



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

Proyecto de Investigación previo  
a la obtención del título de  
Ingeniera en Contabilidad y  
Auditoría C.P.A.

**Título del Proyecto de Investigación:**

**“AUDITORIA ADMINISTRATIVA PARA EL MEJORAMIENTO DE  
LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA SMARTECH, DEL CANTÓN  
QUEVEDO, AÑO 2014”**

**Autora:**

**Vanessa Paola Macías Coello**

**Directora de Proyecto de Investigación:**

**C.P.A. Magaly Narciza Del Jesús Reyes Cevallos M.Sc.**

**Quevedo – Los Ríos – Ecuador.**

**2016**

## **Declaración de autoría y cesión de derechos**

Yo, **Vanessa Paola Macías Coello**, declaro que la investigación aquí descrita es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este documento, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

---

**Vanessa Paola Macías Coello**  
**C.C. 1205363557**

## **Certificación de culminación del Proyecto de Investigación**

La suscrita, **C.P.A. Magaly Narciza Del Jesús Reyes Cevallos, MSc.**, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la estudiante **Vanessa Paola Macías Coello**, realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado “**AUDITORIA ADMINISTRATIVA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA SMARTECH, DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014**”, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

---

**C.P.A. Magaly Narciza Del Jesús Reyes Cevallos, M.Sc.**  
**DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**



## MEMORANDO

Para: Comisión de Investigación Formativa, Facultad de Ciencias Empresariales  
De: C.P.A. Magaly Narciza Reyes Cevallos Mgs.  
Asunto: Informe de Dirección de Proyecto de Investigación  
Fecha: 21 de octubre de 2015

Adjunto al presente sírvasse encontrar el documento final del Proyecto de Investigación titulado: **"AUDITORÍA ADMINISTRATIVA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA SMARTECH , AÑO 2014"**, presentado por la Srta. **MACÍAS COELLO VANESSA PAOLA**, previo a la obtención del título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, que fue elaborado bajo mi dirección según lo asignado en la **Resolución SEGUNDA** de la Comisión Académica de la Facultad de Ciencias Empresariales, de sesión **ORDINARIA**, celebrada el **veintiséis de junio de dos mil quince**, el mismo que cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe actualizado de URKUND, que avala los niveles de originalidad, en un 91% y 9% de similitud.

**URKUND**

---

**Document** [URKUND VANESSA MACIAS COELLO.pdf](#) (D15744786)  
**Submitted** 2015-10-19 18:14 (+07:00)  
**Submitted by** vanessa\_maciasc@hotmail.com  
**Receiver** mnreyes.uteq@analysis.orkund.com  
**Message** PROYECTO DE INVESTIGACION MACIAS COELLO VANESSA PAOLA [Show full message](#)

9% of this approx. 40 pages long document consists of text present in 21 sources.

---

Atentamente,

C.P.A. Magaly Narciza Reyes Cevallos  
DIRECTORA DE TESIS

Adjunto: Anillado del proyecto de Investigación, cronograma de actividades de prórroga



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERÍA CARRERA**  
**INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**PROYECTO DE INVESTIGACION**

**Título:**

“Auditoria Administrativa para el mejoramiento de los servicios de la empresa Smartech, del cantón Quevedo, año 2014”

Presentado al Consejo Académico como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

Aprobado por:

---

Ing. Flor Janet Franco Cedeño, M.Sc.  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

---

Ing. Noemi Mariana Sotomayor Alcívar, M.Sc.  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

---

C.P.A. Rosa Marjorie Torres Briones, M.Sc.  
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

QUEVEDO – LOS RIOS – ECUADOR

2016

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios Padre Celestial por darme la señal y la luz del horizonte del buen camino que hasta hoy me ha guiado y he seguido con la gracia y bendición de él.

Mis más grandes agradecimientos de manera muy especial a la persona más importante de mi vida: mí querida abuela.

Mis más grandes y sinceros agradecimientos a cada uno de los Docentes que impartieron y sembraron en mí su sabiduría y conocimientos. ¡Gracias muchas gracias a ustedes Ingenieros de la UTEQ!

*Vanessa Macías*

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo al creador de todas las cosas a nuestro Señor Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme las fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad y desfallecer en el intento.

A mi querida abuela Zoila Bermello que luchó ante las dificultades para sacarme adelante siendo ella mi fuerza, coraje, valentía, perseverancia y constancia, por los valores que siempre me inculcó, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, por ser la persona que me enseñó a ser quien soy ahora, pero más que nada por su amor incondicional.

Y por último dedico este trabajo a mí mismo por todo ese esfuerzo que dedique para obtener lo que siempre he querido con la gracia de Dios.

*Vanessa Macías*

## **Resumen Ejecutivo**

El presente proyecto de investigación trata sobre una Auditoria Administrativa a la empresa “Smartech”, situada en las calles décima cuarta No. 442 y Avenida June Guzmán de Cortés, de la ciudad de Quevedo, el objetivo que persigue este tema de indagación es evaluar los procesos administrativos con el fin de mejorar los servicios que presta la empresa durante el periodo 2014, se aplicó la metodología inductiva que permitió obtener información mediante la observación y el estudio analítico de los hechos, se utilizó el método deductivo donde se realizó estudios en torno a las temáticas pre-establecidas, se empleó el método analítico para estudiar el nivel de efectividad de las políticas y cumplimiento del control interno ayudando a identificar riesgos y debilidades del área administrativa. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: en relación al primer objetivo la empresa no posee políticas adecuadas que permitan el eficiente cumplimiento de sus metas; en el estudio del segundo objetivo se evaluó el control interno mediante el COSO II, con un riesgo inherente del 40% bajo, un riesgo de control del 29.24% bajo y un riesgo de auditoria del 2.34%, con relación al tercer objetivo se analizaron los indicadores administrativos donde se obtuvo como resultado un cumplimiento efectivo de los procesos del 93,75% direccionados a sus actividades y metas alcanzadas, como último objetivo se determinó los resultados de la auditoria mediante la evaluación de los procesos administrativos y en base a los hallazgos encontrados se recomienda que la empresa debe considerar actualizar las políticas administrativas, desarrollar un plan de capacitaciones del Control Interno y auditar su área administrativa con el fin de conocer el desarrollo efectivo de sus operaciones.

### **Palabras Claves:**

Auditoria Administrativa, servicios, políticas administrativas, control interno.



## **Abstract y Keywords**

This research project deals with a management audit of the company "Smartech", located on the fourth No. 442 Tenth Street and Avenue Cortes Guzman June, the city of Quevedo, the objective of this subject of inquiry is to assess the administrative processes in order to improve the services provided by the company during the period 2014, the inductive methodology that allowed information through observation and analytical study of facts was applied, the deductive method where studies took place around was used the pre-established thematic analytical method was used to study the level of effectiveness of policies and internal control compliance by helping to identify risks and weaknesses in the administrative area. The results obtained were as follows: in relation to the first objective the company does not have adequate policies that allow the efficient fulfillment of its goals; in the study of the second objective internal control we are assessed using the COSO II, with an inherent risk of 40% under a risk control 29.24% under and audit risk of 2.34% relative to the third objective is analyzed administrative indicators which was obtained as a result of an effective compliance processes 93.75% directed to their activities and goals achieved, the ultimate objective of the audit results was determined by assessing the administrative processes and based on the findings it is recommended that the company should consider upgrading administrative policies, develop a training plan of internal control and audit their administrative area in order to meet the effective development of their operations.

### **Keywords:**

Management Audit, services, administrative policies, internal control.

## Tabla de Contenido

|                                                                                 |      |
|---------------------------------------------------------------------------------|------|
| Cubierta y portada.....                                                         | i    |
| Declaración de autoría y cesión de derechos.....                                | ii   |
| certificación de culminación del proyecto de investigación.....                 | iii  |
| certificación del reporte de la herramienta de prevención de coincidencia ..... | iv   |
| certificación de aprobación por tribunal de sustentación .....                  | v    |
| Agradecimiento .....                                                            | vi   |
| Dedicatoria.....                                                                | vii  |
| Resumen Ejecutivo y Palabras Claves.....                                        | viii |
| Abstract y Keywords .....                                                       | ix   |
| Tabla de Contenido.....                                                         | x    |
| Código Dublín .....                                                             | xvi  |
| Introducción.....                                                               | 1    |
| CAPÍTULO I.....                                                                 | 3    |
| CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....                                     | 3    |
| 1.1. Problema de investigación.....                                             | 4    |
| 1.1.1. Planteamiento del problema. ....                                         | 4    |
| 1.1.2. Formulación del problema.....                                            | 5    |
| 1.1.3. Sistematización del problema. ....                                       | 5    |
| 1.2. Objetivos.....                                                             | 6    |
| 1.2.1. Objetivo general.....                                                    | 6    |
| 1.2.2. Objetivos específicos. ....                                              | 6    |
| 1.3. Justificación. ....                                                        | 6    |
| CAPÍTULO II.....                                                                | 8    |
| FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN .....                                | 8    |
| 2.1. Marco conceptual.....                                                      | 9    |
| 2.1.1. Auditoría. ....                                                          | 9    |
| 2.1.2. Administración .....                                                     | 9    |
| 2.1.4. Control interno.....                                                     | 11   |
| 2.1.5. Eficiencia. ....                                                         | 12   |
| 2.1.6. Eficacia. ....                                                           | 12   |
| 2.1.7. Efectividad.....                                                         | 13   |
| 2.1.8. Servicios .....                                                          | 13   |

|                                      |                                                  |    |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------|----|
| 2.1.9.                               | Empresa. ....                                    | 14 |
| 2.1.10.                              | Planificación. ....                              | 14 |
| 2.1.11.                              | Evaluación de riesgo.....                        | 15 |
| 2.1.12.                              | Políticas.....                                   | 16 |
| 2.1.12.1.                            | Políticas internas.....                          | 16 |
| 2.1.13.                              | Ejecución. ....                                  | 17 |
| 2.1.14.                              | Estrategias.....                                 | 18 |
| 2.2.                                 | Marco referencial.....                           | 18 |
| 2.2.1.                               | Auditoría administrativa. ....                   | 18 |
| 2.2.2.                               | Auditoría interna.....                           | 19 |
| 2.2.3.                               | Control interno.....                             | 20 |
| 2.2.4.                               | Evaluaciones internas. ....                      | 20 |
| 2.2.5.                               | La estructura organizacional.....                | 21 |
| 2.2.6.                               | Evaluación de riesgos. ....                      | 22 |
| 2.2.7.                               | Costos de inventarios.....                       | 22 |
| 2.2.8.                               | Administración. ....                             | 23 |
| 2.2.9.                               | Empresas de servicios.....                       | 23 |
| 2.2.10.                              | Fundamentación legal.....                        | 24 |
| 2.2.10.1.                            | Normas internacionales de auditoría .....        | 24 |
| 2.2.10.2.                            | Normas de control interno coso ii.....           | 26 |
| CAPITULO III .....                   |                                                  | 29 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... |                                                  | 29 |
| 3.1.                                 | Localización.....                                | 30 |
| 3.2.                                 | Tipos de investigación .....                     | 30 |
| 3.2.1.                               | Investigación analítica. ....                    | 30 |
| 3.2.2.                               | Investigación sintética. ....                    | 30 |
| 3.3.                                 | Métodos de la investigación. ....                | 30 |
| 3.3.1.                               | Método inductivo.....                            | 30 |
| 3.3.2.                               | Método deductivo. ....                           | 31 |
| 3.3.3.                               | Método descriptivo. ....                         | 31 |
| 3.4.                                 | Fuentes de recopilación e información. ....      | 31 |
| 3.4.1.                               | Fuentes primarias o directas. ....               | 31 |
| 3.4.2.                               | Fuentes secundarias. ....                        | 31 |
| 3.5.                                 | Diseño de investigación.....                     | 32 |
| 3.5.1.                               | Investigación de laboratorio o experimental..... | 32 |

|                             |                                                                                                                        |    |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.5.1.1.                    | Investigación cualitativa.....                                                                                         | 32 |
| 3.5.1.2.                    | Investigación no experimental.....                                                                                     | 32 |
| 3.5.1.3.                    | Investigación cuantitativa.....                                                                                        | 32 |
| 3.5.1.4.                    | Creación ficticia de la firma de auditora.....                                                                         | 33 |
| 3.6.                        | Población y muestra.....                                                                                               | 33 |
| 3.6.1.                      | Población.....                                                                                                         | 33 |
| 3.6.2.                      | Muestra.....                                                                                                           | 33 |
| 3.7.                        | Instrumentos de investigación.....                                                                                     | 34 |
| 3.7.1.                      | Observación directa.....                                                                                               | 34 |
| 3.7.2.                      | Entrevistas.....                                                                                                       | 34 |
| 3.7.3.                      | Encuestas.....                                                                                                         | 34 |
| 3.7.4.                      | Tratamiento de datos.....                                                                                              | 34 |
| 3.8.                        | Recursos humanos y materiales.....                                                                                     | 35 |
| 3.8.1.                      | Recursos humanos.....                                                                                                  | 35 |
| 3.8.2.                      | Recursos materiales.....                                                                                               | 35 |
| CAPITULO IV.....            |                                                                                                                        | 36 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... |                                                                                                                        | 36 |
| 4.1.                        | Resultados.....                                                                                                        | 37 |
| 4.1.1.                      | Índice de papeles de trabajo.....                                                                                      | 37 |
| 4.1.2.                      | Solicitud de auditoria.....                                                                                            | 39 |
| 4.1.3.                      | Carta de compromiso.....                                                                                               | 40 |
| 4.1.4.                      | Contrato de auditoria.....                                                                                             | 42 |
| 4.1.5.                      | Plan de auditoria.....                                                                                                 | 45 |
| 4.1.6.                      | Marcas de auditoria.....                                                                                               | 50 |
| 4.1.7.                      | Programa de auditoria.....                                                                                             | 51 |
| 4.1.8.                      | Procedimientos.....                                                                                                    | 53 |
| 4.1.8.1.                    | Entrevista al gerente.....                                                                                             | 54 |
| 4.1.8.2.                    | Entrevista al contador.....                                                                                            | 56 |
| 4.1.9.                      | Cuestionario aplicado a los empleados de la empresa para evaluar el conocimiento de las políticas administrativas..... | 59 |
| 4.1.10.                     | Cuestionario de control interno.....                                                                                   | 78 |
| 4.1.10.1.                   | Ambiente de control.....                                                                                               | 79 |
| 4.1.10.2.                   | Establecimiento de objetivos.....                                                                                      | 80 |
| 4.1.10.3.                   | Identificación de los riesgos o eventos.....                                                                           | 81 |
| 4.1.10.4.                   | Evaluación de riesgos.....                                                                                             | 82 |

