informe de la auditoría será consensuado con el responsable del área auditada y sus colaboradores de manera que se produzca un reconocimiento colectivo de la situación y una aceptación de la necesidad de aplicar las medidas correctivas que sean precisas.

El responsable del área, tras firmar el informe, se queda con una copia que utiliza para ir estudiando posibles acciones correctivas, que se presentarán para su aprobación en la Revisión del Sistema tras ser debatidas según se establece en la Planificación y Revisión del Sistema.

Las No Conformidades encontradas se tratarán tal y como se dispone en la Gestión de Incidencias, según el cual se estudian las acciones necesarias para solventar dichas no conformidades.

El Responsable de Gestión de Calidad: Revisa y mantiene actualizadas y acordes a la versión de la norma de certificación vigente y a los requisitos de la organización. Acompaña a los auditores externos durante las auditorías de certificación y/o renovación y las realizadas por los clientes de la empresa. Determina la frecuencia de las auditorías y la necesidad de realizar auditorías extraordinarias. Nombra el equipo auditor. Presenta en la revisión del sistema los informes de las auditorías realizadas. Colabora con los responsables de las áreas auditadas en la determinación

de acciones correctivas y preventivas para paliar las deficiencias encontradas. Mantiene los registros requeridos por este procedimiento.

Los Auditores Internos: Concretan y comunican al responsable del área auditada el horario y contenido de la auditoría. Auditan las áreas asignadas según se establece en este procedimiento. Elaboran un informe de la auditoría realizada y colaboran en la proposición de las acciones necesarias para solucionar las deficiencias encontradas.

Los Responsables de las áreas auditadas: Se aseguran de comprender los motivos de las observaciones y/o no conformidades encontradas en su área. Sugiere las acciones necesarias oportunas y se asegura de que las acciones aprobadas durante la revisión del sistema son ejecutadas correctamente.

Para todo el personal: En su caso, cumplimentan y/o mantienen los registros necesarios para evidenciar el seguimiento de las acciones acordadas.

También se tomó la población objeto de estudio estuvo establecido por el personal de la empresa Grupo SILVESTRE S.A.C, que cuenta con 508 personas y la muestra aplicada fue de 35 personas. El cuestionario utilizado para conseguir la información que tenemos en cuenta pertinente que se relacione claramente con el objeto de estudio.

Se realizó las siguientes indagaciones, nos permitieron efectuar la situación operativa de la empresa en cuanto a la auditoría interna y la gestión de calidad.

Según el trabajo de investigación conforme a la auditoría interna y gestión de calidad desarrollada y con base de otros autores; pudimos ayudar a comprobar los

resultados conseguidos del procedimiento de auditoría interna y el cuestionario con nuestra contrastación de hipótesis, confirmando de esta manera la hipótesis planteada que dice que la aplicación de auditoría interna apoya en la gestión de calidad de la empresa Grupo silvestre S.A.C.

## **6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares.**

Durante el desarrollo de la investigación logramos reunir información sobre diferentes estudios hechos en el Perú y en el extranjero; trabajos que nos permitieron contrastar los resultados que logramos obtener con los mostrados de dichas investigaciones.

### **6.2.1 Universidades Nacionales**

(Hemeryth Charpentier & Sánchez Gutiérrez, 2013), en su tesis: "Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora a&as.a.c. de la ciudad de Trujillo – 2013", Universidad Privada Antenor Orrego, para obtener el Título Profesional de Contador Público y Licenciado en Administración; nos dice que algunas compañías no diseñan un sistema de control interno para que puedan realizar un análisis de los

procesos y funciones de cada una de las áreas o departamentos integrantes de la organización con el fin de identificar las debilidades inherentes, conocer los riesgos y, derivado de ello, definir las medidas a utilizar para reducirlos.

De acuerdo a la tesis, antes mencionada el sistema de control es muy importante, también necesaria la implementación de una oficina de una auditoría interna a fin de que haga los seguimientos del cumplimiento de dichos controles.

(Asian Quiñonez, 2015). En su tesis “Incidencia de la auditoría de gestión en la administración de empresas de construcción civil en lima metropolitana, 2014”, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tesis para optar el grado maestría en contabilidad con mención en auditoría; explica que gestionar los riesgos eficientemente es hoy en día una preocupación constante de la alta gerencia, pues esta gestión aplicada de manera eficiente se traduce en efectos económicos positivos que incrementan el patrimonio de los accionistas, constituyendo una herramienta imprescindible para la toma de decisiones gerenciales. En este sentido, ciertas empresas no dan importancia establecer y formular de manera mensurable los objetivos del negocio e identificar los riesgos asociados con dichos objetivos, de modo que se puedan definir a la medida los elementos necesarios a introducir en la estructura de control interno para así mitigar estos riesgos.

De acuerdo a lo planteado a la tesis antes referida que la estructura de control interno es muy importante, por lo que es necesaria la implementación

de una oficina de auditoría interna a fin de que monitoree el cumplimiento de la estructura del control interno.

(Bustamante Sánchez, 2014). En su tesis “Diseño de un plan de auditoría de gestión basada en riesgos para mejorar los procesos productivos de la empresa azucarera agroindustrial Pomalca S.A.A de la ciudad de Chiclayo-2014.”, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Tesis para optar el título de contador público; indica que algunas empresas no realizan una planeación para obtener información general sobre la entidad en relación a su normatividad, antecedentes, organización, misión, objetivos, funciones, recursos y políticas generales, procedimientos operativos y diagnósticos o estudios existentes sobre la misma. Asimismo, no se puede determinar la cobertura, el periodo de análisis y la elaboración de los papeles de trabajo.

También en la tesis antes mencionada, los riesgos para mejorar el proceso productivo de las empresas azucareras es necesario que se implemente una oficina de auditoría interna a fin de que evalúe en forma oportuna los riesgos preventivos a fin de que cuyos riesgos tengan un nivel mínimo.

### **6.2.2 Universidades internacionales**

(Morales Lozano, 2012). En su tesis “Importancia de la Auditoría Interna en una organización”, México: Universidad Veracruzana., para obtener el título de

Licenciado en contaduría; señala que los procedimientos de Auditoría Interna establecidos o ampliados durante determinado periodo, han sido encabezados por personas entrenadas en el campo de la contaduría pública, y es muy natural que los conceptos básicos de la Auditoría Externa hayan sido llevados a la Auditoría interna. Sus programas de Auditoría son muy similares a los de los auditores externos y en muchos casos, fueron fundamentalmente guiados por Contadores Públicos independientes contratados por la compañía.

La mayor parte de los auditores internos no se preocupan por el mantenimiento de una estrecha relación con los contadores públicos independientes y en muchas ocasiones el trabajo de auditoría no se lleva de manera adecuada, cubriendo los auditores internos ciertas oficinas y los externos el resto de las oficinas.

A medida que los auditores de las diferentes compañías se reunieron e intercambiaron experiencias, en la Auditoría interna. La responsabilidad del auditor debe extenderse a todas las áreas, además debe ser una persona culta, para que pueda seguir el ritmo de los negocios y ayudar a conducir a una organización a la consecución de sus objetivos, metas o fines.

De acuerdo a la tesis anterior, la implementación de auditoría interna es muy importante porque cuya labor es desarrollado similar a los auditores externos.

(Ancira Garza, 2002). En su tesis “Auditoría interna en las empresas industriales y comerciales”, México: Universidad Autónoma de Nuevo León, para obtener el grado de maestría en contaduría pública; nos presenta que la auditoría interna no solo representa un examen de las operaciones y prácticas que se desarrollan en una organización en cualquiera de sus áreas, secciones o departamentos, sino que cuentan con normas de disciplina bajo documentos formales, donde se señalan aspectos normativos y lineamientos de revisión para operaciones específicas dentro de la organización, para que cuando se examinan ciertos aspectos administrativos, con la intención de hacer recomendaciones sean útiles para incrementar la eficiencia operativa de la empresa.

También en la tesis antes mencionada, nos dice que la auditoría interna determina observaciones y recomendaciones para incrementar la eficiencia operativa de la empresa, por lo tanto es necesaria su implementación.

(Mora Parra, 2012). En tesis “Auditoría de gestión a los procedimientos de control de plagas en empresas alimenticias aplicados por Fumieco control cia. Ltda.”, Universidad Central del Ecuador para obtener el Título de ingeniera en contabilidad y auditoría.

De acuerdo a la tesis antes mencionada, con la implementación de la auditoría interna, la empresa realizará pruebas adecuadas que aseguren los resultados esperados.

Asimismo en todas las investigaciones antes mencionadas se determina la implementación de la auditoría interna y el uso de la gestión de calidad en las empresas para la mejora continua de éstas a lo largo del tiempo. Se demuestra también que no sólo en el ámbito local presentan inconveniencias en los temas desarrollados en nuestra investigación; por ello decimos que la hipótesis desarrollada tiene una relación vinculada con éstos temas.

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES**

- Se concluyó que al no existirla auditoría interna genera deficiencias en la gestión de calidad en las áreas de logística, almacén, producción, productos terminados y ventas en la empresa Grupo Silvestre Sac.
- Se determinó que la falta de planeamiento de auditoría interna en la empresa Grupo Silvestre Sac. afecta en el control de calidad en las áreas de logística, almacén, producción, productos terminados y ventas.
- Se apreció que la falta de procedimientos de auditoría interna en la empresa Grupo Silvestre Sac. genera deficiencias en los resultados de gestión de riesgo y dirección en las áreas de logística, almacén, producción, productos terminados y ventas.

## **CAPÍTULO VIII**

### **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda implementar la auditoría interna en la empresa Grupo Silvestre Sac., para mejorar la gestión de calidad en las áreas de logística, almacén, producción, productos terminados y ventas a fin de que se emita informaciones confiables.
- Se recomienda que mediante la auditoría interna poner en funcionamiento el planeamiento de auditoría en la empresa Grupo Silvestre Sac., para optimizar el control de calidad en las áreas de logística, almacén, producción, productos terminados y ventas.
- Se recomienda que por medio de la auditoría interna llevar a cabo los procedimientos de auditoría en la empresa Grupo Silvestre Sac., para mejorar los resultados de gestión de riesgo y dirección en las áreas logística, almacén, producción, productos terminados y ventas.

