

PLAN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA PARA LA ÓPTICA VISIÓN PERFECTA
PARA EL AÑO 2017

DIANA CATERINE RAMÍREZ CASTAÑO

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
CONTADURÍA PÚBLICA
ZARZAL, VALLE DEL CAUCA
2018

PLAN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA PARA LA ÓPTICA VISIÓN PERFECTA
PARA EL AÑO 2017

DIANA CATERINE RAMÍREZ CASTAÑO

Trabajo de grado en la modalidad de práctica empresarial, requisito para optar al
título de Contador Público

ASESOR
JOSÉ OLIVAR MOSQUERA MOSQUERA
Contador Público

UNIVERSIDAD DEL VALLE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTADURÍA PÚBLICA
ZARZAL, VALLE DEL CAUCA
2018

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Zarzal

2018

DEDICATORIA

Todo lo que he construido en mi vida iniciando en el aspecto personal, académico, profesional y mis primeros pasos en emprendimiento ha sido gracias a las personas que me han acompañado, guiado, aconsejado y creído en mí, por eso hoy de cierta manera quiero darles ese reconocimiento y agradecerles de todo corazón.

Mi mamá Luz Marina Castaño Villa quien ha sido mi guía, ejemplo de vida, fuerza, lucha, apoyo en cada proceso de mi vida, pero sobre todo porque eres la muestra del amor infinito.

Mi papá Gustavo Ramírez Guevara que me ha acompañado desde el cielo en cada paso de mi vida.

Al amor de mi existir, Erik Cano García mi regalo del cielo.

**A mi hermana, compañera, amiga, protectora, confidente, mi apoyo constante
Tatiana A. García.**

A mi tía y segunda mamá Gloria Patricia Castaño Villa.

Diana Caterine Ramírez Castaño

AGRADECIMIENTOS

Primero doy gracias a Dios por las oportunidades que ha puesto en mi camino, por darme la fuerza y capacidad para ir enfrentando cada barrera que he encontrado y sobre todo por la oportunidad de culminar mi carrera.

Agradezco el cumplimiento y desarrollo de este trabajo a al asesor, profesor y contador público José Olivar Mosquera fue gracias a sus conocimientos, experiencia y sobre todo paciencia para conmigo que logre culminar de manera exitosa este trabajo.

A la Universidad del Valle sede Zarzal, fue gracias a esta institución que me permitió formarme como profesional, abrió sus puertas para recibirme y poder en cada paso convertirme en profesional, logrando que en cada momento de mi vida pueda hacer un aporte a la sociedad.

A cada uno de los profesores quienes me brindaron su conocimiento y orientación en la ciencia contable, administrativa y financiera logrando en mí una formación académica permitiéndome capacitarme para ser una contadora integra.

Al profesor y Contador Público Jaime Caycedo, quien en sus años de coordinador siempre estuvo dispuesto ayudarnos, apoyarnos y brindarnos sus conocimientos sobre la Metodología de la Investigación Contable, para sentar las bases teóricas y metodológicas de este trabajo.

A los propietarios de la empresa Óptica Visión Perfecta, Gustavo Alfonso Estefen y Claudia Patricia Tamayo quienes me dieron la confianza y la posibilidad de desarrollar esta auditoría, brindándome toda la información necesaria para el cumplimiento y desarrollo de este trabajo.

A mi amiga Mónica Ramírez, quien fue mi apoyo inicial esta formación académica y aun a destiempo lo logramos.

A quienes creyeron en mí como estudiante, profesional, pero sobre todo como emprendedoras gracias por todo lo que hicieron en su momento, por cada consejo, cada llamado de atención, por las mil veces que dijeron eres capaz, lo vas a lograr, esto es solo el inicio de cosas grandes.

A todos y a cada uno de ustedes mil gracias porque sus conocimientos, sus decisiones, sus palabras, sus consejos son los que me han formado en la persona, profesional y emprendedora que soy hoy en día.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	13
1. ANTECEDENTES	14
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
2.1. FORMULACIÓN DEL INTERROGANTE	20
2.2. SISTEMATIZACIÓN DEL INTERROGANTE	20
3. OBJETIVOS	21
3.1. OBJETIVO GENERAL	21
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
4. JUSTIFICACIÓN	22
5. MARCO REFERENCIAL	24
5.1. MARCO TEÓRICO	24
5.1.1. La administración Industrial y General	24
5.1.2. Función de la Auditoría	25
5.1.3. Campo de aplicación de la auditoria	26
5.1.4. Tipos De Auditoría	27
5.1.5. Diagnóstico Empresarial	35
5.1.6. Tipos de Diagnóstico	36
5.1.7. Proceso administrativo	36

5.1.8. Gestión administrativa	37
5.2. MARCO CONCEPTUAL	38
5.2.1. Auditoría	38
5.2.2. Auditoría administrativa	39
5.2.3. Administración	39
5.2.4. Profesional contable	40
5.2.5. Planeación	40
5.2.6. Metodología de la auditoria administrativa	40
5.3. MARCO LEGAL	41
5.4. MARCO CONTEXTUAL	48
6. METODOLOGÍA	50
6.1. TIPO DE ESTUDIO	50
6.2. MÉTODO DE ESTUDIO ANALÍTICO	50
6.3. FUENTES	51
6.3.1. Primarias	51
6.3.2. Secundarias	52
6.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	52
6.4.1. La encuesta	52
6.4.2. Entrevista	53
6.5. MUESTRA	54

7. FASES DE INVESTIGACIÓN	55
8. CAPITULO I	57
8.1. DIAGNÓSTICO PARA ESTABLECER LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA “ÓPTICA VISIÓN PERFECTA.	57
8.1.1. Mediciones Cualitativas	58
8.1.2. Matriz DOFA	64
8.1.3. Mediciones Cuantitativas	66
8.1.4. Entrevistas	70
9. CAPITULO II	76
9.1.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS A MEJORAR DE LA ADMINISTRACIÓN DENTRO DE “ÓPTICA VISIÓN PERFECTA” APLICANDO UNA AUDITORIA ADMINISTRATIVA	76
10. CAPITULO III	81
10.1.DEFINIR UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA “ÓPTICA VISIÓN PERFECTA”	81
10.1.1. Jerarquía de la organización	87
10.1.2. Creación de la misión y visión.	88
10.1.3. Mapa de procesos	91
10.1.4. Explicación de la Matriz DOFA	93
10.1.5. Estrategias	96
11. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS	97
12. CONCLUSIONES	101

13. RECOMENDACIONES	103
14. BIBLIOGRAFÍA	104
14.1. WEB GRAFÍA	106
15. ANEXOS	107

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Marco legal	41
Tabla 2. Tipo de entrevista	53
Tabla 3. Fases de investigación	55
Tabla 4. Mediciones cualitativas	59
Tabla 5. Indicadores Financieros	69
Tabla 6. mediciones cuantitativas	70
Tabla 7. Identificación de aspectos a mejorar por área	76
Tabla 8. Plan de Mejoramiento Administrativo	82

RESUMEN

Toda organización siempre debe conocer el desarrollo en términos de su crecimiento tanto a nivel operativo como financiero, pues de esto depende su sostenibilidad y permanencia en el tiempo, así como su capacidad de ser competitiva, de allí la necesidad de aplicar herramientas financieras que permitan reconocer cómo está empresa y qué pronósticos financieros existen de acuerdo con la tendencia histórica y el crecimiento organizacional, para con ello tener bases suficientes y formular objetivos, y estrategias financieras que permitan garantizar sostenimiento y crecimiento económico, las cuales están centradas en los procesos de auditoria de la óptica "Visión Perfecta", por medio de la sistematización de procesos permitan identificar la situación actual de la empresa y de esta manera aportar al mejoramiento de la misma; por medio de un plan de Mejoramiento para la Gestión Administrativa.

Palabras Clave: Auditoria, administración, contabilidad, gestión.

ABSTRACT

Every organization must always know the development in terms of its growth both at the operational and financial levels, and that this depends on its sustainability and permanence over time, as well as its competitive capacity, hence where is the company and what Financial prospects exist with the historical tendency and organizational growth, so that they have sufficient bases and formulate the objectives, goals and financial strategies that sustain the growth and economic growth, which are centered in the audit processes of the "Vision Perfecta" , through the systematization of processes to identify and correct the current situation of the company and in this way contribute to the improvement of it; through an Improvement Plan for Administrative Management.

Keywords: Audit, administration, accounting, management.

INTRODUCCIÓN

Los primeros pasos de la auditoría se da desde en el siglo XV como una auditoría financiera, basada en que algunas familias querían verificar el estado de sus dineros o de sus cuentas, ya que de esta forma se pretendía evitar posibles fraudes realizados por los administradores.¹

Lo anterior permite contextualizar la necesidad de la metodología administrativa y los planes de auditoria necesarios para la correcta funcionalidad y objetividad direccional de una empresa , por tal razón por medio del “Plan de auditoria administrativa para la óptica Visión Perfecta para el año 2017” se busca por medio del diagnóstico establecer las situaciones actuales de la empresa, mediciones estadísticas y demás elementos importantes para tal fin , con el propósito de encontrar aspectos de mejoramiento que permitan definir planes y estrategias direccionadas el bienestar empresarial.

Los procesos de auditoria permiten claramente encontrar opciones de mejoramiento en las diferentes dependencias y áreas organizacionales, aportando instrumentos que son desencadenantes en la toma de decisiones importantes que aportan a la viabilidad económica y administrativa de la Óptica visión Perfecta.

En esta investigación se busca implementar una auditoría administrativa que no solo permita conocer el estado real de eficiencia con la que trabaja la óptica visión perfecta, sino que le de herramientas a los profesionales de la rama contable para afianzar sus conocimientos sobre las auditorias y temas conexos al área administrativo.

¹ WILLINGHAM, Jonh J. CARMICHAEL, Duglas. Auditoria: Conceptos y métodos. Importancia de la Auditoria como proceso de control, Ed, Mc Graw-Hill.

1. ANTECEDENTES

Las investigaciones realizadas anteriormente dan la posibilidad de conocer en cierto modo el pensamiento de distintos autores y el enriquecimiento que se tiene al realizar estos procesos internos. A continuación, se exponen algunos trabajos realizados en el área auditoría.

1. Propuesta de un modelo de gestión de conocimiento para el grupo de auditoría tributaria II de la división de gestión y fiscalización de la DIAN seccional Cali

Este trabajo realizado por estudiantes de la Universidad del Valle con el propósito inicial de lograr un modelo de gestión que permita tener recopilado los conocimientos de todas las personas que trabajan para la DIAN, ya que el desarrollo de las labores realizadas por ellos es basado principalmente en el conocimiento adquirido sobre los temas de impuestos y demás, el gran problema surge cuando el trabajador se retira de la empresa y se lleva consigo los conocimientos, pero esto se debe a que la DIAN no cuenta con una política para gestionar un activo estratégico como es el conocimiento.²

Los objetivos específicos a desarrollar en este trabajo son:

- Efectuar la revisión bibliográfica de diferentes autores en la temática de gestión de conocimiento.

² BETANCOUR MARTINEZ, Blanca Ruby; ORBES MOREANO, Jesús Abraham. Propuesta de un modelo de gestión para el grupo de auditoria tributaria ii de la división de gestión de fiscalización de la Dian seccional Cali: monografía. Universidad del Valle, Cali.

- Realizar un diagnóstico que permita la identificación de las prácticas de gestión del conocimiento existentes entre los trabajadores del grupo de auditoría señalado.
- Proponer una política y estrategias que posibiliten mecanismos para gestionar el conocimiento que redunde el incremento de la eficiencia y, consecuentemente en la mejora de los servicios prestados a las partes interesadas.
- Aportar una propuesta de modelo de gestión de conocimiento adaptado a las necesidades propias del área y de la división elegida.
- Contribuir al estudio de gestión de conocimiento al interior de la DIAN, especialmente al interior de la División de la fiscalización tributaria.

Los autores del trabajo aplicado en la DIAN tienen como conclusión que el conocimiento es fundamental para lograr mejorar los servicios dentro de la entidad y que también se puede aplicar a otros sectores, además que se debe contar con una política que se enfoque en gestionar el conocimiento y la valorización del mismo. La aplicación de uno de los diagnósticos desarrollados en la investigación permitiría mejorar de forma eficiente todos los procesos internos y externos que se realicen especialmente División de fiscalización tributaria.

La importancia de este trabajo en relación con la auditoría en La Óptica Visión Perfecta se basa en la necesidad de aplicación de diagnósticos que permiten mejorar de forma eficiente y eficaz los procesos que se ejecutan en ella, además que recuerda el valor del conocimiento sobre los temas relacionados de cada área, es decir el valor intelectual que se obtiene por los años de experiencia, por las capacitaciones, estudios que en algunas ocasiones pueden ser otorgados por la empresa.

2. Diseño de un modelo de auditoría contable basado en actividades para la empresa de Transportes del Espíritu Santo S.A

Este trabajo fue realizado por estudiantes de Contaduría Pública de la Universidad del Valle sede Zarzal dentro de la empresa de Transportes del Espíritu Santo S.A con el fin de realizar un control en la auditoria aplicada dentro de la organización, ya que se presentaban inconsistencias e ineficacias en varias de sus áreas, dando como resultado la poca credibilidad, veracidad y confianza por la información entregada por cada una de ellas.

Esta cuenta con unos objetivos específicos que trataban de:

- Describir el análisis general del entorno interno en las actividades de Transportes del espíritu santo S.A
- Definir misión, visión, objetivos, características, elementos y principios para los procesos de auditoría.
- Diseñar, estructurar y organizar el manual de cargos, funciones y actividades para transportes del espíritu santo S.A
- Diseñar un programa de actividades que fomente la cultura del autocontrol en la organización.

La autora del trabajo expone seis conclusiones sobre la aplicación de la auditoria aplicada a la empresa Transportes del Espíritu Santo S.A donde habla de la necesidad e importancia que tiene las auditorias dentro de las organizaciones para lograr el cumplimiento de los estándares de calidad y al mismo tiempo permitiendo conocer las deficiencias que se presentan, además indica que la empresa busca contribuir al crecimiento de la región y también hacer re inversión de sus rendimientos para un mejor funcionamiento de las actividades que ejecutan.

El aporte que este trabajo realiza al desarrollo del plan de auditoria dentro de La Óptica Visión Perfecta es certificar la importancia de la aplicación de la auditoria dentro de las empresas, ya que ella permite encontrar todo tipo de errores,

ineficiencias, malos procesos que detectados a tiempo es posible realizar las correcciones para un mejor cumplimiento del objetivo con las que son creadas.³

3. Diagnóstico de auditoria en el supermercado la canasta n° 1 de zarzal

Este diagnóstico de auditoria realizado por estudiantes de La Universidad del Valle sede zarzal consistía en la verificación de operaciones que se realizaban dentro del supermercado La Canasta n°1, ya que según lo investigado por los estudiantes esta empresa no tenía un conocimiento claro sobre su estado financiero primero porque no existía un debido control sobre los saldos con terceros, el manejo de los soportes de pagos, facturas y demás documentos que surgían de la actividad económica no cumplían con los requisitos mínimos establecidos por la normatividad contable, a esto se le sumaba que el personal no contaba con manuales de funciones por lo que con llevaba a la falta de control sobre los dineros.

Los objetivos específicos planteados por los autores son los siguientes:

- Evaluar el cumplimiento de funciones en las áreas administrativas y tesorerías
- Evaluar los controles establecidos para el manejo de las actividades desarrolladas por la administración, para tesorería, clientes y proveedores
- Establecer si los soportes de las operaciones cumplen con los requisitos exigidos según las normas legales de control.
- Informar las posibles fallas y/o deficiencias que se encuentren en el manejo contable del establecimiento

³ TUMBIA ÁLVAREZ, Ericka Alejandra. Diseño de un modelo de auditoría contable basado en actividades para la empresa Transportes del Espíritu Santo S.A. Universidad del Valle, Sede Zarzal, 2008

- Presentar recomendaciones que ayuden a mejorar el manejo y control del supermercado.