|            |                                                             |     |
|------------|-------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1.10.5.  | Respuestas de riesgos .....                                 | 83  |
| 4.1.10.6.  | Actividades de control .....                                | 84  |
| 4.1.10.7.  | Comunicación e información.....                             | 85  |
| 4.1.10.8.  | Supervisión y monitoreo.....                                | 86  |
| 4.1.11.    | Consolidado del riesgo por componente.....                  | 88  |
| 4.1.12.    | Análisis foda .....                                         | 90  |
| 4.1.13.    | Medición de riesgo de auditoria .....                       | 91  |
| 4.1.13.1.  | Riesgo inherente.....                                       | 91  |
| 4.1.13.2.  | Riesgo de control .....                                     | 92  |
| 4.1.13.3.  | Riesgo de detección .....                                   | 93  |
| 4.1.13.4.  | Revisión de las responsabilidades administrativas .....     | 95  |
| 4.1.13.5.  | Revisión del sistema administrativo .....                   | 96  |
| 4.1.13.6.  | Evaluación del Sistema de Planificación.....                | 96  |
| 4.1.13.7.  | Evaluación del Sistema de Ejecución .....                   | 96  |
| 4.1.13.8.  | Evaluación del Sistema de Dirección .....                   | 96  |
| 4.1.13.9.  | Evaluación del Sistema de Control.....                      | 100 |
| 4.1.13.10. | Evaluación de los Objetivos Empresariales.....              | 101 |
| 4.1.13.11. | Indicadores Administrativos .....                           | 102 |
|            | Cédula de Hallazgos .....                                   | 104 |
| 4.1.14.    | Informe de Control Interno.....                             | 109 |
| 4.1.14.1.  | Socialización del Informe de Control Interno .....          | 114 |
| 4.1.15.    | Informe de Auditoria Administrativa .....                   | 115 |
| 4.1.15.1.  | Socialización del Informe de Auditoría Administrativa ..... | 118 |
| 4.2.       | Discusión.....                                              | 119 |
|            | CAPÍTULO V .....                                            | 122 |
|            | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....                        | 122 |
| 5.1.       | Conclusiones.....                                           | 123 |
| 5.2.       | Recomendaciones .....                                       | 124 |
|            | CAPÍTULO VI .....                                           | 125 |
|            | BIBLIOGRAFÍA .....                                          | 125 |
|            | CAPÍTULO VII.....                                           | 131 |
|            | ANEXOS.....                                                 | 131 |
|            | Autorización de la Empresa .....                            | 135 |
|            | Ruc de la empresa.....                                      | 133 |
|            | Cuestionario a empleados.....                               | 135 |

## Índice de Tablas

|                                                                                               |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1: Creación Ficticia de la Firma de Auditora.....                                       | 33 |
| Tabla 2: Población considerada para la entrevista.....                                        | 33 |
| Tabla 3: Población considerada para la aplicación del cuestionario.....                       | 34 |
| Tabla 4: Recursos Humanos utilizados en la investigación.....                                 | 35 |
| Tabla 5: Recursos materiales utilizados en la investigación.....                              | 35 |
| Tabla 6: Conocimiento de Funciones y deberes.....                                             | 59 |
| Tabla 7: Comunicación a los empleados de los cambios de planes en la Empresa.....             | 60 |
| Tabla 8: La Empresa cuenta con Manuales de Procedimientos.....                                | 61 |
| Tabla 9: Se aplican sanciones disciplinarias en la Empresa.....                               | 62 |
| Tabla 10: Se supervisan las actividades realizadas.....                                       | 63 |
| Tabla 11: El personal cuenta con recursos e implementos para el desarrollo de su trabajo..... | 64 |
| Tabla 12: Se capacita al personal acorde a la función que ejerce.....                         | 65 |
| Tabla 13: Quien lleva buena comunicación y trabaja en equipo en la empresa.....               | 66 |
| Tabla 14: Como influye la motivación en el logro de los objetivos.....                        | 67 |
| Tabla 15: Se logran buenos resultados cuando se estimula a los empleados.....                 | 68 |
| Tabla 16: La empresa aplica estándares de control en los departamentos.....                   | 69 |
| Tabla 17: Se rediseñan controles internos para evidenciar desviaciones.....                   | 70 |
| Tabla 18: En qué áreas se aplican sistemas de control.....                                    | 71 |
| Tabla 19: Se evalúa el desempeño de los empleados.....                                        | 72 |
| Tabla 20: El personal está capacitado para realizar una Auditoria Administrativa.....         | 73 |
| Tabla 21: Con qué frecuencia se realizan Auditorias Administrativas.....                      | 74 |
| Tabla 22: Quien revisa los Informes en la empresa.....                                        | 75 |
| Tabla 23: Que se hace con el físico de los informes generados en la empresa.....              | 76 |

## Índice de gráficos

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1: Conocimiento de Funciones y deberes.....                                            | 59 |
| Gráfico 2: Comunicación a los empleados de los cambios de planes en la Empresa....             | 60 |
| Gráfico 3: La Empresa cuenta con Manuales de Procedimientos.....                               | 61 |
| Gráfico 4: Se aplican sanciones disciplinarias en la Empresa.....                              | 62 |
| Gráfico 5: Se supervisan las actividades realizada.....                                        | 63 |
| Gráfico 6: El personal cuenta con recursos e implementos para el desarrollo de su trabajo..... | 64 |
| Gráfico 7: Se capacita al personal acorde a la función que ejerce.....                         | 65 |
| Gráfico 8: Quien lleva buena comunicación y trabaja en equipo en la empresa.....               | 66 |
| Gráfico 9: Como influye la motivación en el logro de los objetivos.....                        | 67 |
| Gráfico 10: Se logran buenos resultados cuando se estimula a los empleados.....                | 68 |
| Gráfico 11: La empresa aplica estándares de control en los departamentos.....                  | 69 |
| Gráfico 12: Se rediseñan controles internos para evidenciar desviaciones.....                  | 70 |
| Gráfico 13: En qué áreas se aplican sistemas de control.....                                   | 71 |
| Gráfico 14: Se evalúa el desempeño de los empleados.....                                       | 72 |
| Gráfico 15: El personal está capacitado para realizar una Auditoria Administrativa....         | 73 |
| Gráfico 16: Con qué frecuencia se realizan Auditorias Administrativas.....                     | 74 |
| Gráfico 17: Quien revisa los Informes en la empresa.....                                       | 75 |
| Gráfico 18: Que se hace con el físico de los informes generados en la empresa.....             | 76 |

## Código Dublín

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |                    |           |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------|-----------|
| Título:               | “Auditoria Administrativa para el mejoramiento de los servicios de la empresa “Smartech”, del cantón Quevedo, año 2014”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |                    |           |
| Autora:               | Macías Coello, Vanessa Paola                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                 |                    |           |
| Palabras Claves:      | Auditoria Administrativa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Control Interno | Políticas Internas | Servicios |
| Fecha de Publicación: | 26-10-2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                 |                    |           |
| Editorial:            | Quevedo: 2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |                    |           |
| Resumen               | <p>Resumen.- El presente proyecto de investigación trata sobre una Auditoria Administrativa a la empresa “Smartech”, situada en las calles décima cuarta No. 442 y Avenida June Guzmán de Cortés, de la ciudad de Quevedo, el objetivo que persigue este tema de indagación es evaluar los procesos administrativos con el fin de mejorar los servicios que presta la empresa durante el periodo 2014, se aplicó la metodología inductiva que permitió obtener información mediante la observación y el estudio analítico de los hechos, se utilizó el método deductivo donde se realizó estudios en torno a las temáticas pre-establecidas, se empleó el método analítico para estudiar el nivel de efectividad de las políticas y cumplimiento del control interno ayudando a identificar riesgos y debilidades del área administrativa. (...)</p> <p>Abstract.- This research project deals with a management audit of the company "Smartech", located on the fourth No. 442 Tenth Street and Avenue Cortes Guzman June, the city of Quevedo, the objective of this subject of inquiry is to assess the administrative processes in order to improve the services provided by the company during the period 2014, the inductive methodology that allowed information through observation and analytical study of facts was applied, the deductive method where studies took place around was used the pre-established thematic analytical method was used to study the level of effectiveness of policies and internal control compliance by helping to identify risks and weaknesses in the administrative area. (...)</p> |                 |                    |           |
| Descripción:          | 152 hojas: dimensiones, 29x21 cm + CD-ROM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 |                    |           |
| URL:                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |                    |           |



## **Introducción**

La auditoría administrativa se encarga de la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de conocer su nivel de desempeño; además es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales.

La auditoría administrativa se origina con el surgimiento de la actividad comercial, y ante la realidad de que un empresario no puede invertir en todos sus procesos productivos y comerciales; es decir empezó a surgir una primera etapa llamada o conocida como “Auditoría”, la cual tuvo su origen aproximadamente en 1930 de la mano del padre de la administración Henry Farol, y consistía en verificar cuentas, descubrir fraudes y vigilar las operaciones.

Entre sus avances y sin abandonar las funciones primitivas, la auditoría administrativa acomete a un objetivo más amplio como es el determinar la veracidad de los estados financieros de las empresas, en cuanto a la situación patrimonial y a los resultados de sus operaciones.

La Auditoría Administrativa actualmente constituye una eficiente técnica de control y revisión analítica de las diferentes áreas de la empresa o de manera global de la misma, con el fin de lograr que las organizaciones adquieran capacidad para transformarse y crecer de manera eficiente, proyectando el nivel de competencia en el que se encuentra la empresa, las operaciones y las oportunidades de mejora. Además de que las empresas deben adaptarse continuamente a los diferentes cambios que se presentan, con la finalidad de cumplir los objetivos establecidos por los gerentes o administradores.

La aplicación de una Auditoría Administrativa es muy importante en todo tipo de empresas; debido a que es una herramienta esencial que permite evaluar la efectividad de las operaciones desarrolladas en las empresas con el objetivo de contrarrestar las deficiencias e irregularidades existentes, para promover el avance de la misma a través de un estudio donde se crea oportunidades para innovar valor y alcanzar una ventaja competitiva sustentable.

El siguiente trabajo de investigación cuyo tema trata de: “Auditoria Administrativa para el mejoramiento de los servicios de la empresa “Smartech”, del cantón Quevedo año 2014” realizo la alternativa más viable y lógica para evaluar las distintas actividades y operaciones de la empresa, la cual fue ejecutar una Auditoría Administrativa.

Este proyecto de investigación se expone en cinco capítulos que han sido realizados con el fin de dar comprensión al tema que se aborda e investiga:

**Capítulo I** Contiene una idea breve de los diversos aspectos del trabajo, aquí encontramos la introducción, problemática, formulación del problema, los objetivos y justificación de la investigación.

**Capítulo II** Describe el marco teórico, el mismo que se encuentra estructurado en dos partes: fundamentación teórica y referencial. Que servirán como soporte para la presente investigación.

**Capítulo III** Presenta la metodología que se utilizó dentro del proyecto de investigación con la finalidad de buscar y dar repuestas con respecto al tema.

**Capítulo IV** Contiene los resultados esperados dentro del tema de investigación, los mismos que servirán para comprobar, aceptar o rechazar las problemáticas y objetivos.

**Capítulo V** Presenta la bibliografía, aquí se permite respaldar la información obtenida por medio de revistas, periódicos, libros, páginas web, etc.

**CAPÍTULO I**

**CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1. Problema de investigación.**

### **1.1.1. Planteamiento del problema.**

A nivel mundial las empresas afrontan constantes cambios de manera continua, provocados por la búsqueda de la excelencia, la ciencia y la tecnología, que les exige mantener un proceso necesario de auditoria administrativa y de revisión continua en cada una de las áreas o departamento de las empresas públicas o privadas; la auditoria administrativa permite mantener una empresa bien organizada, registrar todas sus actividades por medio de revisiones.

En Ecuador la auditoria administrativa ha avanzado a medida que crecen las empresas; es decir que aún existen empresas de menor tamaño que no ejecutan auditoria administrativa, lo cual no le permite detectar los errores administrativos y de control interno en sus diferentes áreas, por ende sus medidores de eficiencia y eficacia son débiles, por lo que les urge implementar o hacer uso de una auditoria administrativa que les permita utilizar métodos de medición de desempeño acorde a la demanda de las mismas.

En el cantón Quevedo existe una deficiente aplicación de auditoria administrativa, procesos contables que implican y permitan evaluar los resultados obtenidos y efectos e incidencias que repercuten en las empresas.

Para Smartech es una problemática conocida, debido a sus falencias o problemas de control y de auditoria administrativa que no le han permitido desarrollar métodos de medición de desempeño para conocer sus mayores ventajas ante la competitividad, establecer e identificar el cumplimiento de normas, reglamentos y políticas de la empresa para una correcta toma de decisiones y por ultimo aplicar diferentes mecanismos de control interno en las operaciones administrativas que ayudaran a Smartech a mejorar sus procedimientos y a establecer otros con el fin de corregir los errores que incide en el rendimiento de la empresa.

#### **1.1.1.1. Diagnóstico de Causas.**

- Desconocimiento de las políticas administrativas por parte de sus colaboradores
- Carencia de controles que disminuyan riesgos e irregularidades
- Incumplimiento de objetivos y metas establecidas en la empresa
- Desconocimiento de la situación actual de la empresa.

#### **1.1.1.2. Pronóstico de Efectos.**

- Inadecuada ejecución de los procesos
- Incremento del riesgo al ejecutar funciones administrativas al momento de brindar servicios
- Limitación de acciones de la empresa al no cumplir las metas y objetivos propuestos.
- Desviación de una oportuna toma de decisiones.

#### **1.1.1.3. Control del Pronóstico.**

- Identificación de políticas administrativas
- Equilibrar el cumplimiento de Control interno
- Identificar acciones de gestión que determinen actividades correctivas.
- Elaborar un informe en el cual se plantearan posibles soluciones.

#### **1.1.2. Formulación del Problema.**

¿De qué manera la Auditoria Administrativa incide en el mejoramiento de los Servicios de la empresa Smartech, del Cantón Quevedo año 2014?

#### **1.1.3. Sistematización del Problema.**

- ¿Cuáles son las políticas administrativas aplicadas en la empresa?
- ¿Cómo incide el cumplimiento del control interno en el área administrativa?

- ¿Cuál es el nivel de efectividad que se ha desarrollado en la empresa?
- ¿Cómo influirían los resultados de una Auditoria Administrativa a ejecutarse en la empresa?