## CAPÍTULO IX

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ancira Garza, R. A. (2002). Auditoría interna en las empresas industriales y comerciales. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Asian Quiñonez, C. A. (2015). Incidencia de la auditoría de gestión en la administración de empresas de construcción civil en lima metropolitana, 2014. Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Bustamante Sánchez, C. (2014). Diseño de un plan de auditoría de gestión basada en riesgos para mejorar los procesos productivos de la empresa azucarera agroindustrial pomalca s.a.a de la ciudad de Chiclayo-2014. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Hemeryth Charpentier, F., & Sánchez Gutiérrez, J. M. (2013). Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora a&a s.a.c. de la ciudad de Trujillo - 2013. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Mora Parra, M. P. (2012). "Auditoría de gestión a los procedimientos de control de plagas en empresas alimenticias aplicados por fumieco control cia. Ltda.". Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

Morales Lozano, A. J. (2012). Importancia de la Auditoría Interna en una organización. MEXICO: Universidad Veracruzana.

Mg. CPC. Vizcarra Moscoso, Jaime Ernesto (2013). Manual de normas internacionales de auditoría y control de calidad. Perú.

Víctor Manuel Mendivil Escalante(2011). Práctica elemental de auditoría – Material de consulta y de trabajo y guía para su resolución.

Alvin A. Arens; James K. Loebbecke (2012). Auditoría: Un enfoque integral. México.

Hernández, Fernández, Baptista (2008) Metodología de la Investigación. México. Mc Graw Hill.

OÑA, A. (2011); Módulo de auditoría de gestión. Riobamba-Ecuador.

Santillana, J. (2013); Auditoría interna. Tercera Edición, Editorial Pearson Educación. México.

Esparza, F. (2010); Manual de auditoría de gestión. Riobamba-Ecuador.

Franklin, B. (2007); Auditoría administrativa, gestión estratégica del cambio. Editorial Pearson Educación, México.

Maldonado, M. (2007); Auditoría de gestión. España.

Blanco, Y. (2006); Normas y procedimientos de integral. Editorial Adriana Gutiérrez. Bogotá-Colombia.

Estupiñán, R. (2006); Control interno y fraudes. Segunda Edición Eco Ediciones. Bogotá-Colombia.

Manuel Borrajo Domínguez (2012). La auditoría interna y externa. Disponible en:

<http://pdfs.wke.es/4/5/6/2/pd0000014562.pdf>

Consultado el 25 de setiembre 2016.

Roberto Gómez López (2013). Generalidades en la auditoría. Disponible en

<http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-audit.html>

Consultado el 28 de setiembre 2016.

Yanel Blanco Luna (2013) Auditoría integral: normas y procedimientos

Disponible en: <http://fcea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse83.html>

Consultado el 10 de noviembre 2016.

Mantilla B., Samuel A (2012). Control Interno - Informe Coso. Disponible en:

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/CAPITULO%201.pdf>

Consultado el 13 de noviembre 2016.

## **ANEXOS**

## **Anexo N°1**

### **Matriz de consistencia**

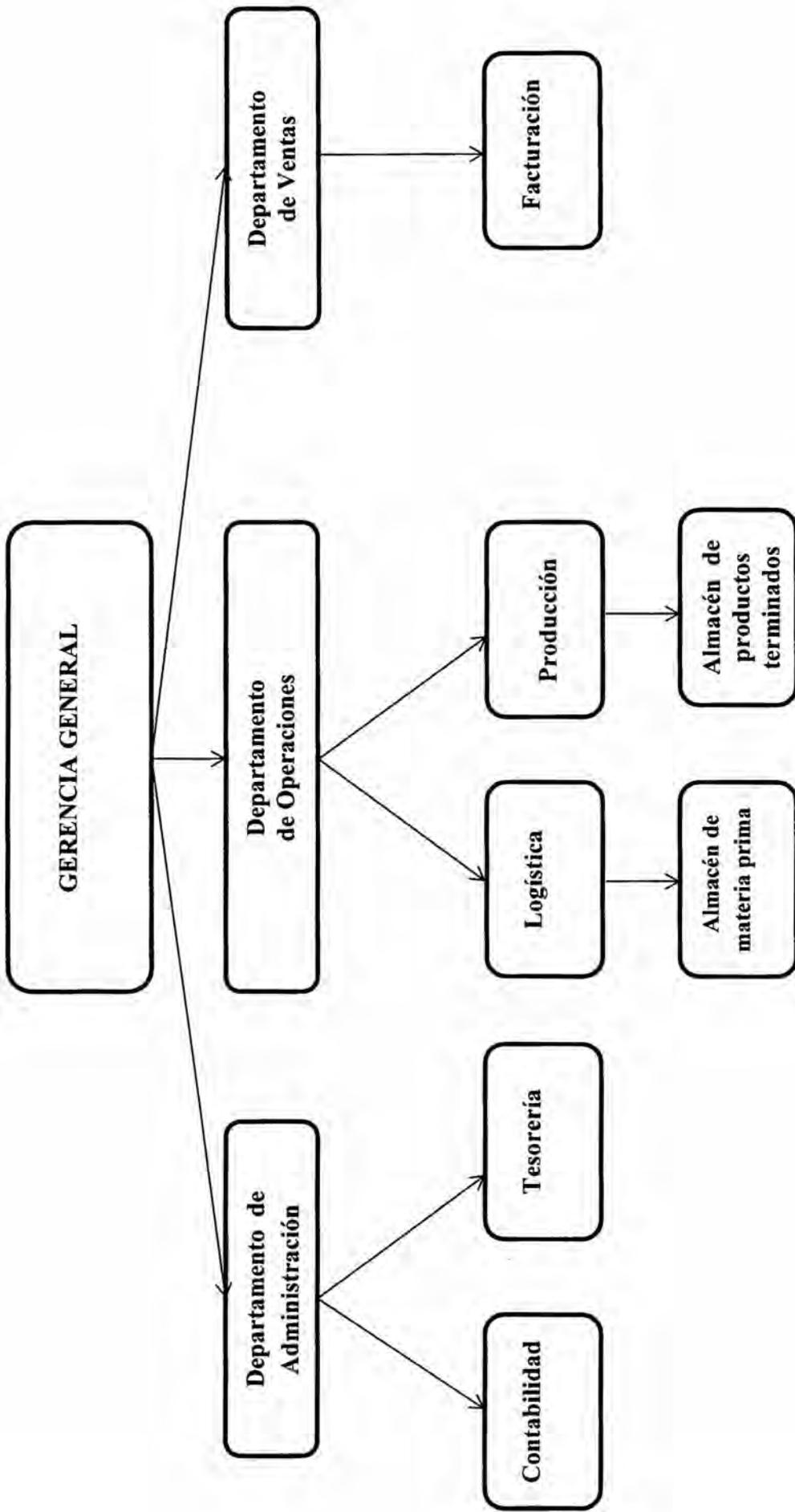
Tema:

**APLICACIÓN DE AUDITORIA INTERNA Y SU REPERCUSIÓN EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA GRUPO SILVESTRE SAC – LIMA, AÑO 2016**

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema General</b> ¿Cómo la auditoria interna apoya en la gestión de calidad de la empresa grupo silvestre S.A.C?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Establecer la forma en que la auditoria interna apoya en la gestión de calidad de la empresa grupo silvestre S.A.C.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La aplicación de la auditoria interna apoya en la gestión de calidad de la empresa grupo silvestre S.A.C</p>	<p><b>Variable Independiente</b> Auditoria interna</p>	<p>Control Interno</p>	<p>- Planeamiento de la auditoria interna -Procedimiento de auditoria interna</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Investigación cuantitativa, de método no experimental y de corte transversal. <b>Diseño:</b> 1.Según la finalidad o propósito es aplicada. 2.Según medios utilizados: 2.1 Documental: libros, documentos hemerográficos, linkográficos, revistas y periódicos. 3.Según nivel de conocimientos es Descriptivo – Correlacional.</p>
<p><b>Problemas Específicos</b> 1.¿De qué manera, el planeamiento de auditoria interna permite mejorar en el control de la calidad de la empresa grupo silvestre S.A.C?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> 1.Analizar que el planeamiento de la auditoria interna permite mejorar en el control de calidad de la empresa grupo silvestre S.A.C 2.Establecer la influencia de los procedimientos de auditoria interna en los resultados de gestión de riesgo y dirección de la empresa Grupo Silvestre S.A.C</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b> 1.La aplicación del planeamiento de auditoria interna permite mejorar el control de calidad de la empresa grupo silvestre S.A.C 2.Los procedimientos de auditoria influyen en los resultados de gestión de riesgo y dirección de la empresa Grupo Silvestre S.A.C.</p>	<p><b>Variable Dependiente</b> Gestión de calidad</p>	<p>Control de calidad</p>	<p>-Operaciones de la empresa  -Objetivos y metas  -Resultados de gestión</p>	<p><b>Población</b> Población: estará constituido por la información de todas las áreas de la empresa Grupo Silvestre S.A.C. <b>Muestra</b> Serán conformados por las áreas de logística, almacén, producción y ventas. <b>Técnicas</b> 1.Observación 2.Análisis documental <b>Instrumentos:</b> 1. Registro de inventarios y documentación del proceso productivo y operativo. 2.Libros, referencias bibliográficas, informes de auditoria interna , las Nias y Nagas.</p>

