



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA PÚBLICA**

TESIS DE GRADO

PREVIO LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA PÚBLICA

TEMA DEL PROYECTO:

“DISEÑO DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE BODEGA RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS ALMACENADOS EN LA CÁMARA DE FRÍO DE LA EMPRESA ACQUITERMI S.A, PARA EVALUAR EL GRADO DE EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS”

DIRECTOR DE TESIS:

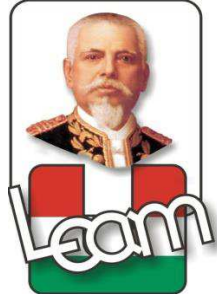
Licenciado Rody Cedeño Loor.

AUTOR:

García Mera Gema Cecibel

MANTA – MANABÍ – ECUADOR

2016 - 2017



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA PÚBLICA

Sometida a consideración del Honorable Consejo de Facultad de Ingeniería Contabilidad y Auditoría Pública de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, como requisito para obtener el título de:

INGENIERO CONTABILIDAD Y AUDITORIA PÚBLICA

Aprobado por el Tribunal Examinador:

DECANO DE LA FACULTAD
Econ. Freddy Soledispa

DIRECTOR DE TESIS
Lic. Rody Cedeño Loor

JURADO EXAMINADOR

JURADO EXAMINADOR

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Con el fin de dar cumplimiento a disposiciones legales establecidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí; quien suscribe, Lic. Rody Cedeño Loor, Director de titulación.

CERTIFICO:

Que, la Sra. Gema Cecibel García Mera, realizó su trabajo final de titulación en la ciudad de Manta, Sobre el tema de investigación: **“DISEÑO DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE BODEGA RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS ALMACENADOS EN LA CÁMARA DE FRÍO DE LA EMPRESA ACQUITERMI S.A, PARA EVALUAR EL GRADO DE EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS”**, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto por la Facultad de Contabilidad y Auditoría, guiándose siempre bajo mi asesoría, criterio, coordinación y análisis.

LIC. RODY CEDENO LOOR
DIRECTOR DE TITULACIÓN

TEMA DEL PROYECTO:

“DISEÑO DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE BODEGA RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS ALMACENADOS EN LA CÁMARA DE FRÍO DE LA EMPRESA ACQUITERMI S.A, PARA EVALUAR EL GRADO DE EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS”

DECLARATORÍA SOBRE LOS DERECHOS DEL AUTOR

Yo **GARCÍA MERA GEMA CECIBEL**, Egresado de la Facultad de Contabilidad y Auditoría Pública de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, declaro que el presente trabajo **DISEÑO DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE BODEGA RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS ALMACENADOS EN LA CÁMARA DE FRIO DE LA EMPRESA ACQUITERMI S.A, PARA EVALUAR EL GRADO DE EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS**, es de trabajo propio y como tal será protegida por las leyes establecidas en el Estado Ecuatoriano de derecho tal como se establece en los Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, y 7 de la Ley de Propiedad Intelectual, por lo tanto concedo los derechos correspondientes de este trabajo, a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, así mismo se asumen todas las condiciones y responsabilidades que correspondan al mismo dentro de la normativa vigente.

Atte.

García Mera Gema Cecibel

Egresado/a

DEDICATORIA

A DIOS, por darme la fuerza necesaria y por ser la luz que ilumina mi camino día a día, ayudándome espiritualmente a superar mis tropiezos.

A mi amigo y compañero mi ESPOSO Leonardo Delgado, que ha sido el impulso y apoyo durante toda mi carrera y el pilar fundamental para la culminación de la misma, y que su apoyo constante y amor incondicional ha sido la fuente de sabiduría, calma, fortaleza y consejo en todo momento.

A mi hermoso HIJO Santiago Delgado, quien ha sido la mayor motivación para nunca rendirme y poder ser un ejemplo para él, demostrándole que no importa el que tiempo que pase o los sacrificios que haya que hacer todo se puede lograr, y sabiendo que ningún sacrificio es suficiente para lograr su bienestar y que con su luz ha iluminado mi vida haciendo mi camino más claro.

A mi amado PADRE Roosevelt García, que ha sido mi más claro ejemplo a seguir, demostrándome que no importan los obstáculos que la vida te depare, siempre se podrán superar, a mi MADRE Lucciola Mera por apoyarme y motivándome a jamás rendirme.

A mis FAMILIARES Y AMIGOS, quienes reflejando sus virtudes infinitas y su gran corazón digno de admiración me brindaron apoyo mutuo a lo largo de esta trayectoria.

Y a todos con los cuales compartí momentos agradables durante la elaboración de este trabajo.

García Mera Cecibel

AGRADECIMIENTO

Fundamentalmente agradezco a Dios, ser maravilloso que me diera fuerzas y fe para creer lo que parecía imposible terminar en algún momento de mi preparación universitaria.

A **MIS PADRES**, por brindarme su apoyo incondicional y la oportunidad de estudiar con su esfuerzo, dedicación y entera confianza, por sus consejos sabios y oportunos en momentos exactos.

A la **UNIVERSIDAD LAÍCA ELOY ALFARO DE MANABÍ**, por ser pieza fundamental en mi formación desde un principio, en especial a la Facultad de Ingeniería Industrial, donde me forme profesionalmente.

A los miembros de mi **TRIBUNAL DE TESIS**, por todo el apoyo y los conocimientos que me brindaron para poder concluir este trabajo.

A los **DOCENTES**, con los que pude aprender los conocimientos básicos, fundamentales y precisos de la ingeniería industrial, teniendo mucha admiración y respeto hacia ellos, ya que más que catedráticos, se convirtieron en amigos.

A mis **COMPAÑEROS** y **AMIGOS** por los momentos vividos dentro y fuera de las aulas, dándole un toque especial a esta travesía.

García Mera Cecibel

RESUMEN

El objetivo de llevar a cabo el diseño de una auditoría de gestión al proceso de bodega en la CAMARA DE FRIO de la Empresa ACQUITERMI S.A, está enfocada en presentar una alternativa de solución a los procesos que se ejecutan actualmente en la entidad, dichas alternativas sean viables y rentables para la Empresa, creando con ello una mejor calidad de servicio a brindar hacia el cliente y mejorando la situación económica de la empresa, aprovechando y utilizando al máximo recursos que la empresa mantiene pero que no son bien aplicados o no son aplicados. Esta oportunidad de la ejecución del diseño de una auditoría de gestión al proceso de bodega de los productos almacenados en la cámara de frío es viable pero sobre todo beneficiaria para la entidad, para el trabajador, para los clientes, para los proveedores y para terceros que requieran a futuro una fuente de trabajo.

PALABRAS CLAVES:

- **ALTERNATIVA:** Alternativa es la opción que existe entre dos o más cosas; es decir es cuando se tiene la posibilidad de poder seleccionar, preferir, optar, escoger o elegir entre dos o varias cosas o situaciones diferentes.
- **SOLUCIÓN:** Se trata de la acción y efecto de resolver una dificultad.
- **VIABLE:** Probabilidades de llevarse a cabo o de concretarse gracias a sus circunstancias o características.
- **RENTABLE:** Que produce un beneficio que compensa la inversión o el esfuerzo que se ha hecho.
- **OPORTUNIDAD:** Son los instantes o plazos que resultan propicios para realizar una acción.
- **EFICIENCIA:** Se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado, es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo.
- **EFICACIA:** Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

ABSTRACT

The purpose of carrying out the design of a management audit process cellar in the cold chamber Company ACQUITERMI SA, is focused on presenting an alternative solution to the processes that are currently running in the state, such alternatives are viable and profitable for the company, thus creating a better quality of service to be provided to the customer and improving the economic situation of the company, taking advantage and using the maximum resources that the company maintains but are not properly applied or are not applied. This opportunity of implementing the design of a management audit process of wine products stored in the cold chamber is viable but especially beneficiary for the entity, for the worker, for customers, for suppliers and third parties They require a source of future work.

KEYWORDS:

- **ALTERNATIVE:** Alternative is the choice between two or more things; ie it is when you have the possibility to choose, prefer, choose, choose or choose between two or more things or different situations.
- **SOLUTION:** This is the action and effect of solving a difficulty.
- **VIALE:** Odds carried out or materialize thanks to their circumstances or characteristics.
- **PROFITABLE:** It produces a benefit that compensates investment or effort that has been made.
- **OPPORTUNITY:** These are the moments or periods that are favorable to perform an action.
- **EFFICIENCY:** Refers to the rational use of the means to reach a predetermined target, ie, achieve a goal with minimum resources and time.
- **EFFICIENCY:** The ability to achieve the effect expected or desired after performing an action.

INDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	ii
TEMA DEL PROYECTO:	iii
DECLARATORÍA SOBRE LOS DERECHOS DEL AUTOR	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	13
CAPITULO I.....	3
1. MARCO TEÓRICO	3
1.1. DISEÑO DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN	3
1.2. BODEGA (RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO)	5
1.3. LA EMPRESA ACQUITERMI S.A	5
CAPITULO II.....	8
DIAGNÓSTICO DEL OBJETO O ESTUDIO DE CAMPO.....	8
2.1.1. MAPA DEL PROCESO	10
2.1.2. PROCESOS DE LA EMPRESA (RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO).....	10
2.1.3. FLUJOGRAMA DEL PROCESO	12
2.1.4. ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO DE LA EMPRESA	15
2.1.5. PAPELES DE TRABAJO	21
PROGRAMA DE AUDITORÍA.....	23
AL GERENTE GENERAL	49
AL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO.....	50
AL JEFE DE CÁMARA DE FRIO.....	51
CAPITULO III.....	52
3.1.1. ANÁLISIS DEL DEBER SER DEL OBJETO.....	52
3.1.2. TEMA	52
3.1.3. INTRODUCCION	52

3.1.4. OBJETIVOS.....	52
3.1.5. PROPUESTA	53
CAPITULO IV	58
4.1. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS	58
CONCLUSIONES.....	59
RECOMENDACIONES.....	60
BIBLIOGRAFIA.....	61
ANEXOS	61

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: MATRIZ DAFO ESTRATEGICO	15
TABLA 2: ORDEN DE TRABAJO.....	21
TABLA 3: PROGRAMA DE AUDITORÍA.....	23
TABLA 4: ENREVISTA GERENTE GENERAL	24
TABLA 5: ENTREVISTA JEFE DE CAMARA DE FRIO	25
TABLA 6: TABULACIÓN	29
TABLA 7: ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS	30
TABLA 8: CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO/ GERENTE GENERAL	36
TABLA 9: CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO JEFE DE CAMARA DE FRIO	38
TABLA 10: HOJA DE TRABAJO	40
TABLA 11: HOJA DE NO CONFORMIDAD N°1	42
TABLA 12: HOJA DE HALLAZGOS	44
TABLA 13: ANEXO/ IMAGEN #1/ENCUESTAS.....	62
TABLA 14: ANEXO/IMAGEN #2/TABULACION.....	63
TABLA 15: ANEXO/IMAGEN #3/HOJAS DE NO CONFORMIDAD	63

INDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1: ESTRUCTURA INTERNA	7
ILUSTRACIÓN 2: FASES DE LA AUDITORIA.....	9
ILUSTRACIÓN 3: MAPA DEL PROCESO	10
ILUSTRACIÓN 4: FLUJOGRAMA DEL PROCESO	12
ILUSTRACIÓN 5: FLUJOGRAMA DEL PROCESO MEJORADO.....	56
ILUSTRACIÓN 6: IMAGEN N° 4/EVIDENCIAS/ CONTRATO DE ADQUISICIÓN PARA EL ALMACENAMIENTO DE SERVICIO DE FRÍO	69
ILUSTRACIÓN 7: MANTENIMIENTOS PERIÓDICOS EN EL ÁREA DE BODEGA EN LA CÁMARA DE FRÍO	70
ILUSTRACIÓN 8 ILUMINARIAS EN EL TÚNEL	70
ILUSTRACIÓN 9: EQUIPO DE PRIMEROS AUXILIOS	71
ILUSTRACIÓN 10: USO DE UNIFORMES EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE BODEGA.	72
ILUSTRACIÓN 11: CARENCIA DE UNIFORMES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO	73

INTRODUCCIÓN

Este proyecto consiste en la realización de un diseño de una auditoría de gestión al proceso de bodega recepción, almacenaje y despacho de los productos almacenados en la cámara de frío de la empresa ACQUITERMI S.A, con la finalidad de evaluar el grado de eficiencia y eficacia de los procesos que se realizan en la empresa y con el propósito de que mediante la ejecución de la auditoria se pueda presentar alternativas de solución en el caso de considerar una mejor propuesta para los procesos que se realizan en la empresa ACQUITERMI S.A.

El principal argumento en el que se sustenta este proyecto consiste en señalar que debe darse mayor importancia a la ejecución de los procesos que se realizan, sobre todo, tomando en cuenta que durante la ejecución de los procesos deben seguirse lineamientos indispensables para la rentabilidad económico, organizacional de la entidad.

Es por esto que el diseño de una auditoria a los procesos podría tener un gran impacto sobre diversos sectores como son: los empleados, los clientes, los proveedores, que están involucrados en la empresa.

El diseño de una auditoría de gestión al proceso de bodega recepción, almacenaje y despacho de los productos almacenados en la cámara de frío de la empresa Acquitermi s.a, se lo realiza con el objetivo de contribuir en la concientización en base a la gran importancia del cumplimiento de los procesos de manera eficiente y eficaz, con el fin de generar nuevas alternativas de aprovechamiento de los mismos.

El proyecto muestra la posibilidad de mejorar la productividad económica, rentable de la empresa, tomando en cuenta que dicha mejora puede estar orientado hacia otros sectores que involucra la empresa.

Su objetivo es crear conciencia en la ejecución de los procesos, tomando en cuenta los beneficios que genera para quienes los envuelve.

Así mismo se propone en mejorar los procesos que se encuentran en ejecución, a través de una evaluación económica, conclusiones y recomendaciones, con las que el mismo podrá seguir desarrollando su gestión y asegurar un crecimiento viable y sostenido, minimizando errores e incrementando sus fortalezas.

Finalmente, a partir de este proyecto se pretende brindar una PROPUESTA beneficiaria para la empresa, y a su vez generar fuentes de empleo tanto directa, como indirectamente, reduciendo los errores en los procesos y aportando un desarrollo sustentable y sostenido para la empresa.

Por ello el presente proyecto contiene en su CAPITULO I: Que es un diseño de una auditoria, que es la gestión al proceso de bodega y su historia, sus objetivos y su estructura interna.

En el CAPITULO II, contiene la aplicación de los papeles de (encuestas y entrevistas) realizadas al personal de la empresa y al gerente general para conocer la opinión de cada uno de ellos.

En el CAPITULO III, el proyecto contiene un análisis de los resultados obtenidos y la presentación de la alternativa de solución, es decir, LA PROPUESTA misma que tiene el TEMA: MODELO DE CONTRATO para la PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE FRIO.

Y finalmente el CAPITULO IV, se presenta el análisis de la PROPUESTA, en el cual, se mostrara los beneficios que se obtendrá con su aplicación.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. DISEÑO DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN

1.1.1. QUE ES GESTIÓN

Del latín *gestio*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

1.1.2. SISTEMA DE GESTIÓN

Con el fin de conocer diferentes conceptos de gestión de la calidad acerca de la auditoría relacionada los procedimientos desarrollados por las empresas u organizaciones, es de suma importancia entonces tener en cuenta los diferentes criterios de algunos destacados profesionales acerca de los sistemas de gestión impladas dentro de una organización.

“Normalmente se echa de menos un enfoque integrador que aporte una visión de la empresa como conjunto” (Amat Salas, O & Dowds, J, 1998); La gestión empresarial está influenciada por diferentes sistemas de gestión y resoluciones nacionales que hacen la acción de dirigir un ejercicio complicado y riesgoso (Nogueira, 2002); “cada vez se acentúa más la necesidad de obtener una visión global por parte de los directivos y es recomendable establecer informes organizados, normalizados y programados en torno al concepto del Cuadro de Mando” (Viñegla, 1999); “ Los modelos empresariales solo le san estructura que expresa su visión y estrategia en términos concretos de objetivos e indicadores, pero en la empresa sigue enfrentándose al reto de crear un sistema de recoja la información relevante y que también la comunique a sus empleados”. (Goran,J, R & Magnus,W, 1999) ; “SE requiere de una mayor integración en los procesos a través de ejercer la gestión de

los mismo apoyados en modelos y herramientas que permitan una consideración integral de todas o la mayoría de las exigencias y variables del entorno” (Acevedo, J,2008).

1.1.3. QUE ES DISEÑO DE UNA AUDITORIA

Una auditoria en diseño sencillamente es un auto-conocimiento que la empresa aborda sobre su situación interna respecto del diseño y en relación al medio. Por lo tanto, es una evaluación de los recursos disponibles para corregir carencias detectadas, con lo que se podrá responder a cuestiones como si ¿es diseño lo que necesitamos?, o ¿que tipo de diseño necesitamos?, ¿si estamos ante una necesidad puntual o regular?, o si ¿disponemos de recursos internos?. Como herramienta de diagnosis, la auditoria en diseño aporta un importante volumen de información sobre las deficiencias y problemas, sobre los recursos y necesidades, por lo que será necesario realizar una programación de las actuaciones en diseño. Esto viene a decir que la auditoria en diseño no cumple una finalidad en sí misma, sino que es un instrumento inevitable para poder tomar decisiones sobre diseño de manera específica a las características de la empresa auditada y del entorno en que está insertada.

En el caso de la auditoría en diseño, se analiza el proceso del diseño en la empresa, el entorno competitivo del diseño en la empresa y cómo la empresa está utilizando sus capacidades competitivas. Las empresas que detectan debilidades en su sistema de diseño buscan colaboración de profesionales externos que puedan realizar un estudio sistemático, comprensivo, independiente y periódico de su entorno de diseño. Que a través de entrevistas investigan: los sistemas de trabajo, el tipo de transmisión de la información, su posicionamiento estratégico, concordancia entre productos lanzados y filosofía empresarial, etc.

Para poder planificar las auditorías podemos establecer un diseño de auditoría interna mediante un Programa de auditorías o un Plan de auditorías.

1.2. BODEGA (RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO)

1.2.1. CÁMARAS FRIGORÍFICAS DEFINICIÓN

Un frigorífico o cámara frigorífica es una instalación industrial estatal o privada en la cual se almacenan carnes o vegetales para su posterior comercialización.

Una cámara de refrigeración' es un recinto aislado térmicamente dentro del cual se contiene materia para extraer su energía térmica. Esta extracción de energía se realiza por medio de un sistema de refrigeración. Su principal aplicación es en la conservación de alimentos o productos químicos.

Las cámaras frigoríficas industriales son recintos refrigerados por ciclos de compresión de vapor y cuya baja temperatura se mantiene gracias a su revestimiento con materiales aislantes.

El espesor del aislante depende de factores como la diferencia de temperaturas exterior e interior, o el máximo flujo de calor permitido.

1.3. LA EMPRESA ACQUITERMI S.A

1.3.1. HISTORIA DE LA EMPRESA

Los inicios de la empresa datan el dos de octubre del 2006 e inscrita en registro mercantil del cantón manta el ocho de noviembre del mismo año, que se creó como una empresa destinada para la adquisición y venta de productos del mar mediante ello también se agregó a su razón social como una empresa prestadora de servicios de frío en cámaras de frío ubicada en la calle 11 avenida 12, realizando su cambio de domicilio y de estatutos el tres de agosto del dos mil trece indicando su dirección domiciliaria actual.

Sus accionistas inicialmente fueron las Sras.: María Enriqueta Daza con el 8% de las acciones, María Fernanda Corral Daza con el 46% de las acciones y el Sr. Carlos Santos Yont con el 46% de las acciones, nombrada Gerente General la Sra. Maria Fernanda Corral Daza y como presidente la Sra. María Enriqueta Daza, la misma que actualmente la empresa cuenta como Gerente General al Sr. Manuel Fernando Corral Daza y así mismo el cuenta con el 92% de las acciones y la Sra. María

Enriqueta Daza con el 8% de las acciones y así misma actualmente nombrada Presidenta de la empresa ACQUITERMI S.A

1.3.2. OBJETIVOS DE LA EMPRESA

- Estructurar y aplicar estrategias con enfoque hacia costos, que permitan ofrecer nuestro servicio a precios competitivos.
- Dotar a la empresa de un modelo de gerencia y aplicación de la calidad moderna, que afiance el procesamiento, comercialización y dotación de servicios, de la pesca y otros crustáceos y la toma de decisiones a nivel directivo.
- Captación de clientes local y nacional, que permitan aprovechar plenamente la capacidad instalada y obtener altos índices de rentabilidad.
- Incrementar a largo plazo mayor número de clientes ya sean empresa, artesanos, pequeños o medianos comerciantes que requieran del almacenaje de sus especies marinas en nuestras instalaciones.