Como conclusiones de la evaluación aplicada al supermercado La Canasta n°1 en general exponen la importancia de la aplicación de la auditoria dentro de la empresa para su debido funcionamiento en cada una de sus áreas, para lograr corregir fallas, deficiencias o errores que se presenten en los procesos que se realizan dentro de ellas, además ellos hablan de que este es un servicio que presta los contadores públicos con el fin de examinar todos las áreas con las que cuenten las organizaciones.

La revisión de este trabajo le aporta a la auditoría de La Óptica Visión Perfecta la confirmación de lo importante que es realizar una auditoría diferente a la financiera, una que se enfoque en otros aspectos los cuales también son necesarios para el conocimiento interno de las empresas, como lo es el seguimiento a los procesos productivos o administrativos de las organizaciones.⁴

⁴ LLANOS V, Claudia Ximena. RUÍZ D, Blanca Leonor. DIAGNÓSTICO DE AUDITORÍA EN EL SUPERMERCADO LA CANASTA N° 1 DE ZARZAL. Universidad del Valle, Sede Zarzal. 2002

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La auditoría se ha convertido en una regla oro con la que deben contar las empresas y establecimientos comerciales ya que no solo se trata de la revisión constante del área financiera, contable, costos e impuestos, entre otros, sino que permite conocer y realizar un debido seguimiento a los procesos internos, cumplimientos de metas, la eficiencia y eficacia con la que se logran objetivos de crecimiento de una entidad.

Es muy dado que algunas empresas y establecimientos del municipio no cuenten con requerimientos de control, como las auditorías dado esto, se busca crear consciencia de su necesidad e importancia de realización, y posterior seguimiento en las empresas donde se ejecute.

La Óptica Visión Perfecta es un establecimiento comercial dedicado a prestar servicios de optometría y venta de monturas a pacientes particulares, como a pacientes atendidos mediante el convenio la EPS COSMITET LTDA; haciendo una revisión global sobre los procesos administrativos que se deben llevar en todas las empresas es posible identificar que no cuentan con una debida implementación, lo que con lleva a que se logró determinar que no se han realizado auditorias de ningún índole desde su creación, la falta de planes de trabajo entre otros procesos se ven representado en la toma de decisiones que realiza la administración, además que al no realizar un seguimiento o evaluación a estos procesos se puede poner en riesgo la veracidad y confiabilidad de la información otorgada por la óptica.

Con el fin de brindarle una solución efectiva a la poca organización que se evidencia dentro de la óptica se decidió realizar una auditoría administrativa que permite conocer la efectividad y eficiencia del proceso administrativo.

2.1. FORMULACIÓN DEL INTERROGANTE

¿QUÉ LOGRARÍA LA ADMINISTRACIÓN CON LA REALIZACIÓN DE UNA AUDITORIA ADMINISTRATIVA?

2.2. SISTEMATIZACIÓN DEL INTERROGANTE

- ¿Qué tipo de diagnóstico permitiría conocer la situación actual de la óptica?
- ¿Qué tipo de método se podría aplicar para mejorar la administración de la Óptica Visión Perfecta?
- ¿Qué se busca con la realización de un plan de mejoramiento dentro de la Óptica Visión Perfecta?

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar una evaluación “Óptica Visión Perfecta” a través una auditoría administrativa para establecer un Plan de Mejoramiento.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Sistematizar un diagnóstico que permita establecer la situación actual de la “Óptica Visión Perfecta”.
- Identificar los aspectos a mejorar para la administración dentro de “Óptica Visión Perfecta” aplicando una Auditoria Administrativa.
- Definir un Plan de Mejoramiento para la Gestión Administrativa de la “Óptica Visión Perfecta”.

4. JUSTIFICACIÓN

La auditoría en Colombia es vista como la herramienta clave para encontrar y solucionar problemas aplicando las auditorías internas o externas dependiendo de la necesidad que requieran las empresas, con ella lo que se busca es disminuir las fallas, fraudes, errores que se presentan y en cierta forma no permiten el crecimiento continuo de la economía estable tanto de ella, como del país.

Esto con lleva a que cada día la aplicación de normas internacionales sobre auditoria sea más exigente tanto para las empresas como para el profesional encargado de realizarlas.

Como lo indica el autor Alfonso Amador Sotomayor “el objetivo general de la auditoría administrativa es el de evaluar la efectividad de las operaciones desarrolladas en la organización a efecto de contrarrestar las deficiencias e irregularidades existentes o, en su caso, apoyar las prácticas de trabajo que son llevadas a cabo en forma apropiada y diligente”.⁵

Según lo que indica el autor es importante que la Óptica Visión Perfecta realice una auditoría administrativa, primero porque desde su creación no se ha realizado seguimiento a fondo de ninguno de los procedimientos administrativos y por tal razón no se conoce la situación real de la entidad, a causa de esto las decisiones son tomadas en información no certera ya que no se tiene un continuo seguimiento de los procesos de ellas, además de que no cuenta con un manual de funciones y procesos estandarizados lo que hace que en ocasiones los pasos a realizar sean más largos y claramente se ven representados en la disminución de los ingresos.

⁵ SOTOMAYOR, Alfonso amador. Auditoría Administrativa, cap. 3. Editorial: McGraw-Hill. pág. 35

Esta investigación, además de que sirve como un aporte a la contabilidad y ayuda al fortalecimiento del establecimiento, también se logra realizar una debida revisión de toda la documentación, procesos y áreas con las que cuenta una empresa. Con una auditoría de cierta manera no solo se permite incrementar los conocimientos para la profesión contable enriqueciéndola por medio de la aplicación de técnicas, sino que además le permite a las empresas poder tomar sus decisiones para corregir los déficits o errores encontrados; también abre la opción a que las pequeñas empresas privadas entiendan la importancia de la implementación de una auditoría bien sea interna o externa, pero que vayan enfocadas a sus necesidades para lo cual pueden escoger entre la financiera, operacional, calidad, gubernamental, administrativas, social, calidad, entre otras.

Este tipo de auditorías abre la oportunidad para que la Óptica Visión Perfecta realice una en el sector administrativo, como lo indica el autor anteriormente nombrado esta se enfoca en evaluar los procesos administrativos, buscando verificar la eficacia de las técnicas y con ello permitir que la empresa conozca a fondo sus debilidades, así poder ofrecerle una herramienta que brinde la oportunidad para mejorar los métodos que utilizan de una forma eficiente y eficaz que se puede ver reflejado en todas sus áreas.

A nivel personal, un profesional que realice y se relacione con auditoría bien sea en empresas privadas o sectores públicos, tienden a mejorar sus conocimientos sobre esta rama de lo contable dando la posibilidad de brindar una serie de informes a la gerencia o junta de socios en la cual se basan para la toma de decisiones.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1. MARCO TEÓRICO

Para abordar la temática a desarrollar será necesario indagar sobre algunos pensamientos, libros que permitirán conocer cómo es la relación de la auditoría y la administración, lo cual servirá para afianzar la profesión del auditor y la importancia de las auditorías dentro de las organizaciones.

5.1.1. La administración Industrial y General

Henry Fayol en su libro “Administración industrial y general” habla primero sobre las operaciones de la administración y de los 6 grupos en los que se divide, dentro de los que se encuentra la función comercial y la administrativa, la función comercial encierra todo lo relacionado a “compras, ventas y permutas” y la función administrativa la cual es la encargada de “previsión, organización, mando, coordinación y control”.⁶

Tomando como referencia lo planteado por el autor se puede entender que el crecimiento de las empresas va directamente relacionado con el buen manejo y control sobre las funciones en las que se ve representada tanto en la efectividad como en la eficiencia que se utilizan cada uno de los procesos.

Teniendo en cuenta la importancia de las funciones tanto administrativas como la comercial se puede decir que la empresa debe implementar unos métodos que estén en pro de mejorar los procesos dentro de ella, en la función comercial dicen que “si el producto no circula se produce la ruina”, esto se puede referir a que debido

⁶ FAYOL, Henry; Administración Industrial y General. 14° Ed. 1987. Editorial: librería el ateneo editorial. (Pág. 7)

al mal manejo de procedimientos dentro de las empresas la producción presente retrasos y por lo tanto disminuya una pérdida o cancelación de pedidos; para evitar este tipo de inconveniente ocurran dentro de la Óptica Visión Perfecta es necesario el fortalecimiento de los lazos de comunicación.

El mayor enfoque que presenta el libro la administración científica y general es la salud del personal, tanto física como emocional por esto se crearon una serie de principios de administrativos que permiten mejorar las condiciones labores dentro de las organizaciones.

5.1.2. Función de la Auditoría

Las organizaciones logran sus objetivos de crecimiento económico por medio de los recursos, tanto humanos como económicos, que están distribuidos en varias unidades dentro de las empresas. Para lograr un buen control sobre estos procesos, los administradores deben realizar un informe sobre la trayectoria de cada uno de ellos y es allí donde la labor del contador público se hace más fuerte y necesaria en el campo administrativo.⁷

Esta relación entre ambas partes toma fuerza porque la función principal del contador es entregar dictámenes sobre los informes entregados por el área administrativa y realizar las auditorías en las áreas importantes para mantener un control de la empresa y el cumplimiento de los objetivos iniciales de la misma.

⁷ WILLINGHAM, Jonh J. CARMICHAEL, Duglas. Auditoría, Conceptos y métodos. Editorial, Mc Graw-Hill. Cap. 1

5.1.3. Campo de aplicación de la auditoria

Según E. Franklin explica cómo este tipo de auditoría administrativa puede ser aplicado en varios sectores como públicas, privado y social, siendo catalogada como uno de las más complejas y completas dentro del campo de las auditorias, esta es la que recoge todos los procesos realizados en la organización desde su creación y permite conocer la eficiencia con la que se cumplen los objetivos.⁸

En la óptica Visión Perfecta es necesario realizarla enfocada en el sector privado para lograr identificar a que sector pertenece la empresa, si hace parte de la industria, comercio o servicios. Adoptando de manera objetiva el modelo de auditoria administrativa aportado por Franklin, en los diferentes sectores.

⁸ BENJAMÍN, Enrique. FINKOWSKY, Franklin. Auditoría administrativa “Gestión estratégica del cambio”. 2º Ed. Cap. 1. Editorial: PEARSON Prentice Hall. (pág. 13)

5.1.4. Tipos De Auditoría

Según los autores Willingham y Sotomayor las auditorías están principalmente divididas en interna y externa, pero de ella desprenden unos tipos de auditorías para ser aplicados según la necesidad que se tiene en cada empresa.⁹ A continuación, se explicarán algunos tipos de auditorías y la visión de cada una.

ALFONSO AMADOR SOTO MAYOR

AUDITORÍA FINANCIERA: Este tipo de auditoría son los que están directamente relacionados con el área de la situación financiera, estados de resultados y demás situaciones en las que se encuentre involucrada toda la parte económica de la empresa. El autor describe esta auditoría como la pionera dentro de este campo y una de las que más valor e importancia le brindan dentro de las organizaciones, en estos certámenes se puede poner toda la confiabilidad para la toma de decisiones.

AUDITORÍA OPERACIONAL: Esta radica en una revisión, seguimiento y control a la eficiencia y eficacia de los procesos en los que se desarrolla las actividades en la empresa; las organizaciones son como un engranaje y si una de las piezas no funciona pues esto simplemente se verá reflejado en las áreas siguientes en la que se encontró la falla. Este tipo de auditoría operacional se puede realizar en las áreas de ventas, compras, cobranzas, recursos humanos, créditos, inventarios, administración informática.

⁹ WILLINGHAM, Jonh J. CARMICHAEL, Duglas. AUDITORÍA: Conceptos y métodos. Editorial: McGraw-Hill. y SOTOMAYOR, Alfonso amador. Auditoría Administrativa, cap. 3. Editorial: McGraw-Hill.

AUDITORÍA INFORMATICA: En esta área de la empresa es donde se guarda toda la información importante y más relevante sobre la empresa, por ello es importancia realizar una revisión constante de todo el sistema que lo integre como son el hardware, software y también conocer la capacidad intelectual de las personas que operan este tipo de cargos, dando la opción de encontrar errores y poder brindar mejoras que permitan evitar fuga de información, mayor rendimiento.

AUDITORÍA INTEGRAL: Está catalogada como una auditoria comprensiva en la cual se evalúa la eficiencia y eficacia de las decisiones de la organización, ella está basada en un enfoque interdisciplinario la cual comprende lo legal, financiero, administrativo, operacional, informático entre otras áreas de la organización. Este tipo de auditoria prácticamente realiza revisión en cada una de las áreas de la empresa midiendo la eficiencia y eficacia con la que se desarrollan los objetivos de la organización, y permitiendo conocer las falencias en cada una de ellas.

AUDITORÍA AMBIENTAL: Esta auditoría se encarga de la revisión al impacto industrial y los desechos sobre el medio ambiente. Estas se encuentran dirigidas sobre todo a empresas del sector industriales debido al alto nivel de contaminación dado en el planeta.

AUDITORÍA DE CALIDAD: Ellas están encargadas de realizar un seguimiento a los productos o servicios que ofrecen las empresas y se hacen con el fin de realizar una certificación sobre ellos.

AUDITORÍA SOCIAL: Las auditorías sociales son aquellas que miden el impacto de las empresas en la sociedad. Sobre todo va enfocadas a la salud, vivienda, obras viales, escolares, seguridad y otro tipo de programas sociales.

AUDITORÍA GUBERNAMENTAL: Debido a que las entidades públicas son las más influyentes en todos los procesos económicos que se realizan en el país como son los laborales, financieros, inversiones, gastos, los que hacen parte de este sector deben contar con una hoja de vida clara, con honestidad, transparencia, para constatar que los procesos realizados cumplen a cabalidad y no existe anomalía como son compras inadecuadas, falta de procesos y otros que pueden llamarse como corrupción en el gobierno se realiza una auditoría gubernamental en cualquiera de las líneas Nacional, Departamental y Municipal.

AUDITORÍA FISCAL: Esta se encuentra relacionada principalmente con el área tributaria de las empresas privadas y como el gobierno realiza un debido seguimiento para el control, pago de estos tributos, además que también se les hace seguimiento a los dineros que las empresas deben disponer para el pago de la seguridad social y vivienda.

ALFONSO AMADOR SOTO MAYOR

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA: Es la unión de ambas ramas, el área contable junto con el área administrativa, con este tipo de auditoría lo que se pretende es realizar un seguimiento a todos los procesos que se realicen dentro de ella. Toca temas que van más allá de los seguimientos a los estados financieros. Con ella se puede realizar una revisión intensiva a toda la organización o a una parte de la misma, en cierto modo la auditoría administrativa y la operacional tiene cosas en común, pues ambas miden lo que es la eficiencia y eficacia de los procedimientos que se realizan, pero la auditoría administrativa se enfoca en evaluar y mejorar la administración cuando se encuentran errores en los métodos y dar apoyo para fortalecer lo que se esté haciendo bien en la organización.

JONH J. WILLIGHAM

AUDITORÍA FISCAL Este tipo de auditoría es aplicado principalmente a las entidades gubernamentales con el fin de mantener un orden y proporcionar una buena administración con los dineros recibidos por contribuyentes, regalías y demás ingresos generados del estado, todo con el fin de revisar que los objetivos para los cuales se destinaron estén llegando a su finalidad de forma eficiente y eficaz, además es importante tener en cuenta que este tipo de auditoría va de la mano con las auditorías financieras ya que se encarga prácticamente de la revisión de toda la documentación donde se demuestre el manejo de los dineros.

La importancia de las auditorías radican en la necesidad de conocer la realidad de las empresas es decir, sus falencias o ineficiencias que presentan en cualquier área desde el financiero hasta el administrativo, estas auditorías no solo se deben practicar en el sector privado, sino que es necesario también aplicarlas en el sector público pues es allí donde más claridad, veracidad y confianza debe existir en la presentación de informes.