## **1.2. Objetivos:**

### **1.2.1. Objetivo General.**

- Realizar una Auditoria Administrativa para el mejoramiento de los servicios de la empresa Smartech, del cantón Quevedo año 2014.

### **1.2.2. Objetivos Específicos.**

- Examinar las políticas administrativas que actualmente se aplican en la empresa.
- Evaluar el cumplimiento del control interno en el área administrativa.
- Analizar el nivel de efectividad en el alcance los objetivos planteados.
- Determinar los resultados de la Auditoria Administrativa a ejecutarse en la empresa para la correcta toma de decisiones.

## **1.3. Justificación.**

Smartech, es una empresa al servicio de la Ciudad Quevedeña relacionada a los suministros de oficina y tecnología, pues con el mantenimiento de computadores se abaratan costos y precios de venta al público. Los beneficiarios directos de la empresa Smartech, será la población de la Ciudad de Quevedo, instituciones públicas, privadas e instituciones educativas. Al mismo tiempo serán beneficiados el talento humano que prestara sus servicios en esta empresa, recibiendo un salario digno y justo, sumado de una estabilidad laboral, que permitirá mejorar la calidad de vida de los mismos.

La tecnología actualmente, se ha convertido en una herramienta indispensable, factor por el cual las personas acuden frecuentemente a la empresa en busca del mantenimiento y actualización de sus equipos de computación que se acoplen al presupuesto del que disponen en ese momento, lo que no significa mayor inconveniente para sus economías; es por tal motivo, que el presente trabajo investigativo, se basa en la necesidad que tiene la empresa Smartech, de mejorar el servicio administrativo de su negocio y por ende incrementar sus ingresos a través de un adecuado manejo de control administrativo que determinen las estrategias óptimas que se deben utilizar para eliminar o mejorar las falencias de la empresa.

**CAPÍTULO II**

**FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA**

**INVESTIGACIÓN**



## **2.1. Marco Conceptual**

### **2.1.1. Auditoria.**

Auditoria, en su acepción más amplia, significa verificar que la información financiera, operacional y administrativa que se presenta es confiable, veraz y oportuna. Es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma como fueron planeados; que las políticas y lineamientos establecidos han sido observados y respetados; que se cumple con obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. Es evaluar la forma como se administra y opera teniendo al máximo de aprovechamiento de los recursos.(López, 2010)

La auditoría se define como un proceso sistemático, que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencias sobre las afirmaciones relativas a los actos o eventos de carácter económico-administrativo, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas. Se practica por profesionales calificados e independientes, de conformidad con normas y procedimientos técnicos.(Rodríguez, 2011)

Se define a la Auditoria como el examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado, que puede ser una persona, organización, sistema, proceso, proyecto o producto. Aunque hay muchos tipos de auditoria, la expresión se utiliza generalmente para designar a la “auditoria externa de estados financieros”, que es una auditoría realizada por un profesional experto en contabilidad, de los libros y registros contables de una entidad, para opinar sobre la razonabilidad de la información contenida en ellos y sobre el cumplimiento de las normas contables. La auditoría es una serie de métodos de investigación y análisis con el objetivo de producir la revisión y evaluación profunda de la gestión efectuada. (Armijos, 2015)

### **2.1.2. Administración**

Basados en los temas que trata la Administración y Control de abastecimientos cuyos conocimientos sirven para la toma de decisiones sobre el manejo de las materias primas para las empresas que se dedican a las actividades productivas, y que generalmente las personas que se encargan de tomar las decisiones sobre la política de inventarios, se

encuentran con problemas muy frecuentes como la cantidad que debe pedir u ordenar en cada ocasión, cuantas veces y cada qué tiempo debe hacerlo, podemos recalcar que a más del manejo adecuado en los registros de entradas y salidas de inventarios, es necesario contar con buenas políticas en el manejo de los mismos. La administración es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización.(Jones & George, 2010)

La administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en que los individuos trabajen en conjunto de manera eficaz y eficiente con el fin de llegar a objetivos específicos.(Vicalrromero, 2013)

La administración constituye en lo fundamental una actividad de tipo social que favorece a la conducción de personas y grupos sociales hacia la consecución de las metas. No se limita a la esfera de la producción y los servicios, se extiende a todas las esferas de la vida social, lo cual incluye por su puesto la educacional.(Hernández, 2012)

### **2.1.3. Auditoria Administrativa**

La Auditoría Administrativa es el examen analítico parcial o total de las actividades de una organización con la finalidad de medir su nivel de desempeño y saber mediante los resultados cuáles son sus oportunidades de mejora, para poder obtener ventajas frente a sus competidores; esta sirve como herramienta importante de planeación y control de una organización, forma parte de una estrategia que implica cambios de mejora para llegar a un más alto nivel de oportunidades y que les permita adquirir capacidad de crecer de manera eficiente. (Franklin, 2012)

La auditoría administrativa representa la conjunción de una técnica de control ya existente (la auditoría) y una disciplina que se inicia formalmente y que continúa desarrollándose con nuevos enfoques (la administración). De ahí la existencia de diferentes definiciones en este campo, las cuales enmarcan la asociación de los dos términos y su aplicación en las organizaciones, con base en enfoques que dan relevancia a los procedimientos, ya sea en su operatividad o a lo concerniente a control. También se emplean expresiones relativas a la administración y a las irregularidades dentro de ella, así como a los métodos y eficiencia en general. (Sotomayor, 2009)

### **2.1.3.1. Objetivo**

Existen algunas corrientes de pensamiento que enfocan el objetivo de la auditoría administrativa en relación con la productividad, cambio y proceso de organizar. Otras, lo asocian más a la detección de irregularidades. Pero en realidad va más allá, ya que el sentido y directriz de este tipo de auditoría es constructivo, de diagnóstico y de apoyo a la administración; 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. Así, realiza labores de prevención, supervisión, adecuación y corrección, según sea el caso, para impulsar la adhesión a los lineamientos normativos establecidos por la administración (e inclusive aquellos que son fijados externamente) y de esta manera lograr que las actividades se efectúen con eficiencia, eficacia, calidad y excelencia. (Sotomayor, 2009)

### **2.1.4. Control Interno.**

Es un proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Gerencia y otro personal de la Organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento. (COSO II, 2013)

El Sistema de Control Interno de una empresa forma parte del Control de Gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiero y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna y lograr la comunicación de políticas administrativas y estimular y evaluar el cumplimiento de estas últimas. (Mantilla, 2013)

El control interno comprende de plan de organización con todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y segura, la promoción de

eficiencia de operación y la adhesión a políticas prescritas por la dirección. (Fonseca, 2011)

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a las entidades públicas y privadas. Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales: El sistema de control interno está a cargo de la propia entidad. (contraloria.gob.ep, 2015)

### **2.1.5. Eficiencia.**

“Media de la pertinencia de las metas que los gerentes decidieron que persiguiera la organización y del grado en que esa organización alcanza tales metas. Las organizaciones son eficaces cuando los gerentes escogen metas apropiadas y las consiguen.” (Jones & George, 2010).

Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos. La eficiencia consiste en la medición de los esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos.(Manene, 2010)

La eficiencia es una parte vital de la administración que se refiere a la relación entre insumos y productos: Si se obtiene más producto con una cantidad dada de insumos, habrá incrementado la eficiencia y si logra obtener el mismo producto con menos insumos, habrá incrementado también la eficiencia.(RAE, 2014)

### **2.1.6. Eficacia.**

“Media de la pertinencia de las metas que los gerentes decidieron que persiguiera la organización y del grado en que esa organización alcanza tales metas. Las organizaciones son eficaces cuando los gerentes escogen metas apropiadas y las consiguen.” (Jones & George, 2010)

### **2.1.7. Efectividad.**

Es el grado de cumplimiento de los objetivos planificados o sea es el resultado o el producto de dividir el Real/Plan o lo que es lo mismo: los resultados obtenidos entre las metas fijadas o predeterminadas. Es el grado de cumplimiento de la entrega del producto o servicio en la fecha y momento en que el cliente realmente lo necesita.(Huiza, 2015)

El término efectividad se refiere al grado de éxito de los resultados alcanzados, es decir, ser eficaz significa que han logrado los resultados deseados.(Nuñez, 2012)

Es lograr que la productividad sea favorable o sea es lograr el máximo resultado con una cantidad determinada o mínima de insumos o recursos, lograr los resultados predeterminados o previstos con un mínimo de recursos.(Castañeda, 2014)

### **2.1.8. Servicios**

La tarea de definir y conceptuar los servicios no es sencilla pues bajo el término servicios se abarca un conjunto heterogéneo de productos y actividades intangibles que resultan difíciles de englobar en una definición simple. Los servicios también son muchas veces difíciles de separar de los productos con los que pueden estar vinculados en diversos grados. (Patuzzo, 2011)

Los servicios se han contemplado como productores de productos intangibles y perecederos (dado que son consumidos en el acto de la producción y no pueden ser almacenados); pero, en ciertos casos como el de una obra de teatro, los efectos del servicio pueden ser disfrutados por el consumidor durante mucho tiempo después de su producción. (Patuzzo, 2011)

Los servicios constituyen el conjunto de las actividades que una compañía lleva adelante para satisfacer las necesidades del cliente. Un servicio es un bien no material (intangible), que suele cumplir con características como la inseparabilidad (la producción y el consumo son simultáneos), la perecibilidad (no se puede almacenar) y la heterogeneidad (dos servicios nunca pueden ser idénticos). (definicion.de, 2015)

### **2.1.9. Empresa.**

Empresa es la organización de personal, capital y trabajo, con una finalidad lucrativa; ya sea de carácter privado, en la que se persigue la obtención de un lucro para el o los accionistas; o de carácter estatal, en que se propone prestar un servicio o cumplir otra finalidad beneficiosa para el interés general.(Cedeño, 2015)

La empresa es la unidad económica básica que produce o transforma bienes o presta servicios a la sociedad y cuya razón de ser es satisfacer las necesidades de las poblaciones – territorio. (Mendoza, 2013)

“La empresa es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de recursos (financieros, materiales, tecnológicos y humanos) para lograr determinados objetivos, como la satisfacción de una necesidad o deseo de su mercado meta con la finalidad de lucrar o no.”(Cavia, 2012)

### **2.1.10. Planificación.**

Acción y efecto de planificar. Plan general, metódicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado, tal como el desarrollo armónico de una ciudad, el desarrollo económico, la investigación científica, el funcionamiento de una industria, etc. (RAE, 2014)

Es la preocupación de prever el futuro y la forma que tiene la empresa para integrarse en la evolución del entorno. Tradicionalmente, planificar suponía fijar los objetivos y establecer las acciones necesarias para poder alcanzar dichos objetivos.(Rea, 2012)

La planificación es necesaria para casi todos los aspectos de la vida y la conducta humana y para la mayoría de las actividades comerciales, es ella la que establece las bases para definir las metas correctas y después elegir los medios necesarios para alcanzarlas, es además un instrumento para afrontar la inseguridad, por cuanto, en ocasiones suceden imprevistos que por la vía de la planificación se pueden cubrir, en alguna proporción.(Quintero, 2010)

### **2.1.10.1. Control.**

El control es la función que nos permite comprobar o comparar el comportamiento que están realizando los responsables de la realización de la planificación, es decir, el control es sinónimo de verificación, y nos permite comparar el desempeño real con el esperado. Además, el control no separa en la simple verificación sino que activa la adopción de medidas correctoras tendentes a mantener a la empresa dentro de los límites que permita la consecución de los objetivos.(Rea, 2012).

Es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas. Todos los gerentes de una organización tienen la obligación de controlar; Por ejemplo, tienen que realizar evaluaciones de los resultados y tomar las medidas necesarias para minimizar las ineficiencias. De tal manera, el control es un elemento clave en la administración.(Hernandez, 2014)

El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.(Derkra, 2010)

### **2.1.11. Evaluación de Riesgo.**

La evaluación de riesgos es la actividad fundamental que la Ley establece que debe llevarse a cabo inicialmente y cuando se efectúen determinados cambios, para poder detectar los riesgos que puedan existir en todos y cada uno de los puestos de trabajo de la empresa y que puedan afectar a la seguridad y salud de los trabajadores.(Alvarado, 2013).

La evaluación de riesgos es un instrumento de trabajo que sirve para realizar un diagnóstico de la situación de la empresa en materia de seguridad y salud laboral.(einber.es, 2010)

La evaluación de los riesgos es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos laborales presentes en los puestos de trabajo, que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que la Organización esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse. (OISS, 2013)

#### **2.1.11.1. Riesgo.**

Es la causa primaria que da lugar a una pérdida en una situación dada, mientras que la azarosidad es el factor o los factores que influyen (incrementan o disminuyen) en el efecto provocado por la ocurrencia del peligro. (García, 2010)

Riesgo es un conjunto de circunstancias que representan una posibilidad de pérdida, es la incertidumbre de que ocurra una pérdida económica, es la posibilidad de que por azar ocurra un hecho que produzca una necesidad patrimonial, es la eventualidad de un suceso cuya materialización o realización pudiese implicar incidentes, es la probabilidad de ocurrencia de un peligro y es la combinación entre la probabilidad y consecuencias de la ocurrencia de un determinado evento peligroso. (Velasquez, 2011)

El riesgo es la expresión más generalizada, es el producto de la probabilidad de la ocurrencia del evento considerado (potencial de la amenaza referido a una región y periodo determinados de tiempo) (Soldano, 2010)

#### **2.1.12. Políticas.**

Las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian al logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. (Juyar, 2011)

##### **2.1.12.1. Políticas Internas.**

Las políticas internas de la empresa son un conjunto de directrices documentadas que establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados. En muchos casos, las políticas internas deben cumplir con ciertos requisitos



legales, tales como los relativos al derecho de un empleado a la privacidad. Los tipos de políticas que las empresas implementan varían ampliamente, dependiendo de la naturaleza del negocio y la filosofía de la gerencia.(Chris & Alvares, 2014)

Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. Las políticas deben ser dictadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa.(Medina, 2012)

Son restricciones o condiciones que se deben cumplir en ciertos ámbitos de negocio dentro de la empresa; sin embargo; es decir son lineamientos que sirven como “marco de referencia para la operación de uno o varios dominios de negocio, son las reglas del juego, las cuales están orientadas a estandarizar el comportamiento y ejecución de éstos por los empleados de una organización.(Flores, 2014)

### **2.1.13. Ejecución.**

Es el inicio ordenado que permite llevarla a cabo con rapidez y seriedad. Define adecuadamente los objetivos y el alcance del programa de trabajo anual del área de control, las técnicas y herramientas a utilizar, plazos para realizar el examen, los recursos humanos y técnicos que se emplearán.(Durán, 2014)