1.3.3. BASE LEGAL DE LA EMPRESA

Las disposiciones legales que servirán como criterio profesional en el desarrollo del examen son las siguientes:

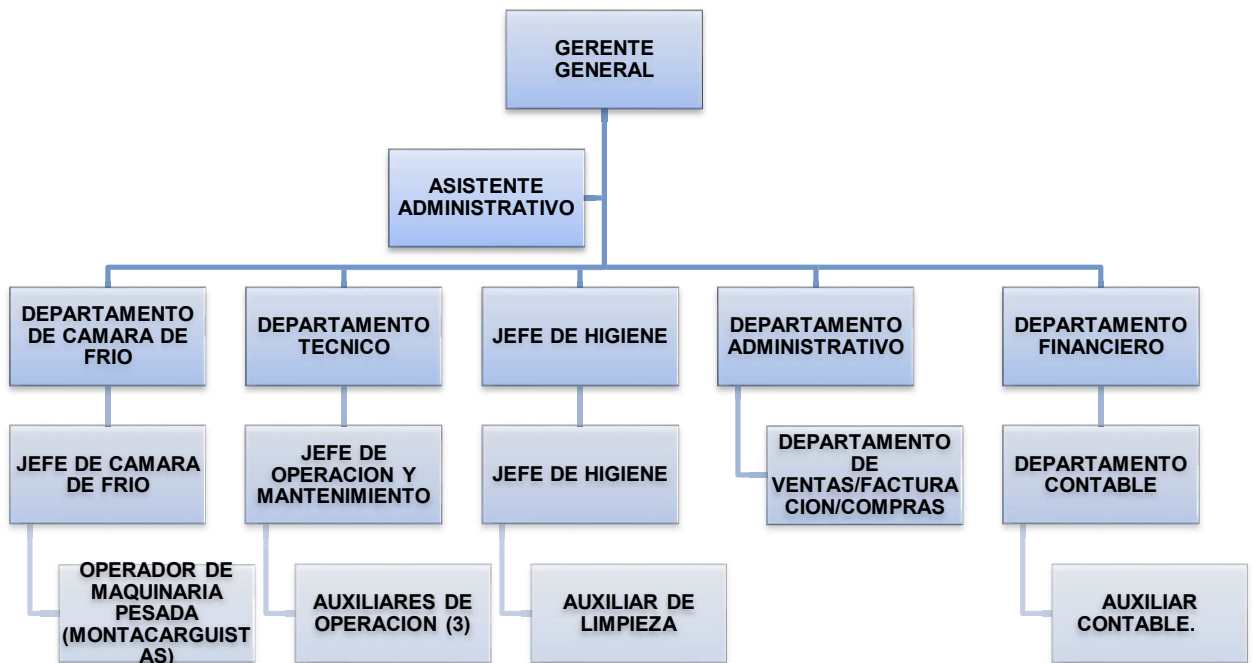
- Reglamento Interno de la Empresa ACQUITERMI S.A
- Manual de Procedimientos por áreas de la Empresa ACQUITERMI S.A
- Manual de funciones de la empresa ACQUITERMI S.A
- Manual de almacenamiento y mantenimiento de la cámara de frío de la empresa ACQUITERMI S.A
- Nte Inen 2875 Trazabilidad en la cadena alimentaria
- Nte Inen 0183:2012
- Norma Iso 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad
- Resoluciones dispuesta por el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca
- Constitución de la República del Ecuador.
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo
- Código de Trabajo

1.3.4. SERVICIOS A BRINDAR

1. Ofrecer la mejor calidad de servicio de frio y congelación de los productos y especies marinas ya sean destinadas para exportación y consumo nacional

1.3.5. ESTRUCTURA INTERNA

Ilustración 1: ESTRUCTURA INTERNA



(Fuente: Organigrama de la Empresa ACQUITERMI S.A./2016)

(Autor: Gema Cecibel García Mera)

CAPITULO II

DIAGNÓSTICO DEL OBJETO O ESTUDIO DE CAMPO

El diagnóstico del objeto o estudio de campo de este proyecto comprende un análisis PORTER Y ANALISIS PESTAR para conocer interna y externamente las oportunidades que presenta la empresa ACQUITERMI S.A, así mismo estará basada en base información real y contundente proporcionada mediante la entrevista realizada al gerente general y al jefe de cámara de frio, también con información emitida por el sistema contable que cuenta la empresa el cual tiene el nombre de SISTEMA ABACO ENTREERPRISE, el mismo que facilitará información de gran importancia para poder obtener un análisis de la empresa. También en este segundo capítulo se detallará de manera concreta y de fácil comprensión sobre lo que comprende el proceso de recepción, almacenaje y despacho de los productos almacenados en la cámara de frio de la Empresa ACQUITERMI S.A

Vale con ello indicar que la empresa ACQUITERMI S.A, presta el servicio de frio o congelamiento de productos del mar por un precio de \$50 y de \$100 la tonelada por el periodo de un (1) día igual un (1) mes, es decir, el cliente tiene la opción de retirar su producto el mismo día que lo ingresa o 30 días después de su ingreso, el valor no varía.

Vale indicar que para la realización de una auditoria se requiere la aplicación de diversos papeles de trabajo entre ellos tenemos, la orden de trabajo, el programa de auditoría, cronograma, control interno, indicadores de gestión, hoja de trabajo, hoja de no conformidad, hoja de hallazgos, informe final entre otros, los mismos que pueden ser modificados según las necesidades que considere o requiera el auditor.

Es por ello que el presente trabajo de diseño de una auditoria se presentaran diversos papeles de trabajo los mismos que son adaptables según el proceso que se está utilizando como ejemplo para la aplicación de un diseño de una auditoría de gestión, es por esto que estarán comprendidas por fases, las mismas que se detallaran a continuación:

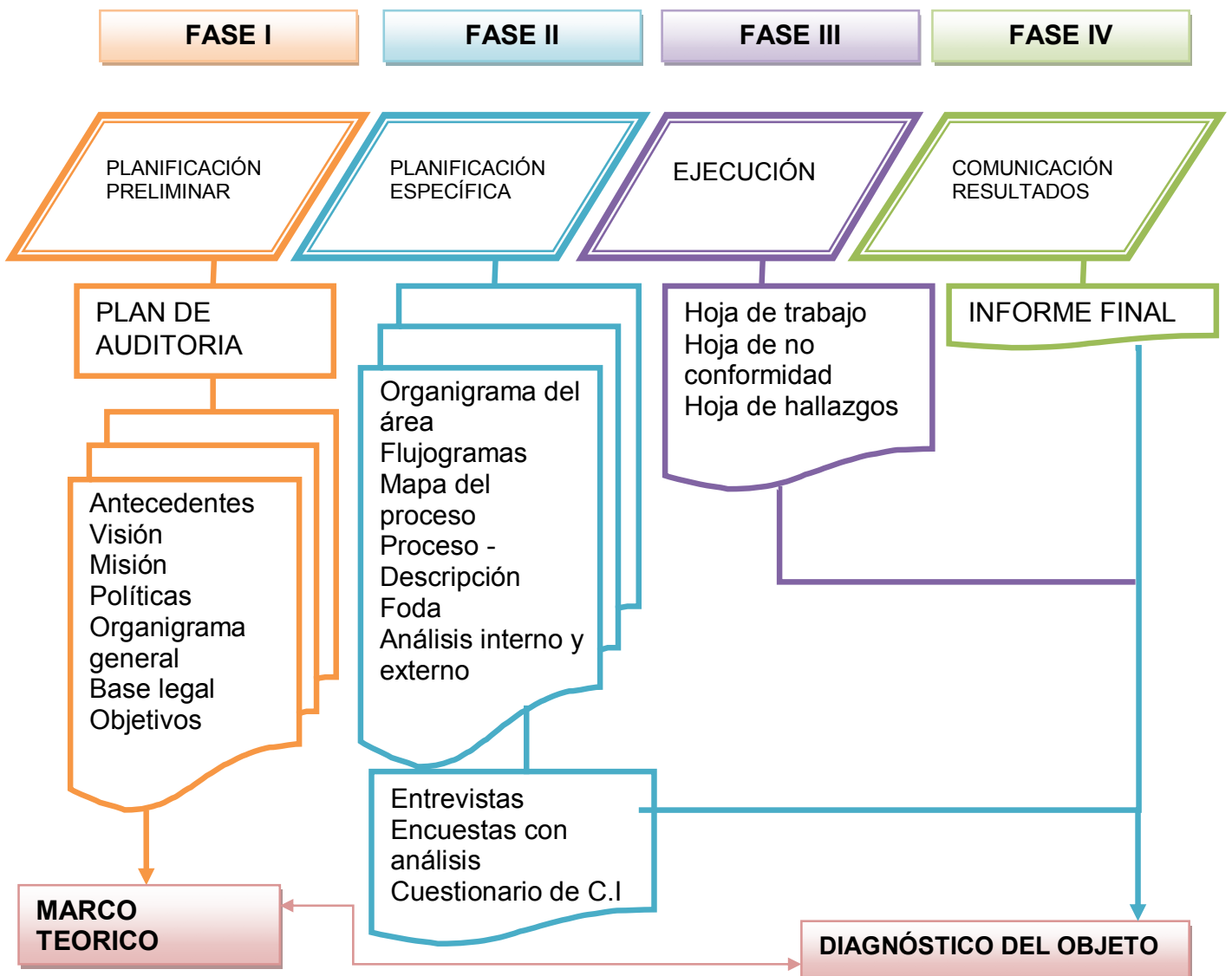
FASE I: Planeación y diseño de un método de auditoría

FASE II: Realización de pruebas de los controles y pruebas sustanciales de las operaciones.

FASE III: Realizar procedimientos analíticos y verificaciones de detalles.

FASE IV: Terminación de la auditoría y emisión del dictamen de auditoría.

Ilustración 2: FASES DE LA AUDITORIA



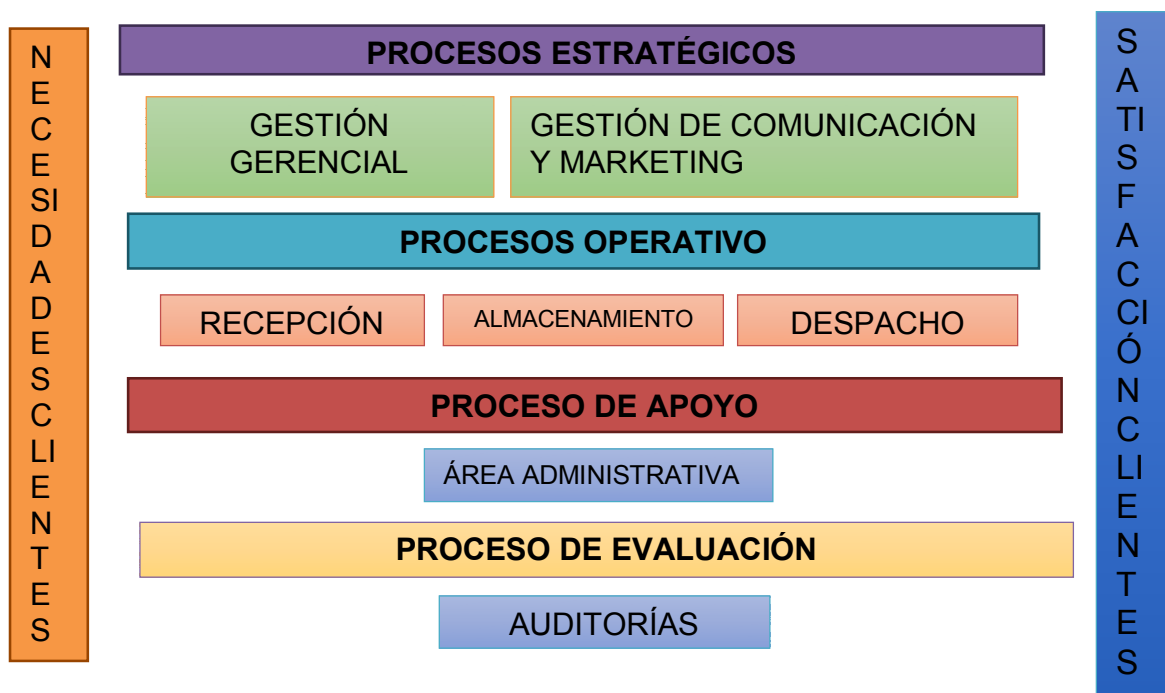
(Autor: Gema Cecibel García Mera)

NOTA: vale indicar que es importante para la ejecución del diagnóstico del objeto la comprensión del primer capítulo (marco teórico) ya que en base a este se podrá

tener una idea clara de la entidad a auditar, vale indicar a su vez que este flujograma puede variar según las necesidades que se requieran y puede ser adaptable para cada uno de ellos.

Ilustración3: MAPA DEL PROCESO

2.1.1. MAPA DEL PROCESO



(Autor: Gema Cecibel García Mera)

2.1.2. PROCESOS DE LA EMPRESA (RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO)

La siguiente información está basada a las entrevistas realizadas al jefe de cámara de frío y al gerente general de la empresa ACQUITERMI S.A

1.1 RECEPCION

1. **Recepción del pescado.-** Se realiza una vez que el gerente general o el jefe de cámara de frío autoricen que se podrá recibir la materia prima.
2. **Verificación y examen de la pesca ingresada.-** Verificación de las condiciones en que se recibe el producto, es decir, si el producto se encuentra

demasiado blanco se brinda el servicio de túnel (el producto adquiere temperatura de entre 22°C Y 18°C en menos de 24 horas y tiene un costo de \$100 la tonelada) o el caso de que el producto tenga un poco de congelamiento se brinda el servicio (por \$50.00 la tonelada), en base a estas condiciones y a la aceptación del cliente el producto puede clasificarse.

3. **Descarga y clasificación de la pesca.-** Una vez aprobado el punto anterior se procede a descargar la pesca y clasificarla conjuntamente según su especie y según su talla ubicándola en los tanques de la empresa.
4. **Orden de ingreso.-** El jefe de cámara de frío una vez clasificada la pesca realiza la orden de ingreso a través del SISTEMA INFORMATICO INFORFISH2H, el cual permite detallar el número de tanque, el peso del tanque (tara), especie, talla, barco de descarga, nombre del cliente, fecha.
5. **Pesaje del pescado en los respectivos tanques.-** Una vez registrada la orden de ingreso se procede a pesar el producto, el mismo que se obtendrá el peso bruto (el mismo que el sistema INFORFISH2HD descontará automáticamente el número de tara correspondiente al tanque, arrojando un peso neto) el mismo que corresponde al peso real del producto que contiene cada uno de los tanques.
6. **Cancelación por los servicios de frío a brindar.-** Cumplido el punto anterior y con la orden de ingreso el cliente procede a las oficinas administrativas contables para indicar el peso que se va almacenar y cancelar por el servicio.
7. **Croquis de ubicación de los tanques del proveedor.-** Internamente el jefe de cámara de frío mediante un croquis que posee del interior de la cámara de frío, da la indicación al montacarguista para la ubicación del tanque del cliente.
8. **Equipamiento del Montacarguista.-** Con la debida autorización del jefe de cámara de frío, el montacarguista procede al equipamiento respectivo para poder ingresar a la cámara de frío y poder ubicar el/los tanques según las indicaciones detalladas en el croquis.

2.1 ALMACENAJE

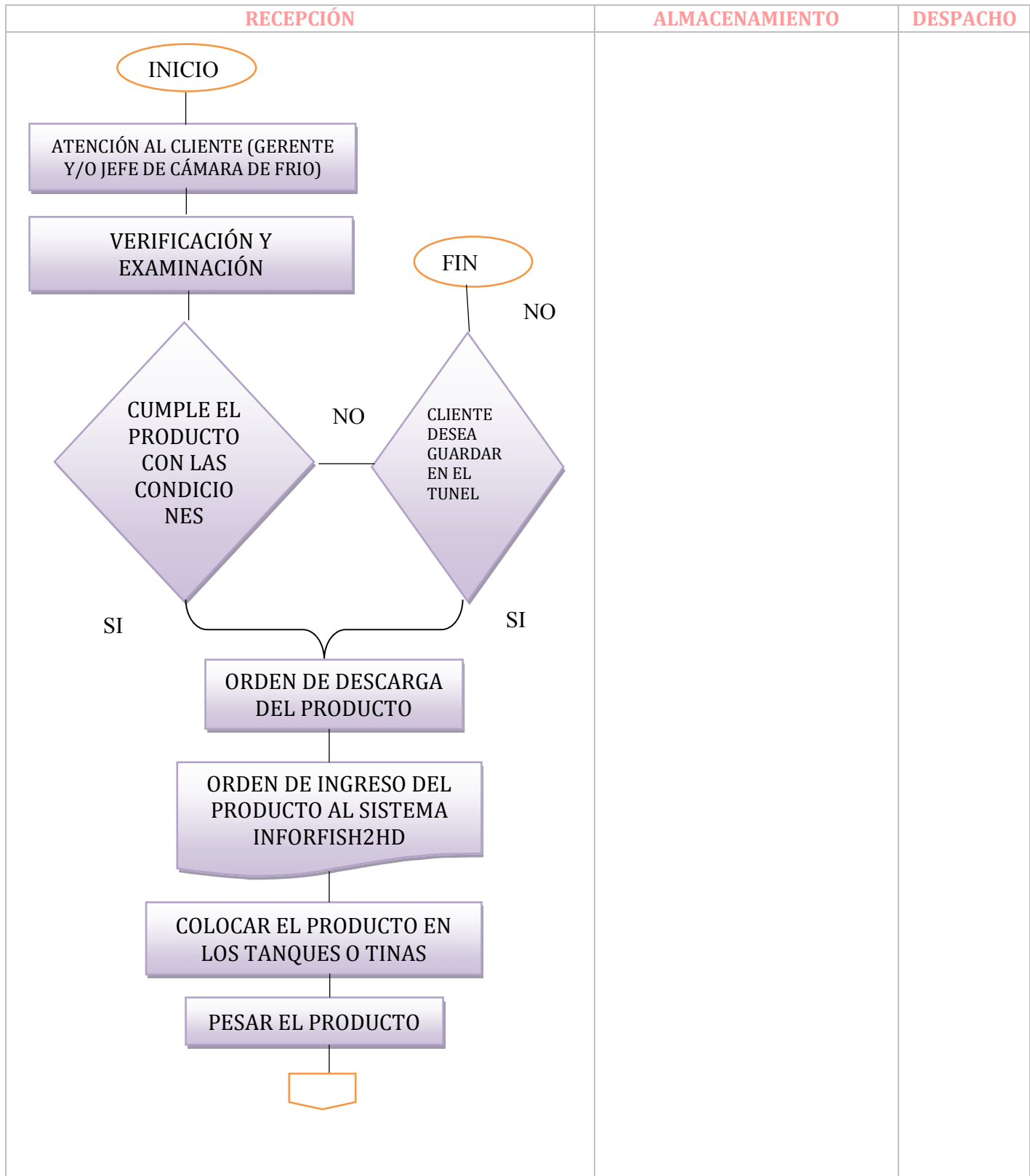
9. **Almacenar de los tanques en las cámaras de frío.-** El montacarguista procede a almacenar el/los tanques con la respectiva ayuda del montacargas.