Los autores anteriormente nombrados explican tres tipos de auditorías sobre todo las relacionadas con el área de finanzas, sector que es muy importante para la vida económica de las empresas y su debido crecimiento; se logró identificar que ambos autores tienen una diferencia en los tipos de auditoría fiscal, Según Willingham trata solo del seguimiento y control que se debe realizar sector público, es decir, cómo se realizan las debidas inversiones de los dineros que obtienen a nivel nacional, departamental y municipal; mientras que Sotomayor trata este tipo de auditoría en relación a las empresas privadas en el momento de realizar un seguimiento a lo tributario, pagos de seguridad social y dinero procedentes de los empleados.¹⁰

De la manera en la determino la diferencia para estos dos autores conforme a una misma auditoría, se puede decir que se tienden a crear conceptos diferentes sobre la auditoría operacional y la administrativa, pues ambas miden la eficiencia y eficacia, pero se deben ser revisadas desde otra perspectiva.

Sotomayor indicaba que la importancia de la auditoría administrativa se encontraba en su objetivo inicial, el cual trataba de evaluar el cumplimiento de la efectividad que se desarrollaba dentro de la empresa, el fin de esta revisión era lograr mejorar las deficiencias o dar un apoyo que fortaleciera las ramas débiles de las organizaciones¹¹.

¹⁰ WILLINGHAM, Jonh J. CARMICHAEL, Duglas. AUDITORÍA: Conceptos y métodos. Editorial: Mc Graw-Hill.

¹¹ SOTOMAYOR, Alfonso amador. Auditoría Administrativa, cap. 3. Editorial: McGraw-Hill.

Él intentaba explicar que a pesar de la importancia de la aplicación de la auditoría operacional para conocer el fondo los procesos que tiene la producción de la organización; esta es muy diferente de la auditoría administrativa ya que como se ha dicho anteriormente busca verificar la eficacia de todos los procesos administrativos lo cual se puede realizar en el momento que se confronta los métodos a evaluar también llamados enfoques conocidos como:

- Proceso administrativo (Planeación, Organización, Dirección y Control)
- Aspectos administrativos (Características, Operatividad, Contribución y resultados)

Cuando se decide realizar una evaluación dentro de la empresa es con el fin no solo de conocer las dificultades, malos procesos o déficits que estén pasando, sino de apoyar y fortalecer los buenos métodos con los que se estén trabajando y lograr de esta forma una construcción de confianza interna que ser ver representada en el exterior.

En la Óptica Visión Perfecta se debe analizar a fondo la administración utilizando el enfoque del proceso administrativo con el que se puede evaluar el funcionamiento desde su creación teniendo en cuenta desde la planeación, organización, dirección y control que debe tener una empresa, logrando de esta manera la identificación de las falencias.

✓ **Objetivo de la auditoria administrativa**

Esta es una herramienta utilizada para apoyar el crecimiento de las empresas y esto solo se logra identificando las de deficiencias, errores y malas gestiones que se realicen dentro de ella, para esto el autor explica una serie de criterios que permitirían lograr el cumplimiento de los objetivos.¹²

A continuación, se describen los criterios expuestos por el autor:

De control: destinados a orientar los esfuerzos en la aplicación de la auditoria y evaluar el comportamiento organizacional con estándares preestablecidos.

De productividad: encauzan los esfuerzos para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.

De organización: determinan que el curso de la auditoria apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo eficaz de la delegación de auditoria y el trabajo en equipo.

De servicio: representan la manera en que la auditoría puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.

De calidad: disponen que la auditoria tiende a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.

De cambio: transforma la auditoria en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.

¹² BENJAMÍN, Enrique. FINKOWSKY, Franklin. Auditoría administrativa “gestión estratégica del cambio”. Editorial: PEARSON Prentice Hall. Cap.1, pág.12

De aprendizaje: permiten que la auditoría se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejoras.

De toma de decisiones: traducen la puesta en práctica de la auditoría en un sólido instrumento de soporte del proceso de gestión de la organización.

De interacción: posibilitan el manejo inteligente de la auditoría en función de la estrategia para relacionar a la organización con los competidores reales y potenciales, así como con los proveedores y clientes.

De vinculación: facilitan que la auditoría se constituya en un vínculo entre la organización y un contexto globalizado.

Al exponer estos criterios para las auditorías administrativas el autor permite tomar la mejor opción para aplicarla dentro de las empresas, esto se debe a que cada centro organizacional es única y por lo tanto sus necesidades también lo son.

Teniendo en cuenta las diferentes necesidades que pueden presentarse en la Óptica Visión Perfecta se podrían implementar los criterios tanto “de cambio o de Toma de decisiones” las cuales permitirían el desarrollo de los objetivos planteados por la auditoría.

En definitiva, la auditoría tiene como fin brindarlas a las empresas la posibilidad de lograr una administración eficaz, disminuyendo o evitando las deficiencias que se puedan presentar por malos manejos en las políticas, personal, comunicación entre otras.

5.1.5. Diagnóstico Empresarial

Romagnoli explica que esta es una herramienta sencilla y de gran utilidad que permite conocer la situación actual de la empresa, cuenta con dos metodologías preventiva y correctiva con la cual se espera evitar o corregir problemas que impiden el crecimiento o desarrollo de la organización, además al tener conocimientos sobre cuál es la problemática se podrá enfocar todas las fuerzas tanto personales como económicas para lograr solucionarlas.

Los diagnósticos empresariales se encuentran divididos en integrales y específicos cada uno de ellos cuenta con unas herramientas o también llamados subtipos de diagnósticos que son enfocados según las necesidades de la empresa.¹³

Teniendo en cuenta lo expuesto por el autor sobre la importancia de utilizar este tipo de herramientas en las organizaciones para tener un conocimiento a fondo de las problemáticas que se presentan dentro de ellas; es importante realizar un diagnóstico administrativo dentro de la empresa Óptica Visión Perfecta ya que permitiría conocer las raíces de la problemática que pudiera tener, de esta forma se decidiría si es de tipo correctivo o preventivo y a la vez si sus necesidades aplican para uno integral o específico.

¹³ Romagnoli S. Diagnostico empresarial, [en Línea]<http://www.biblioteca.org.ar/libros/210502.pdf> [Consulta: 16 de julio de 2017]

5.1.6. Tipos de Diagnóstico

Según Romangnoli el diagnóstico administrativo se divide en Integral y Específico; el diagnóstico integral es aquel que visualiza diferentes variables o aspectos que afectan la vida de la empresa, la cual se puede realizar por medio de una matriz donde se identifiquen (las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas) también conocida como matriz DOFA; y el diagnóstico específico es el que se encarga de procesos directos es decir, productivos, financieros, de gestión, organización, funcional, cultural; Además de estos tipos de diagnósticos más importantes, también se nombran los geográficos como son departamental, sectorial, industrial, distrital o empresarial.¹⁴

Teniendo en cuenta la importancia de la aplicación de este tipo de herramientas dentro de la organización que permite enterarse de la situación actual de la empresa, se crea la necesidad de escoger un tipo de diagnóstico que permita identificar los factores claves que afectan la vida de la Óptica Visión Perfecta para la cual se decidió emplear el diagnóstico integral a través de la matriz DOFA.

5.1.7. Proceso administrativo

Con el objetivo de conocer un poco más sobre la importancia del proceso administrativo el autor Reyes plantea que cada parte, cada acto, cada etapa, tiene que estar indudablemente unida con las demás y que, además, se dan simultáneamente; este autor a lo que se refiere es a los lineamientos planteados por Fayol que son Planeación, Organización, Dirección y Control, puesto que ellos son la base fundamental para el crecimiento de una empresa.¹⁵

¹⁴ Romangnoli S. Diagnostico empresarial, [en Línea]<http://www.biblioteca.org.ar/libros/210502.pdf> [Consulta: 16 de julio de 2017]

¹⁵ Reyes, A. Administración moderna. Editorial: Limusa noriega editores. pág. 22

La debida aplicación de los procesos administrativos dentro de la óptica visión perfecta además de que es fundamental para su crecimiento y mejoras de errores administrativos, también permite unificar los procesos que se realizan dentro de ella.

5.1.8. Gestión administrativa

La gestión administrativa como todas las actividades que se realizan dentro de las organizaciones para lograr un fin común, es decir la forma más certera de alcanzar las metas u objetivos planteados y lo cual es más sencillo realizarlos cuando se tiene una planeación, organización, dirección y control.¹⁶

Aunque en el libro este autor se enfocaba en las pequeñas empresas sus necesidades, forma de creación, el tipo de empresa creada, también se puede ver que él veía los lineamientos planteados por Fayol como una necesidad para la buena administración de toda organización, pues se utilizaban para el cumplimiento de unas metas iniciales es el objetivo final de la gerencia y ellas solo se pueden cumplir siguiendo estos pasos.

¹⁶ Anzola, S; “Administración De Pequeñas Empresas”, Segunda Edición, México 2002: Editorial McGrawhill.

5.2. MARCO CONCEPTUAL

Se abordara algunos conceptos más relacionados con la investigación donde se permitirá conocer la opinión de algunos autores y la importancia de su aplicación.

5.2.1. Auditoría

La auditoría es aquella que se enfoca en la acumulación y evaluación de la evidencia que es recolectada del debido seguimiento en las áreas auditadas, la cual no solo permite determinar el grado de comunicación entre ellas, sino que abre las puertas a un conocimiento interno de la organización permitiendo encontrar los déficits que se presentan en ella.¹⁷

Ellos se apoyan en que las auditorías deben ser realizadas en información que sea verificable, es decir que puedan ser medidas y con una debida planeación; de allí nace la importancia de su aplicación en la óptica visión perfecta permitiendo conocer su realidad actual y brindándoles unas herramientas que permita eliminar las fallas que se presenten o fortalecer sus procesos.

¹⁷ Arens A, Elder R, Mark S. Auditoría “Un enfoque integral”. Editorial: Prentice Hall. Cap. 1, edición XI

5.2.2. Auditoría administrativa

La auditoría administrativa es una la figura evaluativa que se realiza a los procesos administrativos dentro de una organización. Este tipo de auditoria es de la herramienta más importante con la que cuenta la administración, ya que ella permite conocer el paso a paso de la empresa; de allí la necesidad de su aplicación dentro de la óptica¹⁸.

Como se mencionó anteriormente el personal encargado de las auditorias debe tener una previa capacitación con el fin de hallar las suficientes evidencias que permitan entregar un dictamen verídico, igualmente el personal que se encarga de las áreas dentro de la empresa tenga todos los conocimiento sobre las labores que desempeña.

5.2.3. Administración

Fayol expone la administración como la unión de los procesos administrativos y los principios administrativos, teniendo como fin aumentar la eficiencia dentro la organización.

Con ello se puede establecer que es un sistema organizado que logra combinar las actividades de los trabajadores con los objetivos de los altos mandos, y obtener como resultado el cumplimiento de los procesos administrativos planteados anteriormente.¹⁹

Una buena administración dentro de la empresa es fundamental para su debido control y crecimiento, cuando se tienen en cuenta tanto los procesos y procedimientos dentro de una organización en este caso la óptica visión perfecta se

¹⁸ Sotomayor Alfonso, A. Auditoría administrativa, Editorial: McGraw-Hill. Cap.3. Pág. 33

¹⁹ Fayol, H; Administración Industrial y General. 14° Ed. 1987. Editorial: librería el ateneo editorial. Pág. 30

logran tomar decisiones asertivas que permiten mejorar los aspectos internos y externos.

5.2.4. Profesional contable

Es la persona profesional que se encarga de llevar un registro de contabilidad y movimientos financieros en una empresa, además tiene la facultad de producir los dictámenes que se utilizan para tomar decisiones a niveles administrativos y aceptar o refutar propuestas de inversión.

5.2.5. Planeación

La planeación como factor del proceso administrativo explicado por Fayol expone que la necesidad de realizarla es porque el éxito de la empresa se basa en contar con un objetivo claro y tener un diagnóstico del futuro donde se pueda prever errores y a la vez establecer una serie de planes de acción con el fin de mitigarlos.²⁰

Contar con el conocimiento sobre el sector salud y sus distintas ramas permite que distintas IPS, consultores y demás presten u oferten sus servicios de una forma más honesta y sencilla para los pacientes, ya que esto se puede realizar de forma particular o privada; conociendo esto se abre la posibilidad de conocer cuáles son las ventajas, desventajas y cómo actuar para remediarlos.

5.2.6. Metodología de la auditoria administrativa

Se considera como un medio el cual permite al profesional llevar un orden de la auditoria de forma programada y sistematizada, que permita de cierta manera cumplir a tiempo con la realización de la auditoría; los pasos a seguir son: Planeación, Instrumentación, Examen, Informe y seguimiento.

²⁰ Fayol, H; Administración Industrial y General. 14° Ed. 1987. Editorial: librería el ateneo editorial.

5.3. MARCO LEGAL

Se abordarán una serie de leyes, decretos, reglamentaciones y normatividades por las cuales deben estar regidas las empresas que se constituyen en el país y las auditorías que se realizan en ellas.

Tabla 1. Marco legal

LEY	REGLAMENTACIÓN	TEMA
Ley 590 Julio 10 del 2010 ²¹	Decreto 2473 del 2010	Se encuentra las disposiciones que permiten el desarrollo de micro, pequeñas y medianas empresas. En ella se puede identificar el objeto legal, tipo de empresa para el que fue creada, marco institucional (Ministerios a los que están regidos). Con esta ley lo que se pretende es promover el desarrollo, estimular la formación de mercados, inducir a mejores

²¹ Ley 590 julio 2010 [en línea], <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=12672> [Consulta: 04 de septiembre de 2017]

		condiciones, entre otros aspectos.
Ley 43 de 1990 ²²		En esta ley reglamenta la regulación de los contadores públicos, su descripción, las obligaciones, las actividades que pueden realizar como es la auditoría, en el artículo 7 se estipulan las normas de auditoría generalmente aceptadas, llamadas desde este momento (NAGAS), las cuales se conocen como Normas personales, Normas de ejecución del trabajo, Normas de rendición de informes.
Decreto 1235 de 1991 ²³	Ley 43 de 1990 artículo 3 y 20 numerales 1 y 3	Esta ley reglamenta la autenticidad de los

²² Leyes 43 de 1990.[en línea]

<https://jcc.gov.co/images/pdfs/normatividad/leyes/LEY%2043%20DE%201990.pdf> [Consulta: 09 de septiembre de 2017]

²³ Decreto 1235 de 1993. [en línea]

<http://www.jcc.gov.co/images/pdfs/normatividad/decretos/Decreto%201235%20de%201991.pdf> [Consulta: 09 de septiembre de 2017]

²³ Decreto 1235 de 1993. [en línea]

<http://www.jcc.gov.co/images/pdfs/normatividad/decretos/Decreto%201235%20de%201991.pdf> [Consulta: 09 de septiembre de 2017]

		contadores públicos, esto se debe a que todo contador debe contar con una tarjeta profesional que es otorgada por la junta central de contadores.
Decreto 2132 del 2016 ²⁴	Decreto Nacional 1851 del 2013	En el cual se regulan los principios y normas de contabilidad de información financiera y del aseguramiento de la información aceptados en Colombia, con la creación de esta ley lo que se pretendía era brindar un apoyo a la reglamentación internacional para lograr que la convergencia, la información financiera y el aseguramiento de la información se hicieran bajo normas de estándares internacional

²⁴ Normas internacionales Decreto 2132 del 2016 [en línea], <http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%202132%20DEL%2022%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202016.pdf> [Consulta: 06 de noviembre de 2017]

		esto se refiere sobre todo a las auditorias integrales que se aplican dentro de las empresas tanto del sector público como privadas.
Decreto 1030 del 2007 ²⁵		Se expide reglamento técnico sobre los requisitos que deben cumplir los dispositivos médicos sobre las médicas para la salud visual y ocular y los establecimientos en los que elaboren y comercialicen dichos insumos. Las empresas dedicadas a prestar servicios de optometría deben cumplir con los requisitos entregados por el INVIMA para la compra de equipos de salud visual y ocular, también tener en cuenta los laboratorios autorizados para la realización de

²⁵ Ministerio De Protección Social. Decreto 1030 del 30 marzo 2007.

		lentes oftálmicos y de contacto, además deben cumplir con los requisitos solicitados para las ópticas con consultorio. Este decreto permitirá conocer si la empresa Óptica Visión perfecta cumple a cabalidad la normatividad requerida por el Ministerio de la Protección Social.
Código de Comercio ²⁶	Decreto 410 de 1971	Dentro del código de comercio se encuentra establecido la normatividad para las personas que se dedican a realizar todo acto que la ley considere mercantil, además reglamenta quienes están obligados a llevar contabilidad. Con este código se logra conocer y mantener claro cuáles son las reglamentaciones que

²⁶ Código de comercio. [en línea]
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_comercio.html [Consulta: 04 de septiembre de 2017]

		rigen al propietario de la Óptica Visión Perfecta
Resolución 2003 del 2014 ²⁷		Esta ley tiene por objeto los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y Habilitaciones de servicios de salud, en cual tiene aplicación para instituciones prestadoras de servicios, los profesionales independientes, servicios de transporte, entidades departamentales entre otros, además deben cumplir con 3 condiciones. Esta resolución se debe tener en cuenta en el desarrollo del trabajo ya que las ópticas al tener servicios de consultorio estos deben estar

²⁷ Resolución 2003 del 2014, [en línea]
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resolucion-2003-de-2014.pdf> [Consulta: 07 de septiembre de 2017]

		inscritos en el Ministerio de Salud.
Resolución 3678 del 2014 ²⁸	Modificación ley 2003 del 2014	La modificación realizada en esta resolución se trata sobre los temas de renovación que deben hacer los inscritos como prestadores de servicios cada año. en este caso es importante tenerla en cuenta para verificar que la optómetra y los consultorios que se encuentra registrados en el Ministerio de Salud lo realice en el tiempo acordado por los organismos de control.