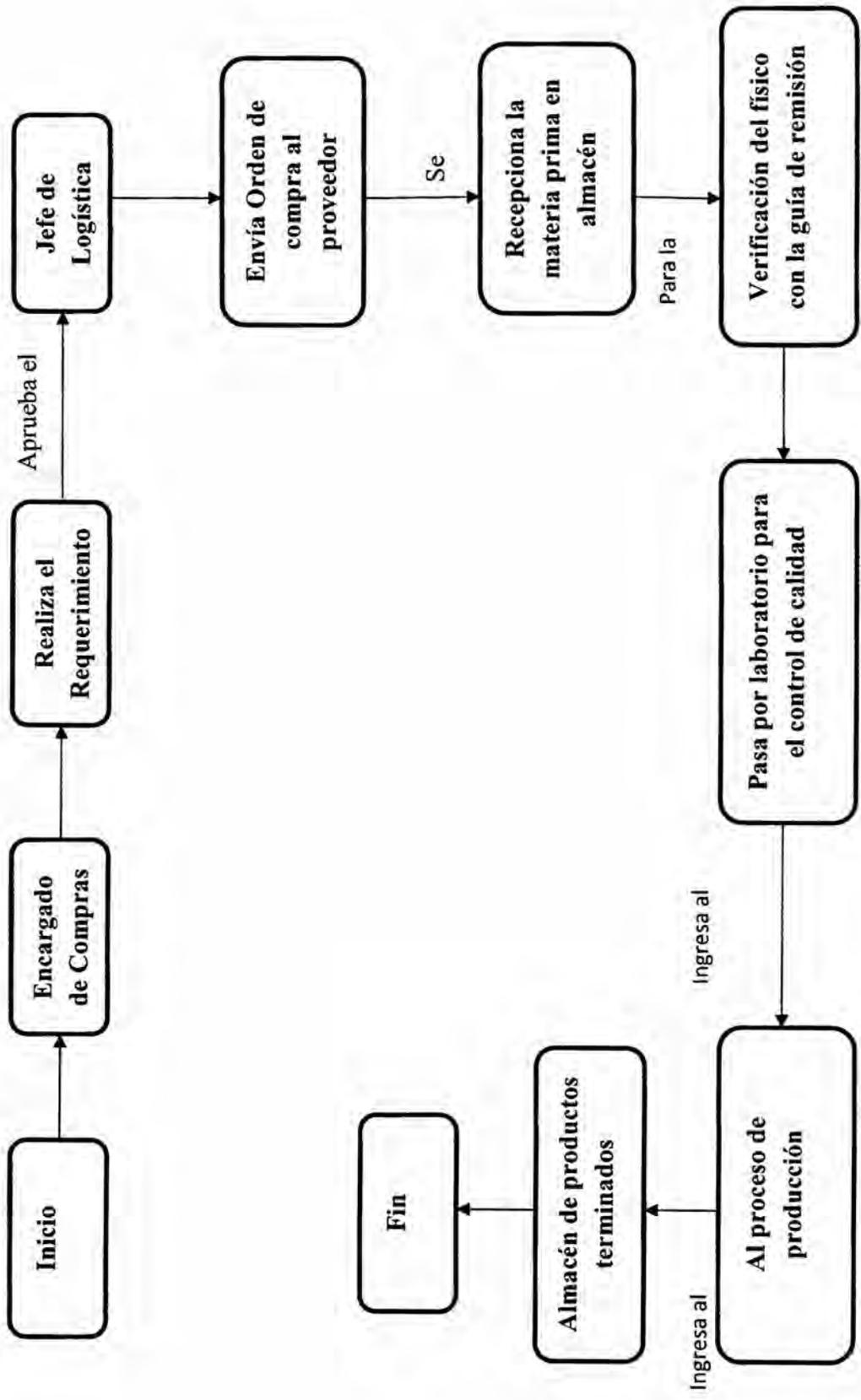
**Anexo N°2**

**Organigrama**



**Anexo N°3**

**Flujograma de procesos de producción**



**Anexo N°4**

**Anexos Financieros**

**EMPRESA GRUPO SILVESTRE S.A.C**

**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

	AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2016		AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	
	AL	SI	AL	SI
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>30 DE NOVIEMBRE DE 2016</b>		<b>31 DE DICIEMBRE DE 2015</b>	
Caja y Bancos	70,726.21	60,574.65		
Cuentas por Cobrar Comerciales	22,708.40	11,834.05		
Otras Cuentas por Cobrar	221,472.31	204,688.08		
Existencias	245,966.19	224,378.83		
Otros activos financieros	49,090.90	18,515.84		
<b>Total del activo corriente</b>	<b>519,967.11</b>	<b>519,991.45</b>		
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				
Otras Cuentas por Cobrar	41,486.59	22,526.34		
Inmuebles, Maq. Y Equipos	474,456.93	453,332.69		
(-) Depreciación Acumulada	-20,758.00	-17,973.86		
<b>Total del activo no corriente</b>	<b>494,875.42</b>	<b>457,885.17</b>		
	<b>1,014,836.52</b>	<b>977,876.62</b>		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>30 DE NOVIEMBRE DE 2016</b>		<b>31 DE DICIEMBRE DE 2015</b>	
Tributos por Pagar	18,964.88	20,309.44		
Ramificaciones por Pagar	0.00	0.00		
Cuentas por Pagar Comerciales	197,060.41	202,420.21		
Obligaciones Financieras	115,212.22	120,846.30		
Cuentas por Pagar Diversas	0.00	0.00		
<b>Total del pasivo corriente</b>	<b>331,237.51</b>	<b>343,575.95</b>		
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>				
Obligaciones Financieras Pte No Cie	410,508.28	420,457.25		
<b>Total del pasivo no corriente</b>	<b>410,508.28</b>	<b>420,457.25</b>		
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital	120,000.00	46,014.82		
Resultados Acumulados	3,907.39	1,500.00		
Resultado del Ejercicio	239,283.34	166,328.60		
	<b>363,090.73</b>	<b>213,843.42</b>		
	<b>1,104,836.52</b>	<b>977,876.62</b>		

**EMPRESA GRUPO SILVESTRE S.A.C**

**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL ES**

	AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2016 2016 S/.	AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 2015 S/.
Ventas	3,799,725.00	3,475,981.76
(-) Costo de Ventas	<u>-2,878,568.45</u>	<u>-2,730,211.34</u>
<b>Margen Comercial</b>	<b>921,156.55</b>	<b>745,770.42</b>
(-) Gastos Administrativos	-297,534.74	-196,091.44
(-) Gastos de Ventas	<u>-378,928.19</u>	<u>-381,688.84</u>
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>244,693.62</b>	<b>167,990.14</b>
Ingresos Diversos	1.42	1.16
Ingresos Excepcionales	0.00	0.00
Ingresos Financieros	0.00	878.26
(-) Otros Gastos	0.00	0.00
(-) Gastos Financieros	<u>-5,411.70</u>	<u>-2,540.96</u>
<b>Utilidad del Ejercicio</b>	<b>239,283.34</b>	<b>166,328.60</b>

## CUESTIONARIO

- 1 - ¿En la empresa el documento de política de calidad orientada al cliente es relativamente?
- 2 - ¿Cómo fue el impacto al desarrollar la metodología de control de calidad en la empresa?
- 3 - ¿El sistema de evaluación a los proveedores nos proporcionó estándares de calidad?
- 4 - ¿Las inspecciones durante el proceso de producción en la empresa de qué manera se muestra?
- 5 - ¿Cómo son los indicadores para cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad en la empresa?
- 6 - ¿Si se implementaría un departamento de auditoría interna que opere en forma autónoma como sería el impacto en la empresa?
- 7 - ¿Están separados las funciones de responsabilidad entre el encargado del área del almacén con el responsable del área de producción?
- 8 - ¿Existe un procedimiento de toma de decisiones para que surja la relación de confianza y compromiso con la empresa?
- 9 - ¿Los precios unitarios están de acuerdo con los precios de lista vigentes a la fecha de la venta?

- 10 - ¿Existe un sistema que controlen los movimientos del personal de producción?
- 11 - ¿Se lleva a cabo un análisis y valuación de puesto en la empresa?
- 12 - ¿Diga usted se ha implementado algún nuevo sistema en este año?
- 13 - ¿Te gustaría que existan nuevas líneas de producto con promociones?
- 14 - ¿La empresa ha expandido sus operaciones a un nuevo mercado, área geográfica o país?
- 15 - ¿Existe algún comportamiento reciente de un competidor que pudiera amenazar o crear una oportunidad para la organización?

- **Validación y confiabilidad del instrumento**

- ✓ **Validación**

La validación del instrumento se realizó a través del juicio de expertos cuyos resultados son óptimos para el cuestionario.

- ✓ **Confiabilidad**

Se usó el coeficiente de Cronbach

Usando el SPSS se obtuvo:

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.650	.621	15

Fuente: SPSS

Según la clasificación para esta investigación:

El coeficiente que se tiene según el cuadro:

<b>Muy alta</b>	. 0,81 - 1,00
<b>Alta</b>	. 0,61 - 0,80
<b>Moderada</b>	. 0,41 - 0,60
<b>Baja</b>	. 0,21 - 0,40
<b>Muy baja</b>	. 0,01 - 0,20

Concluyéndose que el instrumento es confiable, con una confiabilidad alta.

• **Resultados del cuestionario**

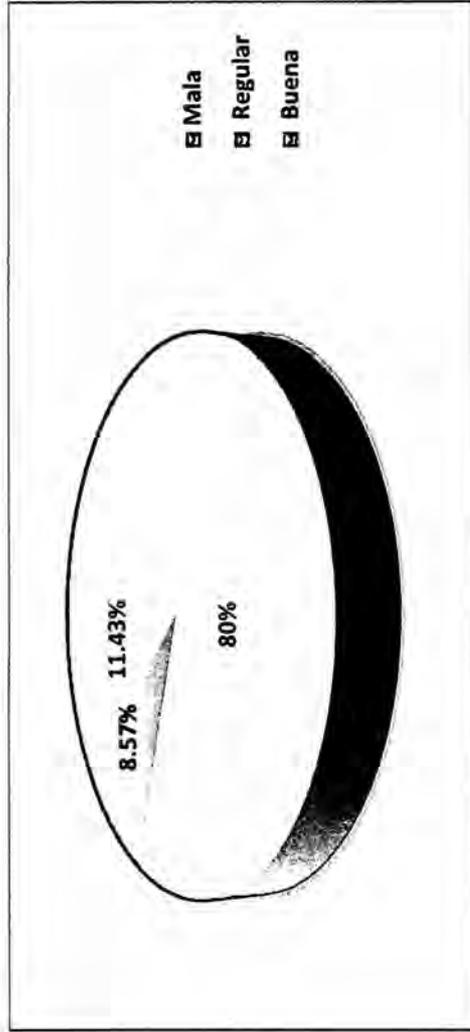
**1 - ¿En la empresa el documento de política de calidad orientada al cliente es relativamente?**

**TABLA N°.1**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>MALA</b>	28	80%	80	80
<b>REGULAR</b>	3	8.57%	9	89
<b>BUENO</b>	4	11.43%	11	100
<b>Total</b>	35	100	100	

**FUENTE:** Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

**GRAFICO N°.1**



FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

Como se observa en el Grafico N°1 de los 35 encuestados sobre el documento de política de calidad se determinó un 80%, que representan 28 personas son malas, el 8.57% que representa 3 personas es regular y los 1.43% que representa 4 personas es buena.