La ejecución es el proceso dinámico de convertir en realidad la acción que ha sido planeada, preparada y organizada. Al respecto Ferry dice que “en la práctica, muchos gerentes creen que la ejecución es la verdadera esencia de la administración. La ejecución trata exclusivamente con personas.”(Rea, 2012)

Proceso en el cual se ejecuta lo establecido en la planificación partiendo de los resultados obtenidos en la investigación, se pretende alcanzar los objetivos propuestos. (Verdezoto, 2011)

#### **2.1.14. Estrategias.**

Arte, traza para dirigir un asunto. En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.(RAE, 2014)

“Las estrategias son programas generales de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. Son patrones de objetivos, los cuales se han concebido e iniciado de tal manera, con el propósito de darle a la organización una dirección unificada”(Castillo, 2012)

La estrategia de una empresa puede ser mejor que la de otra sin importar el tamaño, no necesariamente tiene que ser la más grande para poder salir adelante. Lo importante es que se tengan definidos los objetivos a los cuales se apunta, se cuente con el conocimiento y los deseos de echar a andar el proyecto hacia adelante.(Contreras, 2013)

### **2.2. Marco referencial**

#### **2.2.1. Auditoría Administrativa.**

La Auditoría Administrativa es el examen analítico parcial o total de las actividades de una organización con la finalidad de medir su nivel de desempeño y saber mediante los resultados cuáles son sus oportunidades de mejora, para poder obtener ventajas frente a sus competidores; esta sirve como herramienta importante de planeación y control de una organización, forma parte de una estrategia que implica cambios de mejora para llegar a un más alto nivel de oportunidades y que les permita adquirir capacidad de crecer de manera eficiente. (Benjamin, 2012)

Podemos definir a la auditoría administrativa como el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora. (López, 2010)

Es la que se encarga de verificar, evaluar y promover el cumplimiento y apego al correcto funcionamiento de las fases o elementos del proceso administrativo y lo que incide en ellos

es su objetivo también el evaluar la calidad de la administración en su conjunto. (Pila & Tapia , 2011)

#### **2.2.1.1. De servicio.**

Es la forma en que la auditoría comprueba que en la organización existe vinculación cualitativa y cuantitativa con los intereses de los clientes y la satisfacción de los mismos. (Vanegas, 2015)

Se define como el conjunto de estrategias diseñadas de manera ordenada y consecuente para que el cliente evalúe la calidad y los niveles de satisfacción del servicio recibido dentro del ciclo del servicio y de acuerdo con modelos de excelencia ya definidos.(Gaviria, 2012)

Representan la manera en que se puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.(Pila & Tapia , 2011)

#### **2.2.2. Auditoría Interna.**

“La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorarla eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.”(Estupiñan, 2011).

Las Auditorías internas son hechas por personal de la empresa. Un auditor interno tiene a su cargo la evaluación permanente del control de las transacciones y operaciones y se preocupa en sugerir el mejoramiento de los métodos y procedimientos de control interno que redunden en una operación más eficiente y eficaz.(Pila & Tapia , 2011)

Es una actividad que tiene por objetivo fundamental examinar y evaluar la adecuada y eficaz aplicación de los sistemas de control interno, velando por la preservación de la

integridad del patrimonio de una entidad y la eficiencia de su gestión económica, proponiendo a la dirección las acciones correctivas pertinentes.(Velastegui, 2011)

### **2.2.3. Control Interno.**

El control interno es definido en forma amplia como un proceso, efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de objetivos como: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Estupiñan, 2011)

#### **2.2.3.1. Objetivos de cumplimiento del control Interno.**

Objetivos relacionados con el cumplimiento de leyes y regulaciones. El cumplimiento de políticas y procedimientos de la entidad, a los efectos del marco, corresponde a objetivos de operaciones. (COSO II, 2013)

### **2.2.4. Evaluaciones internas.**

Es compromiso de la auditoría interna, con el propósito de lograr programas de calidad, mejoras continuas y aprovechamiento de los resultados obtenidos y plasmados en sus informes, ejercer revisiones continuas y periódicas de su trabajo mediante autoevaluaciones o evaluaciones realizadas por terceros especializados. Esa metodología debe asegurar que se sigan los procesos adoptados por la actividad de la auditoría interna según el plan anual de auditoría y revisión de procesos, bajo presupuestos de proyectos, sistemas de control, ciclos transaccionales, recuperación de costos y diferentes recomendaciones dadas por la misma auditoría interna. (Estupiñan, 2011)

La evaluación interna se refiere a la evaluación del proceso, los cuales se miden a través de la eficiencia y eficacia. (Vera, 2010)

Son las bases para establecer objetivos y estrategias. Los objetivos y estrategias se establecen con la intención de capitalizar las fuerzas internas y de superar las debilidades. (López, 2013)

#### **2.2.4.1. Sistemas de Evaluación del Control Interno.**

La evaluación del Sistema de Control Interno, de cualquier empresa o Entidad, del sector público o privado, tiene como fin evaluar la situación actual y de acuerdo con los resultados proceder a tomar los reconocimientos, alternativas y producir las recomendaciones que lleven al mejoramiento continuo del Sistema, que se esté aplicando en la fecha de la evaluación en la empresa, utilizando herramientas como la teoría de la calidad total, que indiscutiblemente beneficiarán en general a los funcionarios, su jefes de áreas así como de toda la Entidad y sus usuarios externos, en el futuro inmediato.(COSO II, 2013)

La evaluación del sistema de control interno sirve para resolver preguntas, tales como: 1. ¿Qué problemas tenemos? 2. ¿Cómo van las cosas? 3. ¿Qué decisiones se van a tomar? 4. ¿Qué está pasando? El diagnóstico precisa cómo está el control interno en un momento determinado en un área, un proceso o una operación. Además permite definir las fortalezas y debilidades de la organización mediante una cuantificación de todos sus recursos. El principal objetivo es separar al componente auditado en subcomponentes para luego evaluar el control interno de cada uno de ellos y así determinar cuáles ameritan una revisión profunda en procura de mejorar en cuanto a las 5 E. (Velasategui, 2015)

Significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. (Paz, 2012)

#### **2.2.5. La estructura organizacional.**

“Según Chiavenato es el patrón para organizar el diseño de una empresa, con el fin de concluir las metas propuestas y lograr el objetivo. Al escoger una estructura adecuada se da a entender que cada empresa es diferente, y toman la estructura organizacional que más se acomode a sus prioridades y necesidades y se debe reflejar la situación de la organización".(Alvarado,2014)

La estructura organizacional es fundamental en todas las empresas, define muchas características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras.(Vasquez, 2012)

La estructura organizacional define el modo en que se dividen, agrupan y coordinan los trabajos de las actividades., estas a su vez se dividen en especialización del trabajo que esta es el grado en que las actividades de la organización se subdividen en trabajos separados. Después de ello se realiza la departamentalización que es la base para agrupar puestos en una organización. (Díaz, 2012)

#### **2.2.6. Evaluación de Riesgos.**

Es la identificación y análisis de los riesgos que se relacionan con el logro de los objetivos; la administración debe cuantificar su magnitud, proyectar su probabilidad y sus posibles consecuencias. (Estupiñan, 2011)

La evaluación de los riesgos se relaciona con la frecuencia y severidad de los mismos. Este trabajo se basa tanto en el estudio de las condiciones físicas del riesgo como en los datos estadísticos de experiencias previas o en análisis teóricos de probabilidades y será objeto de estudio más adelante.(García, 2010).

La evaluación de riesgos laborales es una obligación empresarial y una herramienta fundamental para la prevención de daños a la salud y seguridad de los trabajadores. Es la que se efectúa con la finalidad de analizar y comprender la calidad del servicio brindado y de intervenir con propuestas de cambio que se consideren necesarias. Está centrada en los procesos de mejora que analiza y valora el funcionamiento y organización. (Caceres, 2012)

#### **2.2.7. Costos de inventarios.**

Los costes de inventario son los costes relacionados con el almacenamiento y el mantenimiento del inventario durante un determinado período de tiempo. Generalmente, los costes de inventario se describen como un porcentaje del valor de inventario (inventario

promedio anual; es decir, para un minorista, el promedio de bienes comprados a sus proveedores durante un año) en base anualizada. Estos costes varían significativamente según el sector comercial, pero son siempre bastante altos. Normalmente, se acepta que los costes de almacenamiento por sí solos representen el 25 % del valor de inventario disponible.(Vermorel, 2013).

Según la (NIC 2, 2012) El costo de los inventarios comprenderá todos los costos derivados de su adquisición y transformación, así como otros costos en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales.

“Bienes de una empresa destinados a la producción de artículos para su posterior venta, tales como materia prima, producción en proceso, artículos terminados y otros materiales que se utilizan en el empaque o las refacciones” (González, 2013)

#### **2.2.8. Administración.**

La administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en que los individuos trabajen en conjunto de manera eficaz y eficiente con el fin de llegar a objetivos específicos. Debemos tener en cuenta ciertas definiciones: (Vicalrromero, 2012)

Las cinco funciones administrativas que se deben ejercer en las diferentes organizaciones son planeación, organización, integración de personal, el control y ejecución. La administración es aplicable para todo tipo de organizaciones, persigue el buen manejo de la productividad, que conlleva a la eficacia y eficiencia. (Vicalrromero, 2012)

“Es el proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de utilizar todos los recursos disponibles de la empresa para alcanzar objetivos organizacionales establecidos” (Hernández, 2012)

#### **2.2.9. Empresas de servicios.**

Las empresas de servicios son aquellas que tienen como objetivo la prestación de alguna actividad intangible. Algunos ejemplos de negocios de servicios son los despachos de profesionistas y los que ofrecen las organizaciones que se dedican a la limpieza de ropa o

autos, a la estética de personas, animales o cosas, o a aspectos tan diversos como la educación, la seguridad, la comunicación, el transporte, electricidad, plomería, entretenimiento y otros más. (Guajaro & Andrade, 2012)

Es aquella cuya actividad principal es ofrecer un servicio (intangible) con el objetivo de satisfacer necesidades colectivas, cumpliendo con su ejercicio económico (fines de lucro). Estas empresas pueden ser públicas, privadas o mixtas, cuando son públicas es porque el Estado está en mejor capacidad de cumplir con esta actividad que un particular (y son empleadas para cubrir las llamadas necesidades públicas), pero generalmente al ser empresas privadas la calidad del servicio es mejor. (Garcia, 2014)

Se denominan empresas de servicios a aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades (de recreación, de capacitación, de medicina, de asesoramiento, de construcción, de turismo, de televisión por cable, de organización de una fiesta, de luz, gas etcétera) a cambio de un precio, pueden ser públicas o privadas. (Salvador, 2013)

## **2.2.10. Fundamentación Legal**

### **2.2.10.1. Normas Internacionales de Auditoría**

#### **- NIA 2. Responsabilidades.**

Esta norma proporciona pautas para la preparación de la carta de contratación, en la cual el auditor documenta y confirma la aceptación de un trabajo, el objetivo y alcance de la auditoría, el grado de su responsabilidad ante el cliente y el formato del informe a ser emitido. (icac.meh.es, 2013)

#### **- NIA 4. Planeación.**

Esta norma establece que el auditor debe documentar por escrito su plan general y un programa de auditoría que defina los procedimientos necesarios para implantar dicho plan. (icac.meh.es, 2013)



- **NIA 6. Control interno.**

El propósito de esta norma es proporcionar pautas referidas a la obtención de una comprensión y prueba del sistema de control interno, la evaluación del riesgo inherente y de control y la utilización de estas evaluaciones para diseñar procedimientos sustantivos para reducir el riesgo de detección.(icac.meh.es, 2013)

- **NIA 8. Evidencia de auditoría.**

El propósito de esta norma es proporcionar pautas relacionadas con la obtención de evidencia de auditoría a través de la observación de inventarios, confirmación de cuentas a cobrar e indagación referida a acciones judiciales, ya que en general se considera que estos financieros y los servicios de auditoría y relacionados.(icac.meh.es, 2013)

- **NIA 9.Documentación.**

Esta norma define “documentación” como los papeles de trabajo preparados u obtenidos por el auditor y conservados por él para ayudar a la planificación, realización, supervisión procedimientos brindan la evidencia de auditoría más confiable con respecto a ciertas afirmaciones.(icac.meh.es, 2013)

- **NIA 12. Procedimientos analíticos.**

Esta norma proporciona pautas detalladas con respecto a la naturaleza, objetivos y oportunidad de los procedimientos de revisión analítica. El término procedimiento de revisión analítica se utiliza para describir el análisis de las relaciones y tendencias. (icac.meh.es, 2013)

- **NIA 13. Dictamen del auditor sobre los estados financieros.**

El propósito de esta norma es proporcionar pautas a los auditores con respecto a la forma y contenido del informe del auditor en relación con la auditoría independiente de los estados financieros de cualquier entidad. Cubre los elementos básicos del informe del auditor,

describe los distintos tipos de informes e incluye ejemplos de cada uno de ellos. Para el caso de la auditoría de cumplimiento se toma únicamente el modelo.(icac.meh.es, 2013)

- **NIA 19.Muestreo de auditoría.**

Esta norma identifica los factores que el auditor debe tener en cuenta al elaborar y seleccionar su muestra de auditoría y al evaluar los resultados de dichos procedimientos. Se aplica tanto para el muestreo estadístico como para el no estadístico(icac.meh.es, 2013)

## **2.2.10.2. Normas de Control Interno COSO II**

- **Ambiente Interno.**

El ambiente interno abarca el talante de una organización, que incluye en la conciencia de sus empleados sobre el riesgo y forma la base de los otros componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura. Los factores de ambiente interno incluyen la filosofía de gestión de riesgos de una entidad, su riesgo aceptado, la supervisión ejercida por el Consejo de Administración, la integridad, los valores éticos y competencia de su personal y la forma en que la dirección asigna la autoridad y responsabilidad y organiza y desarrolla a sus empleados.(COSO II, 2013)

- **Establecimiento de objetivos.**

Los objetivos se fijan en la escala estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes internas o externas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta de ellos es fijar los objetivos, que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma.(COSO II, 2013)

- **Identificación de riesgos.**

La dirección identifica los eventos potenciales que de ocurrir, afectarán a la entidad y determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad

de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. Los eventos con impacto negativo representan riesgos, que exigen la evaluación y respuesta de la dirección. Los eventos con impacto positivo representan oportunidades, que la dirección reconduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos. Cuando se identifica los eventos, la dirección contempla una serie de factores internos y externos que pueden dar lugar a riesgos y oportunidades en el contexto de ámbito global de la organización.(COSO II, 2013)

- **Evaluación de riesgos.**

La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección avalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva “probabilidad - impacto” y normalmente se usa en una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo de control.(COSO II, 2013)

- **Respuesta a los riesgos.**

Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina como responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir, aceptar el riesgo. Al considerar su respuesta la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos beneficios y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias del riesgo establecidas. La dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y asume una perspectiva del riesgo globalmente para la entidad o bien una perspectiva de la cartera de riesgos, determinando si el riesgo residual global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.(COSO II, 2013)

- **Actividades de Control.**

Las actividades de control son políticas y procedimientos que permiten asegurar que se lleven cabo las respuestas de la dirección de los riesgos. Las actividades de control tienen lugar a través de la organización a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones,

conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones.(COSO II, 2013)

- **Información y comunicación.**

La información pertinente se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permite llevar a cabo sus responsabilidades. Los sistemas de información usan datos generados internamente y otras entradas de fuentes externas y sus salidas informativas facilitan la gestión de riesgos y la toma de decisiones informadas relativas a los objetivos. También existe una comunicación eficaz fluyendo en todas las direcciones dentro de la organización.(COSO II, 2013)

- **Monitoreo.**

La gestión de riesgos corporativos se supervisa revisando la presencia y el funcionamiento de sus componentes a lo largo de tiempo, lo que se lleva a cabo mediante actividades permanentes de supervisión, evaluaciones independientes, o una combinación de ambas técnicas. Durante el transcurso normal de las actividades de gestión, tiene lugar a una supervisión permanente. El alcance y frecuencia de las evaluaciones independientes dependerá fundamentalmente de la evaluación de riesgos y la eficacia de los procedimientos de supervisión permanente.(COSO II, 2013)

**CAPITULO III**  
**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Localización.**

La localización del presente proyecto de investigación tubo por fin el análisis del lugar donde se ubica el proyecto, en la provincia de Los Ríos dentro de la ciudad de Quevedo, en las calles Décima Cuarta No. 442 y Av. June Guzmán de Cortés, con la finalidad de establecer los máximos beneficios, los mejores costos, es decir la obtención de la máxima ganancia.