Es importante la aplicación de estas leyes, códigos y normas para el buen funcionamiento de la ÓPTICA VISIÓN PERFECTA y también para la realización de la auditoria aplicada a la misma. Emplearlas permite obtener resultados claros, precisos y legales que permitan expandir, mejorar las condiciones de la empresa, de sus empleados, lo que también beneficia la economía del país ya que disminuye la tasa de desempleo.

²⁸ Resolución 3678 del 2014, [en línea]
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resolucion-2003-de-2014.pdf> [Consulta: 07 de septiembre de 2017]

5.4. MARCO CONTEXTUAL

La óptica visión perfecta tiene un recorrido de 15 años desde su creación en la cual tiene como representante legal es el señor Gustavo Alfonso Estefen, la otra propietaria es la señora Claudia Patricia Tamayo Vega.

Esta óptica se creó con el fin de brindarles más opciones y mejores servicios de optometría, con el fin de ampliar la cobertura de atención a pacientes atendidos por IPS se realizó un convenio con la empresa COSMITET L.T.D.A para atender pacientes de “Magisterio, Ferrocarriles, Puertos” donde se les brindara un servicio de optometría completo que cubriera consulta computarizada, venta de monturas y venta de lentes oftalmológicos o de contacto, la empresa le brinda al paciente la oportunidad de adquirir diferentes tipos de monturas con variedades en precios y calidad, al igual que el tipo de lente que se le recomienda al paciente dándole la opción de escoger entre las diferentes gamas “bajas, medias, altas”, la óptica trabaja con uno de los mejores laboratorios del país con el fin de brindarles más calidad, mejor servicio en garantías y variedad en tipo de lentes.

Según el código de comercio colombiano articulo 25 tiene como definición que se entenderá como empresa toda actividad económica organizada para la producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios. Dicha actividad se prestará a través de uno o más establecimientos de comercio.²⁹.

Con el estudio realizado a la empresa se puede constatar que esta pertenece al área de servicios o terciario, ya que presta servicios de consulta de optometría.

Las ópticas en el país están regidas por el decreto 1030 en la cual se expide el reglamento técnico sobre todos los requisitos que deben cumplir es decir los

²⁹ Código de comercio, artículo 25 [en línea]
http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_comercio.html#25 [Consulta: noviembre 15 de 2017]

dispositivos médicos con los que presten servicios de salud visual y ocular, las condiciones de las ópticas con consultorios, las responsabilidades que con lleva, las condiciones de los laboratorios tanto oftalmológicos como de contacto, la capacidad intelectual del personal en todas las áreas de la empresa; además de esta norma también están regidos por las resoluciones 2003 y 3678 que exponen la habilitación tanto de los consultorios como de los profesionales encargado de los mismos e indican que cada año se debe realizar la solicitud de habilitación ante el Ministerio de Salud y Protección Social.

6. METODOLOGÍA

6.1. TIPO DE ESTUDIO

Para el desarrollo de la auditoria administrativa aplicada dentro de la Óptica Visión Perfecta se realizó un tipo de estudio descriptivo.

El autor Sampieri explica que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno se someta un análisis³⁰

En relación a lo dicho por el autor se entiende que se permite medir y recoger la información sobre los hechos que sucedan dentro de esta organización, toda la información recolectada debe ser debidamente organizada y resumida para entregar en un informe con su debido análisis teniéndolo en cuenta para la toma de decisiones dentro de la empresa.

6.2. MÉTODO DE ESTUDIO ANALÍTICO

Consiste en separar las partes de la realidad para observar de manera secuencial las causas y los efectos con la idea de comprender la esencia del fenómeno³¹

- Por lo anterior, se entiende que todo lo evaluado se debe descomponer en cada una de sus partes para poder conocer las causas, la naturaleza y sus efectos, por lo cual se estructuro un diagnóstico que permitió establecer la situación actual de la empresa y donde se identificaron los aspectos a mejorar para la administración dentro de “Óptica Visión Perfecta” aplicando una Auditoria Administrativa.

³⁰ HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, Pilar. Metodología de la investigación. 5° ed. Editorial: MC GRAW HILL. Capitulo quinto, Pág. 80

³¹ MARTÍNEZ RUÍZ, Hector, ÁVILA REYES, Elizabeth. Metodología de la investigación. Unidad II Editorial: CENGAGE learning. Pág. 100

6.3. FUENTES

6.3.1. Primarias

Méndez explica que la información es la materia prima por la cual puede llegarse a explorar, describir y explicar hechos o fenómenos que definen un problema de investigación.³²

Es decir que se puede tomar como fuentes primarias toda la información obtenida de la organización en este caso de la óptica visión perfecta.

- Propietarios de la empresa
- Administradora
- Asesores y optómetras de la empresa
- Trabajos de grado
- Contratos con IPS
- Facturación
- Resoluciones de pago de comisiones
- Contratos
- Manuales de funciones

³² MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología “diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales”. 4ªed. Editorial: LIMUSA. Pág. 248

6.3.2. Secundarias

El autor explica que este tipo de información también ha sido recopilada por el investigador, pero esta vez es por medio de otro tipo de documentación la cual puede ser obtenida por medio de Libros, textos, revistas, prensa entre otros documentos.³³

- Normatividad del ministerio de salud.
- Leyes sobre creación de la empresa.
- Leyes, decretos, resoluciones y normas sobre las auditorías.
- Empresas del sector salud “ópticas”.
- Manual de inscripción de prestadores y habilitadores de servicios.

6.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el desarrollo del trabajo se utilizarán los siguientes instrumentos o técnicas de recolección de la información, con el fin de establecer el objetivo:

6.4.1. La encuesta

Según Audirac Carlos y otros, la encuesta es un instrumento que permiten recabar información general y punto de vista de un grupo de personas³⁴

La encuesta aplicada en la empresa fue tomada del libro de Yanel Blanco Luna, permitiendo establecer las deficiencias y eficiencias que se presentan dentro de ella.

³³ MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología “diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales”. 4ªed. Editorial: LIMUSA. pág. 249

³⁴ La encuesta [en línea], (consultado en 08 septiembre del 2017) Disponible en Internet: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19353/Capitulo3.pdf>

6.4.2. Entrevista

Martínez y Ávila exponen la entrevista como un método de recolección de la información que se obtiene mediante una conversación profesional entre dos personas buscando tener un diagnóstico sobre la problemática investigada. Se tienen varios tipos de entrevista abierta, a profundidad o dirigida.³⁵

- Abierta es aquella plática informal entre el investigador y el informante, se trata básicamente sobre un guion.
- Profundidad en ella se utilizan informantes claves, es decir que son personas que son importantes dentro del sector, la administradora, propietarios.
- Dirigida es la que se realiza por medio de un cuestionario previamente realizado por el investigador con el fin de obtener una muestra representativa de la información u objeto de investigación.

Para lograr obtener una información real del estado de la empresa se utilizara dos métodos de entrevista “profundidad y dirigida” ya que en cada una de las etapas se obtendrá la información sobre la situación actual la que servirá para desarrollar los objetivos del trabajo.

Tabla 2. Tipo de entrevista

TIPO DE ENTREVISTA	APLICADO A
Profundidad	Este tipo de entrevista será aplicado a la administradora y propietarios
Dirigida	Sera realizada a asesora y optómetra

³⁵ MARTÍNEZ RUÍZ, Hector, ÁVILA REYES, Elizabeth. Metodología de la investigación. Unidad II Editorial: CENGAGE learning. Pág. 104

6.5. MUESTRA

Para el desarrollo del trabajo la población tomada fueron las personas que hacen parte de la empresa como los propietarios, la administradora, asesores y optómetras de La Óptica Visión Perfecta; el tipo de muestra que se uso fue el muestreo probabilística, los elementos para este tipo de muestra se seleccionaron mediante la aplicación de procedimientos de azar, cada elemento de la población tiene una probabilidad conocida de ser seleccionada, sus resultados se utilizan para hacer inferencias sobre los parámetros poblacionales. Además, es posible medir el error de muestreo.³⁶

Existen varios tipos de muestreo probabilístico, el que se utilizó para el desarrollo del trabajo fue el Muestreo aleatorio estratificado según el autor trata cuando la población de objeto de conocimiento y de investigación es heterogénea en sus características. Los elementos se separan formando subgrupos (llamados estratos). Cada uno de estos presenta homogeneidad interna, pero son heterogéneos con referencia a otros estratos. En general, el muestreo estratificado se requiere utilizar una variable auxiliar para realizar la estratificación y se toma la muestra de cada uno de estos estratos.

³⁶ MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología “diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. 4° Ed. Editorial: Limusa. Pág. 285

7. FASES DE INVESTIGACIÓN

Tabla 3. Fases de investigación

FASES	TÉCNICA	APLICACIÓN DE LA TÉCNICA
• Diagnóstico para establecer la situación actual de la Empresa “Óptica Visión Perfecta”.	• Encuestas y análisis	Para realizar el diagnóstico sobre la situación de la empresa y darle el cumplimiento al primer objetivo se realizó unas encuestas dirigidas a cada una de las áreas como finanzas, mercadeo, gerencial entre otras, en la cual se logró identificar las deficiencias que se presentan y también las virtudes que poseen y como deben aprovecharlas.
• Aspectos a mejorar para la administración dentro de “Óptica Visión Perfecta” aplicando una Auditoria Administrativa.	• Encuestas • Entrevista	Para el cumplimiento del segundo objetivo también se aplicó la encuesta, debido a que este método de recolección de información dio la posibilidad de identificar la mayoría de los problemas que se estaban presentando dentro de la organización. Además también se aplicaron unas entrevistas a las personas involucradas en cada área de la empresa en búsqueda de conocer la opinión y saber que tanto

		conocían de la Óptica Visión Perfecta.
Plan de Mejoramiento para la Gestión Administrativa de la “Óptica Visión Perfecta”.	La encuesta	Con la realización de las encuestas dentro de las áreas de la empresa se logró realizar un análisis detallado de cada una logrando definir el tipo de plan de mejoramiento a implementar en la Óptica, buscando siempre optimizar la gestión administrativa.

8. CAPITULO I

8.1. DIAGNÓSTICO PARA ESTABLECER LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA “ÓPTICA VISIÓN PERFECTA.

A la fecha de la investigación, la empresa no había llegado a realizar ningún ejercicio de planeación formal y estructurado, la misma se guiaba por la intuición de la dirección; la falta de este tipo de planeación no solo provoca un leve atraso en el crecimiento de la óptica, sino que se exterioriza con un desbalance en las áreas de ventas, compras, proveedores, además que la misión, visión y las políticas no se encuentran creadas por lo tanto se representa como un retraso para el cumplimiento de los objetivos para los cuales fue creada la óptica.

Uno de los objetivos del señor Gustavo Alfonso Estefen es llegar a un mayor número de pacientes contribuyéndoles a mejorar su calidad de vida y además poder cumplir de forma eficiente y eficaz a los convenios con la EPS, por ello es fundamental la creación de sucursales a nivel nacional con el fin de poder llegar a un mayor número de pacientes cubiertos por estos planes y al mismo tiempo suplir las necesidades de pacientes particulares brindándoles consultas de optometría y material óptico; para lograr estos propósitos es necesario contar una serie de estrategias e implementarlas de tal manera que todas vayan articuladas, cosa que la gerencia le resta importancia.

La óptica no cuenta con una buena estructura organizacional, es decir no tiene un organigrama en donde se encuentre estipulado las divisiones de cargos o el trabajo, además no cuentan con un manual de funciones ni implantado, ni escrito y aunque los trabajadores conocen muy bien las labores que deben realizar, en algunas ocasiones se tardan en ser ejecutadas retrasando los procesos en los que se encuentra relacionado.

Los inventarios dentro de la óptica se realizan en un promedio de 3 veces al año, en los cuales siempre se encuentran inconsistencias y en su mayoría se debe a problemas con el software que se maneja y no a errores humanos, por ello el manejo de estos inconvenientes recaen totalmente sobre la administradora ya que está es la responsable de realizar una revisión exhaustiva tanto a el conteo físico, digital y manual que se debe llevar.

Debido a los inconvenientes que se presentan dentro de estas revisiones físicas y las diferentes correcciones, cambios que deben realizar, entrega de informes de los inventarios realizados tanto asesoras, como a la gerencia logra que otras labores importantes se retrasen y no se permite el cumplimiento continuo de los procesos dentro de la organización.

La Óptica Visión Perfecta no cuenta con una planeación estratégica estructurada que le permita mantener a la gerencia un control sobre los continuos procesos que se realizan dentro de ella, y, al mismo tiempo la falta de estrategias disminuyen las posibilidades de un mayor crecimiento del que se ha dado hasta el momento.

A continuación se sistematizan los instrumentos aplicados para la realización del diagnóstico:

8.1.1. Mediciones Cualitativas

Con la realización de este cuestionario sobre diferentes áreas de la óptica se pretende encontrar las fortalezas y debilidades que en ella se presentan, con el fin de lograr potenciar las cosas buenas que tiene la organización y mejorar las deficiencias que pueden estar cometiendo.

Tabla 4. Mediciones cualitativas

		1 admón.		2 admón.	
NÚMERO	ÁREA	SI	NO	SI	NO
1	GERENCIAL				
1.1	¿Utiliza la óptica maneja conceptos de administración estratégica?		X		X
1.2	¿Planifican los gerentes de forma eficaz en todos los niveles jerárquicos?		X	X	
1.3	¿Delegan los gerentes adecuadamente la autoridad?	X		X	
1.4	¿Es apropiada el estado de motivación de los empleados?		X	X	
1.5	¿Se conoce cuál es el nivel de ausentismo y productividad de los empleados?	X		X	
1.6	¿Es apropiada la estructura de la óptica?		X	X	

Numerar hallazgos

HALLAZGOS:

En el área de gerencia se realizó el cuestionario a los dos administradores donde se logra identificar que la óptica no se encuentra en la misma dirección, ni unificada y formalizada sobre los aspectos que se deben desarrollar dentro de ella. **1.** Las dos administradoras coinciden en que la empresa aunque cuenta con varios años de creación y a su vez sucursales pues no tienen definida una administración estratégica, **2.** Pero en la planificación de jerarquía por parte del gerente ambas administradoras tienen puntos de vistas diferentes, pues una de ellas explica que la óptica no cuenta con una planificación en la jerarquía y la otra está de acuerdo con que se tiene una planificación jerárquica ordenada, **3.** En lo relacionado con la

motivación a los empleados existe opiniones compartidas por parte de las administradoras, una indica que si existe motivación lo que permite un buen ambiente laboral dentro de la óptica y la otra explica que falta motivación con los empleados lo que se ve representado en los informes de ventas mensuales , **4.** En este punto las administradoras también tienen opiniones compartidas ya que la información obtenida expone como la estructura del establecimiento no se encuentra bien constituida y como esta diferencia afecta el transcurso regular de los procesos que se realizan, la otra basada se aferra a su conocimiento e indica que la óptica cuenta con una buena estructura organizacional.