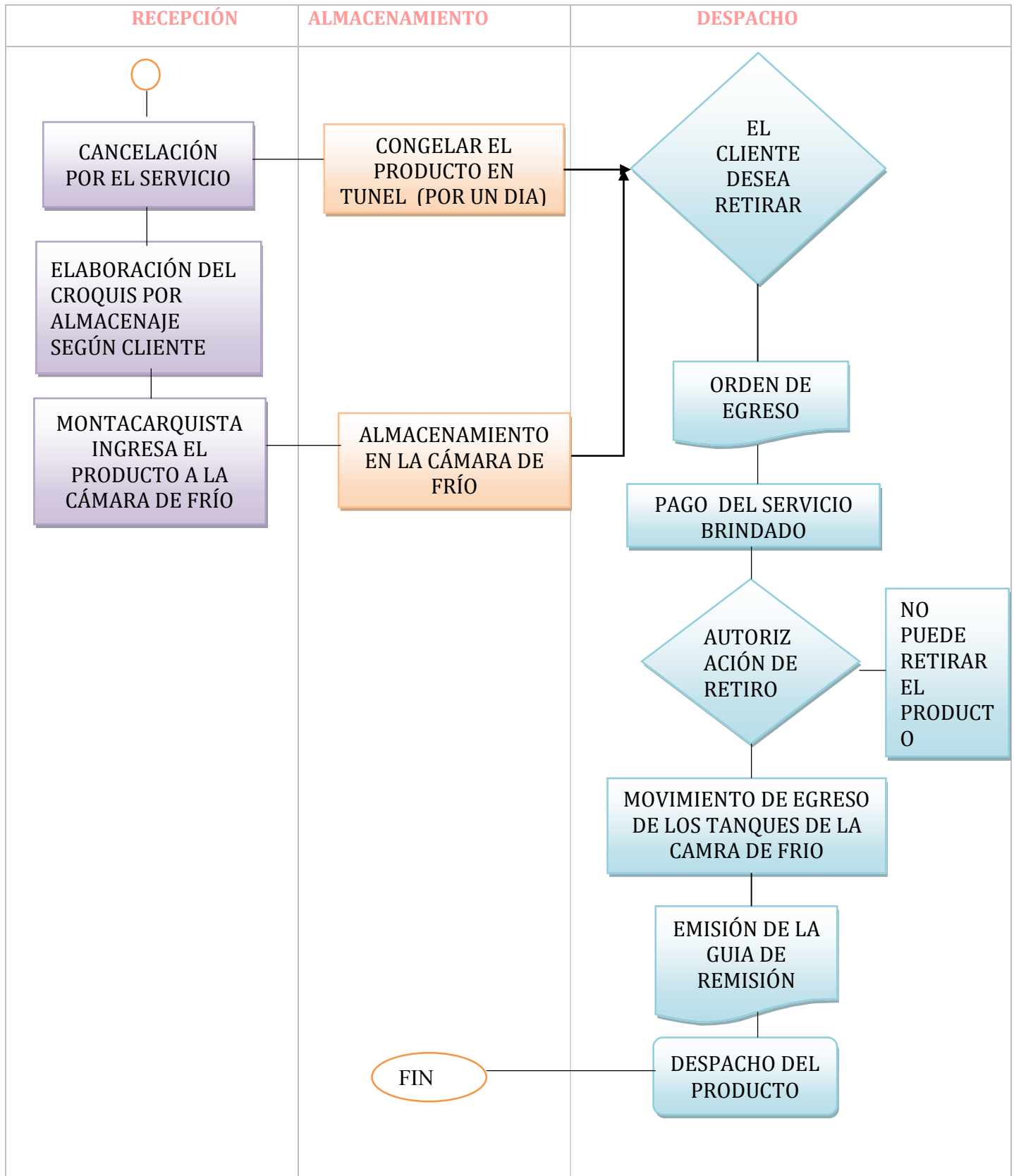
3.1 DESPACHO

10. **Retiro De La Pesca.-** Con la autorización respectiva del cliente se procede a realizar la orden de egreso emitida por el sistema INFORFISH 2HD, en el cual se detallara el/los tanques que se retiraran y así mismo la verificación del peso que el cliente ingreso y que ahora desea retirar ya sea total o parcial.
11. **Movimiento de egreso de los tanques de la cámara de frío.-** En base a la autorización del cliente y del jefe de cámara de frío el montacarguista realizará los respectivos movimientos en el interior de la cámara para poder retirar el/los tanques correspondientes al cliente.
12. **Emisión de guía de remisión.-** Con el peso correspondiente a la orden de egreso se procede a realizar la guía de remisión la misma que tiene la finalidad de garantizar con el guardia de seguridad de la empresa la cantidad de pesca retira.
13. **Cancelación del almacenaje en la respectiva oficina.-** Una vez emitida la orden de egreso y la guía de remisión el cliente procederá a las oficinas administrativas para verificar si tiene valores pendientes de pago según la fecha de ingreso si se encuentra vigente el pago realizado al ingresar el producto o si ha vencido, de ser el caso el cliente deberá cancelar el siguiente mes correspondiente, concluido ello se dará la autorización para que el producto salga de las instalaciones.
14. **Despacho de la pesca.-** Con la autorización del departamento administrativo contable, el guardia de seguridad procederá a permitir la salida del vehículo con el producto.

2.1.3. FLUJOGRAMA DEL PROCESO

Ilustración 4: FLUJOGRAMA DEL PROCESO





2.1.4. ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO DE LA EMPRESA

2.1.4.1. MATRIZ DAFO ESTRATÉGICO

Tabla 1: MATRIZ DAFO ESTRATEGICO

DEBILIDADES PRIORIZADAS	AMENAZAS PRIORIZADAS
<ul style="list-style-type: none">✓ Falta que les provean del servicio básico de agua potable.✓ La empresa no está conectado al sistema de alcantarillado.✓ Los operadores de la empresa en la noche realizan la función de guardia✓ En caso de no haber energía eléctrica las cámaras de vigilancia internas de la empresa dejan de funcionar.✓ Espacio reducido en la oficina del jefe de cámara de frio.✓ Iluminarias en el túnel.✓ Faltas de tanques para almacenar el producto en ciertas temporadas.✓ Intervención de servicio de mantenimiento de ciertos equipos y maquinarias solo cuando se dañan.✓ falta de su propia fuente de energía✓ Inestabilidad eléctrica constantemente.	<ul style="list-style-type: none">✓ Deficiente administración municipal✓ Factores climáticos (fenómenos naturales).✓ Competencia local y nacional✓ Reformas constantes de las leyes que rigen a la empresa✓ Situación económica por la que está atravesando actualmente nuestro país.✓ Vías de acceso a la empresa en mal estado ocasionando inseguridad en la zona en que se encuentra ubicada la empresa.✓ Incremento de precios en la adquisición de freón, para la cámara de frio.✓ Incremento de tasas arancelarias y salvaguardias impuestas actualmente.✓ Inestabilidad eléctrica perjudicando la seguridad y operaciones de la empresa.
<p>(FUENTE: Empresa ACQUITERMI S.A/2016) (AUTOR: Gema Cecibel García Mera)</p>	

FORTALEZAS PRIORIZADAS	OPORTUNIDADES PRIORIZADAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención personalizada (Gerente y Jefe de Cámara de Frio). ✓ Servicios de almacenaje y retiro del pescado. ✓ Espacios físicos adecuados y amplios en la cámara de frio. ✓ Equipos y maquinarias en buen estado. ✓ Personal capacitado y eficiente ✓ Abastecimientos de recursos de oficina de acuerdo a las necesidades. ✓ Tratamiento y reutilización de las aguas residuales para el riego de las áreas verdes. ✓ Obras sociales. ✓ Áreas de descanso, recreación y comedor para la alimentación del personal. ✓ Fuentes de trabajo y reducción de la pobreza. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ubicación estratégica en la que se encuentra la empresa (poca población a sus alrededores). ✓ Nueva reforma que determina el MAGAP. ✓ Incremento de comerciantes minoristas y artesanos por encontrarse cerca de un puerto. ✓ Acceso de tecnología, de comunicación y navegación ✓ Acapararían de nuevos clientes de diversos sectores. ✓ Generar alianzas estratégicas. ✓ Bajo número de empresas dedicadas a la misma actividad económica. ✓ Reconocido y recomendado por ciertos clientes. ✓ Crecimiento del consumo del pescado por ser más económico. ✓ Capacitaciones especializadas gratuitas brindadas por otras empresas.
<p>(FUENTE: Empresa ACQUITERMI S.A/2016) (AUTOR: Gema Cecibel García Mera)</p>	

2.1.4.2. ANÁLISIS PORTER

El análisis PORTER (5 fuerzas de PORTER) se realizó con la finalidad de analizar la situación actual dentro y fuera de la empresa ACQUITERMI S.A, y por lo tanto, en cuan atractiva es esta industria en relación a oportunidades de inversión y rentabilidad.

2.1.4.2.1. PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES

¡He aquí la explicación! La actividad que realiza la empresa Acquitermi s.a es brindar el servicio de congelamiento de pescado en la cámara de frio, es decir los proveedores proporcionan a la empresa, las herramientas necesarias para poder alcanzar sus objetivos. Entre los principales proveedores que la empresa mantiene relación y a los cuales les adquiere implementos para el mantenimiento de las maquinas, para la infraestructura de bodega, utilitario de equipo de oficina en entre otro, están:

- | | |
|--|--|
| ■ Zuridist | ■ Refri-Servicios S.A. |
| ■ Ferrabad | ■ Spartan Del Ecuador Productos Quimicos S.A. |
| ■ Disensa | ■ Transfurgpes C.A. Transporte De Furgones Pesados |
| ■ Productos Industriales Y Electricos S.A. Priel | ■ Productos Industriales Y Electricos S.A; |
| ■ Refrigeracion Y Repuestos Del Ecuador S.A. Refrisa | |

(Fuente: sistema contable ABACO ENTREPRISE de la Empresa ACQUITERMI S.A/2016)

La mayoría de los proveedores de la empresa son: librerías, ferreterías servicios profesionales; servicios mano cuando la empresa lo requiere.

La buena comunicación que mantiene con cada uno de los proveedores es muy eficiente por lo que no ha habido inconvenientes, sobre el abastecimiento oportuno.

2.1.4.2.2. PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS CLIENTES

Así mismo es conveniente analizar los principales clientes que tiene la empresa ACQUITERMI S.A y a su vez indicando los servicios que presta la empresa y del porqué dichos clientes son constantes y permanentes a la hora de buscar un servicio de frío para sus productos.

A través de la asesoría que tiene el cliente en buscar del servicio, se basa principalmente en las condiciones, los procedimientos que tiene la empresa antes de brindar el servicio en la cámara de frío, entre una de las opciones que ACQUITERMI S.A ofrece a sus clientes es el servicio de congelado en túnel por un día en caso del que el producto no esté en las condiciones óptimas para ser almacenado, por la comunicación que tiene con sus clientes el servicio brindado es excelente, por lo cual el cliente se siente satisfecho, lo que tiende a que se vuelva fiel y confíe en el servicio que se brinda. Entre los principales clientes con lo que cuenta la empresa tenemos a comerciantes minorista y uno que otras empresas, entre estos mencionamos las siguientes:

- | | |
|---------------------------------|------------------|
| ■ Velez Mendoza Agustín | ■ Frucarpez S.A. |
| ■ Maximiliano | ■ Galdecun S.A. |
| ■ Distribuidora Flipper S.A. | ■ Geopaxi S.A. |
| ■ Expoalimentos Del Ecuador S.A | ■ Gondi S.A. |

(Fuente: sistema contable ABACO ENTREPRISE de la Empresa ACQUITERMI S.A/2016)

2.1.4.2.3. AMENAZAS DE NUEVOS ENTRANTES COMPETIDORES

El presente punto se basa en la interpretación de la entrevista realizada al Gerente General de la Empresa ACQUITERMI S.A el Ing. Manuel Corral, en base a nuevos o existentes competidores en el mercado de Montecristi y sus alrededores para la prestación del servicio de frío.

En el mercado no existe amenaza de nuevos competidores porque las empresas que se dedican a brindar este tipo de servicios son pocas entre unas 3 como máximo la que laboran en la ciudad de Manta y sus alrededores como lo son: MANACRIPEX, IDEAL Y FRIGODEGFER; empresas que almacenan grandes toneladas de pescado

de diversas especies pero que no se dedican específicamente a este tipo de actividades de almacenaje hacia los clientes externos sino se dedican al almacenaje de los productos que ellos compran o procesan y con ello dando la oportunidad que la empresa ACQUITERMI S.A tenga la posibilidad de acaparar un gran número de clientes, es decir, el crecimiento de la industria en este tipo de actividad es muy lento.

2.1.4.2.4. AMENAZAS DE PRODUCTOS SUSTITUTOS

Como la actividad a la que se dedica la empresa ACQUITERMI S.A y como anteriormente hemos mencionado que este tipo de servicio que brinda, como el servicio de congelamiento de pescado en la cámara de frío, hasta la actualidad no se ha encontrado otro método que se utilice para brindar el mismo por lo que podemos mencionar que hasta ahora no ha existido la amenaza de un servicio que sea sustituido.

2.1.4.2.5. RIVALIDAD ENTRE COMPETIDORES.

El presente análisis es en base a la interpretación del punto 2.1.6.3.1 y 2.1.6.3.2 y en conjunto a las entrevistas anteriormente mencionada, actualmente la empresa que se dedican a esta misma actividad solo existen tres (3) por lo que podemos decir que la rivalidad que existe en el mercado es bajo, debido a la empresa ACQUITERMI S.A brinda un servicio personalizado, brinda seguridad y garantía a los productos almacenados en la cámara de frío, cuenta con una infraestructura adecuada e innovación de mobiliarios y maquinaria, brinda el servicio de almacenaje o retiro en fechas de feriados y precios competitivos adecuado a la economía actual. Por todos estos factores se considera una rivalidad baja y que se diferencia de las otras empresas.

2.1.4.3. ANALISIS PESTA

Un análisis del macro entorno estratégico en el que trabaja la organización. PESTA es un acrónimo de los factores: Políticos, Económicos, Sociales, tecnológicos y media ambiental. Estos factores externos por lo general están fuera del control de la organización y muchas veces se presentan como amenazas y a la vez como oportunidades.

2.1.4.3.1. FACTOR POLÍTICO

En este aspecto las regulaciones juegan un papel muy importante para el desarrollo de cualquier empresa, ACQUITERMI S.A. no es la excepción ya que está regulada por algunas normas del INEN y del MAGAP, las cuales ayudan a que el producto almacenados se conserve de forma segura.

Además hay que considerar las normativas generales que se exigen a cualquier empresa que comercialice bienes o servicios, esto es generar contrato de trabajo, en donde se especifique todo lo relacionado al empleado. Así como las políticas tributarias. Por lo cual se considera una OPORTUNIDAD y a la vez AMENAZA los aspectos políticos según las reformas que día a día surgen en el ambiente político.

(Fuente: Base legal de la Empresa ACQUITERMI S.A)

2.1.4.3.2. FACTOR ECONÓMICO

En la actualidad la crisis económica mundial está afectando a todo tipo de empresa ya sea pequeñas, mediana o grandes.

Las condiciones económicas juegan un papel fundamental ya que determina la prosperidad y bienestar general de la empresa por lo que se ve afectado en sus utilidades y rendimiento. Algunos de los factores a considerar son la crisis mundial, el elevado nivel de inflación, las tasas de interés de préstamos, la eliminación de algunos subsidios, entre otros. Considerándose actualmente una AMENAZA la situación económica que se está viviendo afectando indirectamente a la empresa ACQUITERMI S.A ***(Fuente: Economía que rige a la Empresa ACQUITERMI S.A)***

2.1.4.3.3. FACTOR SOCIAL

La empresa ACQUITERMI S.A. ha desarrollado un sistema de trabajo que no afecte a la comunidad donde se encuentra ubicado, evitando los ruidos y malos olores que esta pueda ocasionar, el crecimiento de la población en este sector ha sido fundamental para que esta empresa siga creciendo y ser reconocida por la calidad de servicio que ofrece a sus clientes. La necesidad que tienen sus clientes de resguardar su materia prima ha hecho que la empresa entre sus objetivos establezca crear otra cámara frigorífica. Convirtiéndose esta en una OPORTUNIDAD.

2.1.4.3.4. FACTOR TECNOLÓGICO

Para que el servicio sea considerado de calidad la empresa debe contar con equipos y maquinarias de alta tecnología para que sea un de las empresas de mayor competencia como lo es actualmente.

Como el creciente aumento de la accesibilidad del internet en nuestro país, y la facilidad del uso tecnológico de la empresa debe mantenerse a la vanguardia de sus innovaciones como herramienta que permita o faciliten las negociaciones con los clientes. En la empresa ACQUITERMI S.A. se pudo verificar que tecnológicamente está equipada en una 90% , ya que sus actividades están respaldada por un sistema informático que permite registrar ingreso y salida de producto y así mismo que los equipamientos necesarios para realizar las labores diarias cuentan con la tecnología de punta a cual ayuda y facilita el servicio que brinda. Convirtiéndose en una OPORTUNIDAD **(Fuente: Sistema Contable ABACO ENTREPRICE Y Sistema INFORFISH2HD de la Empresa ACQUITERMI S.A)**

2.1.4.3.5. FACTOR AMBIENTAL

ACQUITERMI S.A está ubicado en la ciudad de Montecristi considerándose una ciudad que no cuenta con aguas residuales producidas por las pesqueras directa o indirectamente que es una de las principales causas de los problemas ambientales.

El mejoramiento de los riesgos ambientales ayudara a que los productos almacenados eviten algún tipo de contaminación del medio ambiente, teniendo como satisfacción el regreso de sus clientes. Siendo esta una OPORTUNIDAD Para la empresa. **(Fuente: Economía que rige a la Empresa ACQUITERMI S.A)**

Una vez realizado este análisis preliminar sobre la Empresa, se aplicó los siguientes papeles de trabajo como: orden de trabajo, programa de auditoria, entrevista, encuestas, cuestionario de control interno y hoja de hallazgos.

2.1.5. PAPELES DE TRABAJO

2.1.5.1. ORDEN DE TRABAJO

Tabla 2: ORDEN DE TRABAJO

ORDEN DE TRABAJO		No. 001
FP E.E	<input checked="" type="checkbox"/>	DPA
		FECHA:
XX: SUPERVISOR DE AUDITORIA		
PARA: GARCIA MERA GEMA CECIBEL - AUDITOR JEFE DE EQUIPOS		
I. ANTECEDENTES		
ASUNTO: AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE BODEGA DE LA EMPRESA ACQUITERMI S.A PARA EVALUAR EL GRADO DE EFICIENCIA, EFICACIA, Y CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES.		
OBJETIVO GENERAL: DETERMINAR EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES APLICABLES, PARA SU RESPECTIVA VERIFICACION, EVALUACION Y CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LAS FASES DE PROCESO DE BODEGA DE LA EMPRESA.		
II. PERSONAL ASIGNADO		
GARCIA MERA GEMA CECIBEL		AUDITOR JEFE DE EQUIPO
AUDITOR AUXILIAR		
III. DETERMINACION DEL TIEMPO DE DURACION		
TIEMPO	ESTIMADO	REAL
FECHA DE INICIO		
FECHA DE TERMINACION		
DIAS LABORABLES		
HORAS LABORABLES		
IV. PROCEDIMIENTOS		
ARCHIVO PERMANENTE		
<input checked="" type="checkbox"/> ASPECTO ADMINISTRAL	<input checked="" type="checkbox"/> PROGRAMA DE AUDITORIA	<input type="checkbox"/> COMPARAR OTROS (LINEAMIENTOS)
<input checked="" type="checkbox"/> ASPECTO LEGAL	<input checked="" type="checkbox"/> OBTENER ANTECEDENTES	<input checked="" type="checkbox"/> COMUNICACION DE RESULTADOS
<input checked="" type="checkbox"/> ASPECTO OPERATIVO	<input checked="" type="checkbox"/> OBTENER EVIDENCIA RAZONABLE	<input checked="" type="checkbox"/> PROYECTO DE COMUNICACION
<input type="checkbox"/> ASPECTO CONTABLE	<input checked="" type="checkbox"/> EVALUAR SISTEMA AUTOMATIZADO	<input type="checkbox"/> INFORME PRELIMINAR
<input type="checkbox"/> RESULTADO DE ULTIMO EXAMEN DE AUDITORIA	<input type="checkbox"/> REVISAR REGISTROS CONTABLES	<input checked="" type="checkbox"/> INFORME BORRADOR
	<input checked="" type="checkbox"/> ANALIZAR SELECTIVAMENTE	<input checked="" type="checkbox"/> INFORME DEFINITIVO
	<input checked="" type="checkbox"/> INDAGAR, RASTREAR	<input checked="" type="checkbox"/> AYUDA MEMORIA
	<input type="checkbox"/> CONFIRMAR SALDOS	
	<input type="checkbox"/> VERIFICAR CALCULOS	
	<input type="checkbox"/> REALIZAR ARQUEOS	
<input checked="" type="checkbox"/> DEFINIR OBJETIVO	<input checked="" type="checkbox"/> PRACTICAR INVENTARIOS	
<input checked="" type="checkbox"/> EVALUAR CONTROL INTERNO	<input checked="" type="checkbox"/> INSPECCION FISICA	
<input type="checkbox"/> FLUJOGRAMA	<input type="checkbox"/> CONCILIAR	
<input checked="" type="checkbox"/> ENTREVISTA		
<input type="checkbox"/> CUESTIONARIO		
ARCHIVO CONTINUO		
LINEAMIENTOS: CUALQUIER OTRA PRACTICA QUE SE PUEDA APLICAR		
RESPONSABLE DE ORDEN	RESPONSABLE (S) DE LA EJECUCION	
FIRMA	NOMBRE (S) GARCIA MERA GEMA CECIBEL	
	FIRMA	

2.1.5.2. PROGRAMA DE AUDITORÍA

Tabla 3: PROGRAMA DE AUDITORÍA

 AUDITORES	PROGRAMA DE AUDITORÍA AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE BODEGA RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS ALMACENADOS EN LA CÁMARA DE FRIO DE LA EMPRESA ACQUITERMI S.A, PARA EVALUAR EL GRADO DE EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS.				P/T PA N.01
	EMPRESA: ACQUITERMI S.A PERIODO:	AUDITOR: CG FECHA:			
OBJETIVO: <ol style="list-style-type: none"> 1. Comprobar el cumplimiento de los procesos del área de bodega en la recepción, almacenamiento, y despachos de los productos almacenados en la cámara de frigorífica de la empresa ACQUITERMI S.A 2. Determinar la eficiencia y eficacia del sistema de gestión, procedimientos aplicados al área de bodega de la empresa y el control interno implantados 3. Establecer que las normas, leyes y reglamentos que regulan el proceso del área de bodega estén actualizadas en función y objetivos de la empresa 					
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	ELAB.	FECHA	OBS
1	Solicite Información Documentada De La Empresa: Misión, Visión Y Objetivos				
2	Solicite Y Verifique La Estructura Orgánica De La Empresa				
3	Solicite y verifique la estructura funcional del área de bodega				
4	Elaborar el programa general de auditoría.	P.A			
5	Realice Entrevistas Formales	E.J.C.F E.G.G			
6	Elabore el mapa de proceso	M.P			
7	Elabore El Cuestionario De Control Interno Y Evaluación Del Riesgo	C.I			
8	Análisis Referentes a las Encuestas				
9	Elaborar el FODA Estratégico	F.E			
10	Elaborar la hoja de trabajo	H.T			
11	Elaborar la hoja de No Conformidad	H.N.C			
12	Verifique El Cumplimiento De Reglamentos De Los Procedimientos Del Área De Bodega				
13	Elabore y Presente el Informe Final	I.F			
PREPARADO/: REVISADO: /PREPARADO NOMBRE: CECIBEL GARCIA					PAG. 1/1

2.1.5.3. ENTREVISTA

2.1.5.3.1. ENTREVISTA GERENTE GENERAL

Tabla 4: ENTREVISTA GERENTE GENERAL

	ENTREVISTA		P/T EGG.01
	AUDITORIA DE GESTIÓN AL PROCESO DE BODEGA RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS ALMACENADOS EN LA CÁMARA DE FRIO DE LA EMPRESA ACQUITERMI S.A, PARA EVALUAR EL GRADO DE EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS.		AUDITOR: CG
			FECHA:
ENTIDAD:	ACQUITERMI S.A		
NOMBRE DEL FUNCIONARIO:	Sr. Manuel Fernando Corral Daza		
CARGO:	Gerente General		
PROCESO:	BODEGA (RECEPCION, ALMACENAJE Y		
Hora de inicio:	DESPACHO)		
Hora de finalización:	10:00 am		
	11:00 am		
Objetivo de la entrevista:	La razón de ello es que a través de esta, se pueda verificar y confirmar las actitudes, aptitudes profesionales de las personas y procedimientos del área, gracias al comportamiento y desenvolvimiento que tienen durante la conversación de la entrevista midiendo y evaluando la empresa ACQUITERMI S.A.		
NARRACION DETALLADA			OBSERVACION
¿Se cuenta con políticas o normas para desarrollar los procedimientos del área de bodega? Si, cuenta con políticas y normas para el procedimiento del área de bodega			
¿Considera usted que el personal que labora en el área de bodega es suficiente para cubrir las necesidades que se requieren?			