### **3.2. Tipos de investigación**

#### **3.2.1. Investigación Analítica.**

Sirvió para determinar el estudio que hizo posible la identificación de las características técnicas, económicas, financieras, administrativas y de desarrollo del cantón; el proceso metodológico que guio la investigación.

#### **3.2.2. Investigación Sintética.**

Se aplicó este método para el desarrollo del campo de acción de la investigación desde un punto de vista global, que significo la presentación de un resumen general de los hechos sobresalientes con el fin de proporcionar un estudio integral del proceso como unidad dialéctica entre contenido y forma.

### **3.3. Métodos de la investigación.**

Los métodos que se utilizaron en la presente investigación son: inductivo, deductivo y descriptivo.

#### **3.3.1. Método Inductivo.**

Permitió establecer proposiciones de carácter general inferido de la observación y el estudio analítico de los hechos y fenómenos investigados; esto fue, la realización de un estudio general del ámbito de la competencia y gestión administrativa, con el fin de obtener datos concretos de los hechos y establecer conclusiones del proceso investigado.

### **3.3.2. Método Deductivo.**

Hizo posible la realización de los estudios en torno a verdades temáticas pre-establecidas que se consideran en la investigación (enfocándose en las gestiones administrativas financieras de las entidades del sector público), para obtener las conclusiones y recomendaciones.

### **3.3.3. Método Descriptivo.**

Esta investigación permitió realizar una descripción objetiva de la calidad de gestión administrativa de las entidades públicas y de manera particular en el cantón Quevedo, la revisión de literatura y los resultados de la investigación.

## **3.4. Fuentes de recopilación e información.**

Esta etapa de la investigación consistió en acudir a diversos lugares informativos como archivos, librerías, institutos de investigación, internet, etc. Con la finalidad de recabar información o datos para la una correcta y veras investigación

### **3.4.1. Fuentes primarias o directas.**

Son los datos obtenidos de primera mano, por el propio investigador o, en el caso de búsqueda bibliográfica, por artículos científicos, diccionarios, monografías, internet, tesis, libros o artículos de revistas especializadas originales, no interpretados.

### **3.4.2. Fuentes secundarias.**

Consistió en resúmenes, compilaciones o listados de referencias, preparados en base a fuentes primarias. Esta ya vendría a ser una información ya procesada. Y la obtuvimos de diferentes fuentes en especial si se hacen en un seminario, encuesta, entrevista, conferencias, donde uno puede obtener un resumen de lo que se imparte en los mismos.

### **3.5. Diseño de investigación.**

#### **3.5.1. Investigación de laboratorio o experimental.**

Esta investigación se presentó mediante la manipulación de una variable no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de escribir de qué modo y por qué causa se produce una situación o acontecimiento particular. Se manipulo una o varias variables independientes, ejerciendo el máximo control. Su metodología es generalmente cuantitativa.

##### **3.5.1.1. Investigación Cuantitativa.**

Identifico leyes generales referidas a grupos de sujeto o hechos. Sus instrumentos suelen recoger datos cuantitativos los cuales también incluyeron la medición sistemática, y se emplea el análisis estadístico como característica resaltante.

##### **3.5.1.2. Investigación no experimental.**

Es la investigación que se realizó sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hicimos variar en forma intencional las variables independientes, para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se hizo en la investigación no experimental fue observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

La investigación no experimental son los estudios que se realizaron sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

En ellos el investigador observo los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo. Su metodología generalmente es la cualitativa.

##### **3.5.1.3. Investigación Cualitativa.**

Es una investigación que se basó en el análisis subjetivo e individual haciendo énfasis a las cualidades, esto la hace una investigación interpretativa, referida a lo particular.



### 3.5.1.4. Creación Ficticia de la Firma de Auditora

Para la ejecución de la auditoria se creó la firma auditora ficticia denominada:

**Tabla 1: Creación Ficticia de la Firma de Auditora**

|                                 |                                                                                                                                                               |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Firma Auditora:</b>          |  <b>MACIAS&amp;ASOCIADOS</b><br><small>Auditors and Consultants S.A.</small> |
| <b>Representante Legal:</b>     | Vanessa Paola Macías Coello                                                                                                                                   |
| <b>Ruc:</b>                     | 1205363557001                                                                                                                                                 |
| <b>Dirección:</b>               | San Camilo, Calle Camilo Arévalo y la L, Cantón Quevedo                                                                                                       |
| <b>Teléfono:</b>                | 052 7707076                                                                                                                                                   |
| <b>Correo Electrónico:</b>      | maciascasociados@hotmail.com                                                                                                                                  |
| <b>Elaborado por:</b> La autora |                                                                                                                                                               |
| <b>Fuente:</b> La autora        |                                                                                                                                                               |

## 3.6. Población y Muestra.

### 3.6.1. Población

En este proyecto de Investigación la entrevista fue realizada a los funcionarios de la empresa Smartech con el fin de medir el grado de conocimiento con respecto a sus funciones y los controles internos administrativos que deben cumplir y que la empresa debe aplicar.

### 3.6.2. Muestra

Por ser una población sin alto índice de colaboradores, se determinó encuestar a todos los colaboradores de la empresa.

**Tabla 2: Población considerada para la entrevista**

| <b>CARGO</b> | <b>NÚMERO DE PERSONAS</b> |
|--------------|---------------------------|
| Gerente      | 1                         |
| Contador     | 1                         |
| <b>TOTAL</b> | <b>2</b>                  |

**Fuente:** La autora

**Elaborado por:** La autora

**Tabla 3: Población considerada para la aplicación del cuestionario**

| <b>CARGO</b>              | <b>NÚMERO DE PERSONAS</b> |
|---------------------------|---------------------------|
| Ingeniero en sistema      | 1                         |
| Técnico en sistema        | 2                         |
| Servicio al cliente       | 3                         |
| Secretaria/ recepcionista | 3                         |
| Cajera                    | 1                         |
| Bodeguero                 | 1                         |
| <b>TOTAL</b>              | <b>11</b>                 |

**Fuente:** Smartech

**Elaborado por:** La autora

### **3.7. Instrumentos de Investigación.**

#### **3.7.1. Observación directa**

Esta técnica permitió conocer el tipo de trabajo, la planificación y organización de las entidades respecto al uso de las herramientas, así mismo la destreza para su uso.

#### **3.7.2. Entrevistas**

Se realizó la entrevista al personal administrativo de la empresa para poder determinar si existe una correcta aplicación del control interno en el desarrollo de las actividades y de esta manera alcanzar metas y objetivos planteados.

#### **3.7.3. Encuestas**

Se realizó un banco de preguntas cerradas para luego ser aplicadas a los colaboradores de la empresa y de esta manera tener conocimiento sobre las falencias en cuanto a las políticas administrativas que deben cumplir para el desarrollo de sus actividades.

#### **3.7.4. Tratamiento de Datos.**

La utilización de datos fueron los elementos básicos y necesarios para el desarrollo del proyecto y de la empresa. Los datos en sí mismo no tienen ningún valor a no ser que se analicen y que de ellos se pueda extraer información.

Se utilizó Excel para la realización de cuadros, realizar representaciones gráficas, obtención de fórmulas, operaciones matemáticas, así mismo para realizar los análisis estadístico de los datos que se han obtenido.

### 3.8. Recursos Humanos y Materiales.

#### 3.8.1. Recursos Humanos

El equipo responsable que ejecutara la evaluación y supervisión de los papeles de trabajo, se conforma de la siguiente manera:

**Tabla 4: Recursos Humanos utilizados en la investigación**

| DESCRIPCIÓN                                                        | CANTIDAD |
|--------------------------------------------------------------------|----------|
| Auditor Junior Vanessa Paola Macías Coello                         | 1        |
| Auditor Sénior C.P.A. Magaly Narciza Del Jesús Reyes Cedeño, M.Sc. | 1        |
| <b>TOTAL</b>                                                       | <b>2</b> |

**Fuente:** La autora

**Elaborado por:** La autora

#### 3.8.2. Recursos Materiales

**Tabla 5: Recursos Materiales utilizados en la investigación**

| DESCRIPCIÓN       | CANTIDAD  |
|-------------------|-----------|
| Computadora       | 1         |
| Impresora         | 1         |
| Pendrive          | 1         |
| Cartucho de tinta | 1         |
| Cámara            | 1         |
| Libro             | 1         |
| Resma de hojas A4 | 1         |
| Cuaderno          | 1         |
| Esferos           | 2         |
| Lápices           | 2         |
| Cds               | 6         |
| Internet/ horas   | 60        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>78</b> |

**Fuente:** La autora

**Elaborado por:** La autora

**CAPITULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## 4.1. Resultados

### 4.1.1. Índice de Papeles de Trabajo

|                                                                                                                    |               |                                                                                                                                                                  |                                                                 |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <br>Auditorías y Consultores S.A. |               | <b>MACIAS &amp; ASOCIADOS</b><br>Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L<br>Teléfonos: 052 770706 - 0992123317<br>email: maciasasociados@hotmail.com |                                                                 |                          |
| <b>SMARTTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b>                             |               | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha:08/09/15</b>                                                                                                    | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha:08/09/15</b> | <b>IPT</b><br><b>1/2</b> |
| <b>INDICE DE PAPELES DE TRABAJO</b>                                                                                |               |                                                                                                                                                                  |                                                                 |                          |
| <b>REF.</b>                                                                                                        | <b>PÁGINA</b> | <b>CONTENIDO</b>                                                                                                                                                 |                                                                 |                          |
| <b>FASE I: PLANIFICACIÓN</b>                                                                                       |               |                                                                                                                                                                  |                                                                 |                          |
| <b>SA</b>                                                                                                          | 39            | Solicitud de Auditoria                                                                                                                                           |                                                                 |                          |
| <b>CC</b>                                                                                                          | 40            | Carta de Compromiso                                                                                                                                              |                                                                 |                          |
| <b>CA</b>                                                                                                          | 42            | Contrato de Auditoria                                                                                                                                            |                                                                 |                          |
| <b>PA</b>                                                                                                          | 45            | Plan General de Auditoria                                                                                                                                        |                                                                 |                          |
| <b>MA</b>                                                                                                          | 50            | Marca de Auditoria                                                                                                                                               |                                                                 |                          |
| <b>FASE II EJECUCIÓN</b>                                                                                           |               |                                                                                                                                                                  |                                                                 |                          |
| <b>PA</b>                                                                                                          | 51            | Programa de Auditoria                                                                                                                                            |                                                                 |                          |
| <b>CSPA</b>                                                                                                        | 53            | Cédula Sumaria Políticas Administrativas                                                                                                                         |                                                                 |                          |
| <b>EFE</b>                                                                                                         | 54            | Entrevista Funcionarios de la Empresa                                                                                                                            |                                                                 |                          |
| <b>CAPA</b>                                                                                                        | 58            | Cédula Analítica Entrevistas Funcionarios de la Empresa                                                                                                          |                                                                 |                          |
| <b>ACE</b>                                                                                                         | 59            | Aplicación de Cuestionarios a empleados                                                                                                                          |                                                                 |                          |
| <b>CAPA</b>                                                                                                        | 77            | Cédula Analítica Entrevistas Colaboradores de la Empresa                                                                                                         |                                                                 |                          |
| <b>CACI</b>                                                                                                        | 78            | Cédula Sumaria Control Interno                                                                                                                                   |                                                                 |                          |
| <b>ECI</b>                                                                                                         | 79            | Evaluación de Control Interno                                                                                                                                    |                                                                 |                          |
| <b>CACI</b>                                                                                                        | 87            | Cedula Analítica Cuestionario de Control Interno                                                                                                                 |                                                                 |                          |
| <b>CRPC</b>                                                                                                        | 88            | Consolidación de Riesgos por Componente                                                                                                                          |                                                                 |                          |
| <b>AFD</b>                                                                                                         | 90            | Análisis FODA                                                                                                                                                    |                                                                 |                          |
| <b>MRA</b>                                                                                                         | 91            | Medición de los Riesgos de Auditoria                                                                                                                             |                                                                 |                          |
| <b>MRA</b>                                                                                                         | 91            | Riesgo Inherente                                                                                                                                                 |                                                                 |                          |
| <b>MRA</b>                                                                                                         | 92            | Riesgo de Control                                                                                                                                                |                                                                 |                          |
| <b>MRA</b>                                                                                                         | 93            | Riesgo de Detención                                                                                                                                              |                                                                 |                          |
| <b>CSNE</b>                                                                                                        | 94            | Cédula Sumaria Nivel de Efectividad                                                                                                                              |                                                                 |                          |
| <b>RRA</b>                                                                                                         | 95            | Revisión Responsabilidad Administrativa                                                                                                                          |                                                                 |                          |
| <b>RSA</b>                                                                                                         | 96            | Revisión del Sistema Administrativo                                                                                                                              |                                                                 |                          |
| <b>ESP</b>                                                                                                         | 97            | Evaluación del Sistema de Planificación                                                                                                                          |                                                                 |                          |
| <b>ESE</b>                                                                                                         | 98            | Evaluación del Sistema de Ejecución                                                                                                                              |                                                                 |                          |
| <b>ESD</b>                                                                                                         | 99            | Evaluación del Sistema de Dirección                                                                                                                              |                                                                 |                          |
| <b>ESC</b>                                                                                                         | 100           | Evaluación del Sistema de Control                                                                                                                                |                                                                 |                          |
| <b>EOA</b>                                                                                                         | 101           | Evaluación de los Objetivos Empresariales                                                                                                                        |                                                                 |                          |
| <b>AD</b>                                                                                                          | 102           | Indicadores Administrativos                                                                                                                                      |                                                                 |                          |
| <b>HA</b>                                                                                                          | 104           | Cédula de Hallazgos de Auditoria                                                                                                                                 |                                                                 |                          |
| <b>HA1</b>                                                                                                         | 104           | Hallazgo 1: Desconocimiento de la aplicación de políticas y normas                                                                                               |                                                                 |                          |
| <b>HA2</b>                                                                                                         | 105           | Hallazgo 2: La Empresa no posee un consejo de Administración                                                                                                     |                                                                 |                          |
| <b>HA3</b>                                                                                                         | 106           | Hallazgo 3: Smartech no evalúa el Riesgo de los reportes de la información financiera.                                                                           |                                                                 |                          |