NÚMERO	ÁREA	SI	NO
2.	FINANZAS		
2.1	¿Tiene la empresa suficiente capital de trabajo?	X	
2.2	¿Posee la gerencia financiera de la empresa la experiencia apropiada y se encuentra bien entrenada?	X	
2.3	¿Los informes financieros se presentan varias veces en el año?		X
2.4	¿Existe un informe que recoja toda la información de ventas mensuales?	X	

HALLAZGOS

5. Al realizar la debida revisión en el área financiera se encontró que la óptica visión perfecta debe enfocarse principalmente en la presentación de informes financieros periódicos, lo cual permitirá conocer la situación real y mejorar las posibles fallas que se estén presentando, además que tener esta información fortalece otros aspectos del área financiera.

NÚMERO	ÁREA	SI	NO
3.	MERCADEO		
3.1	¿Es buena la posición de la organización entre sus competidores?	X	
3.2	¿Posee la empresa una efectiva organización de ventas?		X
3.3	¿Realiza la empresa investigación de mercados?		X
3.4	¿La calidad de los productos es buena?	X	
3.5	¿La atención a los pacientes en optometría es buena?	X	
3.6	¿La atención a los pacientes en asesoría “venta” es buena?	X	
3.7	¿El tiempo esperado para una cita de optometría es la adecuada?		X
3.8	¿Tiene la empresa estrategias efectivas de promoción y publicidad?		X

HALLAZGOS:

6. La verificación del área de mercadeo arrojo que se cuenta con un 50% a favor permitiendo esto el crecimiento obtenido hasta el momento y buen renombre entre sus clientes debido a los buenos productos y buen servicio; **7.** El porcentaje restante se ve representado en la falta de investigación de mercado, organización en ventas entre otros factores como tiempo de espera y tipos de estrategias en publicidad esto con lleva a una baja posibilidad de reconocimientos a nivel nacional, obtener mayor número de pacientes y una capacidad financiera estática.

NÚMERO	ÁREA	SI	NO
4.	DISEÑO DE METAS		
4.1	¿Son las metas claras, específicas, estimulantes, alcanzables, oportunas, coherentes y jerarquizadas?		X
4.2	¿Existe un número adecuado de metas?		X
4.3	¿Se han fijado metas en el área de ventas?	X	
4.4	¿Las metas del área de ventas son por cada asesor?		X
4.5	¿Los optómetras reciben bonificación por ventas?	X	
4.6	¿Existe un vínculo razonable entre las metas fijadas y el sistema de recompensa de la empresa?		X

HALLAZGOS:

En la revisión del área de diseño de metas se pudo evidenciar que **8**. Se tiene fijado metas para el área de ventas para cada sucursal, pero el incumplimiento de las metas demuestra el poco compromiso, amor, pasión y entrega de los empleados con la óptica. **9**. Esto con lleva a que el área financiera de la organización no sea tan estable como se espera lo cual se puede verificar en las ventas mensuales de cada sucursal.

NÚMERO	ÁREA	SI	NO
5.	DISEÑO DE POLÍTICAS		
5.1	¿Se han fijado políticas razonables, justas, coherentes, claras, oportunas y ejecutables?		X
5.2	¿Existe un número apropiado de políticas?		X
5.3	¿Se han fijado políticas en todas las áreas?		X

La información para la realización del diagnóstico por el método cualitativo diligenciada en los cuadros fue tomada del Yanel Blanco Luna³⁷

HALLAZGOS:

10. Se pudo identificar que la óptica no cuenta con un diseño de políticas que permitan tener todo en orden, las políticas son clave, dado que orientan la filosofía de la organización y les permite a sus integrantes asumir un compromiso institucional para el logro de los objetivos.

NÚMERO	ÁREA	SI	NO
6.	INVENTARIOS		
6.1	¿Se realiza un debido control sobre inventarios físicos?	X	
6.2	¿Se hace una verificación de los inventarios físicos con el sistema?	X	
6.3	¿Los envíos de mercancía son debidamente registrados?	X	
6.4	¿Se realizan los inventarios 2 veces al año?	X	
6.5	¿Las administradoras son las únicas encargadas de realizar los inventarios?	X	
6.6	¿Los faltantes son cobrados a todas las asesoras por igual?		X
6.7	¿Se entrega un informe por inventario realizado a las partes?	X	
6.8	¿Cuentan con un software?	X	

Elaboración: El Autor.

³⁷ BLANCO LUNA, Yanel. Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. Editorial: Librería Internacional. Págs. 250 –253

HALLAZGOS:

La revisión arroja que el área de inventarios es el que mejor se encuentra definido y organizado; **11.** Además también arroja que el software utilizado para los inventarios cuenta con algunas fallas internas lo que en ocasiones altera el inventario de forma negativa para ambas partes, debido a esto la administración ha implementado un control manual que permita controlar de cierto modo los ingresos y salidas de mercancías, para así poder brindar una información más veraz y real con cada sucursal.

8.1.2. Matriz DOFA

De acuerdo con cada uno de los aspectos identificados dentro de la empresa y con el fin de resumir las falencias y oportunidades existentes tanto en el ambiente interno como externo se exponen en la matriz DOFA expuesta a continuación.

FORTALEZAS	
F ₁	Calidad en los productos
F ₂	Experiencia de marca en el punto de venta
F ₃	Convenios Club de Leones y Cosmitet agrupan buen número de usuarios
F ₄	Infraestructura propia
F ₅	Los proveedores que tiene la empresa le otorgan un buen tratamiento comercial
F ₆	Tiene un buen nombre en el sector
F ₇	Posicionamiento en el mercado
F ₈	Cuenta con sucursales en varias ciudades y municipios del país

DEBILIDADES	
D ₁	No se hace planeación estratégica
D ₂	No hay plan de capacitación para el personal
D ₃	Escasas acciones de mercadeo y publicidad
D ₄	No hay un plan de mercadeo nacional
D ₅	Precios poco diferenciados frente a la competencia
D ₆	Ausencia de estandarización de procesos, funciones, cargos y procedimientos, estructura y diseño organizacional
D ₇	El Sistema de Gestión contable y financiera no es integral
D ₈	Sistemas precarios de motivación & compensación al personal
D ₉	Se tienen pocos acuerdos con proveedores

OPORTUNIDADES	
O ₁	Diversidad de nuevos proveedores
O ₂	Crecimiento paulatino del sector de la salud
O ₃	Crecimiento Poblacional
O ₄	Desarrollo e innovación de material óptico
O ₅	Disminución tasas de Desempleo e índices de pobreza
O ₆	Nuevas Redes de Usuarios y Asociaciones
O ₇	Mayor conciencia de la salud visual
AMENAZAS	
A ₁	Nuevos competidores
A ₂	Desaceleración del crecimiento económico
A ₃	Inestabilidad de convenio IPS cosmitet Ltda
A ₄	Cambios en el precio del dólar
A ₅	Productos o mecanismos sustitutos

8.1.3. Mediciones Cuantitativas

Análisis financiero por el método de razones.

El autor Blanco expone que este método es el más utilizado para la revisión de estados financieros debido a que es el encargado de verificar la información depositada allí, con la que se puede identificar la posición económica y competitiva de la óptica en el sector, es decir que con este método de razones se puede identificar el desempeño “las debilidades y fortalezas” con las que cuenta la empresa en el área de inversión y financiera.³⁸

Este método de razones cuenta con unos enfoques.

- Medir el desempeño de la empresa en diferentes periodos.
- Comparar el rendimiento o desempeño de la empresa con el de sus competidores o de su sector.
- Comparar el desempeño de la empresa con los promedios de la industria.

³⁸ BLANCO LUNA, Yanel. Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. Editorial: Librería Internacional. Pág. 254

Índices de rentabilidad: Muestran el porcentaje de utilidad sobre las ventas realizadas en cada periodo

Margen de utilidad neta:

Utilidad neta	UTIL NETA	\$	94.041.976	0,18222708
Ventas	VENTAS	\$	516.070.262	

La utilidad neta corresponde a un 18,22% de las ventas netas realizadas para el año 2016, esto indica que por cada \$1 peso vendido durante este periodo genero un 18,22%.

Rendimiento de patrimonio:

Utilidad neta	UTILID NETA	\$	94.041.976	0,11856787
Patrimonio	PATRIMONIO	\$	793.148.893	

Este porcentaje quiere mostrar que las utilidades netas correspondieron al 11,86% sobre el patrimonio para el año 2016, lo que indica que los recursos que los dueños de la empresa tienen comprometidos en el patrimonio obtuvieron como rentabilidad.

Índices de liquidez: Muestra la capacidad que tiene la empresa para cumplir las obligaciones de corto plazo.

Índice de liquidez corriente:

Activo Corriente	ACT CORRI	\$	557.052.794	3,02555423
Pasivo corriente	PASI CORRI	\$	184.115.951	

La Óptica Visión Perfecta tiene una razón corriente de 3,03% para el año 2016, un porcentaje representativo que permite responder a las obligaciones financieras y se espera que año tras año se de una consolidación financiera más fuerte.

Crédito sobre ventas:

Cuentas por cobrar	CXC	\$	15.010.127	0,02908543
Ventas netas	VENTA NETAS	\$	516.070.262	

Los créditos sobre las ventas corresponden a un aproximado de 3% para el año 2016, lo que indica que las cuentas por cobrar son poco representativas dentro de la óptica, sin embargo no se debe descuidar el cobro de cartera dentro de la empresa.

Índices de endeudamiento

Nivel de endeudamientos

Total pasivos	TOTAL PASIVOS	\$	364.869.392	0,31508086
Total activos	TOTAL ACTIVOS	\$	1.158.018.285	

La información obtenida significa que cada peso que la empresa tiene invertido en activos, 31 centavos han sido financiados por los acreedores para el año 2016.

En la tabla n° 5 aparecen los indicadores financieros del año 2016

Tabla 5. Indicadores Financieros

INDICADORES FINANCIEROS	2016
Rentabilidad	
La utilidad neta	18,22%
Patrimonio	11,86%
Liquidez	
Liquidez corriente	3,03%
Crédito sobre ventas	3%
Endeudamiento	
Nivel de endeudamiento	31,50%

8.1.4. Entrevistas

Tabla 6. Mediciones cuantitativas

N°	ENTREVISTA REALIZADA EN LA ÓPTICA VISIÓN PERFECTA	N° PERSONAS QUE RESPONDIERON	admón 1		admón 2		N° RESPUESTAS POSITIVAS	N° RESPUESTAS NEGATIVAS
			SI	NO	SI	NO		
	PREGUNTAS ADMINISTRADORA	2					16	4
1.	¿Tiene conocimiento sobre la misión y visión de la empresa?		X			X		
2.	¿La empresa está inscrita a las entidades correspondientes?		X		X			
3.	¿Se realizan a tiempo los pagos de impuestos en los departamentos y municipios obligados?		X		X			
4.	¿Cuenta con sucursales su cargo?			X	X			
5.	¿Presenta informes mensuales?		X		X			
6.	¿Realiza una debida revisión sobre el inventario?		X		X			
7.	¿Cuenta con un control sobre el pago de comisiones a los empleados		X		X			
8.	¿La empresa cuenta con campañas publicitarias?		X			X		
9.	¿Conoce si los empleados de la óptica visión perfecta cuenta con seguridad social?		X		X			
10.	¿Los empleados cuentan con capacitaciones?		X			X		

Activar W

Hallazgos:

Las entrevistas realizadas a las administradoras de las ópticas se logró identificar tanto las fortalezas como las debilidades que se presentan dentro de ella, con estos datos se puede indicar que a pesar de que las fallas son menores estas logran afectar el buen funcionamiento de los procesos que se realizan y por lo tanto el desenfoque en el cumplimiento del objetivo inicial; además las inconsistencias en algunas de las respuesta es guía clara que la óptica no cuenta con el mismo direccionamiento lo cual afecta como anteriormente se decía el debido funcionamiento.

N°	ENTREVISTA REALIZADA EN LA ÓPTICA VISIÓN PERFECTA	N° PERSONAS QUE RESPONDIERON	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	N° RESPUESTAS POSITIVAS	N° RESPUESTAS NEGATIVAS
	PREGUNTAS ASESORAS Y OPTOMETRAS	4									16	14
1.	¿Tiene conocimiento sobre la misión y visión de la empresa?			X		X		X		X		
2.	¿Cuenta con un manual de funciones?			X		X		X		X		
3.	¿Conoce su tipo de contrato laboral?		X		X		X		X			
4.	¿Conoce cuáles son sus entidades de seguridad social?		X		X		X		X			
5.	¿Ha asistido a capacitaciones desde su ingreso a la óptica?		X			X		X		X		
6.	¿Cree usted que su lugar de trabajo se encuentra en condiciones óptimas para realizar sus labores?			X	X		X			X		
7.	¿Las horas que labora son las reglamentadas por la ley?			X	X		X		X			
8.	Solo optómetras: ¿Está inscrito a la secretaria de salud?		X		X							

Hallazgos:

La entrevista se realizó a dos optómetras y dos asesoras lo cual arrojó información importante y valiosa para el desarrollo del trabajo, en la que se manifiesta cosas como que no se conocen la misión y la visión, también que ninguno de los empleados ha asistido a capacitaciones realizadas u organizadas directamente por los propietarios y uno de ellos expone que las horas laborales exceden a las reglamentadas por la ley.

Nº	ENTREVISTA REALIZADA EN LA ÓPTICA VISIÓN PERFECTA	Nº PERSONAS QUE RESPONDIERON	SI	NO	SI	NO	Nº RESPUESTAS POSITIVAS	Nº RESPUESTAS NEGATIVAS
	PREGUNTAS PROPIETARIOS	2					14	2
1.	¿la empresa tiene establecida una misión, visión y valores?			X		X		
2.	¿La empresa está inscrita a las entidades correspondientes?		X		X			
3.	¿Los optómetras se encuentran inscritos a la secretaria de salud?		X		X			
4.	¿Sus empleados cuentan con contrato laboral?		X		X			
5.	¿Cuentan con un debido control sobre todas las áreas de la organización?		X		X			
6.	¿El área contable de la empresa es llevado por terceros?		X		X			
7.	¿Tiene establecido un plan de ventas?		X		X			
8.	¿Cuentan con oficina de recursos humanos?		X		X			

Hallazgos:

Las respuestas entregadas por los propietarios en su mayoría son positivas y esto se debe a que las preguntas realizadas van relacionadas con los requisitos mínimos establecidos, pero en relación al control que se debe tener sobre las áreas de la óptica existen incoherencias ya que la evidencia hallada en la auditoría realizada dentro de ella, logró demostrar la existencia de falencias que inician desde la gerencia por falta direccionamiento estratégico, unificación y formalización de la administración.

Los propietarios conocen la importancia de la creación, diseño e implementación de lo que es la misión y la visión, pero sobre todo como el desarrollo de un plan de mejoramiento permitirá obtener un mejor desarrollo de las actividades

9. CAPITULO II

9.1.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS A MEJORAR DE LA ADMINISTRACIÓN DENTRO DE “ÓPTICA VISIÓN PERFECTA” APLICANDO UNA AUDITORIA ADMINISTRATIVA

Como bien se ha dicho anteriormente la auditoria administrativa permite conocer la eficiencia de los procesos en los que se desenvuelve permitiendo fortalecer lo positivo y mejorar los aspectos negativos que se presentan, es por ello que en la visitas realizadas en la óptica visión perfecta y la diferente información recolectada durante el transcurso de la auditoria permitió conocer los aspectos en los cuales se debe enfocar para poder cumplir el objetivo para el cual se creó.