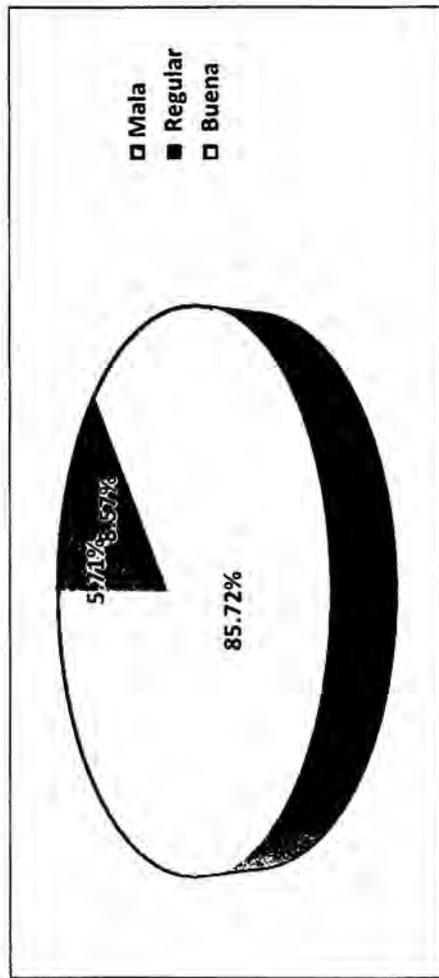
2 - ¿Cómo fue el impacto al desarrollar la metodología de control de calidad en la empresa?

TABLA N°:2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALA	2	5.71%	6	6
REGULAR	3	8.57%	9	15
BUENO	30	85.72%	85	100
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

GRÁFICO N°:2



FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

Como se observa en el Grafico N°2 de los 35 encuestados sobre la metodología de control de calidad se determinó un 5.71%, que representa 2 personas son malas, el 8.57% que representa 3 personas es regular y los 85.72% que representa 30 personas es buena.

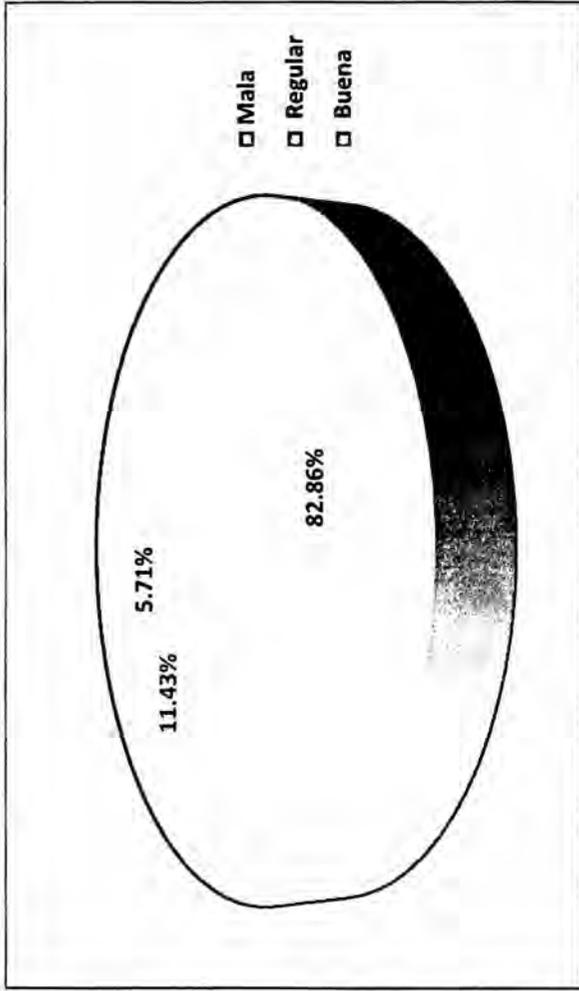
**3 - ¿El sistema de evaluación a los proveedores nos proporcionó estándares de calidad?**

**TABLA N°.3**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALA	29	82.86%	83	83
REGULAR	4	11.43%	11	94
BUENO	2	5.71%	6	100
Total	35	100	100	

FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

**GRÁFICO N°.3**



**FUENTE:** Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

Como se observa en el Grafico N°3 de los 35 encuestados sobre el sistema de evaluación a los proveedores se determinó un 82.86%, que representan 29 personas son malas, el 11.43% que representa 4 personas es regular y los 5.71% que representa 2 personas es buena

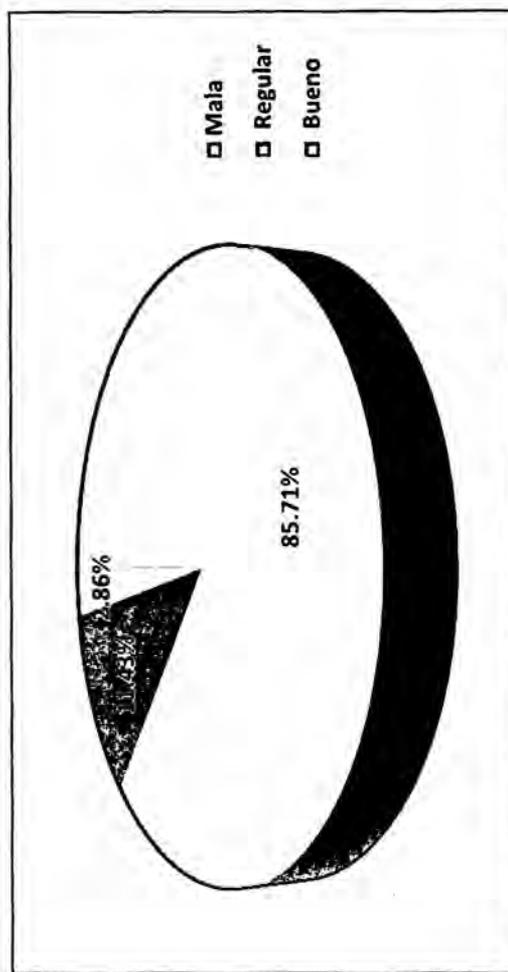
4 - ¿Las inspecciones durante el proceso de producción en la empresa de qué manera se muestra?

TABLA N°.4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALA	30	85.71%	86	86
REGULAR	4	11.43%	11	97
BUENO	1	2.86%	3	100
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

GRÁFICO N°.4



FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

Como se observa en el Grafico N°4 de los 35 encuestados sobre la inspección durante el proceso de producción se determinó un 85.71%, que representan 30 personas son malas, el 1.43% que representa 4 personas es regular y los 2.86% que representa 1 personas es buena

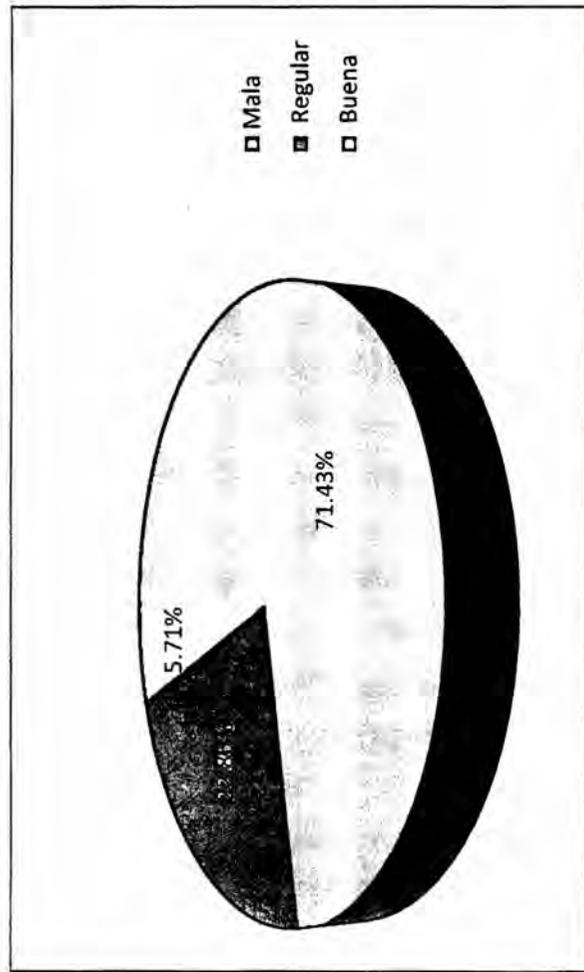
5 - ¿Cómo son los indicadores para cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad en la empresa?

TABLA N°.5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALA	25	71.43%	71	71
REGULAR	8	22.86%	23	94
BUENO	2	5.71%	6	100
Total	35	100	100	

FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

**GRÁFICO N °.5**



**FUENTE:** Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

Como se observa en el Grafico N°5 de los 35 encuestados sobre indicadores del proceso de sistema de gestión se determinó un 71.43%, que representan 25 personas son malas, el 22.86% que representa 8 personas es regular y los 5.71% que representa 2 personas es buena

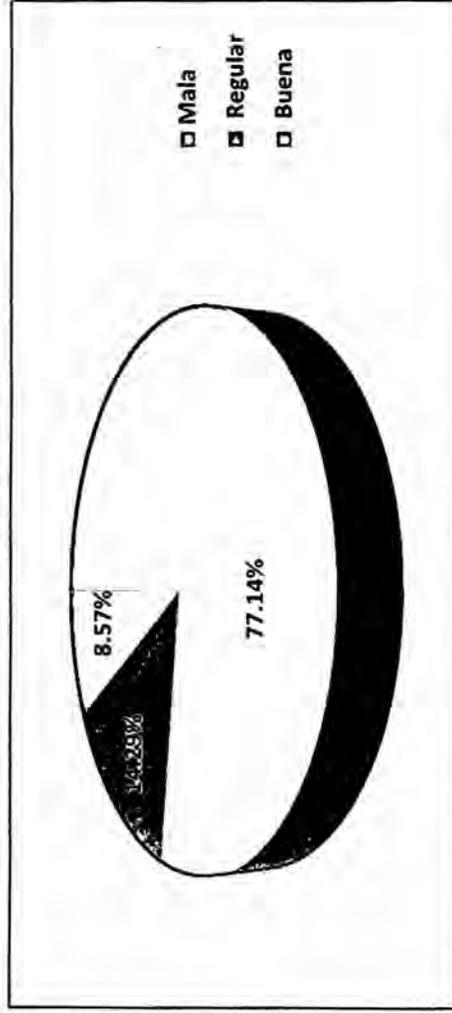
6 - ¿Si se implementaría un departamento de auditoría interna que opere en forma autónoma como sería el impacto en la empresa?