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                       |                                                               |                                                                 |                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b> | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha:08/09/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha:08/09/15</b> | <b>IPT</b><br><b>2/2</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|

### INDICE DE PAPELES DE TRABAJO

|            |     |                                                                          |
|------------|-----|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>HA4</b> | 107 | Hallazgo 4: No se evalúa el control interno                              |
| <b>HA5</b> | 108 | Hallazgo 5: Limitada comunicación de la deficiencias del Control Interno |

### FASE III CONOCIMIENTO DE LOS RESULTADOS

|             |     |                                                       |
|-------------|-----|-------------------------------------------------------|
| <b>ICI</b>  | 109 | Elaboración del Informe de Control Interno            |
| <b>SICI</b> | 114 | Socialización del Informe de Control Interno          |
| <b>IAA</b>  | 115 | Elaboración del Informe de Auditoria Administrativa   |
| <b>SIAA</b> | 118 | Socialización del Informe de Auditoria Administrativa |

#### **4.1.2. Solicitud de Auditoria**

Quevedo, 08 de Agosto del 2015.

Srs.  
MACIAS & ASOCIADOS  
**AUDITORES Y CONSULTORES**  
Ciudad.

De mis consideraciones:

Por medio de la presente y en calidad de Gerente de la Empresa SMARTECH, solicito a ustedes realizar una Auditoria específicamente en el área Administrativa para obtener una evaluación del desarrollo de las actividades asignadas en la empresa.

Por la atenta acogida a mi petición me suscribo.

Atentamente,

**BETTY GARNICA RODRIGUEZ**  
**GERENTE GENERAL**  
**EMPRESA SMARTECH**

#### 4.1.3. Carta de Compromiso

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>MACIAS &amp; ASOCIADOS</b><br>Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L<br>Teléfonos: 052 770706 - 0992123317<br>email: maciasasociados@hotmail.com |
| <b>CARTA DE COMPROMISO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>CC 1/2</b>                                                                                                                                                    |
| <p style="text-align: right;">Quevedo, 10 de Agosto del 2015.</p> <p>Señores.<br/><b>SMARTECH</b><br/>Ciudad.</p> <p>Por el presente escrito de compromiso, confirmamos la realización de la Auditoría Administrativa requerida para la Empresa SMARTECH, con la finalidad de dejar constancia del acuerdo celebrado entre ambas partes y de emitir un informe sobre el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el desarrollo de las actividades cumpliendo con los principios de eficiencia, eficacia y efectividad y con los hallazgos encontrados.</p> <p>El trabajo consistirá en examinar los procesos por su personal dentro de la empresa durante el periodo 2014, conocer los principios, normas y reglamentos en los que se rige la empresa que usted está dirigiendo, así mismo por medio de la ejecución de un cuestionario de control interno evaluar el nivel de riesgo y confianza de aplicación de las mismas.</p> <p>Por consiguiente, se examinara toda la documentación y los registros que soportan los procesos ejecutados, evaluando los principios de eficiencia, eficacia y efectividad aplicados.</p> <p>En la empresa y las estimaciones de importancia determinadas por la dirección de la misma. En concordancia al examen efectuado, se elaborara un estudio y evaluación de la estructura de Control Interno hasta el grado necesario que permita determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de auditoría que aplicaremos.</p> |                                                                                                                                                                  |





## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

### CARTA DE COMPROMISO

CC 2/2

Este estudio y evaluación no contienen un análisis detallado del Control Interno, por lo que no permite emitir una opinión separada de la efectividad de la estructura del Control Interno operativo. La finalidad de este examen es obtener una seguridad razonable de que los procesos ejecutados no contienen irregularidades o errores relevantes.

La auditoría se efectuará en base a las Normas Ecuatorianas de Auditoría en conformidad con la Ley Orgánica de Contraloría General del Estado, y con el modelo de Control Interno Coso II. Es decir se examinarán la documentación y registros que soportan los procesos ejecutados en la empresa, evaluando los principios aplicados y poder diagnosticar mejoras continuas o desmejoras y medir el nivel de servicio que esta presta a su clientela.

De tal manera que se espera la cooperación total del personal administrativo, y demás áreas departamentales, sin ningún tipo de contratiempos y con la disposición a la orden y de todos los registros, documentos y demás información que se requiera en relación a la ejecución de la auditoría.

Por lo tanto esta carta de compromiso será válida únicamente para el proceso de auditoría efectuado.

Firmar y devolver la copia adjunta de la carta para indicar su aprobación sobre la realización de la auditoría administrativa.

Atentamente,

**MACIAS & ASOCIADOS**



**Auditoría Independiente**

**ACEPTADO POR**

**Sra. Betty Garnica Rodríguez  
Gerente General de Smartech**

#### 4.1.4. Contrato de Auditoria

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                               |                                                                 |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <br><b>MACIAS &amp; ASOCIADOS</b><br>Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L<br>Teléfonos: 052 770706 - 0992123317<br>email: maciasasociados@hotmail.com                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                               |                                                                 |                         |
| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha:10/08/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha:10/08/15</b> | <b>CA</b><br><b>1/3</b> |
| <b>CONTRATO DE AUDITORIA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                               |                                                                 |                         |
| <p>En la ciudad de Quevedo a los diez días del mes de agosto del dos mil quince.</p> <p><b>REUNIDOS:</b></p> <p>Por una parte la Sra. Betty Garnica Rodríguez en nombre y representación de la Empresa Smartech, con RUC. 0911422715001, en adelante “la empresa”.</p> <p>Y por otra parte <b>MACIAS &amp; ASOCIADOS</b> en adelante “la auditora”.</p> <p>Ambas partes suscriben el presente contrato de auditoria que se registrá por las siguientes:</p> <p><b>CLAUSULAS</b></p> <p><b>PRIMERA.-</b> La parte contratante aprobó la ejecución de una auditoria administrativa en el periodo de estudio, previa solicitud presentada con anterioridad por la parte auditora o contratista, donde se manifiesta una petición de ejecución de prácticas de auditoria.</p> <p><b>SEGUNDA.-</b> Esta cláusula del contrato está dirigida a la estipulación de los términos y condiciones, bajo los cuales el auditor prestara los servicios de Auditoría en el área administrativa desde el 01 Enero hasta el 31 de diciembre del 2014, donde se efectuarán los análisis de los procedimientos que se han ejecutados en la empresa, se establece la responsabilidad totalitaria que debe asumir el auditor al realizar la Auditoría administrativa, acorde a las Normas de Auditoría, revisión y evaluación del control interno, para luego presentar los resultados a través de un informe de Auditoría y control interno a la Gerencia de la Empresa.</p> |                                                               |                                                                 |                         |



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

**SMARTECH**

**RUC: 0911422715001**

**14ta No. 442 y Av. June Guzmán**

**Elaborado por:**

**VPMC**

**Fecha: 10/08/15**

**Supervisado por:**

**MNRC**

**Fecha: 10/08/15**

**CA  
2/3**

### CONTRATO DE AUDITORIA

**TERCERA.-** Las partes contratantes dilucidan que; el presente contrato es de orden civil, además que no existe ninguna relación de dependencia personal entre la empresa (contratante) y la auditora (contratista), así mismo se puntualiza que la auditoria administrativa, corresponde a un trabajo investigativo con fines académicos.

**CUARTA.-** Durante la vigencia de este contrato la auditora está obligada a:

- a. Realizar la Auditoría Administrativa a la empresa Smartech; donde estará obligado a entregar oportunamente los informes que se obtengan en dicha auditoría, al mismo tiempo deberá cumplir con las demás obligaciones establecidas en los términos del presente contrato.
- b. Comunicar a través de un escrito las circunstancias que impliquen el incremento de tiempo adicional o decremento para la prestación de los servicios de este contrato.
- c. Guardar total y absoluta reserva sobre la información que le proporcione la empresa, así como de las instalaciones de la misma y a todo lo que tenga acceso por motivo de la auditoría. Al mismo tiempo deberá ser cauteloso y reservado con los resultados que arrojen las investigaciones de prácticas; es decir que está obligado y autorizado a utilizar dicha información exclusivamente para los fines del presente contrato.

**QUINTA.-** La empresa está comprometida a entregar con debida y oportuna fecha, las informaciones que la auditora requiera o solicita en cada una de las visitas a los departamentos y áreas de la empresa.

**SEXTA.-** Considerando la naturaleza civil de las labores a realizarse, el presente contrato durará desde la fecha de su celebración; es decir tendrá una duración de 80 días, durante este tiempo, la auditoria deberá realizar su trabajo y por ende se dará por culminado las



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                        |                                                         |                                                           |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>SMARTTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b> | <b>Elaborado por:</b><br>VPMC<br><b>Fecha: 10/08/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br>MNRC<br><b>Fecha: 10/08/15</b> | <b>CA</b><br><b>3/3</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------|

### CONTRATO DE AUDITORIA

labores contratadas dentro del mismo.

**SEPTIMA.-** Ambas partes acuerdan que el contrato puede ser terminado en cualquier instancia, así mismo por el incumplimiento a lo establecido en cualquiera de las cláusulas expuestas.

Afirman estar en total acuerdo y conformidad con lo expuesto en el presente contrato. Para dejar constancia de su validez firman por un original y dos copias certificadas.

**MACIAS & ASOCIADOS**



**Auditoría Independiente**

**ACEPTADO POR**

**Sra. Betty Garnica Rodríguez**  
**Gerente General de Smartech**

#### 4.1.5. Plan de Auditoria

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                |                                                                  |                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  <b>MACIAS &amp; ASOCIADOS</b><br>Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L<br>Teléfonos: 052 770706 - 0992123317<br>email: maciasasociados@hotmail.com                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                |                                                                  |                         |
| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 10/08/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha: 10/08/15</b> | <b>PA</b><br><b>1/5</b> |
| <b>PLAN DE AUDITORIA ADMINISTRATIVA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                |                                                                  |                         |
| <b>ANTECEDENTES</b> <p>SMARTECH, es una empresa de referencia local, que brinda una gama de multiservicios tecnológicos y técnicos a la ciudadanía Quevedeña. Esta empresa inicio sus actividades comerciales de venta de computadores, accesorias y servicios técnicos en el año 2005, bajo la dirección y control de la Sra. Betty Garnica Rodríguez, Gerente Propietaria.</p> <p>Debido al gran crecimiento sostenido y sustentable que ha mantenido la empresa durante los últimos años, su propietaria se enfocó objetivamente, en realizar cambios del manejo empírico dentro del área administrativa de la empresa. Para esto se formuló varias estrategias para la optimización de sus recursos, prestación de servicios, con la finalidad de convertirse en una empresa líder y reconocida en el mercado quevedeño, con estándares de alto nivel administrativo y de servicio.</p> <p>Como parte de estos cambios, su gerente propietaria creyó conveniente la realización de una Auditoría Administrativa, de tal forma que se revelen las debilidades que aquejan a esta empresa y poder corregirlas.</p> <p>Smartech se encuentra ubicada en la Calles Decima Cuarta No. 442 y Avenida June Guzmán de Cortez, de la Cuidad de Quevedo.</p> <p><b>MISIÓN.-</b> Smartech es una empresa dedicada a ofrecer el servicio de ventas, ensamblaje, distribución de equipos de computadores, servicios de mantenimientos y todo lo referente con productos y accesorio de computo, de marcas reconocidas y de alta calidad, con garantía incluida y a precios accesibles. Contamos con un excelente equipo de trabajo capacitado con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes.</p> |                                                                |                                                                  |                         |



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

**SMARTECH**  
**RUC: 0911422715001**  
**14ta No. 442 y Av. June Guzmán**

Elaborado por:  
VPMC  
Fecha:10/08/15

Supervisado por:  
MNRC  
Fecha:10/08/15

**PA**  
**2/5**

### PLAN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

La misión de Smartech es convertirse en la empresa líder del mercado Quevedeño y demás zonas aledañas, además de contribuir al desarrollo de nuestra sociedad por medio de soluciones tecnológicas personales, empresariales y sociales mediante servicios de calidad en beneficio de la sociedad.

**VISIÓN.-** La visión de Smartech es ser la mejor empresa de venta en atención y prestación de servicio y mantenimiento en el área de tecnología y computación además del campo de servicio de asistencia técnica. Pero sobre todo convertirse en la primera opción de sus clientes actuales y futuros, logrando satisfacer sus necesidades y requerimientos.

Ser una empresa líder, competitiva y reconocida a nivel local y nacional, con mejoras continuas en todas sus áreas para así poder brindar un servicio de calidad a nuestra clientela.

**OBJETIVO.-** Brindar siempre un excelente servicio de calidad en la venta de equipos de cómputo, accesorios y mantenimiento de maquinas, con los mejores precios del mercado local y nacional computacional. Nuestra meta es siempre anticiparnos ante las necesidades que requieren nuestros clientes, y satisfacerlas con amabilidad, cortesía, rapidez y de forma integral. Además incrementar la productividad y competitividad de nuestros clientes a través de la implementación, soporte a su hardware y todos los requerimientos que sean solicitados.