SÍ, porque no necesitan más de dos personas, un Montacarguista y jefe de cámara de frío			
¿El personal es capacitado según sus áreas que desempeñan? Si, el personal está capacitado y cuenta con su respectiva autorización			
¿La infraestructura de la bodega es adecuada para la capacidad de almacenamiento? Si, cuenta con la capacidad de almacenamiento			
¿Cuántas aéreas consta en el almacenaje? La empresa cuenta con dos áreas de almacenaje (cámara de frío y el túnel)			
¿Se realiza algún reporte en cuanto al área de bodega? Si se realizan reportes, mediante el programa de INFORFISH2HD donde se detalla ingreso, talla y procedencia			
¿Se tiene claramente definido los procedimientos para la medición de desempeño del área de bodega? Si se tiene definidos los procedimientos porque cuenta con la recepción de la materia y dependiendo de las condiciones en el que se encuentre el producto hay dos opciones el que no se almacene la pesca en la empresa o que si se almacena en el coche y pasa al túnel			
¿Cómo realizan el procedimiento de almacenaje? Una vez que verificado la pesca se procede al almacenaje donde se realiza un croquis por proveedor para ubicarlo en la cámara de frío			
¿Cómo se realiza el procedimiento despacho? Se emite una guía de remisión, un egreso, se verifica el pago y se despacha			
ELABORADO: Nombre: CECIBEL GARCIA	REVISADO: Nombre: CECIBEL GARCI	APROBADO: Nombre: CECIBEL GARCIA	PAG 2/2

2.1.5.3.2. ENTREVISTA JEFE DE CÁMARA DE FRIO

Tabla 5: ENTREVISTA JEFE DE CAMARA DE FRIO

	ENTREVISTA		P/T EJCF.01
	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE BODEGA RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS ALMACENADOS EN LA CÁMARA DE FRIO DE LA EMPRESA ACQUITERMI S.A, PARA EVALUAR EL GRADO DE EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS.		AUDITOR CG FECHA:
ENTIDAD: NOMBRE DEL FUNCIONARIO: CARGO: PROCESO: Hora de inicio: Hora de finalización:	ACQUITERMI S.A Sr. Miguel Ángel Pachay Lopez Jefe de Cámara de Frio BODEGA (RECEPCION, ALMACENAJE Y DESPACHO) 10:00 am 11:00 am		
Objetivo de la entrevista:	La razón de ello es que a través de esta, se pueda verificar y confirmar las actitudes, aptitudes profesionales de las personas y procedimientos del área, gracias al comportamiento y desenvolvimiento que tienen durante la conversación de la entrevista midiendo y evaluando la empresa ACQUITERMI S.A		
NARRACION DETALLADA		OBSERV	
¿Qué actividades realiza en la bodega de la cámara de frio? <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir la pesca 2. dar la autorización para que descarguen 3. ingresar a el programa INFORFISH2HD, 4. crea una orden de ingreso con el nombre del cliente se pesa los tanques con el pescado 5. ya pesado se almacena en la cámara de frio. 6. para retirar se crea una orden de salida y se cancela su respectivo valor a las oficinas administrativas y se le despacha la pesca 			
¿Cuenta con manuales para desarrollar los procedimientos del área de bodega? Si, cuenta con políticas y normas para el procedimiento del área de bodega			

<p>¿Considera usted que el personal que labora en el área de bodega es suficiente para cubrir las necesidades que se requieren?</p> <p>Depende de la temporada cuando es temporada alta falta uno más personal pero normalmente si se considera suficiente</p>	
<p>¿La infraestructura de la bodega es adecuada para la capacidad de almacenamiento?</p> <p>Si, cuenta con la capacidad adecuada para el almacenamiento</p>	
<p>¿Se realiza algún reporte en cuanto al área de bodega?</p> <p>Si se hace un detallado de tinajas de cliente es la pesca que hay y resumen de descarga cuando hay un desembarque</p>	
<p>¿Se tiene claramente definido los procedimientos para la medición de desempeño del área de bodega?</p> <p>Sí, porque ya se basan en manual de procedimientos y la experiencia que tiene laborando 8 años</p>	
<p>¿Cómo saben dónde se encuentran los productos de los diferentes clientes?</p> <p>A través del Mapeo o croquis que se realiza antes de ingresar los tanques, se designa un lugar donde va a estar ubicado el tanque del cliente el mismo que indica la fila y la columna en la que se ubica la pesca de cada cliente.</p>	
<p>¿Qué hace con los tanques vacíos?</p> <p>Los tanques vacíos tienen un lugar destinado para su ubicación.</p>	
<p>¿Ha existido algún tipo de accidentes? De qué tipo? ¿Qué impacto tuvo?</p> <p>No</p>	
<p>¿Cuenta con equipos de seguridad para su trabajo?</p> <p>Si cuenta con todos los equipos, equipos de frío indumentaria y pasa montañas, botines y guantes</p>	
<p>¿Cuenta la bodega con las temperaturas necesarias para su respectivo proceso?</p> <p>Si cuenta, tiene que estar como mínimo -18°C</p>	
<p>¿Cómo y cada cuánto hacen la toma de inventarios físicos?</p> <p>Comparando con el programa y verificando con las tinajas que hay dentro de la</p>	

cámara de frío.			
¿Cómo se reciben (estado) el producto cuando llega a las instalaciones de la Empresa? Existen diversas formas de recibir el producto como lo son: <ol style="list-style-type: none"> 1. si el pescado está duro o congelado se llena en los tanques, se pesa y se guarda a la cámara y 2. si el pescado lleva blanco o descongelado se coloca en palets y se ingresa al túnel a congelar 			
¿Cuáles son las condiciones que debe cumplir el producto para ser almacenado? Hay varias condiciones: <ol style="list-style-type: none"> 1. que el producto no se encuentre dañado. 2. Si el producto está demasiado blando o descongelado el cliente acepte almacenarlo en el túnel y luego de un día pasaría a la cámara de frío. 3. Que cancele el producto que va a ingresar y por el servicio de frío que va a recibir. 			
¿Qué pasa si el producto no está en buen estado? No se le recibe para evitar cualquier contaminación			
¿Cuándo el producto no llega en óptimas condiciones a quien se le informa? Se le informará a el Gerente General, y bajo la responsabilidad de él se puede recibir y almacenar el producto			
¿En el momento del despacho el producto ha estado en mal estado o malas condiciones? No hasta ahora, mientras yo he laborado aquí en la empresa no se ha guardado ningún producto en malas condiciones.			
ELABORADO: Nombre: CECIBEL GARCIA	REVISADO: Nombre: CECIBEL GARCI	APROBADO: Nombre: CECIBEL GARCI	PAG 4/4

2.1.5.4. ENCUESTAS

Las encuestas en el presente trabajo tienen la finalidad de conocer el punto de vista del personal que labora en la empresa ACQUITERMI S.A, las mismas que están enfocadas en preguntas concretas y dirigidas directamente al proceso que se realiza en la bodega (recepción almacenaje y despacho) de los productos almacenados en la cámara de frío, con ello vale indicar que son preguntas que se realizaron sin incluir el nombre del personal encuestados. (**Anexo/ IMAGEN # 1/ ENCUESTAS/ PAGINA N° 54**).

2.1.5.5. TABULACIÓN

La Tabulación del presente trabajo está en base a las encuestas realizadas al personal de la empresa ACQUITERMI S.A, la misma que se presenta de manera concreta y de fácil comprensión con los resultados obtenidos en base a las respuestas y de manera detallada se podrá observar en el (Fuente: En base a las encuestas realizadas a cada uno de los trabajadores según lo determina la Muestra/ **Anexo/ IMAGEN # 2/ TABULACION/ PAGINA N° 55**).

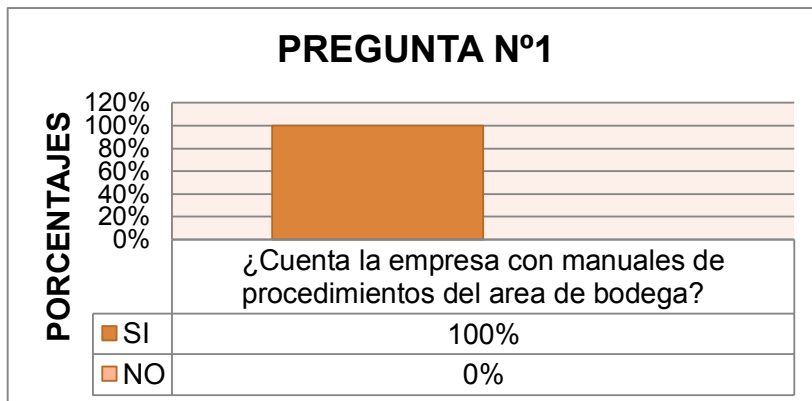
Tabla 6: TABULACIÓN

TABULACIÓN PORCENTUAL																										
PREGUNTAS																										
MEJOR OPCIÓN	N°1		N°2		N°3			N°4		N°5		N°6				N°7				N°8		N°9		N°10		
	¿Cuenta la empresa con manuales de procedimientos del		¿Se socializa el manual de procedimiento a los empleados del área de bodega?		¿Se cumplen con los procedimientos establecidos en el manual de procesos?			¿Cuenta la empresa con personal capacitado para realizar las		¿Se capacita al personal del área de bodega frecuentemente sobre		¿La infraestructura del área de bodega se encuentra en buen estado?				¿Cada cuanto tiempo se realizan mantenimiento a los equipos y maquinarias?				¿Se notifica oportunamente la necesidad de manteni		¿Cuenta la empresa con personal específico para la limpieza de		¿Con que frecuencia se realiza la limpieza en el área de bodega?		
	SI	NO	SI	NO	SI	A	NU	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	MEN	SEM	ANU	OTR	SI	NO	SI	NO	MEN	SEM	ANU
				MPR	VECE	NC									SUA	EST	AL	OS					SUAL	EST	AL	
%	100%	0%	100%	0,00%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	20%	20%	60%	0%	100%	100%	0%	100%	0%	0%	

2.1.5.6. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

Tabla 7: ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

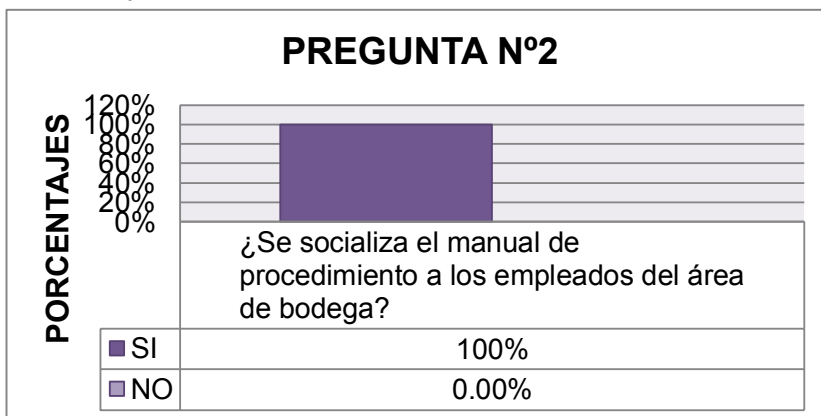
¿Cuenta la empresa con manuales de procedimientos del área de bodega?	
SI	NO
100,00%	0,00%



ANÁLISIS GRÁFICO N°1

Con lo que respecta a la pregunta N° 1 que se refiere a: ¿Cuenta la empresa con manuales de procedimientos del área de bodega?, muestra que de las 5 personas encuestadas el 100% de las personas indican que si cuentan con un manual de procedimiento para el área de bodega indicando con ello que el área de bodega y sus respectivos procedimientos para la realización de las funciones se deben desempeñar en base al manual de procedimientos.

¿Se socializa el manual de procedimiento a los empleados del área de bodega?	
SI	NO
100,00%	0,00%

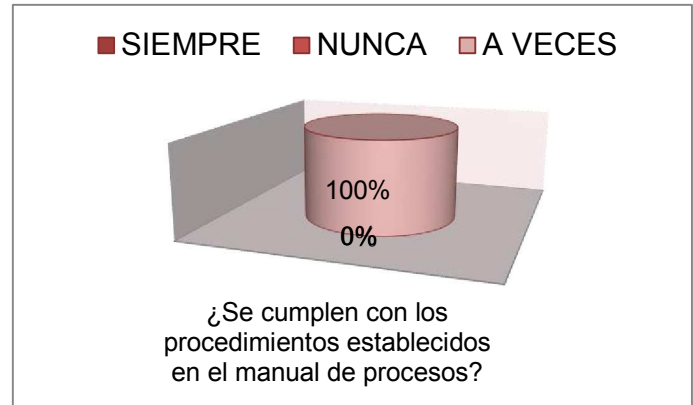


ANÁLISIS GRÁFICO N°2

Con lo que respecta a la pregunta N° 2 que se refiere a: ¿Se socializa el manual de procedimiento a los empleados en el área de bodega?, muestra que de las 5 personas encuestadas el 100% de las personas indican que si tienen conocimiento

de los procedimientos que se deben ejecutar el área de bodega, la empresa y sus delegados han cumplido con la sociabilización del manual procesos para el área.

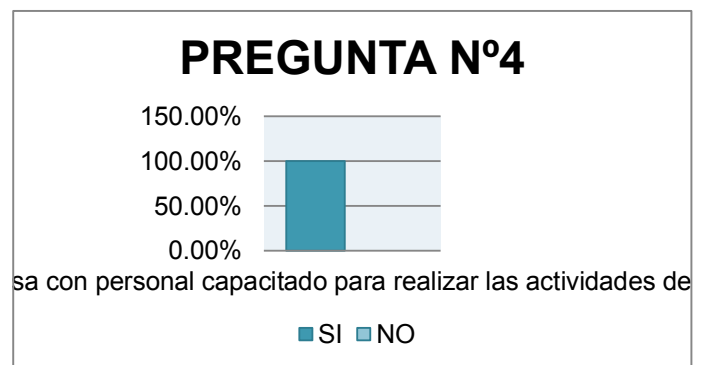
¿Se cumplen con los procedimientos establecidos en el manual de procesos?		
SIEMPRE	A VECES	NUNCA
0%	100%	0%



ANÁLISIS GRÁFICO N° 3

Con lo que respecta a la pregunta N° 3 que se refiere a: ¿Se cumplen con los procedimientos establecidos en el manual de procesos?, muestra que de las 5 personas encuestadas el 100% de las personas indican no siempre cumplen con lo que se encuentra establecido en el manual de procesos de la empresa ACQUITERMI S.A, por lo cual mediante las respectivas evidencias se puede determinar el incumplimiento del mantenimiento respectivo de los equipos, maquinarias e infraestructura que se encuentran en el área de bodega y que son indispensables para las actividades de las mismas.

¿Cuenta la empresa con personal capacitado para realizar las actividades del área de bodega?	
SI	NO
100,00%	0,00%

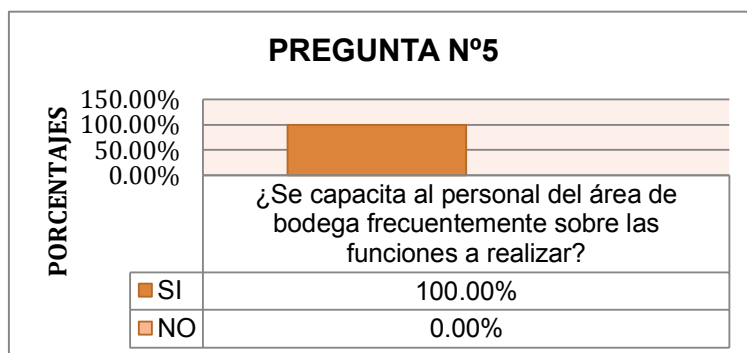


ANÁLISIS GRÁFICO N°4

Con lo que respecta a la pregunta N° 4 que se refiere a: ¿Cuenta la empresa con

personal capacitado para realizar las actividades del área de bodega?, muestra que de las 5 personas encuestadas el 100% de las personas indican si son capacitados para la ejecución de sus funciones, mediante ello se constató que si existe la impartición de seminarios, talleres y otros para que los empleados que trabajan en la empresa ACQUITERMI S.A realicen sus labores, correspondiendo a ello positivamente ya que se determina que el personal que labora en la empresa se encuentra apto para la ejecución de sus labores

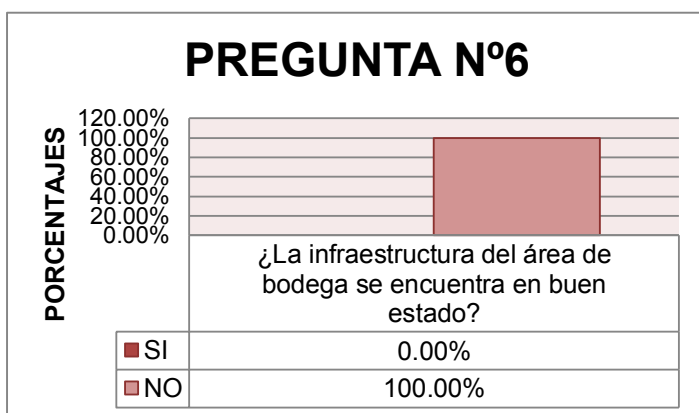
¿Se capacita al personal del área de bodega frecuentemente sobre las funciones a realizar?	
SI	NO
100,00%	0,00%



ANÁLISIS GRÁFICO N° 5

Con lo que respecta a la pregunta N° 5 que se refiere a: ¿Se capacita al personal del área de bodega frecuentemente sobre las funciones a realizar?, muestra que de las 5 personas encuestadas el 100% de las personas indican que si se realizan periódicamente capacitaciones lo cual como se lo mencionó anteriormente la empresa brinda a sus empleados capacitaciones siendo esto un factor positivo para la empresa de contar con personal apto y capacitado.

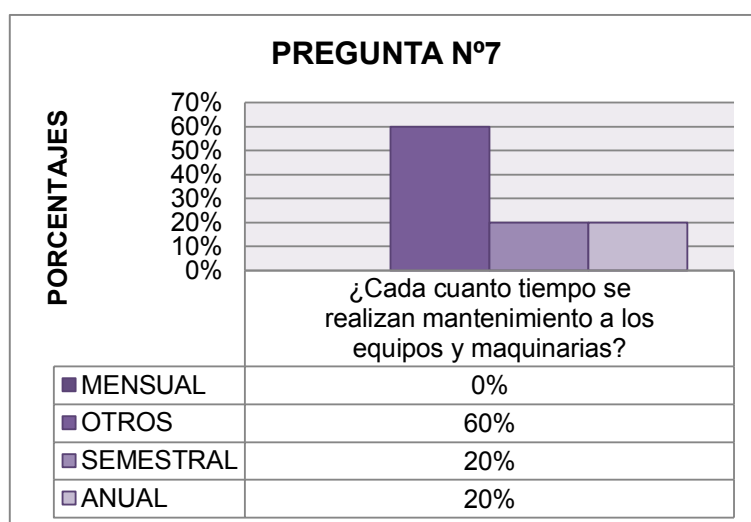
¿La infraestructura del área de bodega se encuentra en buen estado?	
SI	NO
0,00%	100,00 %



ANÁLISIS GRÁFICO N° 6

Con lo que respecta a la pregunta N° 6 que se refiere a: ¿La infraestructura del área de bodega se encuentra en buen estado?, muestra que de las 5 personas encuestadas el 100% de las personas indican que no se encuentran en buen estado, es por ello que se pudo evidenciar que la cámara de frío (bodega) no se encuentra en buen estado por la falta de mantenimiento de los equipos e infraestructura ocasionando daños evidentes y considerados en el piso de la bodega de la empresa.