TABLA N° 6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALA	27	77.14%	77	77
REGULAR	5	14.29%	14	91
BUENO	3	8.57%	9	100
Total	35	100	100	

FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

GRÁFICO N° .6



FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

Como se observa en el Grafico N°6 de los 35 encuestados sobre la implementación de auditoria interna se determinó un 77.14%, que representan 27 personas son malas, el 14.29% que representa 5 personas es regular y los 8.57% que representa 3 personas es buena

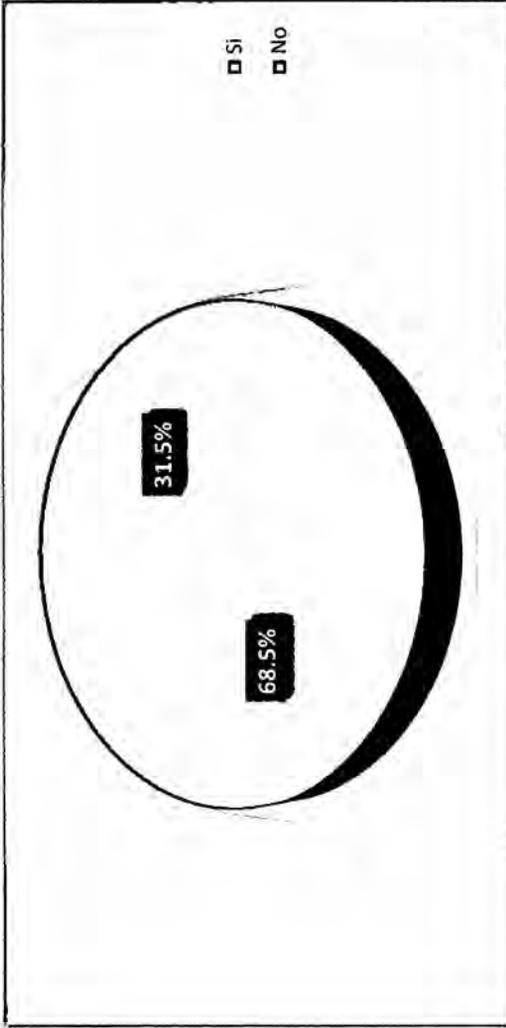
**7- ¿Están separados las funciones de responsabilidad entre el encargado del área del almacén con el responsable del área de producción?**

**TABLA N°.7**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>				
SI	11	31.5	31.5	31.5
NO	24	68.5	68.5	100.0
<b>Total</b>	35	100.0	100.0	

FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

**GRÁFICO N°.7**



**FUENTE:** Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

Como se observa en el gráfico N°07, de los 35 encuestados un 68.5% que representan 24 personas nos muestra que no están separados las responsabilidades entre el encargado y el responsable de área, mientras que el 31.5% nos indica que sí.

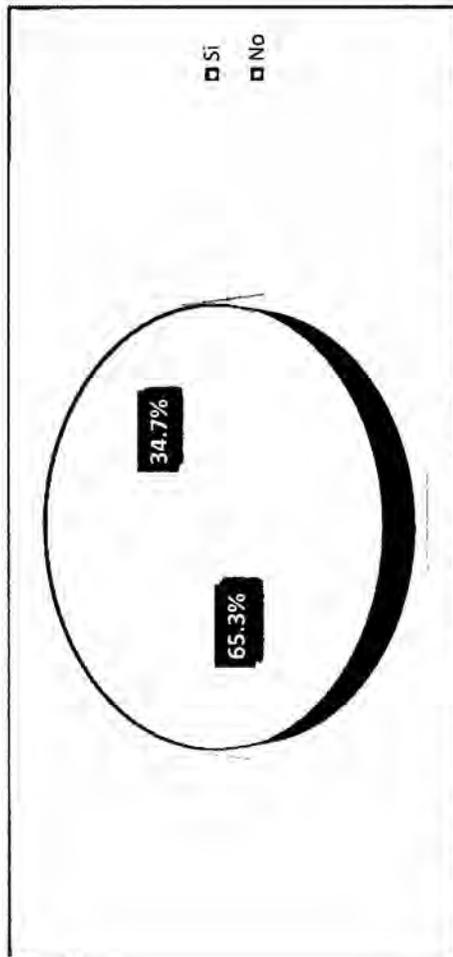
8 -¿ Existe un procedimiento de toma de decisiones para que surja la relación de confianza y compromiso con la empresa?

TABLA N° 8

Válido	Frecuencia		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SI	NO		
	12	23	34.7	34.7
		35	65.3	100.0
<b>Total</b>			<b>100.0</b>	

FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

GRÁFICO N° .8



FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

Como se observa en el gráfico N°08, de los 35 encuestados un 65.3% que representan 23 personas nos muestra que no existe un procedimiento de toma de decisiones para que surja confianza con la empresa, mientras que 12 personas que son el 34.7% nos muestra que si existe.

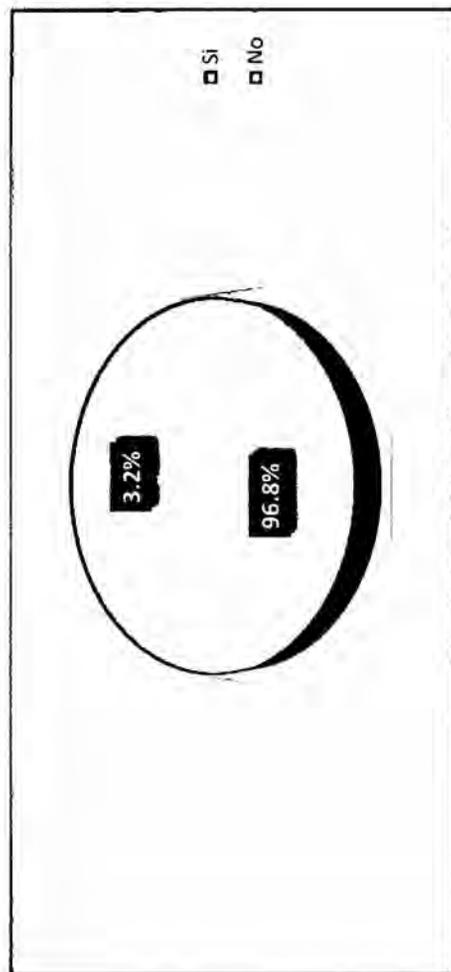
**9 - ¿Los precios unitarios están de acuerdo con los precios de lista vigentes a la fecha de la venta?**

**TABLA N° 9**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>				
SI	1	3.2	3.2	3.2
NO	34	96.8	96.8	100.0
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

**GRÁFICO N° .9**



**FUENTE:** Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

Como se observa en el gráfico N°09, de los 35 encuestados un 96.8% que representan 34 personas nos muestra que no están de acuerdo que los precios unitarios empresa , mientras que 1 personas que son el 3.2% nos indica que sí .

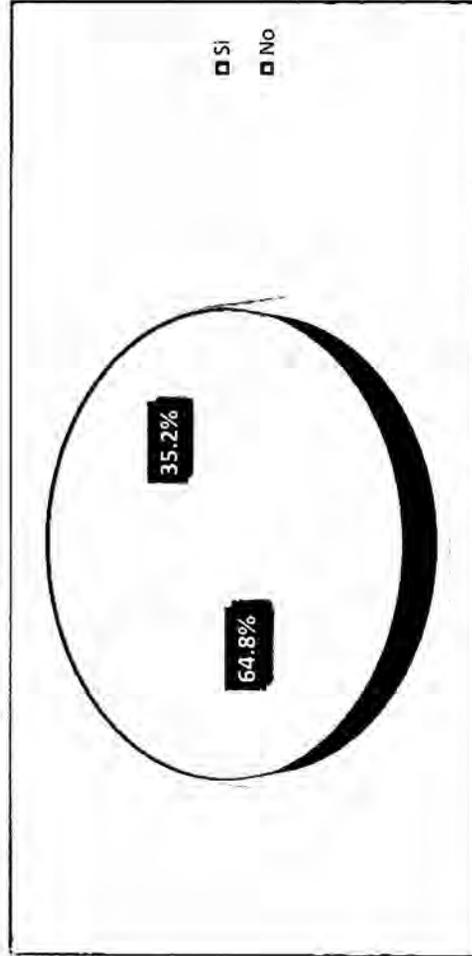
**10 - ¿Existe un sistema que controlen los movimientos del personal de producción?**

**TABLA N° .10**

Válido	Frecuencia		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SI	NO		
SI	12		35.2	35.2
NO		23	64.8	100.0
<b>Total</b>	<b>35</b>		<b>100.0</b>	

FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

**GRÁFICO N° 10**



FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

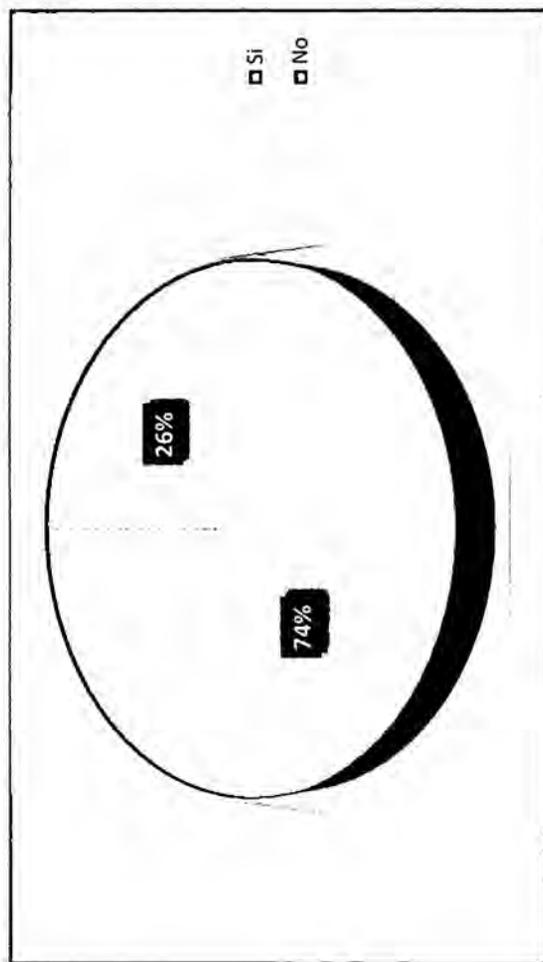
Como se observa en el gráfico N°10, de los 35 encuestados un 64.8% que representan 23 personas nos muestra que no existe un sistema que controlen los movimientos del personal de la empresa, mientras que 12 personas que son el 35.2% nos indica que si existe.