Prestar, soportar y brindar un oportuno y eficiente servicio de asistencia técnica de equipos de cómputo; así como también servir de apoyo a las empresas a nivel de soluciones de soporte, reparaciones y servicios a nuestros clientes.



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

**SMARTECH**

**RUC: 0911422715001**

**14ta No. 442 y Av. June Guzmán**

**Elaborado por:**

**VPMC**

**Fecha: 10/08/15**

**Supervisado por:**

**MNRC**

**Fecha: 10/08/15**

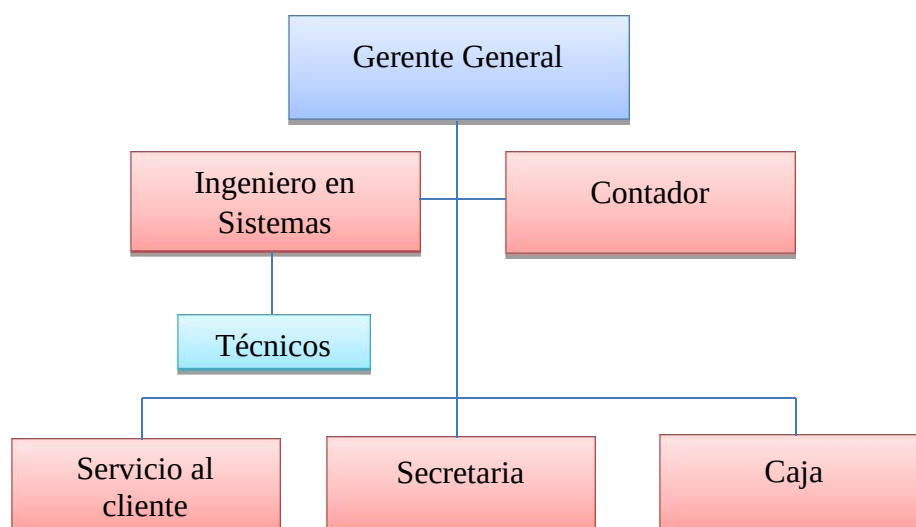
**PA**

**3/5**

### PLAN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

**PRINCIPIOS Y VALORES.-** Smartech se caracteriza por contar con calidad humana y profesional en todo su equipo de trabajo donde prima y exalta la honestidad, cumplimiento, credibilidad, confianza, compromiso en los servicios y productos que ofrecemos.

#### ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



#### ALCANCE DE AUDITORIA

La presente investigación se centra en el estudio y aplicación de los procesos administrativos; de la misma manera verifica la probabilidad o existencia de las evaluaciones de desempeño de los objetivos.

#### PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA

- Corroborar los procedimientos aplicados y cumplidos
- Revisión de normas y leyes orgánicas de la Contraloría General del Estado
- Elaboración de papeles de trabajo
- Presentación de Hallazgos de Auditoría
- Presentación de los Resultado e Informe de Auditoría



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

**SMARTECH**

**RUC: 0911422715001**

**14ta No. 442 y Av. June Guzmán**

**Elaborado por:**

**VPMC**

**Fecha:10/08/15**

**Supervisado por:**

**MNRC**

**Fecha:10/08/15**

**PA**

**4/5**

### PLAN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

#### REGLAMENTACION APLICABLE

- Normas Internacionales de Auditoria
- Coso I y II
- Reglamento Interno de la Empresa Smartech

#### RECURSOS

El equipo responsable que ejecutara la evaluación y supervisión de los papeles de trabajo, se conforma de la siguiente manera:

- Auditor Junior Vanessa Paola Macías Coello
- Auditor Sénior C.P.A. Magaly Narciza Del Jesús Reyes Cedeño, M.Sc.

#### Materiales

- Computadora
- Impresora
- Pen drive
- Cámara
- Suministros de oficina
- Libros
- Cds
- Internet

#### Métodos

Los métodos a utilizar en la presente investigación son:

- Inductivo
- Deductivo
- Descriptivo





## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

**SMARTECH**  
**RUC: 0911422715001**  
**14ta No. 442 y Av. June Guzmán**

**Elaborado por:**  
**VPMC**  
**Fecha:10/08/15**

**Supervisado por:**  
**MNCR**  
**Fecha:10/08/15**

**PA**  
**5/5**

### PLAN DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

#### Instrumentos de la Investigación

- Observación directa
- Entrevistas
- Encuestas
- Tratamiento de Datos

| PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN | HORAS PROGRAMADAS | DÍAS PROGRAMADOS |
|---------------------------|-------------------|------------------|
| FASE I                    | 20                | 25               |
| FASE II                   | 210               | 30               |
| FASE III                  | 30                | 15               |
| <b>TOTAL</b>              | <b>260</b>        | <b>70</b>        |

#### PLAN DE TRABAJO

Ejecutar una evaluación y valoración a los procedimientos aplicados por los colaboradores de la empresa Smartech, para obtener las metas, planes, programas, objetivos planteados, para de esta manera lograr presentar un informe de Auditoria Administrativa.

#### 4.1.6. Marcas de Auditoría

|                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                 |                                            |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------|
|  <p><b>MACIAS &amp; ASOCIADOS</b><br/>         Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L<br/>         Teléfonos: 052 770706 - 0992123317<br/>         email: maciasasociados@hotmail.com</p> |                                                 |                                            |           |
| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b>                                                                                                                                                                                                   | Elaborado por:<br><b>VPMC</b><br>Fecha:10/08/15 | Supervisado<br>por: MNRC<br>Fecha:10/08/15 | <b>MA</b> |
| <b>CÉDULA DE MARCAS DE AUDITORÍA</b>                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                 |                                            |           |
| <b>MARCAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                 | <b>SIGNIFICADO</b>                         |           |
| <b>S</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                 | Socializado                                |           |
| <b>©</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                 | Confirmado                                 |           |
| <b>Σ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                 | Totalizado                                 |           |
| <b>®</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                 | Inspeccionado                              |           |
| <b>Ψ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                 | Revisado                                   |           |
| <b>£</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                 | Calculado                                  |           |
| <b>Ω</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                 | Confrontado Correcto                       |           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                 |                                            |           |

#### 4.1.7. Programa de Auditoria

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                  |                                                    |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------|
|  <p><b>MACIAS &amp; ASOCIADOS</b><br/>         Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L<br/>         Teléfonos: 052 770706 - 0992123317<br/>         email: maciasasociados@hotmail.com</p>                                                                                                                                                                                     |                                                  |                                                    |                          |
| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>Dirección: 14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Elaborado por:<br><b>VPMC</b><br>Fecha: 10/08/15 | Supervisado por:<br><b>MNRC</b><br>Fecha: 10/08/15 | <b>PRA</b><br><b>1/2</b> |
| <b>PROGRAMA DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                  |                                                    |                          |
| <b>OBJETIVO GENERAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar una Auditoria Administrativa para el mejoramiento de los servicios de la empresa Smartech, del cantón Quevedo, año 2014.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                  |                                                    |                          |
| <b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Examinar las políticas administrativas que actualmente se aplican en la empresa.</li> <li>- Evaluar el cumplimiento del control interno en el área administrativa.</li> <li>- Analizar el nivel de efectividad en el alcance los objetivos planteados.</li> <li>- Determinar los resultados de la Auditoria Administrativa a ejecutarse en la empresa para la correcta toma de decisiones.</li> </ul> |                                                  |                                                    |                          |
| <b>PROCEDIMIENTOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                  |                                                    |                          |
| <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Ref. PT</b>                                   | <b>Realizado</b>                                   | <b>Horas</b>             |
| <b>FASE I PLANIFICACION</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                  |                                                    |                          |
| Solicitud de auditoria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>SA</b>                                        | VPMC                                               | 2                        |
| Carta de Compromiso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>CC</b>                                        | VPMC                                               | 3                        |
| Contrato de Auditoria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>CA</b>                                        | VPMC                                               | 3                        |
| Marca de Auditoria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>MA</b>                                        | VPMC                                               | 2                        |
| Plan General de Auditoria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>PGA</b>                                       | VPMC                                               | 5                        |
| <b>FASE II EJECUCION</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                  |                                                    |                          |
| Programa Específico de Auditoria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>PEA</b>                                       | VPMC                                               | 20                       |
| Entrevista a los Funcionarios de la Empresa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>EFE</b>                                       | VPMC                                               | 10                       |
| Evaluación de Control Interno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>ECI</b>                                       | VPMC                                               | 25                       |
| Medición de los Riesgos de Auditoria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>MRA</b>                                       | VPMC                                               | 15                       |
| Revisión de las Responsabilidades Administrativa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>RRI</b>                                       | VPMC                                               | 15                       |
| Revisión del Sistema Administrativo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>RSA</b>                                       | VPMC                                               | 15                       |
| Evaluación del Sistema de Planificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>ESP</b>                                       | VPMC                                               | 15                       |



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>Dirección: 14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b> | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 10/08/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha: 10/08/15</b> | <b>PRA</b><br><b>1/2</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>PROGRAMA DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA</b>                                                      |                                                                |                                                                  |                          |
| Descripción                                                                                      | Ref. PT                                                        | Realizado                                                        | Horas                    |
| Evaluación del Sistema de Ejecución                                                              | <b>ESE</b>                                                     | VPMC                                                             | <b>20</b>                |
| Evaluación del Sistema de Dirección                                                              | <b>ESD</b>                                                     | VPMC                                                             | <b>20</b>                |
| Evaluación del Sistema de Control                                                                | <b>ESC</b>                                                     | VPMC                                                             | <b>20</b>                |
| Evaluación de los Objetivos Empresariales                                                        | <b>EOE</b>                                                     | VPMC                                                             | <b>15</b>                |
| Establecimiento de indicadores Administradores                                                   | <b>EIA</b>                                                     | VPMC                                                             | <b>15</b>                |
| Exposición de los Hallazgos de Auditoria                                                         | <b>HA</b>                                                      | VPMC                                                             | <b>10</b>                |
| <b>FASE III COMUNICACIÓN RESULTADOS</b>                                                          |                                                                |                                                                  |                          |
| Elaboración de Informe de Control Interno                                                        | <b>ICI</b>                                                     | VPMC                                                             | <b>5</b>                 |
| Socialización de Informe de Control Interno                                                      | <b>SICI</b>                                                    | VPMC                                                             | <b>10</b>                |
| Elaboración de Informe Auditoria Administrativa                                                  | <b>IAA</b>                                                     | VPMC                                                             | <b>5</b>                 |
| Socialización de Informe Auditoria Administrativa                                                | <b>SIA</b>                                                     | VPMC                                                             | <b>10</b>                |
| <b>TOTAL HORAS FASES PROGRAMADAS</b>                                                             |                                                                |                                                                  | <b>260</b>               |

#### 4.1.8. Procedimientos

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                |                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
|  <p><b>MACIAS &amp; ASOCIADOS</b><br/>Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L<br/>Teléfonos: 052 770706 - 0992123317<br/>email: maciasasociados@hotmail.com</p>                                                                                                                 |  |                                                                |                                                                  |
| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 10/08/15</b> | <b>Supervisado</b><br><b>por: MNRC</b><br><b>Fecha: 10/08/15</b> |
| <b>CSPA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                                                |                                                                  |
| <b>CÉDULA SUMARIA POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                |                                                                  |
| <b>Objetivo:</b><br><br>Examinar las políticas administrativas que actualmente se aplican en la empresa.                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                                                                |                                                                  |
| <b>Procedimientos:</b><br><br>Con este procedimiento se cumple el primer objetivo propuesto                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                                                |                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Entrevistar al gerente y al contador, con el objetivo de conocer la situación actual y real de la empresa, así mismo permita conocer las debilidades y falencias de la misma.</li><li>• Encuestar a los colaboradores de la empresa con el propósito de conocer su nivel de conocimiento de las políticas administrativas.</li></ul> |  |                                                                |                                                                  |

- 4.1.8.1.** Entrevista realizada a la Sra. Betty Garnica Rodríguez, Gerente General de la empresa Smartech, para saber el nivel de conocimiento de las políticas Administrativas.

|                                                                                                  |                                                                                                             |                                                                                                                                                                  |                                                    |                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 |                                                                                                             | <b>MACIAS &amp; ASOCIADOS</b><br>Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L<br>Teléfonos: 052 770706 - 0992123317<br>email: maciasasociados@hotmail.com |                                                    |                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>Dirección: 14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b> |                                                                                                             | Elaborado por:<br><b>VPMC</b><br>Fecha: 10/08/15                                                                                                                 | Supervisado por:<br><b>MNRC</b><br>Fecha: 10/08/15 | <b>EFE</b><br><b>1 / 2</b>                                                                                                                                                                                        |
| <b>ENTREVISTA DE POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>                                                   |                                                                                                             |                                                                                                                                                                  |                                                    |                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Nombre:</b>                                                                                   | Sra. Betty Garnica Rodríguez                                                                                |                                                                                                                                                                  |                                                    |                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Cargo:</b>                                                                                    | Gerente                                                                                                     |                                                                                                                                                                  |                                                    |                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>No.</b>                                                                                       | <b>Pregunta</b>                                                                                             | <b>Si</b>                                                                                                                                                        | <b>No</b>                                          | <b>Análisis</b>                                                                                                                                                                                                   |
| 1                                                                                                | ¿La empresa Smartech cuenta con un reglamento interno aprobado por su gerente y transmitido al personal?    | X                                                                                                                                                                |                                                    | Smartech cuenta con un reglamento interno, el mismo que fue elaborado desde la creación de la empresa, el mismo que ha venido sufriendo modificaciones acorde al crecimiento de la misma y según las necesidades. |
| 2                                                                                                | ¿Existen medios y procesos de comunicación entre diferentes niveles jerárquicos de la empresa?              |                                                                                                                                                                  | X                                                  | De acuerdo al criterio del Gerente, Smartech no cuenta con medios y procesos de comunicación que les permita mantener un flujo de información entre los niveles jerárquicos de la Empresa.                        |
| 3                                                                                                | ¿Smartech traza y fija planes y metas para incrementar el desempeño de los empleados y jefes de la empresa? |                                                                                                                                                                  | X                                                  | La empresa no fija y efectúa de manera permanente sus metas y planes de desempeño a ejecutar durante un período.                                                                                                  |
| 4                                                                                                | ¿En Smartech existen procesos y tomas de decisiones en grupo?                                               | X                                                                                                                                                                |                                                    | Permanentemente se realizan reuniones en la empresa para exponer criterios e ideas propias y mejoras para tomar decisiones en equipo.                                                                             |
| 5                                                                                                | ¿Se realiza supervisión permanente al personal en las actividades regulares y cotidianas de sus labores?    | X                                                                                                                                                                |                                                    | La empresa y su gerente si acostumbra realizar controles a las actividades que realiza y desempeña su equipo de trabajo para mantener un buen ambiente de control.                                                |