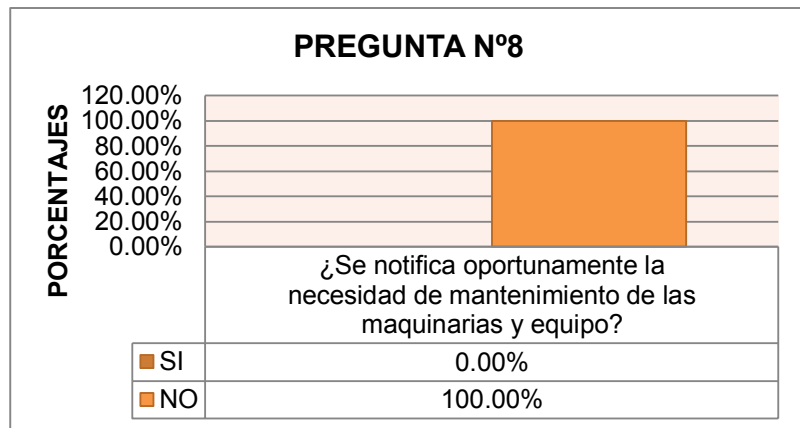
¿Cada cuanto tiempo se realizan mantenimiento a los equipos y maquinarias?			
MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL	OTROS
0%	20%	20%	60%



ANÁLISIS GRÁFICO N° 7

Con lo que respecta a la pregunta N° 7 que se refiere a: ¿Cada cuanto tiempo se realizan mantenimiento a los equipos y maquinarias?, muestra que de las 5 personas encuestadas el 20% de las personas indican se realiza mantenimiento semestral, el 20% indican que anual y el 60% indican otros la cual mediante la encuesta establecen que generalmente se da mantenimiento a las maquinarias cuando estas presentan daño mientras tanto no se le realiza un mantenimiento periódico a las mismas incumpliendo con lo establecido en el manual de proceso del área de bodega con el que cuenta la empresa ACQUITERMI S.A

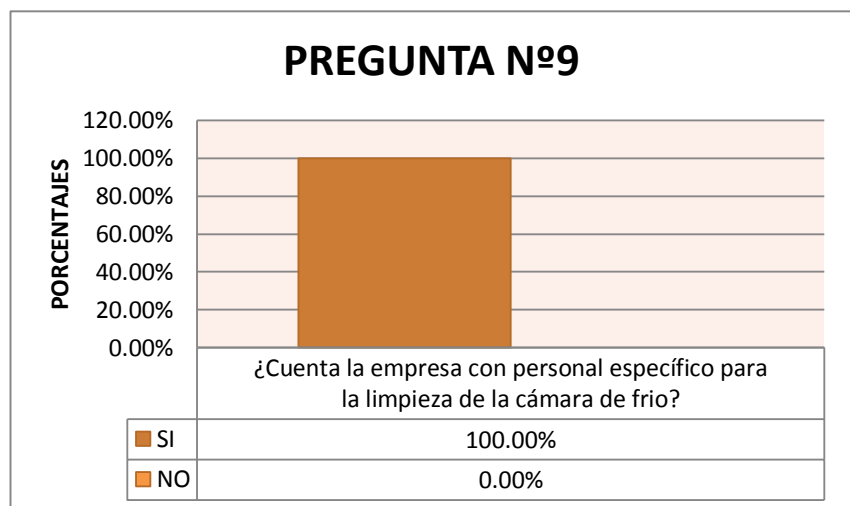
¿Se notifica oportunamente la necesidad de mantenimiento de las maquinarias y equipo?	
SI	NO
0,00%	100,00%



ANÁLISIS GRÁFICO N° 8

Con lo que respecta a la pregunta N° 8 que se refiere a: ¿Se notifica oportunamente la necesidad de mantenimiento de las maquinarias y equipos?, muestra que de las 5 personas encuestadas el 100% de las personas indican que no se comunica a los Jefes o al Gerente General de que se requiere la ejecución de mantenimiento de la cámara de frio por ello es que causa el deterioro de los mismos.

¿Cuenta la empresa con personal específico para la limpieza de la cámara de frio?	
SI	NO
100,00%	0,00%

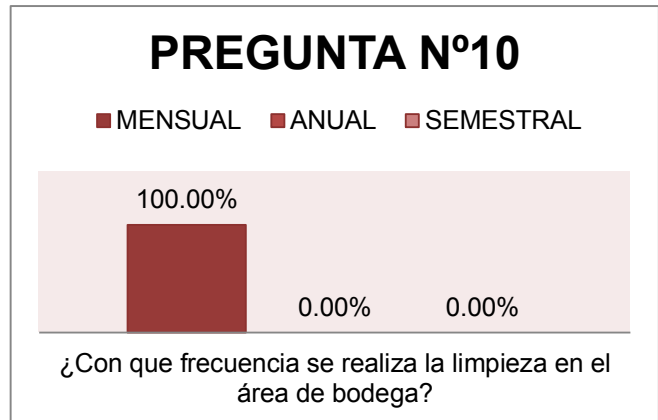


ANÁLISIS GRÁFICO N° 9

Con lo que respecta a la pregunta N° 9 que se refiere a: ¿Cuenta la empresa con

personal Específico para la limpieza de la cámara de frio?, muestra que de las 5 personas encuestadas el 100% de las personas indican si se cuenta con personal especifico para la limpieza de la cámara de frio, es por ello que a pesar de la falta de mantenimiento de los equipos y maquinarias la cámara de frio se encuentra acorde a lo que se refiere de higiene y aseo de la misma.

¿Con que frecuencia se realiza la limpieza en el área de bodega?		
MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
100,00%	0,00%	0,00%



ANÁLISIS GRÁFICO N° 10

Con lo que respecta a la pregunta N° 10 que se refiere a: ¿Con que frecuencia se realiza la limpieza en el área de bodega?, muestra que de las 5 personas encuestadas el 100% de las personas indican que se realiza frecuentemente la limpieza en el área de bodega demostrando positivamente que existe priorización en la higiene y limpieza de la cámara de frio.


2.1.5.7. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO


Tabla 8: CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO/ GERENTE GENERAL

	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				P/T CI.01
	AUDITORIA DE GESTIÓN AL PROCESO DE BODEGA RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS ALMACENADOS EN LA CÁMARA DE FRIO DE LA EMPRESA ACQUITERMI S.A, PARA EVALUAR EL GRADO DE EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS.				AUDITOR: CG
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					FECHA:
COMPANÍA: ACQUITERMI S.A.					
DIRIGIDO: PROCESO DE RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO DE BODEGA					
CARGO: GERENTE GENERAL					
OBJETIVO DEL CUESTIONARIO					
<ul style="list-style-type: none"> Determinar la eficiencia, eficacia y efectividad del Control Interno dentro del proceso de recepción, almacenaje y despacho del área de bodega. 					
N.º	EVALUACIÓN DE CONTROL	SI	NO	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿Existen un manual de procesos para el área de bodega?	X		10	Existe un manual para la recepción, almacenamiento y despacho del producto almacenado.
2	¿Se socializa el manual de procesos entre los empleados de la empresa?		X	0	
3	¿Solicitan algún tipo de documento que asegure la legalidad del producto a ser almacenado?	X		10	Al momento de recepción del producto se solicita documento para verificar su procedencia.
4	¿Se verifica el estado del producto con el fin de asegurar su conservación en la cámara de frío?	X		10	Antes de ser almacenado se verifica que el producto este a la temperatura correcta.
5	¿Están capacitados los empleados sobre el proceso de recepción, almacenamiento y despacho del producto?	X		10	
6	¿Cuenta con personal capacitado para el manejo de las maquinarias y equipos del área de bodega?	X		10	
7	¿Se realizan mantenimientos frecuentes a los equipos?		X	0	Se realiza mantenimiento cuando la maquinaria esta con problemas técnicos.
8	¿Existe en el manual de procesos especificaciones sobre el mantenimiento de los equipos y maquinarias?	X		10	Existe pero no son ejecutadas al 100%
9	¿Cumplen los empleados con el proceso para manejo y control de las maquinarias y equipos	X		10	
10	¿Cuenta con personal especializado en mantenimiento de las maquinarias dentro de la empresa?		X	0	Para el mantenimiento se contrata personal ajeno de la empresa.
CALIFICACIÓN TOTAL				70	
PONDERACIÓN TOTAL			100		
PREPARADO: Nombre: CECIBEL GARCÍA		REVISADO: Nombre: CECIBEL GARCÍA		APROBADO Nombre: CECIBEL GARCIA	
					Pag. No 1/2

	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	P/T CI.01																		
	AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE BODEGA RECEPCION, ALMACENAJE Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS ALMACENADOS EN LA CAMARA DE FRIO DE LA EMPRESA ACQUITERMI S.A, PARA EVALUAR EL GRADO DE EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS.	AUDITOR: CG																		
MATRIZ DE CALIFICACION DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO		FECHA: 8/06/2016																		
COMPañIA: ACQUITERMI S.A.																				
DIRIGIDO: PROCESO DE RECEPCION, ALMACENAJE Y DESPACHO DE BODEGA																				
CARGO: GERENTE GENERAL																				
OBJETIVO DEL CUESTIONARIO																				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la eficiencia y eficacia del Control Interno dentro del proceso de recepción, almacenaje y despacho del área de bodega. 																				
NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO																			
NC= CT/PT*100	NR= 100 – NC																			
NC= 70/100*100	NR= 100 – 70																			
NC= 70 %	NR= 30 %																			
NIVEL DE CONFIANZA MODERADO	NIVEL DE RIESGO MODERADO																			
PRUEBA DE AUDITORÍA APLICABLE PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #f4a460;"> <th colspan="3" style="text-align: center;">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> <tr style="background-color: #f4a460;"> <th style="width: 33%;">BAJO</th> <th style="width: 33%;">MODERADO</th> <th style="width: 33%;">ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">15% - 50%</td> <td style="text-align: center;">51% - 75%</td> <td style="text-align: center;">76% - 95%</td> </tr> <tr style="background-color: #ffff00;"> <td style="text-align: center;">85% - 50%</td> <td style="text-align: center;">49% - 25%</td> <td style="text-align: center;">24% - 5%</td> </tr> <tr style="background-color: #ffff00;"> <th style="text-align: center;">ALTO</th> <th style="text-align: center;">MODERADO</th> <th style="text-align: center;">BAJO</th> </tr> <tr style="background-color: #ffff00;"> <th colspan="3" style="text-align: center;">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> </tbody> </table>			NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	ALTO	MODERADO	BAJO	NIVEL DE RIESGO		
NIVEL DE CONFIANZA																				
BAJO	MODERADO	ALTO																		
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																		
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%																		
ALTO	MODERADO	BAJO																		
NIVEL DE RIESGO																				
<p>La matriz riesgo del nivel de confianza y Riesgo del Control interno aplicado a componente Gerente General del proceso de Bodega, nos muestra un nivel de confianza MODERADO y un nivel de riesgo MODERADO.</p> <p>El resultado preliminar nos indica que en el enfoque inicial deben aplicarse pruebas de DOBLE PROPÓSITO (CUMPLIMIENTO Y SUSTANTIVAS)</p>																				
PREPARADO : Nombre: CECIBEL GARCIA	REVISADO: Nombre: CECIBEL GARCIA	APROBADO Nombre: CECIBEL GARCÍA																		
		Pag. No 2/2																		


Tabla 9: CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO JEFE DE CAMARA DE FRIO

	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				P/T CI.2
	AUDITORIA DE GESTIÓN AL PROCESO DE BODEGA RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS ALMACENADOS EN LA CÁMARA DE FRIO DE LA EMPRESA ACQUITERMI S.A, PARA EVALUAR EL GRADO DE EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS.				
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					AUDITOR: GL
COMPAÑÍA: ACQUITERMI S.A.					
DIRIGIDO: PROCESO DE RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO DE BODEGA					FECHA:
CARGO: JEFE DE CÁMARA DE FRIO					
OBJETIVO DEL CUESTIONARIO					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la eficiencia y eficacia del Control Interno dentro del proceso de recepción, almacenaje y despacho del área de bodega. 					
N°	EVALUACIÓN DE CONTROL	SI	NO	CALIFICACIÓN	OBSERVACIÓN
1	¿Existen manuales de procesos para su área?	X		10	La gerencia ha desarrollado un manual que permite conocer claramente los procedimientos a seguir a los encargados de esta área.
2	¿Cumple el personal de bodega con las especificaciones establecidas en el manual de procesos?	X		10	
3	¿Se realizan mantenimientos frecuentes de las maquinarias y equipos del área de bodega?		X	0	No se Realiza Mantenimiento a los equipos periódicamente.
4	¿Se realiza controles pertinentes para la recepción del producto a ser almacenado?	X		10	
5	¿Los productos almacenados se ubican de forma ordenada con el fin de facilitar su acceso?	X		10	El jefe de cámara de frío elabora un croquis o mapeo para saber dónde se ubica los productos almacenados.
6	¿Existen instalaciones adecuadas para la conservación del producto almacenado?	X		10	
7	¿Cuenta con equipos apropiados para el despacho del producto?	X		10	En la empresa dos montacargas para realizar esta labor.
8	¿Cuenta la cámara de frío y túnel con buena infraestructura?		X	0	Existe un túnel que no cuenta con la iluminaria suficiente
9	¿Existen comprobantes que asegure el retiro del producto por parte del cliente?		X	0	La empresa no cuenta con un contrato que lo asegure.
10	¿Se realizan limpieza periódica en el área de cámara de frío?	X		10	
CALIFICACIÓN TOTAL					
PONDERACIÓN TOTAL		100		70	
PREPARADO: Nombre: CECIBEL G		REVISADO: Nombre: CECIBEL G		APROBADO Nombre: CECIBEL GARCÍA	
Pag. No 1/2					

	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		P/T CI.2																		
	AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE BODEGA RECEPCION, ALMACENAJE Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS ALMACENADOS EN LA CAMARA DE FRIO DE LA EMPRESA ACQUITERMI S.A, PARA EVALUAR EL GRADO DE EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS.																				
MATRIZ DE CALIFICACION DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			AUDITOR: GL																		
COMPAÑÍA: ACQUITERMI S.A.																					
DIRIGIDO : PROCESO DE RECEPCION, ALMACENAJE Y DESPACHO DE BODEGA			FECHA:																		
CARGO: GERENTE GENERAL																					
NIVEL DE CONFIANZA		NIVEL DE RIESGO																			
NC= CT/PT*100		NR= 100 – NC																			
NC= 70/100*100		NR= 100 – 70																			
NC= 70 %		NR= 30 %																			
NIVEL DE CONFIANZA MODERADO		NIVEL DE RIESGO MODERADO																			
PRUEBA DE AUDITORÍA APLICABLE PRUEBAS DE DOBLE PROPÓSITO																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="3" style="background-color: #f4a460;">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #f4a460;">BAJO</th> <th style="background-color: #f4a460;">MODERADO</th> <th style="background-color: #f4a460;">ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">15% - 50%</td> <td style="text-align: center;">51% - 75%</td> <td style="text-align: center;">76% - 95%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">85% - 50%</td> <td style="text-align: center;">49% - 25%</td> <td style="text-align: center;">24% - 5%</td> </tr> <tr> <th style="background-color: #ffff00;">ALTO</th> <th style="background-color: #ffff00;">MODERADO</th> <th style="background-color: #ffff00;">BAJO</th> </tr> <tr> <th colspan="3" style="background-color: #ffff00;">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> </tbody> </table>				NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%	ALTO	MODERADO	BAJO	NIVEL DE RIESGO		
NIVEL DE CONFIANZA																					
BAJO	MODERADO	ALTO																			
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																			
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%																			
ALTO	MODERADO	BAJO																			
NIVEL DE RIESGO																					
<p>La matriz riesgo del nivel de confianza y Riesgo del Control interno aplicado a componente Jefe de Cámara de Frio del proceso de Bodega, nos muestra un nivel de confianza MODERADO y un nivel de riesgo MODERADO.</p> <p>El resultado preliminar nos indica que en el enfoque inicial deben aplicarse pruebas de DOBLE PROPÓSITO (CUMPLIMIENTO Y SUSTANTIVAS)</p>																					
PREPARADO: Nombre: CECIBEL GARCÍA Fecha:	REVISADO: Nombre: CECIBEL GARCÍA Fecha:	APROBADO Nombre: CECIBEL GARCÍA Fecha:	Pag. No 2/2																		

2.1.5.8. HOJA DE TRABAJO

Tabla 10: HOJA DE TRABAJO

	HOJA DE TRABAJO			P/T HT.01
	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE LA BODEGA GENERAL DE LA EMPRESA ACQUITERMI S.A PARA EVALUAR EL GRADO DE EFICACIA Y EFICIENCIA EN LOS PROCESOS.			AUDITOR: CG
EMPRESA:	ACQUITERMI S.A			FECHA: 05/072016
OBJETIVO:	Evaluar y verificar la eficiencia y eficacia del proceso y procedimiento del área de bodega general en recepción, almacenamiento y despacho de la empresa ACQUITERMI S.A			PROCESO: BODEGA
COMPONENTE	CRITERIO	SITUACIÓN	PROCEDIMIENTO	PROPUESTA
Contrato de adquisición para el almacenamiento de servicio de frio	Incumplimiento del acuerdo ministerial n. 094 de la subsecretaria de recursos pesqueros y en el art. 4 de la ley de pesca y desarrollo numeral 3	No se firman contratos con el cliente	Aplicar un modelo de contrato para cada uno de los clientes que requieren del servicio de frio en la empresa y llevar un control organizado en archivo de los mismos.	Implementar un modelo de contratación de adquisición del servicio de frio por cada uno de los clientes.
Mantenimientos periódicos en el área de bodega en la cámara de frio.	Incumplimiento al manual de almacenamiento y mantenimiento de cámara de frio literal 7 y del reglamento interno capítulo VI obligaciones y prohibiciones de los trabajadores art. 30 literal P.	Solo se da mantenimiento a cuando se dañan los equipos.	Arreglar el piso de la cámara de frio y socializar el manual de procedimiento y el reglamento interno de la empresa con todos sus empleados, aplicar y realizar mantenimientos trimestrales en las maquinarias y equipos del área de bodega.	Dar mantenimiento periódicamente al piso de la cámara de frio e implementar un cronograma estipulando las fechas de mantenimiento de los equipos y piso de la cámara de frio.

Iluminarias en el túnel	Incumplimiento del reglamento interno del trabajo Capítulo VII obligaciones y prohibiciones del empleador art. 32 literal A numeral 1	No se han cambiado las iluminarias obsoletas del túnel de la empresa.	Instalar las iluminarias en el túnel y socializar el manual de procedimiento y el reglamento interno de la empresa con todos sus empleados, aplicar y realizar mantenimientos trimestrales en las maquinarias y equipos del área de bodega.	Adquirir iluminarias para el túnel e implementar un cronograma estipulando las fechas de mantenimiento de las iluminarias.
Equipo de primeros auxilios	Incumplimiento del reglamento interno del trabajo capítulo VII obligaciones y prohibiciones del empleador art. 32 literal A numeral 1	Actualmente no se han presentados accidentes laborales de ninguna categoría.	Con los recursos económicos de la empresa realizar la compra del respectivo botiquín e insumos e instalarlo en un lugar de fácil acceso.	Adquirir un kit de primeros auxilios que cubra con las necesidades cualquier emergencia que se llegase a subsistir.
Uso de uniformes	Incumplimiento al reglamento interno de trabajo capítulo VI de las obligaciones y prohibiciones de los trabajadores art. 30 literal F.	En ocasiones los empleados utilizan el uniforme	Socializar el nuevo reglamento interno de la empresa a cada uno de los empleados y recalando las sanciones pertinentes por el no uso del uniforme.	Incluir en el reglamento interno de la empresa las sanciones por el no uso del uniforme.
Carencia de uniformes	Incumplimiento del reglamento interno del trabajo Capítulo VII obligaciones y prohibiciones del empleador art. 32 literal A numeral 3	No todos los empleados de la empresa cuentan con uniforme.	Con los recursos económicos de la empresa realizar la compra de los uniformes y socializar el reglamento interno a los empleados las sanciones que se impondrían por el no uso del uniforme.	Adquirir uniformes para los empleados que aun no constan con los mismos.