**11 - ¿Se lleva a cabo un análisis y valuación de puesto en la empresa?**

**TABLA N° .11**

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>SI</b>	9	26.0	26.0	26.0
	<b>NO</b>	26	74.0	74.0	100.0
	<b>Total</b>	35	100.0	100.0	

**GRÁFICO N° .11**



**FUENTE:** Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

Como se observa en el gráfico N°11, de los 35 encuestados un 74% que representan 26 personas nos muestra que no se lleva a cabo un análisis y valuación de puesto en la empresa, mientras que son el 26% nos indica que si se lleva a cabo.

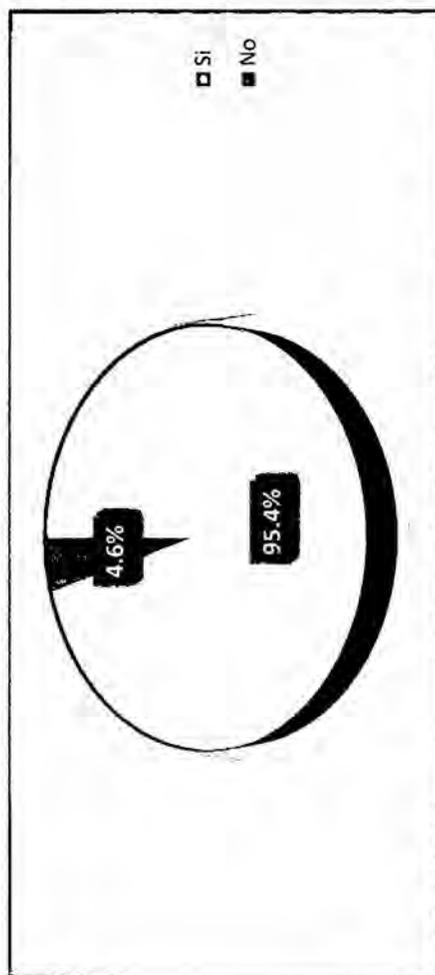
12 - ¿Diga usted se ha implementado algún nuevo sistema en este año?

TABLA N° .12

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SI	33	95.4	95.4	95.4
NO	2	4.6	4.6	100.0
Total	35	100.0	100.0	

FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

GRÁFICO N° .12



FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

Como se observa en el gráfico N°12, de los 35 encuestados un 4.6% que representan 2 personas nos muestra que no se ha implementado un sistema nuevo en este año en la empresa, mientras que 33 personas que son el 95.4 % nos indica que si se implementó.

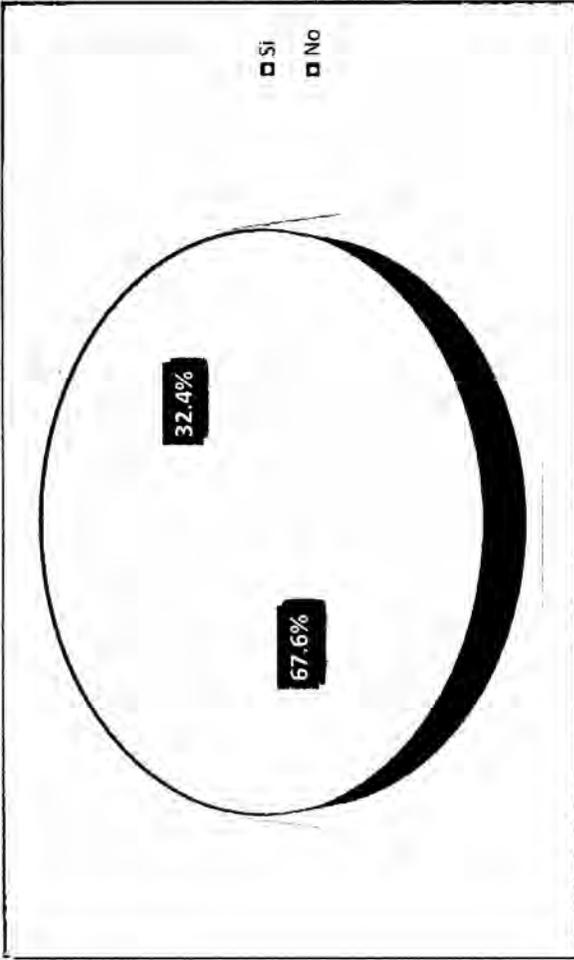
13 - ¿Te gustaría que existan nuevas líneas de producto con promociones?

TABLA N°.13

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
SI	11	32.4	32.4	32.4
NO	24	67.6	67.6	100.0
Total	35	100.0	100.0	

FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

GRÁFICO N°.13



FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

Como se observa en el gráfico N°13, de los 35 encuestados un 67.6 % que representan 24 personas nos muestra que no le gustaría que exista nuevas líneas de promociones de producto, en la empresa mientras que 11 personas que son el 32.4 % nos indica que si les gustaría.

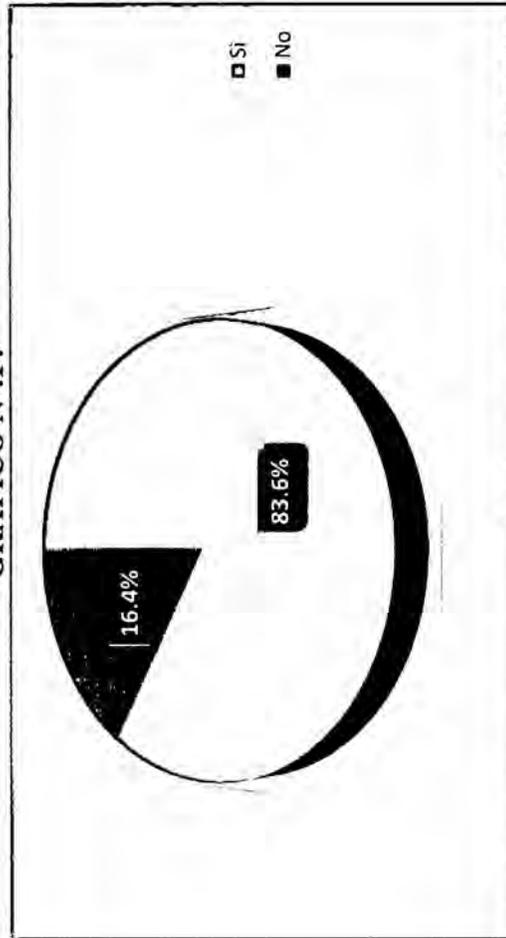
14 - ¿La empresa ha expandido sus operaciones a un nuevo mercado, área geográfica o país?

TABLA N° 14

	Frecuencia		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	29	83.6	83.6
	NO	6	16.4	100.0
	<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>	

FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

GRÁFICO N° 14



FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

Como se observa en el gráfico N°14, de los 35 encuestados un 16.4 % que representan 6 personas nos indica que no ha expandido sus operaciones a un nuevo mercado la empresa mientras que 29 personas que son el 83.6 % nos indica que se expandió.

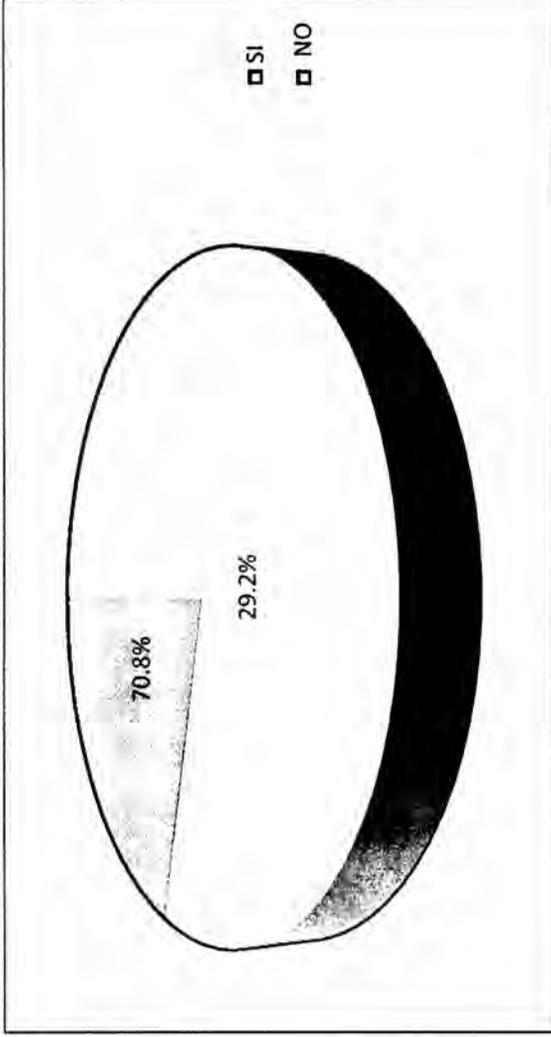
**15 - ¿Existe algún comportamiento reciente de un competidor que pudiera amenazar o crear una oportunidad para la organización?**

**TABLA N° 15**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>				
SI	10	27,5	29,2	29,2
NO	25	66,5	70,8	100,0
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>94,0</b>	<b>100,0</b>	

FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

**GRÁFICO N°.15**



FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

Como se observa en el gráfico N°15, de los 35 encuestados un 70.8 % que representan 25 personas nos indica que no existe un comportamiento de un competidor que pudiera amenazar a la empresa , mientras que 10 personas que son el 29.2 % nos indica que si existen .