Tabla 7. Identificación de aspectos a mejorar por área

ÁREA ADMINISTRATIVA
La revisión de este área arrojo que la organización cuenta con algunas deficiencias, sobre todo demostró que la administración no se encuentra unificada y mucho menos van en la misma dirección es por eso que a continuación se darán unas recomendaciones de las acciones a implementar.

Mapa de procesos	Identificación de objetivos estratégicos, misionales y de apoyo
Modelo de negocios	Es la forma en que cada negocio ofrece sus productos o servicios.
Jerarquización	Es importante conocer cuáles son los niveles de mando en la empresa.
Capacitación y desarrollo sobre métodos para fortalecer el conocimiento y motivación de los empleados	La debida capacitación de los empleados brinda una confianza en la relación optómetra – paciente
Diseño de estrategias	Las estrategias son una guía que refuerzan los objetivos de creación.
Manual de funciones	Es importante el diseño e implementación del manual de funciones para todas las áreas, permitiendo tener un orden, control y responsabilidad para cada empleado.

ÁREA FINANCIERA
El área financiera de la empresa expone la necesidad de conocer los informes financieros en varias ocasiones durante el año fiscal, para lo que se recomienda que:

Formalización de informes periódicos.	Formalizar la entrega de informes lo cual permitirá conocer la capacidad financiera que al mismo tiempo crea la posibilidad de inversión en material óptico y equipos para un mejor servicio.
---------------------------------------	---

ÁREA DE MERCADEO	
Se encontró una deficiencia o poco interés por parte de la gerencia sobre esta área, ya que la publicidad, estrategias e investigación de mercado no son aplicadas.	
Creación de planes de mercadeo	Los planes de mercadeo se utilizan como un paso a paso permitiendo el cumplimiento de ventas
Investigación de mercados	La utilización de estos métodos de investigación permiten conocer si es bueno o no la creación de una sucursal

ÁREA DE DISEÑO DE METAS

La empresa cuenta con un plan de metas para cada una de las ópticas, aunque la deficiencia se ve en el cumplimiento de las mismas.

Mejorar diseño de metas	Realizar un plan de metas acorde a las sucursales y teniendo en cuenta el promedio de las ventas
Plan para recompensas	Implementar plan comisiones acorde al promedio de ventas, promoviendo un mejor desempeño de las empleadas

ÁREA POLÍTICAS

Se identificó que la empresa no cuenta con unas políticas que orientes a la organización.

Diseño de políticas	La creación de las políticas permite mejorar el orden dentro de la organización.
---------------------	--

ÁREA INVENTARIOS
En el área de inventarios se logró identificar que la mayor debilidad es el software utilizado para el control de los inventarios.

Software	Para brindar un mejor control sobre los inventarios es recomendable la adquisición de un nuevo software con mayor desempeño.
----------	--

10.CAPITULO III

10.1.DEFINIR UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA “ÓPTICA VISIÓN PERFECTA”

A continuación se presentan el desarrollo de algunas de las propuestas antes mencionadas que permitirán un mejor desempeño de la óptica.

En el desarrollo de la auditoria de La Óptica Visión Perfecta se evidencio la falta de orden y necesidad de mejoramiento en algunos aspectos que son importantes para el desarrollo de todos las actividades, por lo tanto lo que a continuación se presenta es el desarrollo y construcción una serie de propuestas que buscan mejorar y fortalecer los hallazgos en la organización.

Tabla 8. Plan de Mejoramiento Administrativo

PLAN DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO				
PROBLEMAS A MEJORAR	OBJETIVO	METAS	ESTRATEGIAS	RESPONSABLE
Mejorar la administración de la óptica	Diseñar el modelo de una administración estratégica.	Optimizar y desarrollar los procesos administrativos	Implementación de métodos logrando aplicar una administración basada en estrategias.	Gerente
Diseño de la misión, visión y estrategias	Concientizar tanto a empleados y clientes por qué existe la Óptica Visión Perfecta	Mayor reconocimiento a nivel nacional	Implementar metodologías de aprendizaje.	Gerente
Creación del modelo de negocios de la óptica.	Conocer las fortalezas con las que cuenta la organización.	Con el diseño de este modelo se busca fortalecer lo bueno de los procesos realizados y mejorar las falencias existentes	Revisión constante de los procesos que enmarcan el modelo de negocios.	Gerente y administradora
Construcción de la estructura jerárquica	Delegar responsabilidades en todos los niveles de la organización	Mejorar los procesos y lograr una planificación eficaz dentro de cada área	Fortalecimiento en los procesos	Gerente

			continuos de la organización.	
Diseñar un mapa estratégico	Identificar los objetivos en que debe radicar el funcionamiento de la óptica	Cumplir a cabalidad los objetivos planteados dentro del mapa	Implementación de procesos que permitan cumplir con el objetivo inicial que es la satisfacción del paciente.	Gerente y administradora
Creación de las estrategias para la matriz DOFA	Identificar las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que se presentan a nivel interno y externo de la organización.	Lograr el desarrollo de las estrategias diseñadas para lo encontrado en la organización, permitiendo fortalecerse en todo los ámbitos.	Evaluación periódica del programa del plan de mejoramiento administrativo	Gerente y administradora

MODELO DE NEGOCIO				
SOCIOS CLAVES	PROCESOS CLAVES	PROPUESTA DE VALOR	RELACIONAMIENTO	SEGMENTO DEL CLIENTE
Cosmitet LTDA. Club de Leones. Laboratorio principal SERVIOPTICA Otros laboratorios Prisma, Palmilens, Restrepo, Interlens Proveedores de monturas, líquidos, accesorios.	Servicio de optometría y venta de lentes. Negociación con proveedores. Certificación de laboratorios. Promociones y/o Descuentos. Horarios acordes a las necesidades del cliente. Capacitaciones empleados.	Calidad en lente y montura. Acompañamiento en adaptación al lente y lentes de contacto. Buenos precios. Servicio adicional (arreglo de monturas, venta de líquidos, accesorios)	Personal capacitado en atención a pacientes. Atención de optómetras diario. Historias Clínicas	Pacientes particulares. Pacientes cubiertos por Cosmitet Ltda. Pacientes de planes corporativos. Corresponde a personas empleados o beneficiarios de empleados lo que impide generar un rango de edad entre los pacientes. .
			CANALES DE DISTRIBUCIÓN Puntos de ventas Publicidad (redes sociales) Comunicación entre sedes.	
	RECURSOS CLAVES			
	Recursos Humanos: Optómetras capacitados. Equipos de optometría. Asesoras capacitadas. Software. Atención a IPS cosmitet Ltda. Ambientales: Sucursales en varias ciudades del país. Información: Convenios			
COSTOS Con %		INGRESOS		
Lentes y lentes de contacto 30% Personal 20% Monturas y accesorios 30%	Mantenimiento equipo 20%	Ventas a Crédito 15% Ventas realizadas de lentes, lentes de contacto, monturas, accesorios 40% Venta de contado (efectivo - tarjetas) 30% Consulta de optometría 15%		

Elaboración: Fuente propia

En la realización del modelo de negocio para la óptica visión perfecta también se permitió verificar cuales son las fortalezas y las debilidades que afectan o mejoran el desarrollo de los procesos.

Lo encontrado como fortaleza es lo que permite el crecimiento continuo del establecimiento, algunos de ellos se expondrán a continuación.

Fortalezas: Socios claves, Procesos claves, Propuesta de valor, Relacionamiento, segmento de clientes, recursos claves.

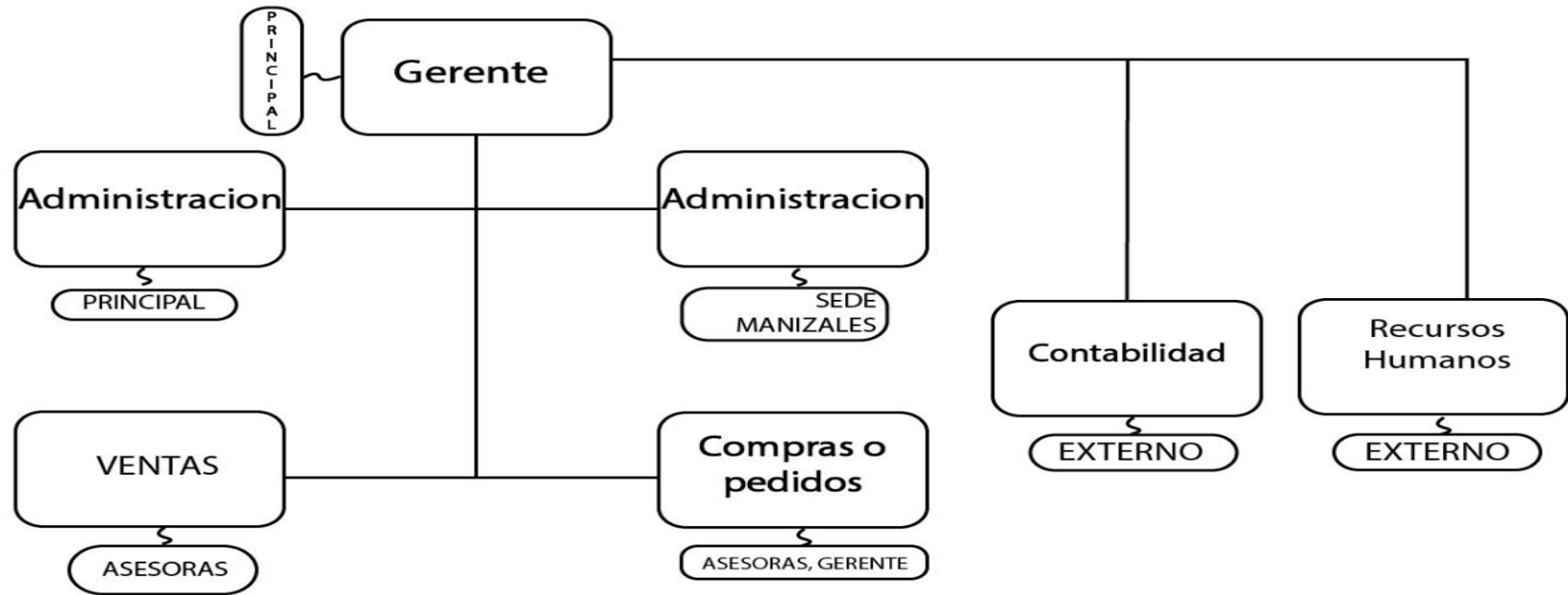
Entre las fortalezas del establecimiento del señor Gustavo Alfonso Estefen se encontró que cuenta con unos socios claves como lo es COSMITET LTDA EPS que se encuentra dedicada al manejo del personal como Magisterio, Ferrocarriles y Puertos, lo cual es de mucha importancia para el cumplimiento de la misión y parte de la propuesta de valor, además que se tienen convenios con laboratorios de alto renombre en el país como lo es Servioptica empresa dedicada a la elaboración de lentes y lentes de contacto lo cual con lleva a recibir reconocimientos y contar con su respaldo permitiendo esto un mayor cumplimiento, credibilidad, crecimiento y buen renombre entre el sector, sin dejar atrás que las asesoras se encuentran capacitadas en atención a los pacientes lo que permite ofrecerles más que un servicio al momento de terminar la consulta y por último la revisión arroja que la empresa cuenta con diferentes sucursales en varios municipios y ciudades del país.

Además se logró identificar que se presentan algunas dificultades o debilidades dentro de la óptica, ya que algunos aspectos propuestos dentro del modelo de negocio no son ejecutados por los propietarios, a continuación se identificarán cuales son:

Dificultades: Procesos Claves, Relacionamiento, Canales de distribución, Recursos claves.

A pesar que la óptica cuenta con unas fortalezas que le permiten avanzar frente a la competencia, también es importante reconocer que se presentan unas dificultades entre el mismo modelo de negocio lo que disminuyen el ritmo de los procedimientos que se realizan; se identificó que en algunas sucursales los horarios de consultas no son acordes a las necesidades de los clientes, también que la comunicación entre sedes es mínima ya que las asesoras solo se dirigen directamente a la administradora y no tienen contacto alguno entre ellas, la óptica no cuenta con canales de distribución que permitan el crecimiento de ventas en lentes, monturas o los servicios de optometría y la verificación también permitió encontrar que la empresa no capacita constantemente a sus optómetras lo que va en contra de su visión y el modelo de negocio que desarrollaron, además se pudo constatar que el software utilizado presenta algunas inconsistencia que limitan el trabajo del personal.

10.1.1. Jerarquía de la organización



Fuente: El Autor.

La estructura se obtuvo con base a la entrevista realizada con el gerente general y en esta revisión de la jerarquía de la Óptica Visión Perfecta se encontró que la administración se encuentra dividida en dos, la administradora principal se encarga de 6 puntos de venta, incluyendo la sede principal los cuales se encuentran ubicados en diferentes municipios del Valle del Cauca y otra es la encargada de realizar todo el manejo sobre el punto de venta ubicado en la ciudad de Manizales. El crecimiento paulatino de la empresa se puede tomar como una fortaleza y cumplimiento a una de las metas que se han propuesto, otra fortaleza que se pudo evidenciar es el nivel de confianza brindado a las asesoras ya que ellas también cuentan con la autorización por parte de la gerencia para realizar compras en la mayoría de lentes y en ocasiones de monturas.

En esta revisión también se consiguió identificar algunas debilidades que surgen tanto en las áreas de contabilidad y en recursos humanos debido a que estas son llevadas por terceros, por lo tanto no se tiene un control completo sobre los procesos que se realizan, además que la cadena de mando existente dentro la óptica es interrumpida o inexistente frente a terceros ya que ellos no siguen órdenes directas de la gerencia, lo que en ocasiones retrasa la entrega de documentos.

A pesar que la empresa cuenta con varias sucursales en el país lo que se toma como una gran fortaleza para el sector de la salud visual, tiene como desventaja la sobre carga laboral representada en una sola administradora.

10.1.2. Creación de la misión y visión.

La realización de la misión y la visión de la óptica visión perfecta están basados en los conocimientos previos y la entrevista con el gerente general.

La Misión de la óptica es de elaboración propia.

Misión:

La óptica visión perfecta tiene como misión contribuir en mejorar la calidad de vida a través del servicio de optometría contando con profesionales en el área que se encuentran a la vanguardia en constantes capacitaciones; además los pacientes pueden tener la seguridad de contar con un buen material óptico ya que se trabaja al par de laboratorios de calidad a nivel nacional.

La creación de esta misión abre la posibilidad de poder identificar cuáles son las fortalezas y la cual es basada sobre la necesidad e importancia que tienen en mejorar la calidad de vida de los pacientes, además de contar con buen material óptico por lo tanto cuentan con el manejo laboratorios de alta calidad.

Dentro de las debilidades de la misión se identificó que la empresa no cuenta con capacitaciones a sus optómetras y esto va en contra tanto de la misión, modelo de negocio.

La Visión de la óptica es de elaboración propia.