2.1.5.9. HOJAS DE NO CONFORMIDAD

Tabla 11: HOJA DE NO CONFORMIDAD N°1

	HOJA DE NO CONFORMIDAD		P/T HNC.01
	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE BODEGA RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS ALMACENADOS EN LA CÁMARA DE FRIO DE LA EMPRESA ACQUITERMI S.A, PARA EVALUAR EL GRADO DE EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS.		AUDITOR: CG
EMPRESA:	ACQUITERMI S.A.		FECHA:
PERIODO:			
PROCESO:	BODEGA.		
NORMA Y CLÁUSULA:	Acuerdo ministerial 094 de la Subsecretaria de Recursos Pesqueros ART. 74 de la Ley de Pesca y Desarrollo Pesquero Acuerdo ministerial 169 de la Subsecretaria de Recursos Pesqueros Acuerdo ministerial 201 de la Subsecretaria de Recursos Pesqueros		
Sección 1- Detalles de la No Conformidad:			
Descripción			
FALTA DE CONTRATO PARA LA ADQUISICIÓN DEL SERVICIO PRESTADO			
De la verificación efectuada al proceso de bodega hemos constatado que no existe algún documento que garantice la adquisición del servicio prestado como la firma de contratos con el cliente.			
Auditor:	CECIBEL GARCIA	Reconocimiento del representante de la organización:	Categoría: AAA
Fecha:			
Sección 2- Plan de acción Propuesto por el Auditado (Adjunte hojas si se requiere)			
Análisis de causa raíz (¿Cómo / Por qué pasó?):			
Este punto no se encuentra definido dentro de las políticas, reglamento de la institución, pero la subsecretaria de recursos pesqueros si lo exige. La empresa no cuenta con un modelo de contrato que garantice el pago pactado y retiro del producto almacenado en la cámara de frio.			
Corrección (ahora arreglado) con fechas de terminación:			
Se debe trabajar en un modelo de contrato que ayude a asegurar la procedencia del producto a almacenar y sus respectivos pagos por los servicios prestados.			
Acción Correctiva (para prevenir la recurrencia) con fechas de terminación:			
¿Qué? Realizar un formato de contrato para garantizar la actividad económica. ¿Quién? El Gerente General y el Jefe de Cámara de Frio ¿Cómo? Mediante el respaldo de personal con conocimiento de causas			

¿Cuándo? Brevidad posible.			
Revisión y aceptación del plan de acción correctiva por el “Auditor”:			
Representante del auditado:	Manuel Corral	Fecha:	
Sección 3- Detalles de la verificación por el “Auditor” de la implementación del plan de acción			
Se adjunta acuerdos ministeriales.			
Sección 4- RNC cerrada por “Auditor” el (fecha): La Gerencia y Administración adoptaran un modelo de contrato que será aplicado cada vez que un cliente adquiera el servicio de almacenamiento así como lo exige la ley.			Nombre del auditor líder: Cecibel García
APROBADO POR: NOMBRE: CECIBEL GARCÍA	APROBADO POR: NOMBRE: CECIBEL GARCÍA	APROBADO POR: NOMBRE: CECIBEL GARCÍA	PAG. 1/1

**NOTA: LOS SIGUIENTES HOJAS DE NO CONFORMIDAD VER ANEXOS/
IMAGEN #3/ PAGINA N° 56**

2.1.5.10. HOJA DE HALLAZGOS

Tabla 12: HOJA DE HALLAZGOS

	HOJA DE HALLAZGOS		P/T HH.01
	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE BODEGA RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS ALMACENADOS EN LA CÁMARA DE FRIO DE LA EMPRESA ACQUITERMI S.A, PARA EVALUAR EL GRADO DE EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS.		AUDITOR: CG
EMPRESA:	ACQUITERMI S.A	FECHA:	
PERIODO:			
OBJETIVO:	Determinar la importancia del cumplimiento de los procesos en el área de bodega de ACQUITERMI S.A		
DESCRIPCIÓN		OBSERVACIÓN	
1. Contrato de adquisición para el almacenamiento de servicio de frio		Incumplimiento Del Acuerdo Ministerial N°094 De La Subsecretaria De Recursos Pesqueros Y El Art. 4de La Ley De Pesca Y Desarrollo N°3	
2. Mantenimientos periódicos en el área de bodega de la cámara de frio		Incumplimiento Al Manual Almacenamiento Y Mantenimiento De Cámara De Frio Acquitermi S.A Literal 7 Y El Reglamento Interno CAPITULO VI Obligaciones Y Prohibiciones De Los Trabajadores Art.30 Literal P	
3. Iluminarias en el túnel		Incumplimientos Del Reglamento Interno Del Trabajo CAPITULO VII Obligaciones Y Prohibiciones Del Empleador Art.32 Literal A Numeral 1	
4. Equipos de primeros auxilios		Incumplimientos Del Reglamento Interno Del TRABAJO CAPITULO VII Obligaciones Y Prohibiciones Del Empleador Art.32 Literal A Numeral 1	
5. Usos de uniformes en el personal del área de bodega.		Incumplimiento Al Reglamento Interno De Trabajo Capitulo Vi De Las Obligaciones Y Prohibiciones De Los Trabajadores Art.30 Literal F	
6. Carencia de uniformes en el personal administrativo.		Incumplimientos Del Reglamento Interno Del Trabajo CAPITULO VII Obligaciones Y Prohibiciones Del Empleador Art.32 Literal A Numeral 3	
ELABORADO POR: NOMBRE: CECIBEL GARCIA	REVISADO POR: NOMBRE: CECIBEL GARCIA	APROBADO POR: NOMBRE: CECIBEL GARCIA	PAG. 1/1

2.1.5.11. INFORME DE AUDITORÍA

INFORME DE AUDITORÍA

ANTECEDENTES

Los inicios de la empresa datan el dos de octubre del 2006 e inscrita en registro mercantil del cantón manta el ocho de noviembre del mismo año, que se creó como una empresa destinada para la adquisición y venta de productos del mar mediante ello también se agrego a su razón social como una empresa prestadora de servicios de frio en cámaras de frio ubicada en la calle 11 avenida 12, realizando su cambio de domicilio y de estatutos el tres de agosto del dos mil trece indicando su dirección domiciliaria actual. Sus accionistas inicialmente fueron las Sras: María Enriqueta Daza con el 8% de las acciones, María Fernanda Corral Daza con el 46% de las acciones y el Sr. Carlos Santos Yont con el 46% de las acciones, nombrada Gerente General la sra. Maria Fernanda Corral Daza y como presidente la Sra. María Enriqueta Daza.

MISIÓN

- ✓ ofrecer la mejor calidad de servicio de frio y congelación de los productos y especies marinas ya sean destinadas para exportación y consumo nacional.

VISIÓN

- ✓ ser empresa líder y con la mejor calidad en servicio de frio y congelamiento para así posicionarnos como una empresa comprometida con el cuidado y calidad de nuestros servicios en concordancia al cuidado y prevención del medio ambiente.

MOTIVO DEL EXAMEN

La Auditoría de Gestión al Proceso de Bodega (Recepción, Almacenaje y Despacho) de la Empresa ACQUITERMI S.A, se realizó de acuerdo al oficio, expedido por el Representante Legal de la entidad, con la finalidad de evaluar el grado de eficiencia,

eficacia y cumplimiento de normas legales.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

OBJETIVO GENERAL

Examinar el grado de cumplimiento de las normas legales aplicables al Proceso de Bodega de la Empresa ACQUITERMI S.A

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

1. Comprobar el cumplimiento de los procesos del área de bodega en la recepción, almacenamiento y despacho de los productos almacenados en la cámara frigorífica de la empresa ACQUITERMI S.A
2. Determinar la eficiencia y eficacia del sistema de gestión, procedimientos aplicados al área de bodega de la empresa y el control interno implantados por la administración.
3. Elaborar una propuesta de mejora en el proceso de bodega, regidas en función a los objetivos propuestos por la Empresa.

ENFOQUE

La Auditoría de Gestión se concibió con el enfoque de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las normas legales aplicables al Proceso de Bodega (RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO) de la Empresa ACQUITERMI S.A

COMPONENTES AUDITADOS

La Auditoría de Gestión se realizó al proceso de Bodega de la empresa ACQUITERMI S.A, los subcomponentes auditados fueron Infraestructura y Talento Humano.

BASE LEGAL

La Empresa ACQUITERMI S.A, fue creada el dos de octubre del 2006.

Las disposiciones legales que servirán como criterio profesional en el desarrollo del

examen son las siguientes:

- Reglamento Interno de la Empresa ACQUITERMI S.A
- Manual de Procedimientos por áreas de la Empresa ACQUITERMI S.A
- Manual de funciones de la empresa ACQUITERMI S.A
- Manual de almacenamiento y mantenimiento de la cámara de frío de la empresa
- Nte Inen 2875 Trazabilidad en la cadena alimentaria
- Nte Inen 0183:2012
- Norma Iso 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad
- Resoluciones dispuesta por el MAGAP
- Constitución de la República del Ecuador.
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores
- Código de Trabajo

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Este trabajo se basó en la información proporcionada por la empresa ACQUITERMI S.A y se fundamenta en las observaciones y evidencias obtenidas durante el proceso de ejecución de la auditoría obteniendo con ello las siguientes conclusiones en base a las evidencias de soporte obtenidas mediante la auditoria:

CONCLUSIONES:

1. Se determinó que la Empresa ACQUITERMI S.A no cuenta con un documento de soporte (formato de contrato de adquisición) para el almacenamiento de servicio de frío, originando con ello que cada vez que un delegado de la subsecretaría de pesca acuda a una revisión sobre la pesca legítima y que respalde el servicio a brindar ; con esto se está incumpliendo las normas establecidas y provocando a su vez sanciones para la empresa, como también que no exista el compromiso de cumplimiento de retiro o cancelación por los servicios que se están prestando ante el cliente, por ello se estableció la inobservancia a la resolución al incumpliendo en la resolución del acuerdo

ministerial n. 094 de la subsecretaría de recursos pesqueros en el artículo 4 de la ley de pesca y desarrollo numeral 3 que indica que la empresa debe contener contratos para la prestación de servicios de frío.

2. Se evidenció que los equipos, maquinarias e infraestructura de la empresa ACQUITERMI S.A no se encuentra en un buen estado y esto se debe por el inadecuado mantenimiento periódico en el área de bodega de la cámara de frío dando como resultado grandes pérdidas económicas para la empresa ya que estos recursos materiales son irreparables, así como también el espacio del área de bodega obtiene una dimensión no apropiada para la labor que se está realizando por las grandes acumulaciones de hielo que provoca accidentes laborales, daños a los bienes y afectando a la economía de la empresa en general basado en el incumplimiento a lo estipulado en el manual de almacenamiento y mantenimiento de la cámara de frío de la empresa ACQUITERMI S.A en el literal 7 y el reglamento interno de la empresa en el CAPITULO VI Obligaciones y Prohibiciones de los trabajadores art. 30 del literal P
3. Mediante revisión y contratación física se observó que la iluminación en el túnel no cuenta con las iluminarias respectivas ni con los implementos necesarios para un buen desempeño en las labores normales de la empresa, originada por la inapropiada e inadecuada mantenimiento del túnel, provocando accidentes laborales y mermando a su vez el rendimiento de los operarios, por ello se está incumpliendo en el reglamento interno del empleador en el capítulo VII obligaciones y prohibiciones del empleador art. 32 literal A numeral 1.
4. A través de indagaciones y constataciones físicas que la empresa ACQUITERMI S.A no dispone de un equipo de primeros auxilios y de insumos necesarios para cubrir algún tipo de emergencia que se pudiera presentar dentro de las instalaciones de la entidad, ocasionando que no se pueda atender de forma oportuna y adecuada a los empleados, clientes y/o terceros personas, determinando el incumpliendo al reglamento interno del trabajo capítulo VII obligaciones y prohibiciones del empleador en el art. 32 literal A.
5. Se constató que Los empleados que la laboran en el área de bodega de la

empresa, no cumplen con el uso adecuado de la vestimenta, causando desacato en la seguridad en sus labores diarias y con ello que se pueda contraer algún tipo de accidentes laborales, afectando el desempeño de sus labores cotidianas por estar expuestas a altas temperaturas de frío, es por ello que se determina el incumplimiento con el reglamento interno de trabajo en el capítulo VI de las Obligaciones y Prohibiciones de los trabajadores art. 30 literal F.

6. Se constató que el personal del área administrativa no cuenta con uniforme para la labor de sus funciones, afectando el ambiente de trabajo y dando una imagen inapropiada para la empresa, siendo esta una empresa líder en el mercado correspondientes a las actividades del servicio de frío y determinando el incumpliendo a lo que determina el Reglamento interno del trabajo CAPITULO VII Obligaciones y prohibiciones del empleador art. 32 numeral 3.

RECOMENDACIONES

AL GERENTE GENERAL

- La aplicación de un modelo de contrato para cada uno de los clientes que requieren del servicio de frío de la empresa ACQUITERMI S.A, a fin de llevar un control organizado en los archivos de los mismos.
- Se recomienda autorice al departamento administrativo se realicen cotizaciones con los diferentes proveedores que mantiene la empresa y así determinar los valores correspondientes para la remodelación de los equipos, maquinarias e infraestructura de la cámara de frío para evitar futuros accidentes laborales y pérdidas económicas. Y una vez adquirido los materiales para la adecuación de la cámara de frío comunicar al jefe de cámara de frío que procedan a la adecuación de los equipos, maquinarias e infraestructura.
- Se recomienda autorice al departamento administrativo se realicen cotizaciones con los diferentes proveedores que mantiene la empresa y así determinar los valores correspondientes para la implementación e instalación de nuevas iluminarias para el túnel de la empresa para evitar futuros

accidentes laborales y pérdidas económicas. Y una vez adquirido los materiales para la adecuación de la cámara de frío comunicar al jefe de cámara de frío que procedan a dar mantenimiento constante de las mismas.

- Se recomienda autorice al departamento administrativo se realicen cotizaciones con los diferentes proveedores que mantiene la empresa y así determinar los valores correspondientes para la implementación y equipamiento de un kit de primeros auxilios para la empresa.
- Se proceda a exigir el cumplimiento del uso del uniforme para los empleados del área de bodega para evitar futuros accidentes y enfermedades laborales y mantener mayor comunicación con el jefe de cámara de frío sobre los empleados que incumplen con ello.
- Se recomienda autorice al departamento administrativo se realicen cotizaciones con los diferentes proveedores que mantiene la empresa para así determinar los valores correspondientes para la adquisición de uniformes para el personal del área administrativa que no cuentan con la vestimenta adecuada para la ejecución de sus funciones.

AL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO.

- Aplicar los contratos a cada uno de los clientes que requieren de los servicios de frío sin que exista excepción alguna y así mismo el control secuencial de cada uno de los contratos elaborados.
- Realizar las debidas cotizaciones con los diversos proveedores y establecer un presupuesto adecuado para la adecuación de los equipos, maquinarias e infraestructura de la cámara de frío de la empresa ACQUITERMI S.A
- Realizar las debidas cotizaciones con los diversos proveedores y establecer un presupuesto adecuado para la implementación e instalación de las iluminarias en el túnel de la empresa ACQUITERMI S.A
- Realizar las debidas cotizaciones con los diversos proveedores y establecer un presupuesto adecuado para la adquisición del kit de primeros auxilios y se recomienda procurar estrictamente mantenerlo abastecido con los insumos

necesarios y vigentes para cubrir cualquier tipo de emergencia.

- Implementar las sanciones pertinentes para los empleados que no utilicen el uniforme según el reporte emitido por el jefe de cámara de frío de la empresa.
- Realizar las debidas cotizaciones con los diversos proveedores y establecer un presupuesto adecuado para la adquisición del uniforme para el personal del área administrativa de la empresa ACQUITERMI S.A.

AL JEFE DE CÁMARA DE FRIO.

- La emisión del reporte diario al departamento administrativo, de cada uno de los clientes que requieren del almacenaje en la cámara de frío para poder efectuar el respectivo contrato sobre los servicios a prestar.
- La adecuación de los equipos, maquinarias e infraestructura de la cámara de frío de la empresa y procedente a ello realizar el mantenimiento periódico de los mismos estableciendo un cronograma sobre las fechas de mantenimiento que le corresponde a cada uno de los equipos, maquinarias e infraestructura.
- a ello realizar el mantenimiento periódico de las iluminarias en el túnel de la empresa estableciendo un cronograma sobre las fechas de mantenimiento que le corresponde a cada uno de las iluminarias.
- Mantener una mayor comunicación con el gerente general y con el área administrativa con la emisión de un reporte sobre los empleados que no utilicen el uniforme para la ejecución de sus actividades laborales.

VER ANEXO/IMAGEN N° 4/ EVIDENCIAS/PAGINA N° 61

CAPITULO III

3.1.1. ANÁLISIS DEL DEBER SER DEL OBJETO

3.1.2. TEMA

“MODELO DE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CÁMARA DE FRÍO DE LA EMPRESA ACQUITERMI S.A”

3.1.3. INTRODUCCION

En la empresa ACQUITERMI S.A se implementará un contrato para el área de Bodega del proceso de recepción, almacenamiento y despacho ya que no cuenta con este, el mismo que ha causado descontrol en la empresa y con los clientes.

El contrato ayudara a un mejoramiento en el proceso de recepción, almacenamiento y despacho del producto y principalmente para el servicio que brinda la empresa y para otras empresas que requieran de este modelo de contrato, beneficiando con las actividades empresariales de la manera más eficaz en el momento de cobranzas a los clientes del almacenamiento en la cámara de frio o túnel.

Esta implementación lo se la llevará a cabo el Área administrativa el cual tendrá que llevar un control de cada cliente cada que llegue el producto a la empresa.

NOTA: Este modelo de contrato podrá ser modificado siempre que sea necesario para un mejor control, eficiencia y rentabilidad de la empresa u otras entidades que requieran de un MODELO DE CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS.

3.1.4. OBJETIVOS

3.1.4.1. OBJETVO GENERAL:

- Contar con un modelo de contrato para el proceso de recepción, almacenamiento y despacho, para llevar a cabo un buen control y rendimiento

en el Área de bodega y administrativo y así poder tener una buena rentabilidad en la empresa.

3.1.4.2. OBJETIVO ESPECIFICO:

- Mejorar la comunicación con el cliente.
- Controlar el Área de bodega y el Área administrativa.
- Lograr Mayor rentabilidad de la empresa.
- Lograr un mayor Control del inventario de la empresa.
- Llevar el Control lícito del producto.
- Respalda para futuras auditorias ejecutadas por el MAGAP

3.1.5. PROPUESTA

3.1.5.1. MODELO DE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA CÁMARA DE FRÍO DE LA EMPRESA ACQUITERMIS.A

En la ciudad de Manta al..... del 2016, comparecen a la celebración del presente contrato, por una parte el Sr/a....., con número de cedula....., y con RUC N....., en calidad de contrato como prestadora de servicio de cámara de frío, a quien en adelante se le denomina El Contratista; y por otra parte la empresa ACQUITERMI S.A, con RUC N 139174215001, representado por el Sr. Manuel Fernando Corral Daza, en su calidad de Gerente General, quien adelante se le denomina el contratante, convienen a celebrar el presente contrato de las siguientes clausulas:

PRIMERA: Antecedentes.- El señor....., es una persona natural que presta los servicios de la cámara de frío habilitado por la empresa ACQUITERMI S.A, y que está al corriente de sus obligaciones tributarias con el SRI

SEGUNDA: Servicio.- El señor....., compromete en brindar la prestación de servicios de cámara de frío el tiempo máximo un mes y mínimo al día siguiente del año en curso, en las oficinas de la empresa ACQUITERMI S.A, ubicado en la vía Montecristi sector San Roque kilómetro 5/2, Barrio Brisas del Sur. El siguiente contrato se desarrollara de acuerdo a lo siguiente.

- Avisar por medio del correo electrónico info2015empresa@gmail.com la llegada de la mercadería
- La entrega se realizara una vez realizado el pago al aérea administrativa del valor respectivo y requerimientos que establezca la empresa ACQUITERMI S.A
- El contrato dura un mes, caso contrario que no se retire la pesca, esta será propiedad de la empresa

TERCERA: Precio y Forma de Pago.- Por los servicios prestados a la empresa esta cancelara el valor de \$ 50,00 (CINCUENTA DOLARES AMERICANOS CON 00/100, incluido el 12% del IVA, por el mes de..... en razón que indica su prestación de servicios.

Este valor establecido en el presente contrato, deberá ser cancelado por el contratante dentro del primer mes de la fecha del contrato

CUARTA: Tiempo de Duración.- El presente contrato puede darse por terminado al día siguiente o al mes de haber llegado la mercadería a la empresa.

Además tendrá una duración que inicia el..... y concluye hasta el.....; de igual forma se puede dar por terminado el presente contrato por la sola voluntad de los contratante, mediante una comunicación por escrito

QUINTA: Controversia.- En el evento de la controversia, las partes aceptan y se obligan a cumplir con todas y cada una de las clausulas y condiciones estipuladas en este contrato, para lo cual firman por duplicado el contrato y dejan constancia en la ciudad de Manta a los.....