### 5.3 Contratación de hipótesis

- **Hipótesis general**

La aplicación de auditoría interna apoya en la gestión de calidad de la empresa

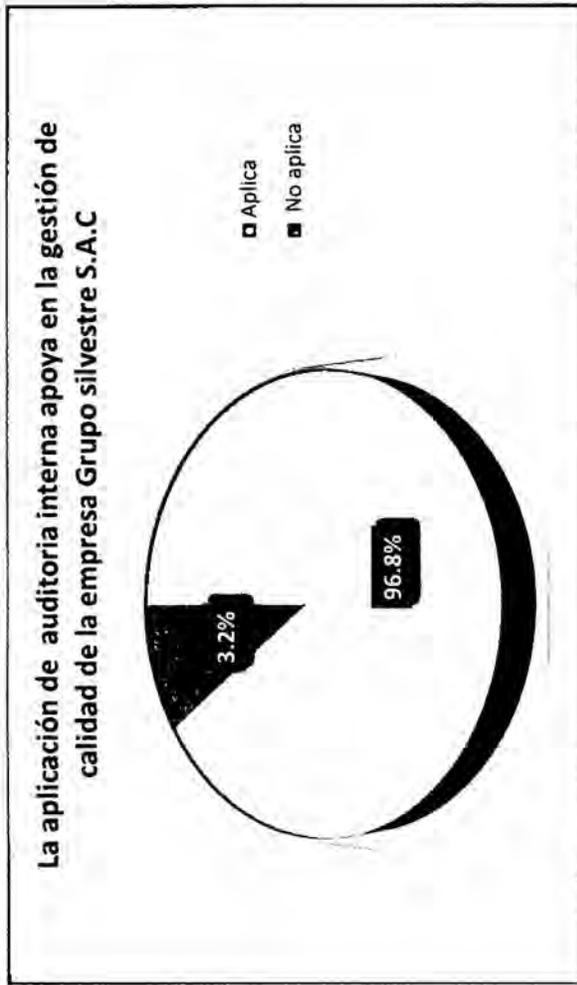
Grupo silvestre S.A.C

**TABLA N° 16**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válidos</b>				
<b>Aplica</b>	34	96.8	96.8	96.8
<b>No aplica</b>	1	3.2	3.2	100.0
<b>Total</b>	35	100.0	100.0	

FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

**GRÁFICO N° 16**



FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

Como se observa en el gráfico N°16, de los 35 encuestados un 96.8 % que representan 34 personas nos indica que se debe aplicar la auditoría interna para apoyar la gestión de calidad de la empresa, mientras que 1 persona que es el 3.2 % nos indica que no.

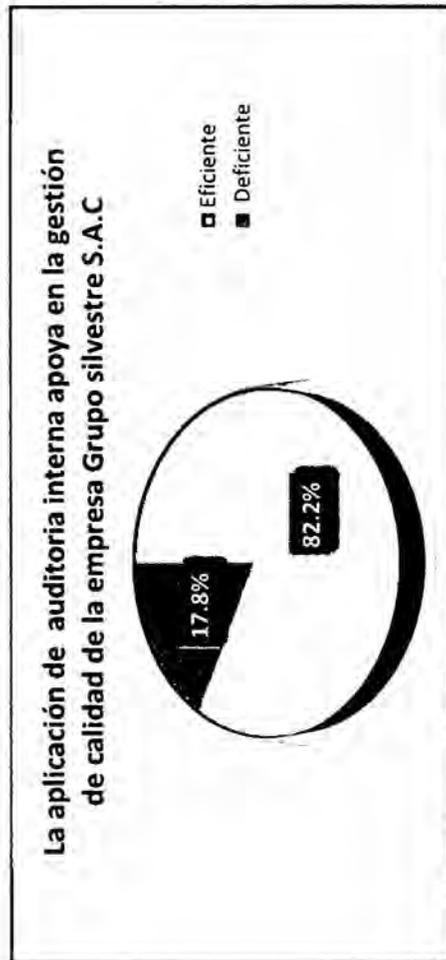
La aplicación de auditoría interna apoya en la gestión de calidad de la empresa Grupo silvestre S.A.C

TABLA N° 17

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Eficiente	29	82.2	82.2	82.2
Deficiente	6	17.8	17.8	100.0
Total	35	100.0	100.0	

FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

GRÁFICO N° .17



FUENTE: Datos ingresados al SPSS de la Empresa Grupo Silvestre Sac

Como se observa en el gráfico N°17, de los 35 encuestados un 82.2 % que representan 29 personas nos indica que, la gestión de calidad será eficiente mediante la auditoría interna mientras que 6 persona que es el 3.2 % nos indica que no.

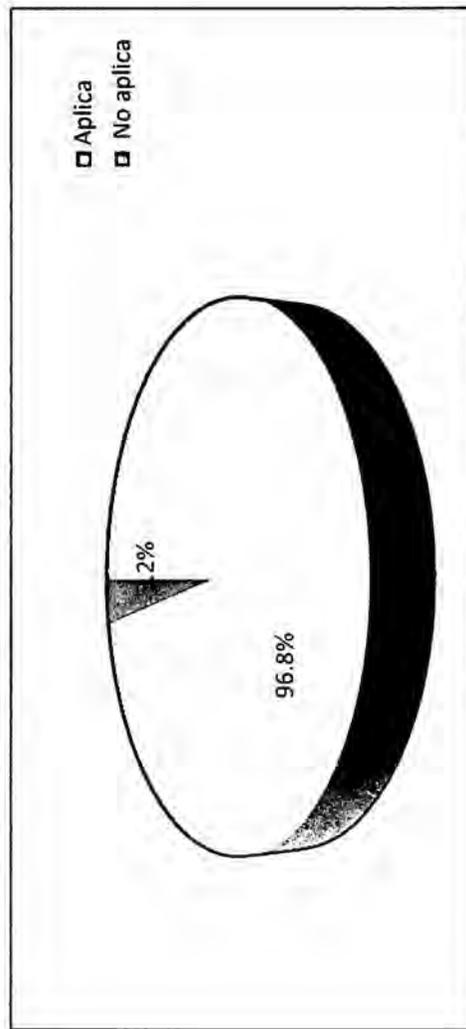
- **Hipótesis específica 1**

La aplicación del planeamiento de auditoría interna permite mejorar el control de calidad de la Empresa grupo silvestre S.A.C

**TABLA N° 18**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válidos</b>				
Aplica	34	96.8	96.8	96.8
No Aplica	1	3.2	3.2	100.0
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

**GRÁFICO N° .18**



*Fuente : del investigador*

Como se observa en el gráfico N°18, de los 35 encuestados un 96.8 % que representan 34 personas nos indica que se debe aplicar el planeamiento de auditoría interna para apoyar la gestión de calidad de la empresa, mientras que 1 persona que es el 3.2% nos indica que no.

La aplicación del planeamiento de auditoría interna permite mejorar el control de calidad de la Empresa grupo silvestre S.A.C

**TABLA N° 19**

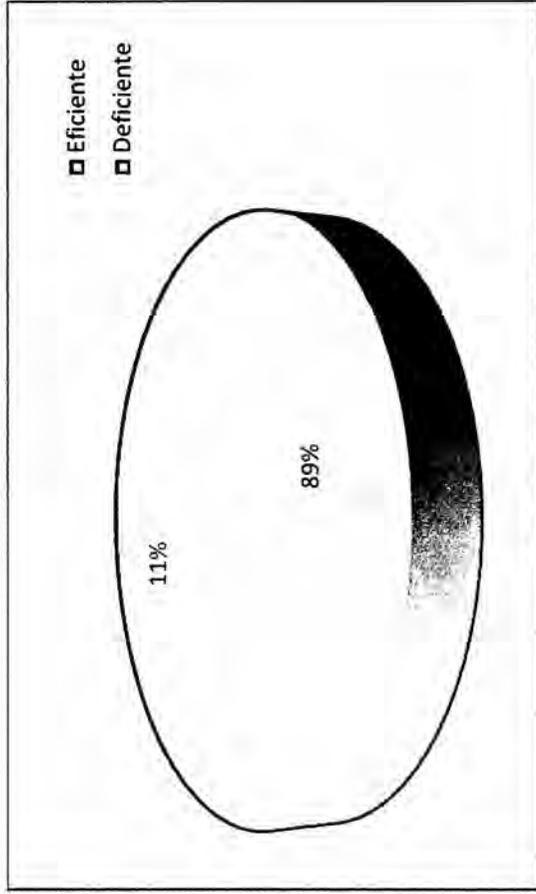
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válidos</b>				
<b>Eficiente</b>	31	89.0	89.0	89.0
<b>Deficiente</b>	4	11.0	11.0	100.0
<b>Total</b>	35	100.0	100.0	

*Fuente : del investigador*

Como se muestra en el gráfico , de los 35 encuestados con referencia a la aplicación del planteamiento de auditoría interna nos indica el 96.8% aplica mientras el 3.2 no aplica.

La aplicación del planeamiento de auditoría interna permite mejorar el control de calidad de la Empresa grupo silvestre S.A.C

**GRÁFICO N°.19**



*Fuente : del investigador*

Como se muestra en el gráfico, de los 35 encuestados con referencia al control de calidad de la empresa nos indica el 89% eficiente mientras el 11% deficiente

- **Hipótesis específica 2**

Los procedimientos de auditoría interna influyen en los resultados de gestión de riesgo y dirección de la empresa Grupo Silvestre

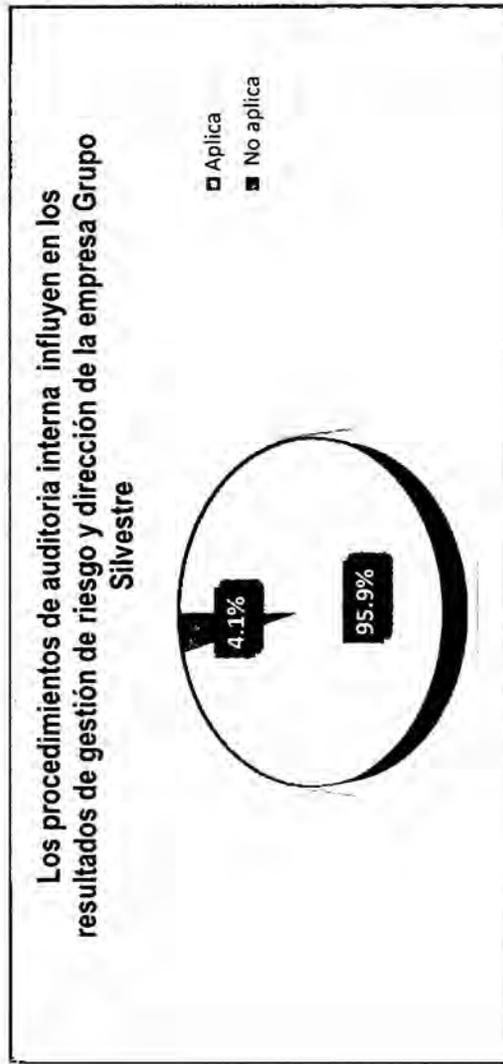
S.A.C

**TABLA N°.20**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Aplica	34	95.9	95.9	95.9
No aplica	1	4.1	4.1	100.0
Total	35	100.0	100.0	

*Fuente : del investigador*

**GRÁFICO N° .20**



*Fuente : del investigador*

Como se muestra en el gráfico, de los 35 encuestados sobre el planeamiento de auditoría interna, el 95.9% respondieron aplica mientras el 4.1% no aplica.