Visión:

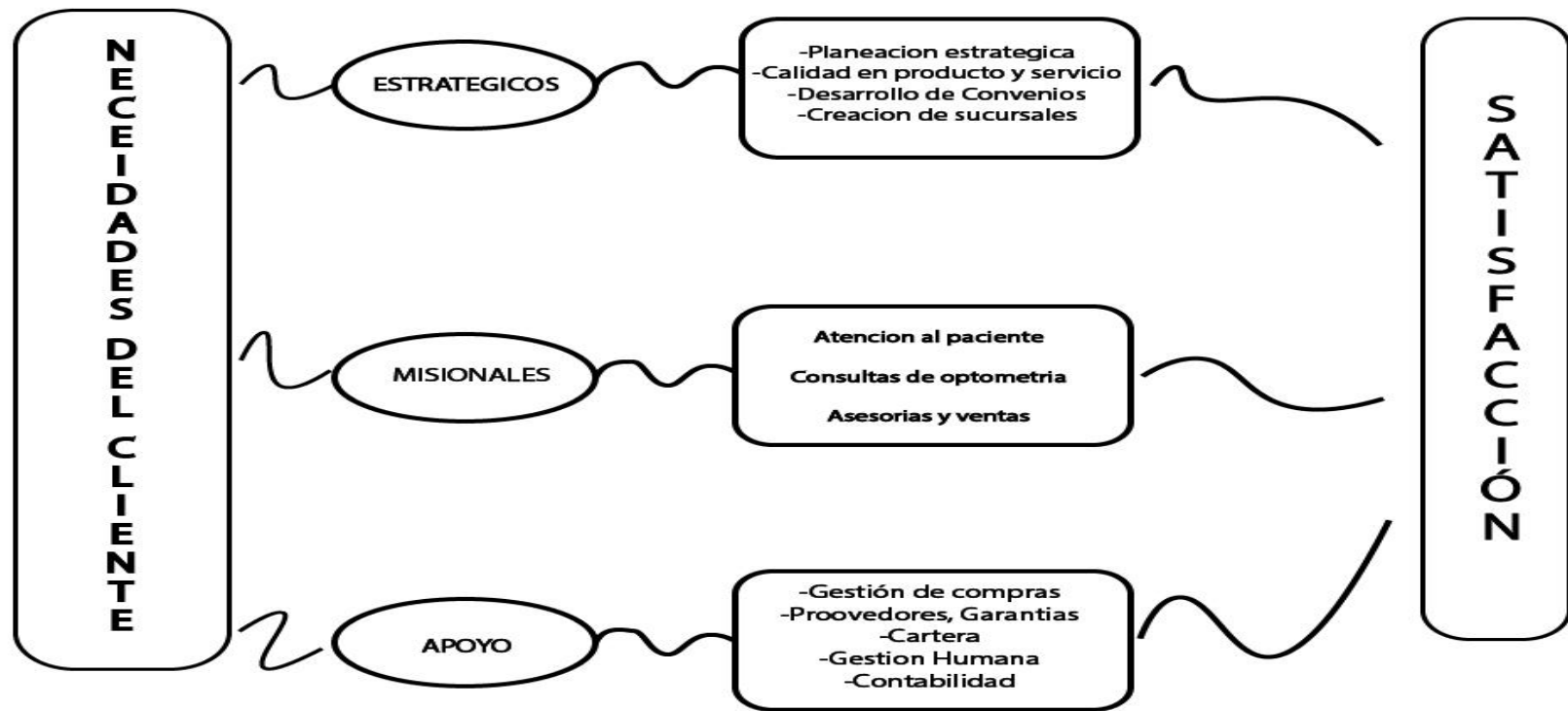
La óptica visión perfecta busca posicionarse en el sector de la salud a nivel nacional como una de las mejores ópticas, esto se pretende realizar por medio de los convenios que se realizan entre las EPS con IPS o empresas privadas del sector salud, abriendo la oportunidad de acceder a un mayor número de pacientes en el país.

Al momento de realizar una revisión sobre la visión de la organización se logró identificar tanto las fortalezas y las debilidades que tienen.

Como fortalezas dentro de la visión se encontró que la óptica cuenta con unos convenios con EPS permitiendo aumentar el número de pacientes a atender.

Las debilidades se ven reflejadas en que la empresa a pesar de que cuenta con diferentes sedes a nivel nacional no logran acceder a un mayor número de pacientes esto debido al manejo de la agenda para los pacientes.

10.1.3. Mapa de procesos



Fuente: El Autor

La posibilidad de crear el mapa de procesos facilita la identificación de las fortalezas y las debilidades que posee.

Las fortalezas que se pueden evidenciar en el mapa de procesos es la importancia de suplir las necesidades de los pacientes, la cual va mas haya de realizar una formulacion o entrega de unos lentes, si no en velar por la salud y bienestar visual, por ello la creacion de sucursales en varios municipios y ciudades principales del pais se ha convertido en mas que una necesidad economica, sino la posibilidad de brindar un buen servicio a un mayor número de pacientes.

En este mapa de procesos tambien se encontraron algunas debilidades que afectan tanto la atencion a los pacientes, como el crecimiento de la empresa y ademas se identifico que no cumple con uno de los procesos estrategicos que es una debida planeacion estrategica.

10.1.4. Explicación de la Matriz DOFA

El autor Garrido explica que la matriz DOFA ³⁹ es una etapa de adecuación en la que a través de ella se busca identificar las falencias y fortalezas que se presenta dentro de la organización.

En la matriz DOFA se evalúa los recursos y la posición competitiva en una empresa, se describe como se debe identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de una empresa y se podría clasificar así: **Fortalezas** se toman como los recursos y capacidades competitivas potenciales, **Debilidades** es referente a los recursos y deficiencias competitivas potenciales, provecho de **Oportunidades** comerciales y **Amenazas** todo lo externo que pueda afectar a la empresa.

Todo lo encontrado a través de las revisiones realizadas en cada área de la empresa se enseñó en una matriz DOFA logrando de cierta manera exponer los puntos más importantes.

³⁹ GARRIDO BUJ, Santiago. Dirección estratégica. Editorial: Mc Graw Hill. Edición n°2. Pág. 50

DOFA ÓPTICA VISIÓN PERFECTA		MATRIZ DOFA			
		FORTALEZAS		DEBILIDADES	
		F ₁	Calidad en los productos	D ₁	No se hace planeación estratégica
		F ₂	Experiencia de marca en el punto de venta	D ₂	No hay plan de capacitación para el personal
		F ₃	Convenios Club de Leones y Cosmitet agrupan buen número de usuarios	D ₃	Escasas acciones de mercadeo y publicidad
		F ₄	Infraestructura propia	D ₄	No hay un plan de mercadeo nacional
		F ₅	Los proveedores que tiene la empresa le otorgan un buen tratamiento comercial	D ₅	Precios poco diferenciados frente a la competencia
		F ₆	Tiene un buen nombre en el sector	D ₆	Ausencia de estandarización de procesos, funciones, cargos y procedimientos, estructura y diseño organizacional
		F ₇	Posicionamiento en el mercado	D ₇	El Sistema de Gestión contable y financiera no es integral
		F ₈	Cuenta con sucursales en varias ciudades y municipios del país	D ₈	Sistemas precarios de motivación & compensación al personal
OPORTUNIDADES		ESTRATEGIAS FO		ESTRATEGIAS DO	
O ₁	Diversidad de nuevos proveedores	1.	F1, F2,F3,F6,F8; O1,O2,O5,O6,O7: Obtener convenios con un mayor numero de proveedores permitiendo ofrecerle a los pacientes precios adsequibles de los lentes, con ello logrando atraer un mayor número de pacientes y posicionamiento en el mercado.	1.	D3;O1,O2,O3,O7: Penetracion en el mercado por medio de fortalecimiento de marca para lograr una fidelizacion de los pacientes y un reconocimiento entre proveedores que permitan afianzar convenios comerciales.
O ₂	Crecimiento paulatino del sector de la salud				
O ₃	Crecimiento Poblacional	2.	F4,F6,F7;O1,O4,O5: Adquisicion del nuevo material optico para mejorar la percepcion del paciente frente al producto y la relacion con la empresa, esto por medio de capacitaciones a empleados.	2.	D2,D8;O2,O3,O5,O6: Apoyo y fortalecimiento en el área de talento humano realizando capacitaciones a empleados, con el fin de afianzar la relacion con la organización y mejorar el servicio a los pacientes.
O ₄	Desarrollo e innovación de material óptico				
O ₅	Disminución tasas de Desempleo e índices de pob	3.	F1,F5,F7; O1,O4,O7: Campañas de promocion de salud visual que permitan un crecimiento en el número de pacientes y afianzar las relaciones con los proveedores.	3.	D1, D2,D4,D6;O1,O2,O3,O4,O5: Realizar una estandarizacion de todos los procesos organizacionales que permitan renovar la administracion con el fin de aprovechar el crecimiento en el sector de la salud visual.
O ₆	Nuevas Redes de Usuarios y Asociaciones				
O ₇	Mayor conciencia de la salud visual			4.	D5,D6,D7;O1,O2,O4,O6,O7: Optimizar los procesos internos dentro de la organización con el fin de afianzar la relacion de los pacientes con la empresa.
AMENAZAS		ESTRATEGIAS FA		ESTRATEGIAS DA	
A ₁	Nuevos competidores	1.	F3,F6,F8; A1,A3,A4: Realizar mas participaciones en convocatorias de salud visual y fortalecimiento de los vinculos con las empresas que ya se tienen, logrando obtener más convenios y con ello aumentar el número de pacientes.	1.	D1,D3,D4,D6,D7,D8; A1,A4,A5: Desarrollo y formalizacion administrativa permitiendo hacer mas eficientes los procesos internos y externos que rodean la organización, buscando disminuir la perdida de pacientes por el ingreso de nuevos competidores.
A ₂	Desaceleración del crecimiento económico				
A ₃	Inestabilidad de convenio IPS cosmitet ltda	2.	F4,F6,F7; A1,A2,A5: Fomentar la participacion de los pacientes de cosmitet ltd por medio de campañas visuales y charlas que permitan una mayor interaccion entre pacientes y empleados.	2.	D2,D8,D9; A2,A3: Fomentar el conocimiento de los empleados por medio de capacitaciones, estabilidad laboral, entrega de reconocimientos personales y grupales, buscando con esto no solo la fidelizacion de los empleados, sino el de los pacientes.
A ₄	Cambios en el precio del dólar				
A ₅	Productos o mecanismos sustitutos	3.	F1,F2, F5; A1,A5: Capacitación a empleados procurando mejorar las experiencias de los pacientes dentro del punto de venta, basados en la calidad de los productos y su importancia.	3.	D4,D5,D9; A1: Realizar una estandarización de procedimientos en las áreas de ventas, contribuir al desarrollo de un estudio de mercado y analisis de factores externos como los competidores con el fin de mejorar las ventajas frente a los pacientes y obtener más beneficios de proveedores.

Fuente: El Autor

Estrategias matrices DOFA

ESTRATEGIAS FO		ESTRATEGIAS DO	
1.	F1, F2,F3,F6,F8; 01,02,05,06,07: Obtener convenios con un mayor numero de proveedores permitiendo ofrecerle a los pacientes precios adsequibles de los lentes, con ello logrando atraer un mayor número de pacientes y posicionamiento en el mercado.	1.	D3;01,02,03,07: Penetracion en el mercado por medio de fortalecimiento de marca para lograr una fidelizacion de los pacientes y un reconocimiento entre proveedores que permitan afianzar convenios comerciales.
2.	F4,F6,F7;01,04,05: Adquisicion de nuevo material optico para mejorar la percepcion del paciente frente al producto y la relacion con la empresa, esto por medio de capacitaciones a empleados.	2.	D2,D8;02,03,05,06: Apoyo y fortalecimiento en el área de talento humano realizando capacitaciones a empleados, con el fin de afianzar la relacion con la organización y mejorar el servicio a los pacientes.
3.	F1,F5,F7; 01,04,07: Campañas de promocion de salud visual que permitan un crecimiento en el número de pacientes y afianzar las relaciones con los proveedores.	3.	D1, D2,D4,D6;01,02,03,04,05: Realizar una estandarizacion de todos los procesos organizacionales que permitan renovar la administracion con el fin de aprovechar el crecimiento en el sector de la salud visual.
		4.	D5,D6,D7;01,02,04,06,07: Optimizar los procesos internos dentro de la organización con el fin de afianzar la relacion de los pacientes con la empresa.
ESTRATEGIAS FA		ESTRATEGIAS DA	
1.	F3,F6,F8; A1,A3,A4: Realizar mas participaciones en convocatorias de salud visual y fortalecimiento de los vinculos con las empresas que ya se tienen, logrando obtener más convenios y con ello aumentar el número de pacientes.	1.	D1,D3,D4,D6,D7,D8; A1,A4,A5: Desarrollo y formalizacion administrativa pemitiendo hacer mas eficientes los procesos internos y externos que rodean la organización, buscando disminuir la perdida de pacientes por el ingreso de nuevos competidores.
2.	F4,F6,F7; A1,A2,A5: Fomentar la participacion de los pacientes de cosmitet ltd por medio de campañas visuales y charlas que permitan una mayor interaccion entre pacientes y empleados.	2.	D2,D8,D9; A2,A3: Fomentar el conocimiento de los empleados por medio de capacitaciones, estabilidad laboral, entrega de reconocimientos personales y grupales, buscando con esto no solo la fidelizacion de los empleados, sino el de los pacientes.
3.	F1,F2, F5; A1,A5: Capacitación a empleados procurando mejorar las experiencias de los pacientes dentro del punto de venta, basados en la calidad de los productos y su importancia.	3.	D4,D5,D9; A1: Realizar una estandarización de procedimientos en las áreas de ventas, contribuir al desarrollo de un estudio de mercado y analisis de factores externos como los competidores con el fin de mejorar las ventajas frente a los pacientes y obtener más beneficios de proveedores.

Activar Wi

10.1.5. Estrategias

- ❖ La creación de sucursales a nivel nacional.
- ❖ Búsqueda constante de proveedores lentes y material óptico.
- ❖ Participación en convocatorias con EPS u otras entidades.
- ❖ Posicionamiento de la empresa en el sector.
- ❖ Realizar contrataciones con empresas que brinden capacitaciones a empleados.
- ❖ Creación de planes de acción en cada área de la organización que permitan mejorar los procesos dentro de ella.

La creación de las estrategias planteadas para la óptica visión perfecta es basada en las fortalezas y debilidades que deben ser tanto reforzadas como mejoradas para lograr un mejor desarrollo de los procesos que allí se llevan.

11. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

- **Sistematizar un diagnóstico que permita establecer la situación actual de la Empresa “Óptica Visión Perfecta”.**

Para el cumplimiento de este objetivo se realizó un diagnóstico por medio de cuestionarios del autor blanco luna y otro elaborado por fuente propia, también se utilizó herramienta como la matriz DOFA, se realizó un análisis financiero y por último se aplicó unas entrevistas tanto a empleados y propietarios.

Lo hallado en la aplicación de cada una de las 4 herramientas permitió establecer una serie de eficiencias y sobre todo de deficiencias que se presentan en la mayoría de las áreas de la organización, un ejemplo claro fue el hallazgo en el área de gerencia que reconoció que existen unas diferencias en los pensamientos entre las dos administradoras, otro de los hallazgos realizados fue en el área financiero donde se dio por hecho que la empresa no cuenta con información financiera al día y además de esto con la matriz DOFA se consiguió identificar las fortalezas y debilidades internas abriendo la posibilidad de establecer unas estrategias para un mejor funcionamiento.

Los análisis realizados a los estados financieros afirmaron lo ya encontrado en las encuestas en lo que se refiere a que la empresa no cuenta con información de financiera actualizada, por lo cual no se tuvo la oportunidad de realizar las mediciones de desempeño para compararlas con ambos periodos; aun así se efectuó un análisis con la información recolectada para verificar la capacidad de rentabilidad, liquidez y endeudamiento con el que cuenta La Óptica Visión Perfecta

Por último la aplicación de las entrevistas arrojo información importante para el desempeño de la organización en la cual presenta muchas incongruencias frente a las respuestas de los propietarios y fortalece lo encontrado en el área de la gerencia frente a las administradoras.

El diagnóstico de la óptica inicia en la página 55 y termina en la página 74.

- **Identificar los aspectos a mejorar para la administración dentro de “Óptica Visión Perfecta” aplicando una Auditoria Administrativa.**

Para el cumplimiento de este objetivo se tomó en cuenta los hallazgos en las encuestas practicadas en cada una de las áreas de la óptica y de esta manera se estableció una serie de acciones a implementar.

En el área de gerencia se propone realizar mapas de procesos, jerarquización, diseño de estrategias entre otros, con las que se espera afianzar la eficiencia y disminuir las deficiencias en esta área.

El área de mercado es muy importante para la Óptica pues la creación de planes de mercado e investigaciones de mercadeo son fundamentales para el crecimiento de la organización.

En las otras áreas de la empresa también se establecieron algunas acciones que permitirán mejorar el desempeño de los procesos que tienen establecidos y afianzar los hallazgos positivos.