SEXTA: suscriben el presente contrato de servicios complementarios de cámara de frío de la empresa ACQUITERMI S.A

**DISPOSICIONES GENERALES
REQUISITOS PARA LA PRESTACION DE SERVICIO**

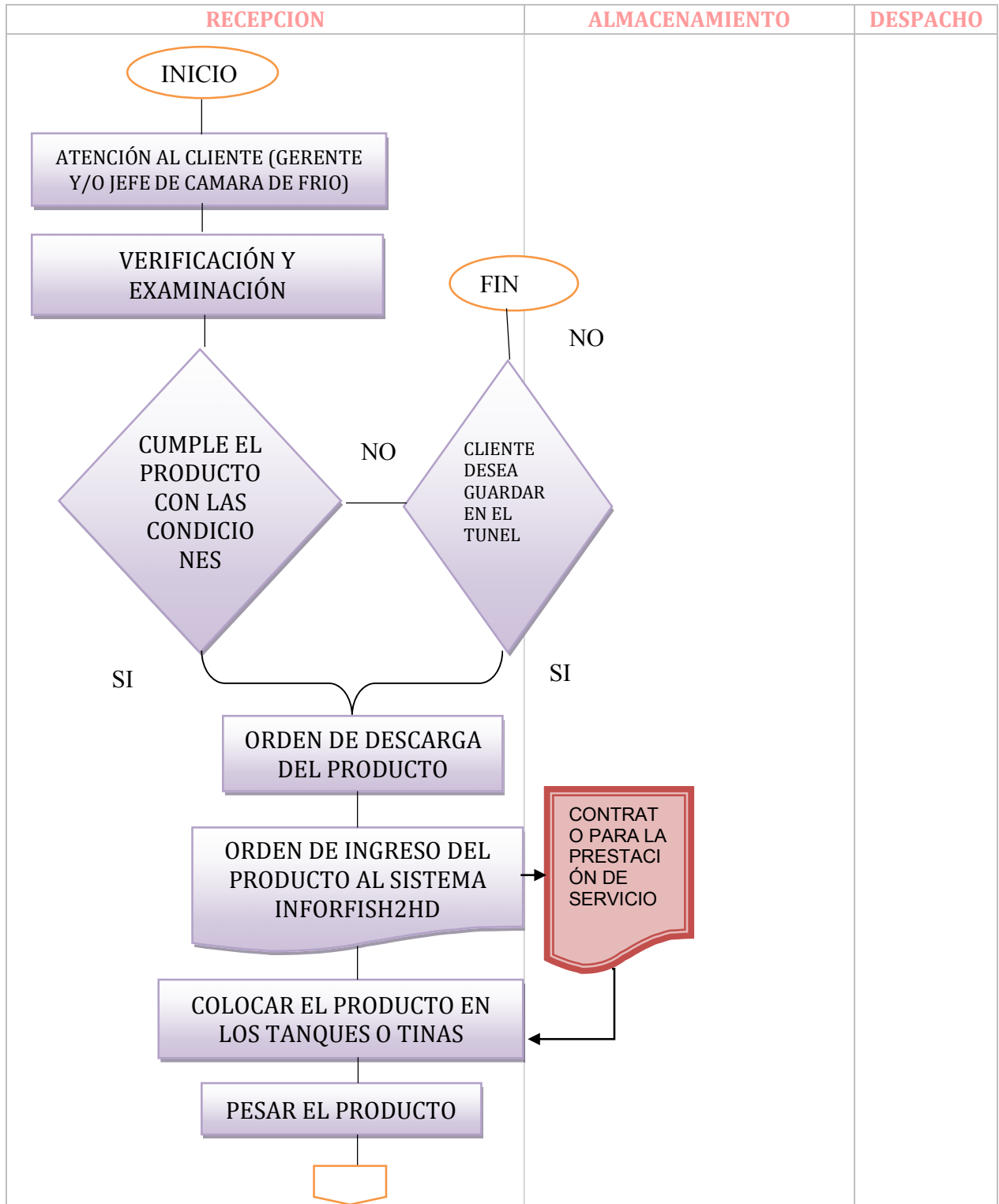
- Copia de cédula
- Copia certificado de votación
- Copia de luz, agua o teléfono
- Copia del carnet de comerciante

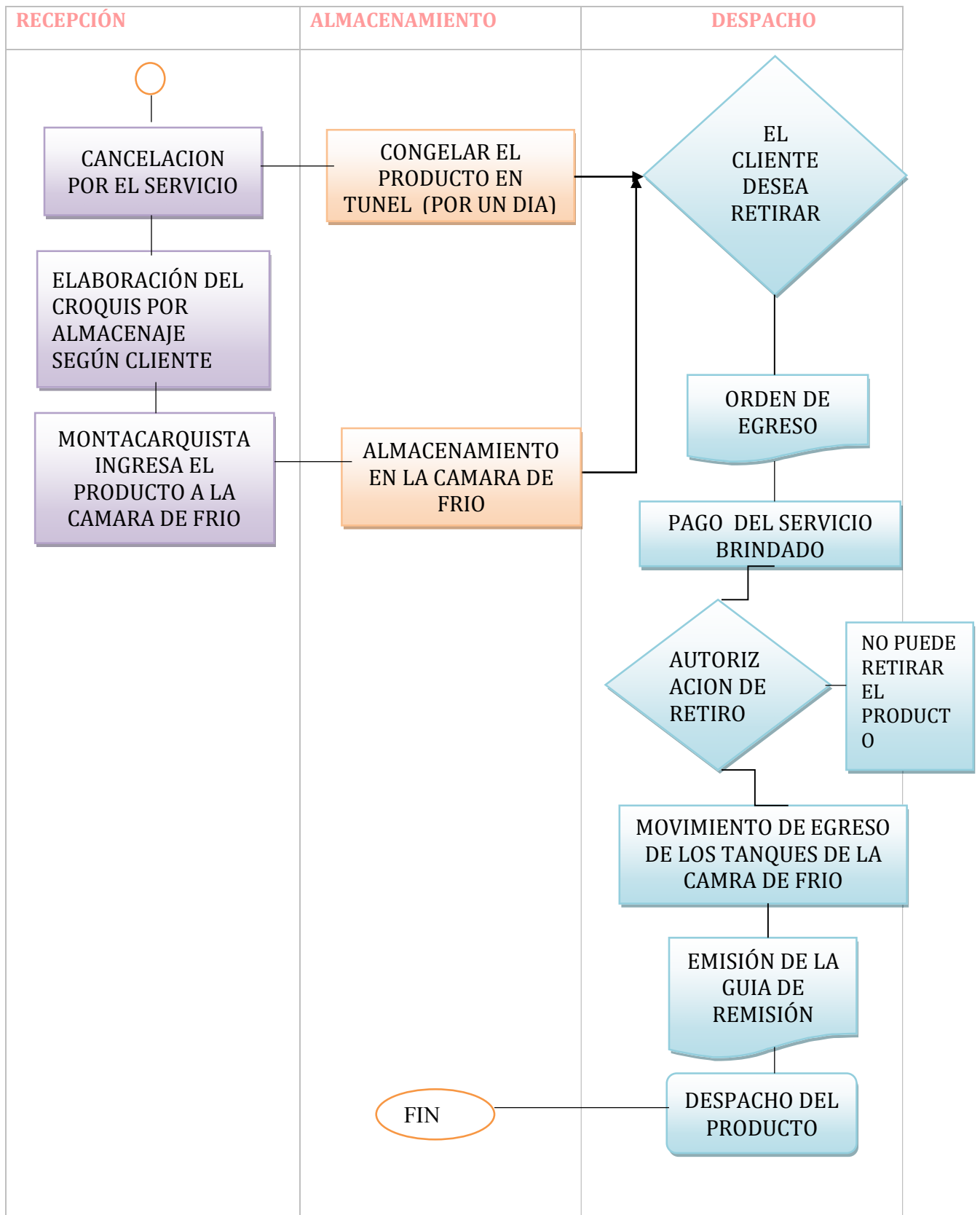
**Sr. Manuel Fernando Corral Daza
Gerente General
ACQUITERMI S.A
CI**

**Contratista
CI**

3.1.5.2. FLUJOGRAMA DEL PROCESO MEJORADO.

Ilustración 5: FLUJOGRAMA DEL PROCESO MEJORADO.





CAPITULO IV

4.1. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

Desde que se inició esta investigación y hasta la actualidad, se puede indicar que la aplicación de un contrato para la prestación de servicio de frío de la empresa ha traído consigo una notoria y mejora eficacia en el proceso de recepción, almacenamiento y despacho de los productos, y porque no decir de una mejor rentabilidad económica, ya que este modelo de contrato que se encuentra aplicando la entidad ha proporcionado un mayor compromiso con el cliente para los respectivos pagos de los servicios que obtienen, y también de parte de la empresa y de sus trabajadores para poder brindar un servicio de calidad teniendo consigo el respaldo de los servicios que se brindan a cada uno de sus clientes.

Cabe indicar que la implementación y ejecución de un diseño de una auditoría de gestión al proceso de bodega (recepción, almacenaje y despacho) de los productos almacenados en la cámara de frío de la empresa ACQUITERMI S.A para evaluar el grado de eficiencia y eficacia de los procesos, es factible y sustentable su aplicación, tomando en cuenta que la empresa en base a las encuestas y entrevistas realizadas al personal que labora en la entidad presenta que no se ejecuta al cien por ciento (100%) su proceso y mediante ello enfocándose el que no existe el compromiso de pago de los clientes hacia la empresa, reduciendo con ello su rentabilidad económica, es por ello, que se requiere que se continúe con la aplicación del modelo de contrato para la prestación del servicio de frío beneficiando al manejo administrativo y operativo de la empresa, el cual lograra dar soluciones a los errores que se están cometiendo, y a su vez se mejorando los procesos.

CONCLUSIONES

Una vez analizado y diagnosticado el proceso de gestión que se realiza en la empresa ACQUITERMI S.A, se establecen las siguientes conclusiones:

- La aplicación del diseño de una auditoría de gestión al proceso de bodega permitirá identificar las falencias en los procesos de las áreas a auditar, como es el caso del proceso de bodega y así poder plantear posibles soluciones y así optimizar la utilización de los recursos.
- Se ha logrado comprender que la empresa Acquitermi s.a requiere continuar con la aplicación del modelo de contrato para la prestación de servicio de frio ya que en base a su aplicación se ha podido observar mejoras en la calidad de servicio a brindar y el compromiso de los clientes para el retiro de la mercadería guardada y para su respectiva cancelación, mejorando con ello su rentabilidad económica.
- La ejecución del diseño de una auditoría de gestión al bodega de la empresa ACQUITERMI S.A para optimizar de manera eficiencia, y eficaz, los procesos que se realizan actualmente en la entidad para tener una constante innovación del servicio a brindar a los clientes, ofreciendo variedades para sus diferentes utilidades y cubrir las expectativas rentabilidad de la empresa.

RECOMENDACIONES

Establecidas una vez las conclusiones en el presente proyecto de investigación, es necesario y de gran importancia determinar las siguientes recomendaciones:

- Elaborar un modelo de contrato para la prestación de servicio de frío en el área de bodega para cada uno de los clientes que mantiene la empresa, la cual permitirá garantizar el compromiso del servicio a brindar entre la empresa y los clientes.
- Realizar el estudio de los procesos actuales para el mejoramiento de los procesos administrativos y operativos de la calidad de servicio al cliente de la empresa ACQUITERMI S.A.

BIBLIOGRAFIA

LIBROS

- ✓ Juan Salazar (2010), Auditoria de Gestión, https://issuu.com/juan1234/docs/libro_de_milton_maldonado
- ✓ Badillo, J. (2007). Guía de auditoría de gestión de la calidad, Quito – Ecuador.
- ✓ Deloitte, (2010) Auditoria de Gestión de Resultados.
- ✓ Maldonado, M. (2006), Auditoria de Gestión (3era ed). Quito. Abya-Yala.
- ✓ McGraw-Hill, (s.f). La auditoria: conceptos, clases de auditoría.

BIBLIO – WEB

- ✓ <http://disseny.ivace.es/es/disenyo-y-empresa/iquien-necesita-disenyo/ique-es-una-auditoria-en-disenyo.html>
- ✓ [Concepto de gestión - Definición, Significado y Qué es http://definicion.de/gestion/#ixzz4DTsCxxUS](http://definicion.de/gestion/#ixzz4DTsCxxUS)
- ✓ https://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%A1mara_frigor%C3%ADfica
- ✓ https://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%A1mara_de_refrigeraci%C3%B3n
- ✓ <http://www.forofrio.com/index.php/noticias2/315-camaras-frigorificas-industriales>

ANEXOS

Tabla 13: ANEXO/ IMAGEN #1/ENCUESTAS




 UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA PÚBLICA			
	ENCUESTAS AUDITORIA DE GESTION AL PROCESO DE BODEGA (RECEPCION, ALMACENAJE Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS ALMACENADOS EN LA CAMARA DE FRIO) DE LA EMPRESA ACQUITERMI S.A, PARA EVALUAR EL GRADO DE EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS		P/T EN Nº01
		AUDITOR: CG	
EMPRESA: PERIODO:	ACQUITERMI S.A. 1 DE DICIEMBRE HASTA 31 DE ENERO		FECHA:
OBJETIVO:	Determinar la importancia del cumplimiento de los procesos en el área de bodega de ACQUITERMI S.A		
1) ¿Cuenta la empresa con manuales de procedimientos del área de bodega? <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> SI NO </div>			
2) ¿Se socializa el manual de procedimiento a los empleados del área de bodega? <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> SI NO </div>			
3) ¿Se cumplen con los procedimientos establecidos en el manual de procesos? <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> SIEMPRE AVECES NUNCA </div>			
4) ¿Cuenta la empresa con personal capacitado para realizar las actividades del área de bodega? <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> SI NO </div>			
5) ¿Se capacita al personal del área de bodega frecuentemente sobre las funciones a realizar? <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> SI NO </div>			
6) ¿La infraestructura del área de bodega se encuentra en buen estado? <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> SI NO </div>			
7) ¿Cada cuánto tiempo se realizan mantenimiento a los equipos y maquinarias? <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> MENSUAL SEMESTRAL ANUAL OTROS: </div>			
8) ¿Se notifica oportunamente la necesidad de mantenimiento de las maquinarias y equipos? <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> SI NO </div>			
9) ¿Cuenta la empresa con personal específico para limpieza de la cámara de frío? <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> SI NO </div>			
10) ¿Con que frecuencia se realiza la limpieza en el área de bodega? <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> MENSUAL SEMESTRAL ANUAL </div>			
PREPARADO: Nombre CECIBEL GARCÍA Fecha:	REVISADO: Nombre: CECIBEL GARCÍA Fecha:	APROBADO Nombre: CECIBEL GARCÍA Fecha:	Pag. No 1/1

Tabla 14: ANEXO/IMAGEN #2/TABULACION


TABULACIÓN																								
PREGUNTAS																								
N° DE ENCUESTADOS	N°1		N°2		N°3			N°4		N°5		N°6		N°7				N°8		N°9		N°10		
	SI	NO	SI	NO	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL	OTROS	SI	NO	SI	NO	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
1	1		1			1		1		1			1				1		1	1		1		
2	1		1			1		1		1			1				1		1	1		1		
3	1		1			1		1		1			1				1		1	1		1		
4	1		1			1		1		1			1			1		1	1		1			
5	1		1			1		1		1			1		1			1	1		1			
	5	0	5	0	0	5	0	5	0	5	0	0	5	0	1	1	3	0	5	5	0	5	0	0
	5		5		5			5		5		5		5		5		5		5		5		
RESULTADO	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0,2	0,2	0,6	0	1	1	0	1	0	0
%	100%	0,00%	100%	0,00%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	20%	20%	60%	0%	100%	100%	0%	100%	0%	0%
SUMA	100,00%		100,00%		0,00%			100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		100,00%		

Tabla 15: ANEXO/IMAGEN #3/HOJAS DE NO CONFORMIDAD

	HOJA DE NO CONFORMIDAD		P/T HNC.02
	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE BODEGA RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS ALMACENADOS EN LA CÁMARA DE FRIO DE LA EMPRESA ACQUITERMI S.A, PARA EVALUAR EL GRADO DE EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS.		AUDITOR: CG
EMPRESA:	ACQUITERMI S.A.	FECHA:	
PERIODO:	1 DE DICIEMBRE HASTA 31 DE ENERO		
FUNCIÓN/ÁREA/PROCESO :	BODEGA.		
NORMA Y CLÁUSULA:	Manual procedimiento de Almacenamiento y Mantenimiento de Cámara de Frio numeral 7 MANTENIMIENTO Reglamento Interno art. 30 literal P		
Sección 1- Detalles de la No Conformidad:			
Descripción			
FALTA DE MANTENIMIENTO FRECUENTE EN EL ÁREA DE BODEGA			
En las entrevistas realizadas al Gerente general y al Jefe de Cámara de Frio se pudo constatar que no existe un mantenimiento apropiado ni oportuno para las maquinarias, equipos e infraestructura del área de bodega.			
Auditor:	CECIBEL GARCÍA	Reconocimiento del representante de la organización:	Categoría: AAA
Fecha:			
Sección 2- Plan de acción Propuesto por el Auditado (Adjunte hojas si se requiere)			
Análisis de causa raíz (¿Cómo / Por qué pasó?):			
La falta de mantenimiento se debe al desconocimiento e incumplimiento del reglamento interno y del manual de procesos del área de bodega, donde se establece lineamiento para el mantenimiento de los equipos, maquinarias e infraestructura del área de bodega.			
Corrección (ahora arreglado) con fechas de terminación:			
Según lo evidenciado a Gerencia debe desarrollar una planificación para garantizar el correcto mantenimiento a equipos, maquinarias e infraestructura del área de bodega, socializar y dar cumplimiento al reglamento interno y al manual de proceso del área de bodega donde se determina el mantenimiento.			
Acción Correctiva (para prevenir la recurrencia) con fechas de terminación:			
¿Qué? Cumplir con lo estipulado en el reglamento interno y el manual de procesos del área de bodega			
¿Quién? El Jefe de Cámara de Frio			
¿Cómo? Realizando inspecciones periódicas a los equipos y maquinarias utilizadas el proceso de recepción, almacenaje y despacho del producto.			
¿Cuándo? Brevedad posible.			
Revisión y aceptación del plan de acción correctiva por el "Auditor":			
Representante del auditado:	Manuel Corral	Fecha:	
Sección 3- Detalles de la verificación por el "Auditor" de la implementación del plan de acción			
Se adjunta documentos de Check List de verificación donde certifica el mantenimiento periódico de ls equipos del área de bodega.			
Sección 4- RNC cerrada por "Auditor" el (fecha):		Nombre del auditor líder:	
El Jefe de cámara de frio verifica que la infraestructura, equipos y maquinarias se encuentre en buenas condiciones para el correcto desempeño de las actividades del área de bodega		Cecibel García	
ELABORADO POR: NOMBRE: CECIBEL GARCÍA	REVISADO POR: NOMBRE: CECIBEL GARCÍA	APROBADO POR: NOMBRE: CECIBEL GARCÍA	PAG. 1/1

	HOJA DE NO CONFORMIDAD		P/T HNC.03
	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE BODEGA RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS ALMACENADOS EN LA CÁMARA DE FRIO DE LA EMPRESA ACQUITERMI S.A, PARA EVALUAR EL GRADO DE EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS.		AUDITOR: CG
EMPRESA:	ACQUITERMI S.A.	FECHA:	
PERIODO:	1 DE DICIEMBRE HASTA 31 DE ENERO		
FUNCIÓN/ÁREA/PROCESO :	BODEGA.		
NORMA Y CLÁUSULA:	Manual procedimiento de Almacenamiento y Mantenimiento de Cámara de Frio numeral 7 MANTENIMIENTO Reglamento Interno Art. 30 literal P Art.32 literal a numeral 1		
Sección 1- Detalles de la No Conformidad:			
Descripción			
ILUMINARIA EN MAL ESTADO			
En la visita que se realizó a la empresa se pudo constatar que las iluminarias del túnel están obsoletas, ocasionando que se encuentre oscuro.			
Auditor:	CECIBEL GARCIA	Reconocimiento del representante de la organización:	Categoría: AAA
Fecha:			
Sección 2- Plan de acción Propuesto por el Auditado (Adjunte hojas si se requiere)			
Análisis de causa raíz (¿Cómo / Por qué pasó?):			
Falta de Mantenimiento al túnel, esto se debe a que no se almacena ningún producto en este lugar por lo cual no se ha hecho la gestión para arreglo de la misma.			
Corrección (ahora arreglado) con fechas de terminación:			
El jefe de Cámara de frio debe notificar al Gerente General lo acontecido para dar solución inmediata. Control y seguimiento de los procedimientos definidos del área de bodega.			
Acción Correctiva (para prevenir la recurrencia) con fechas de terminación:			
¿Qué? Cumplir con lo estipulado en el manual de procesos del área de bodega y el Reglamento interno. ¿Quién? El Jefe de Cámara de Frio ¿Cómo? El jefe de cámara de frio comunica la situación a gerencia para que se realicen los cambios respectivos ¿Cuándo? En la brevedad posible.			
Revisión y aceptación del plan de acción correctiva por el "Auditor":			
Representante del auditado:	Manuel Corral	Fecha:	
Sección 3- Detalles de la verificación por el "Auditor" de la implementación del plan de acción			
Se adjunta documentos de Check List de verificación donde certifica que las luminarias no están en buen estado.			
Sección 4- RNC cerrada por "Auditor" el (fecha):		Nombre del auditor líder:	
La Gerencia autorizara el cambio de iluminarias y se cumplirá con lo establecido en el manual de procesos y reglamento interno.		Cecibel García	
PREPARADO: NOMBRE: CECIBEL GARCÍA	REVISADO: NOMBRE: CECIBEL GARCÍA	APROBADO: NOMBRE: CECIBEL GARCÍA	PAG N. 1/1