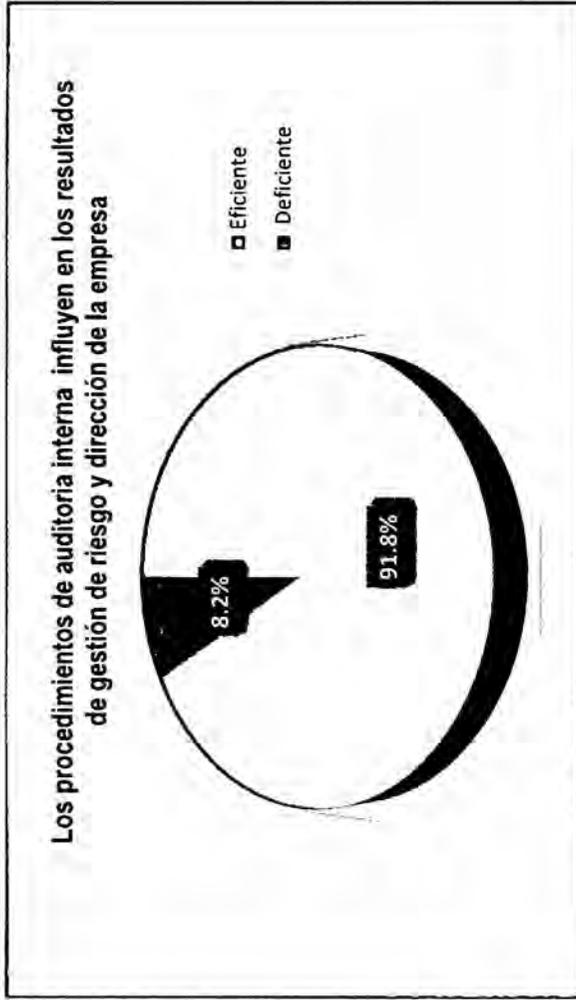
Los procedimientos de auditoría interna influyen en los resultados de gestión de riesgo y dirección de la empresa Grupo Silvestre S.A.C.

**TABLA N° .21**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válidos</b>				
<b>Eficiente</b>	32	91.8	91.8	91.8
<b>Deficiente</b>	3	8.2	8.2	100.0
<b>Total</b>	35	100.0	100.0	

*Fuente : del investigador*

**GRÁFICO N° 21**



*Fuente : del investigador*

Como se muestra en el gráfico, de los 35 encuestados con respecto a gestión y riesgo y dirección de la empresa el 91.8% aplica mientras el 8.2% no aplica.

IMPLEMENTACIONES DE LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE AUDITORÍA

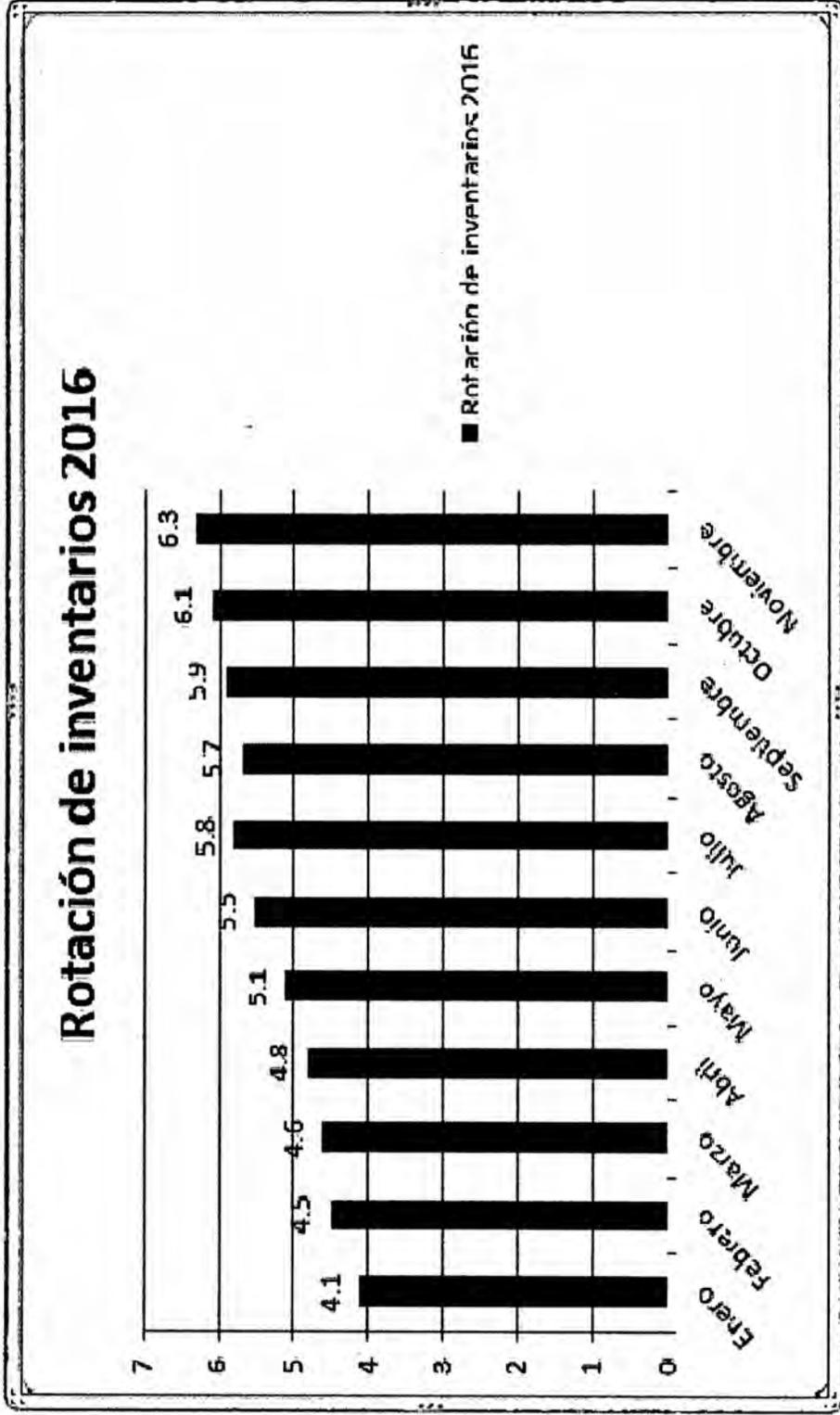


REGISTRO DE INVENTARIO PERMANENTE VALORIZADO - DETALLE DEL INVENTARIO VALORIZADO

Sitio : Los Olivos - Lima  
 Descripción : BONANZA SEEDS  
 Tipo de existencia : Semillas  
 Período : Del 01/09/2016 al 30/09/2016  
 Fecha de impresión : 30/09/2016  
 Unidad Medida : Kilogramo

No	Fecha	Documento	U. Descrip. Lqpe.	Desc. Operación	Área	Entradas			Salidas			Costo Total	
						Caritas	Costo Usil	Costo Total	Cantidad	Costo Usil	Costo Total		
1	01/09/2016	SEDO/0001	15	SALDO INICIAL	-	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7.638	14,310.641
2	01/09/2016	CGC00000933/001-00000000	31	COMPRA NACIONAL	PE-HU	875.00	6,532.438	0.00	0.00	0.00	2,582.148	7.714	18,410.79
3	14/09/2016	PA-00010002	32	SALIDA A PRODUCCION	PE-HU	0.00	0.00	0.60	0.00	0.00	2,581.548	7.714	18,381.142
4	20/09/2016	DI/00000000	32	EBQ. ENTREGAS DE OTROS SR	PE-HU	0.00	0.00	335.000	0.00	0.00	2,246.548	7.714	15,134.593
5	20/09/2016	DI/00000000	32	EBQ. ENTREGAS DE OTROS SR	PE-HU	0.00	0.00	150.000	0.00	0.00	1,096.548	7.714	14,038.045
6	20/09/2016	DI/00000000	32	EBQ. ENTREGAS DE OTROS SR	PE-HU	0.00	0.00	75.408	0.00	0.00	1,021.140	7.714	13,016.905
7	20/09/2016	DI/00000000	32	EBQ. ENTREGAS DE OTROS SR	PE-HU	0.00	0.00	153.302	0.00	0.00	867.838	7.714	12,149.067
8	24/09/2016	PA-00010001	32	SALIDA A PRODUCCION	PE-HU	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	867.838	7.714	11,281.229
9	27/09/2016	DI/00000000	32	EBQ. ENTREGAS DE OTROS SR	PE-HU	0.00	0.00	555.000	0.00	0.00	312.838	7.714	10,968.391
10	27/09/2016	DI/00000000	32	EBQ. ENTREGAS DE OTROS SR	PE-HU	0.00	0.00	152.400	0.00	0.00	160.438	7.714	10,807.953
11	27/09/2016	DI/00000000	32	EBQ. ENTREGAS DE OTROS SR	PE-HU	0.00	0.00	230.500	0.00	0.00	130.938	7.714	10,677.015
12	30/09/2016	PA-00010001	32	SALIDA A PRODUCCION	PE-HU	0.00	0.00	1.300	0.00	0.00	129.638	7.714	10,547.377
13	30/09/2016	PA-00010001	32	SALIDA A PRODUCCION	PE-HU	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	129.638	7.714	10,417.739
<b>Totales</b>						875.00	6,821.53	6,121.13	13,206.334				4,733.591

RATIO DE ROTACIÓN DE INVENTARIOS 2016



En enero, el ratio de rotación de inventario ascendía a 4.1 veces, mientras que en los meses siguientes hasta noviembre se ha incrementado en 2,2 puntos, gracias a las recomendaciones de auditoría interna, hasta alcanzar una rotación de 6.3 veces en el mes de noviembre, es decir: la inversión en inventarios se ha transformado 6.3 veces en efectivo o en cuentas a cobrar, con tendencia a aumentar en los próximos meses.

Para entender completamente el índice es posible explicarlo teniendo en cuenta que la rotación del inventario corresponde a la frecuencia media de renovación de las existencias consideradas, durante un tiempo dado.

Además una de las ventajas competitivas es precisamente su amplia oferta que se renueva constantemente.