El desarrollo de este objetivo se encuentra en la página 75 a la página 79.

- **Definir un Plan de Mejoramiento para la Gestión Administrativa de la “Óptica Visión Perfecta”**

Para el cumplimiento de este objetivo se definió un plan de mejoramiento basado en la identificación de los aspectos a mejorar encontrados en el objetivo anterior, en este objetivo se diseñaron algunas propuestas con las que se espera que la empresa Óptica Visión Perfecta tenga un mayor orden, crecimiento y desempeño, además se realizó la explicación de la matriz DOFA y las estrategias que deben aplicarse según lo encontrado.

Los aspectos desarrollados e identificados en el plan de mejoramiento fueron el modelo de negocios, jerarquía de la organización, la creación de la misión y visión, mapa de procesos y estrategias.

El desarrollo de estos objetivos se encuentra desde la página número 80 y terminan en la página número 96.

12. CONCLUSIONES

A partir del análisis realizado en óptica se logró determinar que la administración se ha manejado desde lo empírico y no se han fundamentado en una planeación estratégica que permita un crecimiento con mejores rendimientos por ello se alcanzan los siguientes objetivos fundamentales para el desarrollo de la Auditoria.

- A partir de la creación de la matriz DOFA se pudo mostrar cuales eran las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas para la cual la empresa debe prepararse si desea principalmente seguir participando en convocatorias logrando más los convenios con las EPS.
- Las entrevistas realizadas tanto a los empleados, como a los propietarios permitieron conocer que tanto conocimiento tenían estos sobre la óptica y cuáles eran las fallas que se estaban presentando en cada una de las áreas, logrando identificar los aspectos que presentan más debilidad dentro de ella y presentar algunas propuestas para lograr definir un plan de mejoramiento.
- Aunque los hallazgos en el área de inventarios muestran que es uno de los más organizados, se logró identificar que este presenta algunas fallas que disminuyen el proceso normal de las actividades que se realizan en la empresa.
- Al momento de realizar las mediciones cuantitativas se halló que la óptica no cuenta con información financiera del año 2017, por tal razón las mediciones se realizaron basadas en el año 2016.

- Lo anterior indica que no se logró hacer una comparación del área financiera donde se permitiera conocer el posible crecimiento financiero de la empresa respecto un año con el otro, además de que si no se conoce lo positivo mucho menos se tiene conocimiento y control sobre las inconsistencias del área financiera.
- Además, en el momento de la recolección de la información financiera se logró confirmar que la empresa no tiene como requisito la revisión de este tipo de informes durante el año y que solo se obtienen si son estrictamente necesarios, con lo encontrado también se evidencio que los propietarios no tienen un verdadero control sobre todas las áreas como lo expusieron de forma positiva en la entrevista.

13.RECOMENDACIONES

- Implementación del plan de mejoramiento en la organización.
- La óptica visión perfecta debe enfocarse en las capacitaciones a sus empleados, tanto optómetras como asesoras ya que el conocimiento que estos adquieran se reflejara en los pacientes brindándoles una mayor confianza en el momento de ser atendidos.
- Para un mejor control del inventario se recomienda la adquisición de un nuevo programa que amarre todo el sistema contable de la organización.
- Al realizarse la implementación del plan se recomienda una revisión periódica sobre cada una de las áreas de trabajo, verificando la aplicación del plan de mejoramiento.

14. BIBLIOGRAFÍA

WILLINGHAM, Jonh J. CARMICHAEL, Duglas. Auditoría: Conceptos y métodos. Editorial: Mc Graw-Hill.

BETANCOUR MARTINEZ, Blanca R; ORBES MOREANO, Jesús A. Propuesta de un modelo de gestión para el grupo de auditoria tributaria ii de la división de gestión de fiscalización de la Dian seccional Cali. MONOGRAFÍA. Universidad del Valle, Cali.

TUMBIA ÁLVAREZ, Ericka A. Diseño de un modelo de auditoría contable basado en actividades para la empresa Transportes del Espíritu Santo S.A. Universidad del Valle, Sede Zarzal, 2008.

SOTOMAYOR, Alfonso A; Auditoría Administrativa, Editorial: McGraw-Hill.

FAYOL, H. Administración Industrial Y General; Editorial: librería el ateneo editorial. Décimo cuarta edición.

WILLINGHAM, Jonh J. CARMICHAEL, Duglas. Auditoría: Conceptos y métodos. Editorial: Mc Graw-Hill.

BENJAMÍN FRANKLIN, ENRIQUE; Auditoría administrativa “gestión estratégica del cambio”. Editorial: PEARSON Prentice Hall. Segunda edición.

REYES PONCE, Agustín. Administración moderna. Editorial: Limusa noriega editores

ANZOLA, Sérvulo; “Administración De Pequeñas Empresas”, Segunda Edición, Editorial McGrawhill, México 2002

ARENS, Alvin A. ELDER, Randal. BEASLEY, Mark S. Auditoría “un enfoque integral”. Editorial: Prentice Hall. Cap. 1, edición XI

MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL. Decreto 1030 del 30 marzo 2007

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R; FERNÁNDEZ COLLADO, C; BAPTISTA LUCIO, P.
Metodología de la investigación, MC GRAW HILL, quinta edición.

MARTÍNEZ RUÍZ, H, ÁVILA REYES E. Metodología de la investigación. Editorial:
CENGAGE learning. Unidad II.

MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos E. Metodología “diseño y desarrollo del proceso de
investigación con énfasis en ciencias empresariales”. Editorial: LIMUSA. Cuarta
edición

BLANCO LUNA, Yanel. Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. Editorial:
Ecoe Ediciones.

14.1. WEB GRAFÍA

Sergio R. [Artículo de internet] <http://www.biblioteca.org.ar/libros/210502.pdf>
[consulta: 07 de julio de 2017]

Alcaldía de Bogotá , Norma: Ley 590 del 2000, Nivel Nacional [Artículo de internet]
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=12672> [Consulta: 07 de julio de 2017]

Decreto 1235 de 1991 [Artículo en Internet]
[<http://www.jcc.gov.co/images/pdfs/normatividad/decretos/Decreto%201235%20de%201991.pdf>] [Consulta: 07 de Julio de 2017]

Ley 43 de diciembre 13 de 1990 [Artículo en internet]
<https://jcc.gov.co/images/pdfs/normatividad/leyes/LEY%2043%20DE%201990.pdf>
[Consulta: 07 de Julio de 2017]

Decreto 2132 del 22 de diciembre de 2016 [Artículo en Internet]
[<http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%202132%20DEL%2022%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202016.pdf>] [Consulta: 07 de Julio de 2017]

Decreto 410 de 1971 [Artículo en Internet]
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_comercio.html
[Consulta: 07 de Julio de 2017]

Ministerio de Salud Resolución Numero 00002003 de 2014 [Artículo de Internet]
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resolucion-2003-de-2014.pdf> [Consulta: 07 de Julio de 2017]

Metodología de la Investigación [Artículo de Internet]
<http://postgrado.una.edu.ve/metodologia2/paginas/cerda7.pdf> [Consulta: 07 de Julio de 2017]

15. ANEXOS

Anexo A: Entrevistas a personal y propietario.

ADMINISTRADORA N° 1

1. ¿Tiene conocimiento sobre la misión y visión de la empresa? **SI**
2. ¿La empresa está inscrita a las entidades correspondientes? **SI**
3. ¿Se realizan a tiempo los pagos de impuestos en los departamentos y municipios obligados? **SI**
4. ¿Cuenta con sucursales su cargo? **NO**
5. ¿Presenta informes mensuales? **SI**
6. ¿Realiza una debida revisión sobre el inventario? **SI**
7. ¿Cuenta con un control sobre el pago de comisiones a los empleados? **SI**
8. ¿La empresa cuenta con campañas publicitarias? **SI**
9. ¿Conoce si los empleados de la óptica visión perfecta cuenta con seguridad social? **SI**
10. ¿Los empleados cuentan con capacitaciones? **SI**

ADMINISTRADORA N° 2

1. ¿Tiene conocimiento sobre la misión y visión de la empresa? **NO**
2. ¿La empresa está inscrita a las entidades correspondientes? **SI**
3. ¿Se realizan a tiempo los pagos de impuestos en los departamentos y municipios obligados? **SI**
4. ¿Cuenta con sucursales su cargo? **SI**
5. ¿Presenta informes mensuales? **SI**
6. ¿Realiza una debida revisión sobre el inventario? **SI**
7. ¿Cuenta con un control sobre el pago de comisiones a los empleados? **SI**
8. ¿La empresa cuenta con campañas publicitarias? **NO**
9. ¿Conoce si los empleados de la óptica visión perfecta cuenta con seguridad social? **SI**

10. ¿Los empleados cuentan con capacitaciones? **NO**

OPTÓMETRAS

1. ¿Tiene conocimiento sobre la misión y visión de la empresa? **NO**
2. ¿Cuenta con un manual de funciones? **NO**
3. ¿Conoce su tipo de contrato laboral? **SI**
4. ¿Conoce cuáles son sus entidades de seguridad social? **SI**
5. ¿Ha asistido a capacitaciones desde su ingreso a la óptica? **SI**
6. ¿Cree usted que su lugar de trabajo se encuentra en condiciones óptimas para realizar sus labores? **NO**
7. ¿Las horas que labora son las reglamentadas por la ley? **NO**
8. Solo optómetras: ¿Está inscrito a la secretaria de salud? **SI**

OPTÓMETRAS

1. ¿Tiene conocimiento sobre la misión y visión de la empresa? **NO**
2. ¿Cuenta con un manual de funciones? **NO**
3. ¿Conoce su tipo de contrato laboral? **SI**
4. ¿Conoce cuáles son sus entidades de seguridad social? **SI**
5. ¿Ha asistido a capacitaciones desde su ingreso a la óptica? **NO**
6. ¿Cree usted que su lugar de trabajo se encuentra en condiciones óptimas para realizar sus labores? **SI**
7. ¿Las horas que labora son las reglamentadas por la ley? **SI**
8. Solo optómetras: ¿Está inscrito a la secretaria de salud? **SI**

ASESORAS

1. ¿Tiene conocimiento sobre la misión y visión de la empresa? **NO**
2. ¿Cuenta con un manual de funciones? **NO**
3. ¿Conoce su tipo de contrato laboral? **SI**

4. ¿Conoce cuáles son sus entidades de seguridad social? **SI**
5. ¿Ha asistido a capacitaciones desde su ingreso a la óptica? **NO**
6. ¿Cree usted que su lugar de trabajo se encuentra en condiciones óptimas para realizar sus labores? **SI**
7. ¿Las horas que labora son las reglamentadas por la ley? **SI**

ASESORAS

1. ¿Tiene conocimiento sobre la misión y visión de la empresa? **NO**
2. ¿Cuenta con un manual de funciones? **NO**
3. ¿Conoce su tipo de contrato laboral? **SI**
4. ¿Conoce cuáles son sus entidades de seguridad social? **SI**
5. ¿Ha asistido a capacitaciones desde su ingreso a la óptica? **NO**
6. ¿Cree usted que su lugar de trabajo se encuentra en condiciones óptimas para realizar sus labores? **NO**
7. ¿Las horas que labora son las reglamentadas por la ley? **SI**

PROPIETARIO N° 1

1. ¿la empresa tiene establecida una misión, visión y valores? **NO**
2. ¿La empresa está inscrita a las entidades correspondientes? **SI**
3. ¿Los optómetras se encuentran inscritos a la secretaria de salud? **SI**
4. ¿Sus empleados cuentan con contrato laboral? **SI**
5. ¿Cuentan con un debido control sobre todas las áreas de la organización? **SI**
6. ¿El área contable de la empresa es llevado por terceros? **SI**
7. ¿Tiene establecido un plan de ventas? **SI**
8. ¿Cuentan con oficina de recursos humanos? **SI**

PROPIETARIO N° 2

1. ¿la empresa tiene establecida una misión, visión y valores? **NO**
2. ¿La empresa está inscrita a las entidades correspondientes? **SI**
3. ¿Los optómetras se encuentran inscritos a la secretaria de salud? **SI**
4. ¿Sus empleados cuentan con contrato laboral? **SI**
5. ¿Cuentan con un debido control sobre todas las áreas de la organización? **SI**
6. ¿El área contable de la empresa es llevado por terceros? **SI**
7. ¿Tiene establecido un plan de ventas? **SI**
8. ¿Cuentan con oficina de recursos humanos? **SI**

Anexos B: Estados financieros año 2016

BALANCE COMERCIAL			
GUSTAVO ALFONSO ESTEFEN			
C.C. No. 93.371.475-4			
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016			
ACTIVOS			
ACTIVO CORRIENTE			557,052,794.72
CAJA Y BANCOS	59,010,412.62		
INVERSIONES	149,080,400.00		
ANTICIPOS Y AVANCES	1,334,350.00		
CUENTAS POR COBRAR	15,010,127.00		
RETENCION EN LA FUENTE	15,221,119.00		
INGRESOS POR COBRAR	0.00		
INVENTARIOS	317,396,386.10		
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO			598,785,091.00
TERRENOS	105,295,000.00		
EDIFICIOS	325,146,486.00		
CONSTRUCCIONES EN CURSO	102,876,285.00		
EQUIPO DE OFICINA	827,938.00		
EQUIPO DE COMPUTO	1,559,702.00		
EQUIPO MEDICO	40,746,000.00		
FLOTA Y EQUIPO DE TRANSPORTE	79,000,000.00		
DEPRECIACION ACUMULADA	-56,669,320.00		
OTROS ACTIVOS			2,180,400.00
VALORIZACIONES	2,180,400.00		
TOTAL ACTIVOS			1,158,018,285.72
PASIVOS			
PASIVOS CORRIENTES			184,115,951.00
CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES	161,446,651.00		
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	0.00		
RETE IVA	10,000.00		
RETENCION Y APORTES DE NOMINA	732,618.00		
ACREEDORES VARIOS	1,373,443.00		
IMPUESTOS GRAVAMENES Y TASAS	3,545,000.00		
OBLIGACIONES LABORALES	16,606,336.00		
PROVISIONES	0.00		
OTROS PASIVOS	403,905.00		
PASIVO A LARGO PLAZO			180,753,441.00
OBLIGACIONES FINANCIERAS	180,753,441.00		
TOTAL PASIVOS			364,869,392.00
PATRIMONIO			793,148,893.72
CAPITAL SOCIAL	699,106,917.08		
UTILIDAD DEL EJERCICIO	94,041,976.64		
TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO			1,158,018,285.72
Firma Decisorio		Firma Contador Público	
Nombre: Gustavo Alfonso Estefen		Nombre: Lázaro de Jesús Durango Lopez	
C.C. No. 93.371.475 Ibague Tolima		T.P. 66204-T	
Dir y Tel Cl 14 13 03 Cel 310-4138655		Dir y Tel. Cra 13 No. 12-24 2293721	

CERTIFICADO DE INGRESOS Y EGRESO

Enero 01 a 31 Diciembre de 2.016

GUSTAVO ALFONSO ESTEFEN

C.C. No. 93.371.475-4

INGRESOS		534,832,408.73
Ingresos Operacionales	516,070,262.00	
Ingresos no operacionales	18,762,146.73	
EGRESOS		
COSTOS DE COMERCIALIZACION		245,121,423.00
Costos de Ventas	245,121,423.00	
GASTOS OPERACIONALES		178,993,434.77
Gastos Operacionales	178,610,893.77	
Gastos de Ventas	382,541.00	
GASTOS NO OPERACIONALES		16,675,574.32
Financieros	2,052,574.32	
Diversos	0.00	
Impuesto de Renta	14,623,000.00	
TOTAL EGRESOS		195,669,009.09
UTILIDAD NETA		94,041,976.64

Firma Declarante



Nombre : Gustavo Alfonso Estefen
C.C. No. 93.371.475 libague Tolima
Dir y Tel Cl 14 13 03 cel 310-4138655

Firma Contador Publico



Nombre : Lázaro de Jesús Durango López
T.P. 68204-T
Dir y Tel. Cra 13 No. 12-24 2293721