	HOJA DE NO CONFORMIDAD			P/T HNC.04
	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE BODEGA RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS ALMACENADOS EN LA CÁMARA DE FRIO DE LA EMPRESA ACQUITERMI S.A, PARA EVALUAR EL GRADO DE EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS.			AUDITOR: CG
EMPRESA:	ACQUITERMI S.A.		FECHA:	
PERIODO:	1 DE DICIEMBRE HASTA 31 DE ENERO			
FUNCIÓN/PROCESO:	BODEGA.			
NORMA Y CLÁUSULA:	Reglamento interno del trabajo capítulo VII obligaciones y prohibiciones del empleador Art.32 literal a numeral 1 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo Titulo II Condiciones Generales de los centros de trabajo, Capítulo III Servicios Permanentes, ART. 46 Servicios de Primeros Auxilios.			
Sección 1- Detalles de la No Conformidad:				
Descripción				
FALTA DE EQUIPO DE PRIMEROS AUXILIOS				
En la visita realizada se determinó el Incumplimiento al reglamento interno y al reglamento de seguridad al no contar con un equipo de primeros auxilios como un botiquín para solucionar cualquier incidente laboral leve.				
Auditor:	CECIBEL GARCIA	Reconocimiento del representante de la organización:	Categoría: AAA	
Fecha:				
Sección 2- Plan de acción Propuesto por el Auditado (Adjunte hojas si se requiere)				
Análisis de causa raíz (¿Cómo / Por qué pasó?):				
Falta de conocimiento y aplicación del reglamento interno y del reglamento de seguridad que establece que una empresa debe contar con un equipo de primeros auxilios.				
Corrección (ahora arreglado) con fechas de terminación:				
Se debe adquirir un equipo de primeros auxilios para prevenir sanciones futuras y poder socorrer a algún trabajador en caso de emergencia.				
Acción Correctiva (para prevenir la recurrencia) con fechas de terminación:				
¿Qué? Cumplir con la norma de seguridad ¿Quién? El Gerente General ¿Cómo? Adquiriendo un botiquín ¿Cuándo? En la brevedad posible.				
Revisión y aceptación del plan de acción correctiva por el "Auditor":				
Representante del auditado:	Manuel Corral		Fecha:	
Sección 3- Detalles de la verificación por el "Auditor" de la implementación del plan de acción				
Revisión del Reglamento Interno de la Empresa y del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo				
Sección 4- RNC cerrada por "Auditor" el (fecha):			Nombre del auditor líder:	
La Gerencia hará la adquisición del botiquín de primeros auxilios y de esta forma dará cumplimiento a los reglamentos.			Cecibel García	
PREPARADO: NOMBRE: CECIBEL GARCIA	REVISADO: NOMBRE: CECIBEL GARCIA	APROBADO: NOMBRE: CECIBEL GARCIA	PAG N. 1/1	

	HOJA DE NO CONFORMIDAD		P/T HNC.05
	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE BODEGA RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS ALMACENADOS EN LA CÁMARA DE FRIO DE LA EMPRESA ACQUITERMI S.A, PARA EVALUAR EL GRADO DE EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS.		AUDITOR: CG
EMPRESA:	ACQUITERMI S.A.	FECHA:	
PERIODO:	1 DE DICIEMBRE HASTA 31 DE ENERO		
FUNCIÓN/ÁREA/PROCESO :	BODEGA.		
NORMA Y CLÁUSULA:	Reglamento Interno Art. 30 literal F		
Sección 1- Detalles de la No Conformidad:			
Descripción			
USO INCORRECTO DEL UNIFORME EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE BODEGA.			
Incumplimiento del Reglamento Interno de la Empresa y del Manual de procesos al no usar de forma correcta el uniforme proporcionado por la empresa, para el ingreso a la bodega, esto puede ocasionar daños a la salud del trabajador.			
Auditor:	CECIBEL GARCIA	Reconocimiento del representante de la organización:	Categoría: AAA
Fecha:			
Sección 2- Plan de acción Propuesto por el Auditado (Adjunte hojas si se requiere)			
Análisis de causa raíz (¿Cómo / Por qué pasó?):			
Existe el descuido de los empleados y falta de sanción como lo estipula el reglamento interno de la empresa por parte de la Gerencia.			
Corrección (ahora arreglado) con fechas de terminación:			
Se debe aplicar el reglamento interno de la empresa y sancionar al que incumpla, ya que al no usar el uniforme correctamente el empleado está en peligro de sufrir algún accidente en las cámaras de frio.			
Acción Correctiva (para prevenir la recurrencia) con fechas de terminación:			
¿Qué? Aplicar el Reglamento Interno de la empresa ¿Quién? El personal en general ¿Cómo? Socializando el reglamento ¿Cuándo? En la brevedad posible.			
Revisión y aceptación del plan de acción correctiva por el "Auditor":			
Representante del auditado:	Manuel Corral	Fecha	
Sección 3- Detalles de la verificación por el "Auditor" de la implementación del plan de acción			
Se adjunta documentos de Check List de verificación donde certifica que la empresa cuenta con uniforme apropiado para el área de bodega.			
Sección 4- RNC cerrada por "Auditor" el (fecha): El Jefe de cámara de frio y/o los operarios deben ubicarse los respectivos uniformes.		Nombre del auditor líder: Cecibel García	
PREPARADO: Nombre: CECIBEL GARCÍA	REVISADO: Nombre: CECIBEL GARCÍA	APROBADO Nombre: CECIBEL GARCÍA	Pag. No 1/1

	HOJA DE NO CONFORMIDAD		P/T HNC.06
	AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE BODEGA RECEPCIÓN, ALMACENAJE Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS ALMACENADOS EN LA CÁMARA DE FRIO DE LA EMPRESA ACQUITERMI S.A, PARA EVALUAR EL GRADO DE EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCESOS.		AUDITOR: CG
EMPRESA:	ACQUITERMI S.A.		FECHA:
PERIODO:	1 DE DICIEMBRE HASTA 31 DE ENERO		
FUNCIÓN/ÁREA/PROCESO :	BODEGA.		
NORMA Y CLÁUSULA:	Reglamento interno del trabajo capítulo VII obligaciones y prohibiciones del empleador Art.32 numeral 3		
Sección 1- Detalles de la No Conformidad:			
Descripción			
CARENCIA DE UNIFORMES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO.			
En la visita realizada a la empresa se constató que el personal administrativo que labora en dicha institución no cuenta con un uniforme que identifique ser parte de la misma, lo cual nos lleva al incumpliendo del reglamento interno.			
Auditor:	CECIBEL GARCIA	Reconocimiento del representante de la organización:	Categoría: AAA
Fecha:			
Sección 2- Plan de acción Propuesto por el Auditado (Adjunte hojas si se requiere)			
Análisis de causa raíz (¿Cómo / Por qué pasó?):			
Falta de gestión de la Administración para la adquisición de dichos uniformes y desconocimiento del reglamento interno.			
Corrección (ahora arreglado) con fechas de terminación:			
Dar cumplimiento a lo establecido en el reglamento interno de la empresa ACQUITERMI S.A con la compra de los uniformes, socializar dicho reglamento donde se recalcaran las sanciones por el incumplimiento del mismo.			
Acción Correctiva (para prevenir la recurrencia) con fechas de terminación:			
¿Qué? Aplicar el reglamento interno de la empresa ¿Quién? El personal en general ¿Cómo? Socializando el reglamento ¿Cuándo? En la brevedad posible.			
Revisión y aceptación del plan de acción correctiva por el "Auditor":			
Representante del auditado:	Manuel Corral	Fecha:	
Sección 3- Detalles de la verificación por el "Auditor" de la implementación del plan de acción			
Se adjunta documentos de Check List de verificación donde certifica que no todos los empleados de la empresa cuentan con uniformes.			
Sección 4- RNC cerrada por "Auditor" el (fecha):		Nombre del auditor líder:	
Las Gerencia debe Adquirir los uniformes para los empleados que aún no constan con los mismos.		Cecibel García	
PREPARADO: Nombre: CECIBEL GARCÍA	REVISADO: Nombre: CECIBEL GARCÍA	APROBADO Nombre: CECIBEL GARCÍA	Pag. No 1/1

Ilustración 6: IMAGEN N° 4/EVIDENCIAS/CONTRATO DE ADQUISICIÓN PARA EL ALMACENAMIENTO DE SERVICIO DE FRÍO

P/T HNC.01

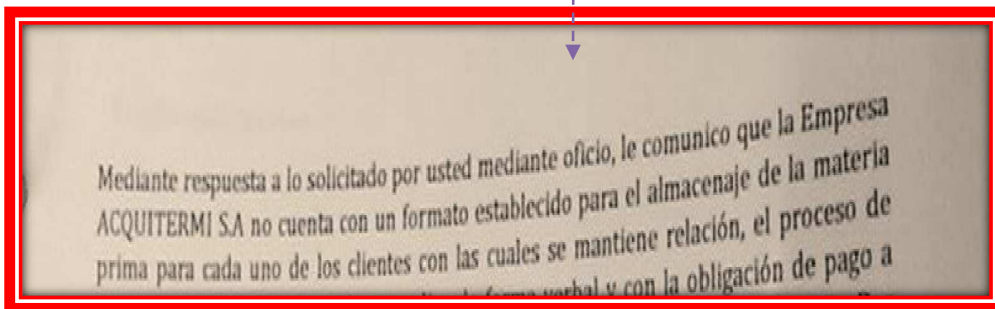
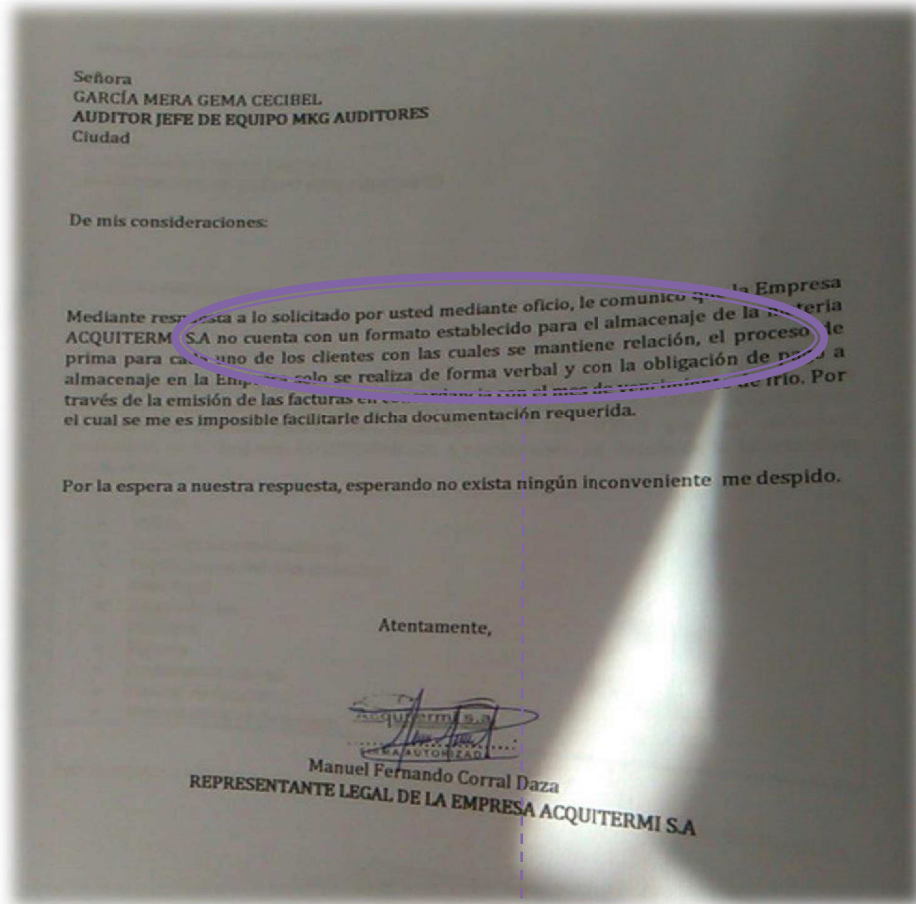
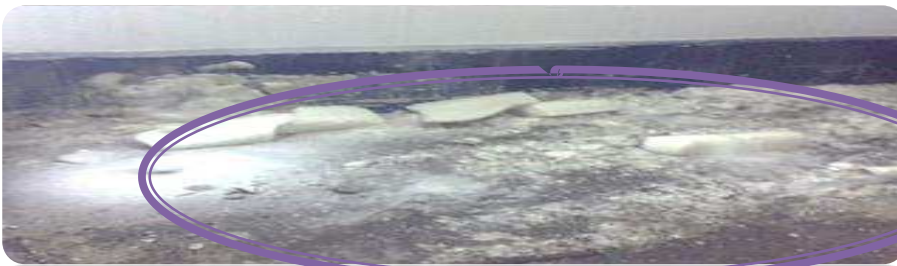


Ilustración 7: MANTENIMIENTOS PERIÓDICOS EN EL ÁREA DE BODEGA EN LA CÁMARA DE FRIO

P/T HNC.02



- **los techos de la cámara de frio no cuentan con los mantenimientos suficientes y se estan deteriorando.**



CONSECUENCIAS POR LA FALTA DE MANTENIMIENTO EN EL TECHO

- **En el momento que se realiza el desfroz en los evaporadores de frio, el agua que destila de esta acción se introduce en la grietas que contiene el techo y por ello causa la formación y acumulación del hielo.**

Ilustración 8 ILUMINARIAS EN EL TÚNEL

P/T HNC.03



NO EXISTE ILUMINACIÓN

- ***En ocasiones los pescados vienen muy blandos el cual hay que colocarlos en el túnel para un congelamiento rápido, observando que no cuenta con la correcta iluminación.***

Ilustración 9: EQUIPO DE PRIMEROS AUXILIOS

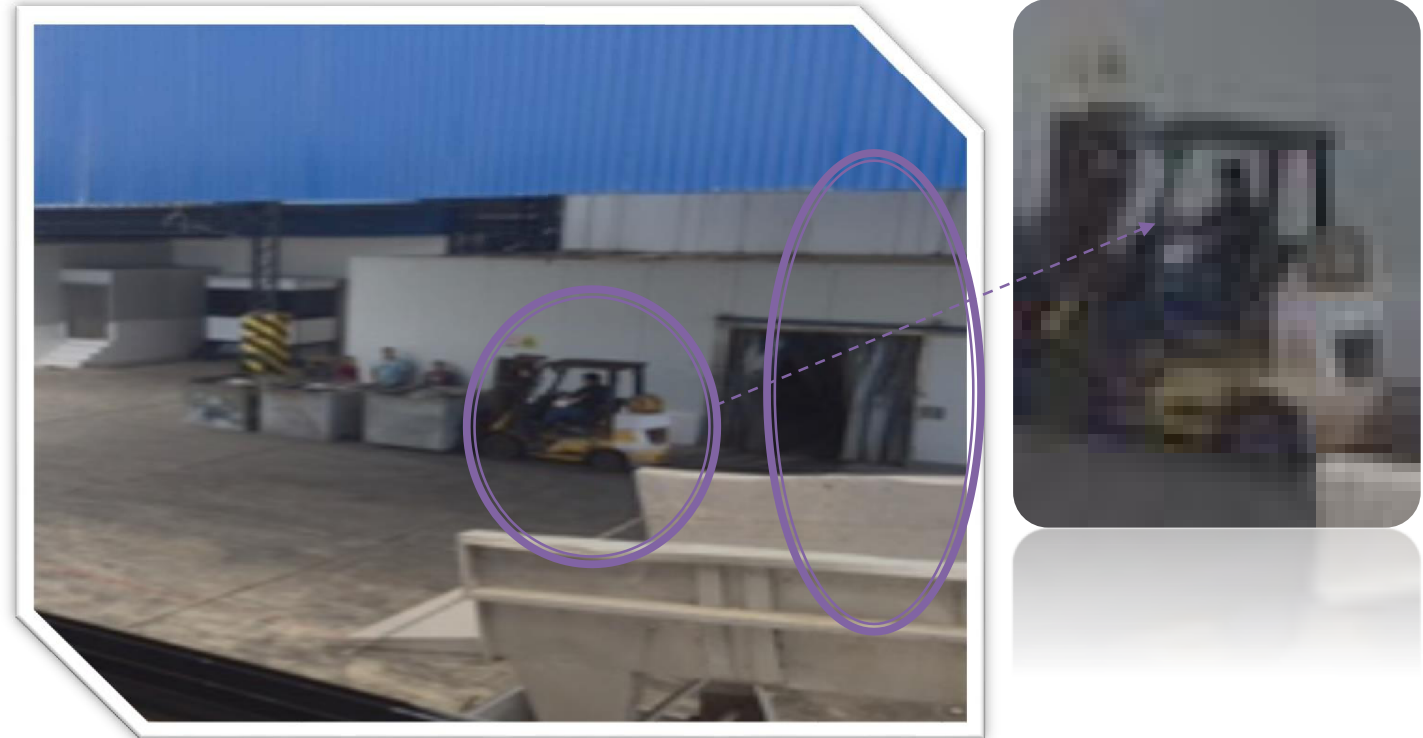
P/T HNC.04



- ***No han existido accidentes en la empresa, pero se debe contar con un Kit completamente equipado de primeros auxilios para cubrir cualquier tipo de accidente laboral.***

Ilustración 10: USO DE UNIFORMES EN EL PERSONAL DEL ÁREA DE BODEGA.

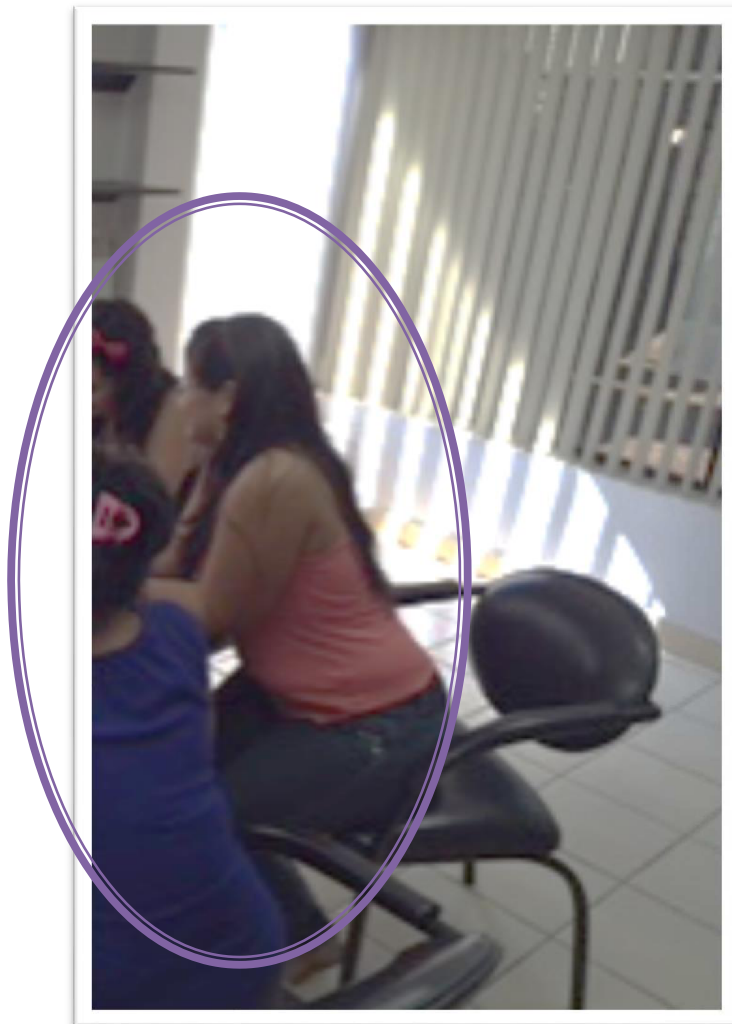
P/T HNC.05



- ***Los trabajadores que corresponden al área de bodega de la empresa no utilizan el uniforme que se les ha proporcionado para la labor de sus funciones, provocando con ello que adquieran enfermedades por las altas temperaturas de frío a las que se exponen y así mismo accidentes laborales.***

Ilustración 11: CARENCIA DE UNIFORMES EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO

P/T HNC.06



- ***Los trabajadores de la empresa en el área administrativa no cuentan con un uniforme.***