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                                  |                                                                                                            |                                                                |                                                                  |                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>Dirección: 14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b> |                                                                                                            | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 10/08/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha: 10/08/15</b> | <b>EFE</b><br><b>2/2</b>                                                      |
| <b>ENTREVISTA DE POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>                                                   |                                                                                                            |                                                                |                                                                  |                                                                               |
| <b>Nombre:</b>                                                                                   | Sra. Betty Garnica Rodríguez                                                                               |                                                                |                                                                  |                                                                               |
| <b>Cargo:</b>                                                                                    | Gerente                                                                                                    |                                                                |                                                                  |                                                                               |
| 6                                                                                                | ¿La estructura organizativa de Smartech facilita el flujo de información de las actividades de la entidad? | X                                                              |                                                                  | La Empresa ayuda a mantener un flujo de información acorde a las necesidades. |
| 7                                                                                                | ¿Smartech desarrolla sus actividades de acuerdo a las políticas establecidas?                              |                                                                | X                                                                | No se da cumplimiento políticas establecidas.                                 |
| <b>TOTAL</b>                                                                                     |                                                                                                            | <b>4</b>                                                       | <b>3</b>                                                         | <b>FUENTE: SMARTECH</b>                                                       |
| <b>PORCENTAJE</b>                                                                                |                                                                                                            | <b>60%</b>                                                     | <b>40%</b>                                                       | <b>ELABORADO POR: AUTORA</b>                                                  |

- 4.1.8.2.** Entrevista realizada al Ing. José Manuel Morales Sornosa, Contador de la empresa Smartech, para saber el nivel de conocimiento de las Políticas Administrativas.

|                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                   |           |                                                  |                                                                                                                                                                                  |                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|  <b>MACIAS &amp; ASOCIADOS</b><br>Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L<br>Teléfonos: 052 770706 - 0992123317<br>email: maciasasociados@hotmail.com |                                                                                                                                                   |           |                                                  |                                                                                                                                                                                  |                            |
| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>Dirección: 14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b>                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                   |           | Elaborado por:<br><b>VPMC</b><br>Fecha: 10/08/15 | Supervisado por:<br><b>MNRC</b><br>Fecha: 10/08/15                                                                                                                               | <b>EFE</b><br><b>1 / 2</b> |
| <b>ENTREVISTA DE POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                   |           |                                                  |                                                                                                                                                                                  |                            |
| <b>Nombre:</b>                                                                                                                                                                                                                                     | Ing. José Manuel Morales Sornosa                                                                                                                  |           |                                                  |                                                                                                                                                                                  |                            |
| <b>Cargo:</b>                                                                                                                                                                                                                                      | Contador                                                                                                                                          |           |                                                  |                                                                                                                                                                                  |                            |
| <b>No.</b>                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Pregunta</b>                                                                                                                                   | <b>Si</b> | <b>No</b>                                        | <b>Análisis</b>                                                                                                                                                                  |                            |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                  | ¿Se ejecutan exámenes para medir y evaluar la calidad del rendimiento del personal administrativo, con el fin de corregir y evaluar el desempeño? |           | X                                                | No se realizan exámenes que verifiquen la medición y rendimiento de las actividades que desempeña cada área, pero si se realizan evaluaciones por resultados.                    |                            |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                  | ¿Se han efectuado reportes de indicadores financieros al gerente de la empresa para conocer la situación económica de la empresa?                 | X         |                                                  | Según información provista por el contador, si se emiten reportes de manera semestral y un consolidado de manera anual, este reporte es socializado en su gerente y propietario. |                            |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                  | ¿Smartech ha implementado cambios y definido políticas internas con relación a la información del área contable - financiera?                     |           | X                                                | La empresa no ha realizado cambio alguno, ni cuenta con políticas internas que se refieran a la información contable - financiera.                                               |                            |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                  | ¿Quién evalúa los riesgos financieros de la empresa?                                                                                              |           | X                                                | Nadie, porque no se ha realizado ninguna evaluación de los riesgos financieros que posee la empresa en ningún período contable.                                                  |                            |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                  | ¿Se han definido sus funciones y competencias dentro de la empresa?                                                                               | X         |                                                  | Desde inicios del contrato se estableció claramente las competencias y funciones que debía cumplir el Contador, las cuales que se han cumplido en totalidad.                     |                            |





## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                                  |                                                                                                                                   |                                                                |                                                                  |                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>Dirección: 14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b> |                                                                                                                                   | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 10/08/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha: 10/08/15</b> | <b>EFE</b><br><b>2/2</b>                                                                                                                                            |
| <b>ENTREVISTA DE POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>                                                   |                                                                                                                                   |                                                                |                                                                  |                                                                                                                                                                     |
| <b>Nombre:</b>                                                                                   |                                                                                                                                   | Ing. José Manuel Morales Sornosa                               |                                                                  |                                                                                                                                                                     |
| <b>Cargo:</b>                                                                                    |                                                                                                                                   | Contador                                                       |                                                                  |                                                                                                                                                                     |
| 6                                                                                                | ¿La empresa posee manuales de procedimientos de funciones administrativas de cada cargo?                                          | X                                                              |                                                                  | Si poseen y son desarrollados por cada responsable de área; es decir que las actividades no son controladas internamente.                                           |
| 7                                                                                                | ¿Se investigan y respalda con documentos formales y legales las variaciones entre los registros contables y la existencia física? | X                                                              |                                                                  | La empresa si investiga y cuenta con documentos formales y legales, los mismos que son aplicados y cumplidos con la finalidad de mejorar la gestión administrativa. |
| <b>TOTAL</b>                                                                                     |                                                                                                                                   | <b>3</b>                                                       | <b>4</b>                                                         | FUENTE: SMARTECH                                                                                                                                                    |
| <b>PORCENTAJE</b>                                                                                |                                                                                                                                   | <b>40%</b>                                                     | <b>60%</b>                                                       | ELABORADO POR: AUTORA                                                                                                                                               |



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

**SMARTECH**

**RUC: 0911422715001**

**Dirección: 14ta No. 442 y Av. June Guzmán**

**Elaborado por:**

**VPMC**

**Fecha: 10/08/15**

**Supervisado por:**

**MNRC**

**Fecha: 10/08/15**

**CAE**

### CÉDULA ANALÍTICA DE ENTREVISTAS

#### **Análisis:**

En base a las entrevistas se comprobó que la empresa cuenta con las políticas administrativas establecidas, las mismas que no son cumplidas en su totalidad, debido a que no existe un nivel jerárquico establecido que supervise el cumplimiento y el correcto desarrollo de actividades.

#### **Conclusiones:**

La gerente conjuntamente con su contador debe planificar actividades trabajo orientadas al desempeño, cumplimiento de las Políticas Administrativas.

#### 4.1.9. Cuestionario aplicado a los empleados de la empresa para evaluar el conocimiento de las políticas administrativas.



**MACIAS & ASOCIADOS**  
Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L  
Teléfonos: 052 770706 - 0992123317  
email: maciasasociados@hotmail.com

1. ¿Cómo empleados conocen sus funciones y deberes designados dentro de la empresa?

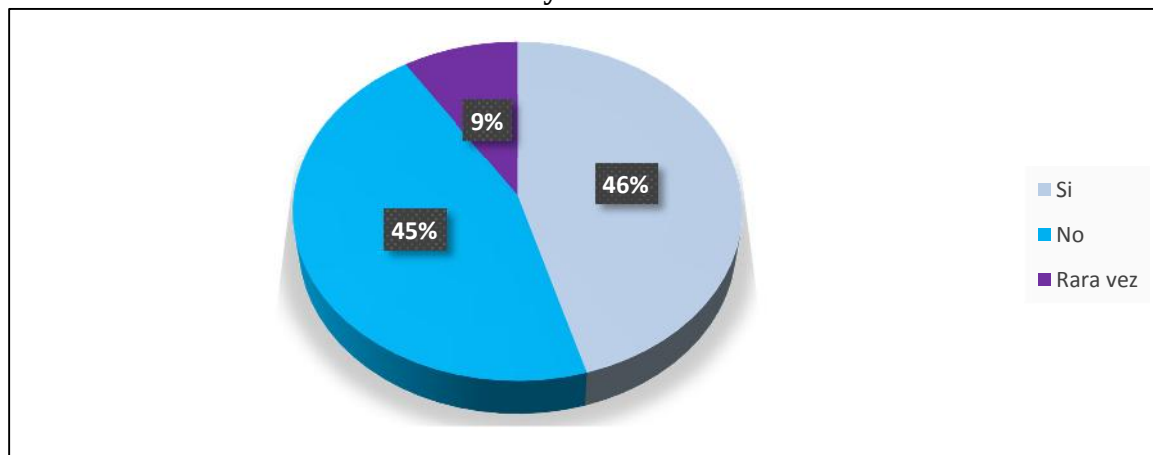
**Tabla # 6 Conocimiento de Funciones y deberes**

| Repuestas    | frecuencia | %             |
|--------------|------------|---------------|
| SI           | 5          | 45,45         |
| NO           | 5          | 45,45         |
| RARA VEZ     | 1          | 9,09          |
| <b>TOTAL</b> | <b>11</b>  | <b>100,00</b> |

**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

**Grafico # 1 Conocimiento de Funciones y deberes**



**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

#### **Análisis**

El 45% del personal afirma no conocer en totalidad sus funciones y deberes dentro de la empresa, mientras que el 46% corrobora si conocer claramente sus funciones y deberes y solo el 9% nos dice que rara vez desconoce las funciones y deberes que se les asignado en la empresa.

2. ¿Permanentemente se les informa a todos los empleados de los cambios de planes que ocurran o existan dentro la empresa?

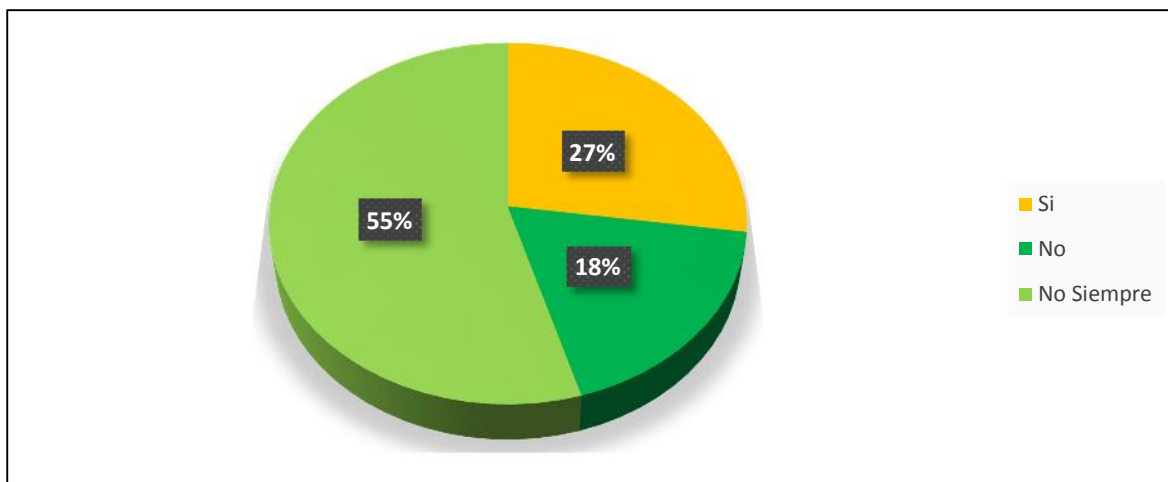
**Tabla # 7 Comunicación a los empleados de los cambios de planes en la Empresa**

| Respuesta         | Frecuencia | %             |
|-------------------|------------|---------------|
| <b>Si</b>         | 3          | 27,27         |
| <b>No</b>         | 2          | 18,18         |
| <b>No siempre</b> | 6          | 54,55         |
| <b>TOTAL</b>      | <b>11</b>  | <b>100,00</b> |

**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanesa Macías

**Grafico # 2 Comunicación a los empleados de los cambios de planes en la Empresa**



**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanesa Macías

## Análisis

Los colaboradores de la empresa indicaron que no siempre se les informa de manera permanente los cambios de planes que ocurren en la empresa en un 55% y el 27% indicó que si se les informa constantemente, mientras que el 18% nos dice que no se les informa de los cambios.

### 3. ¿Smartech cuenta con manuales de procedimientos?

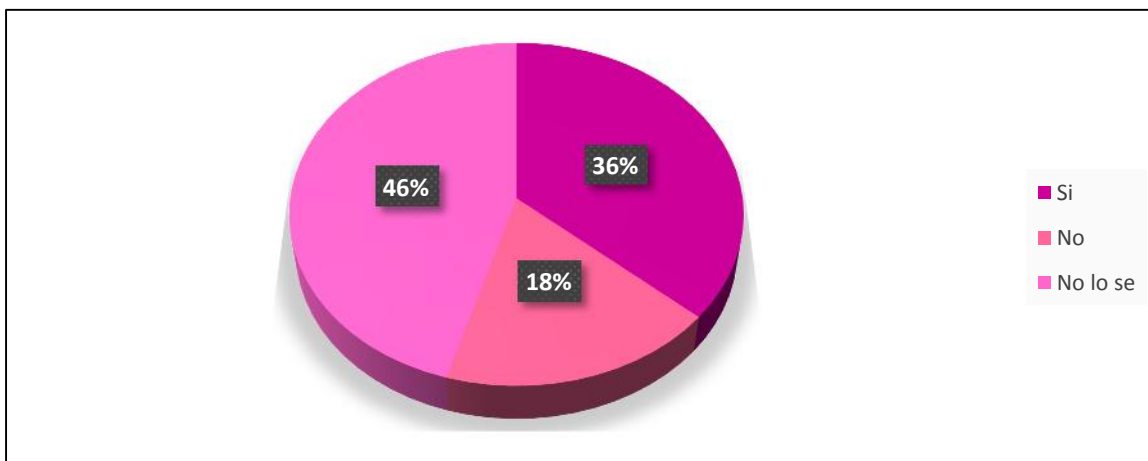
**Tabla # 8 La Empresa cuenta con Manuales de Procedimientos**

| Respuestas   | Frecuencia | %             |
|--------------|------------|---------------|
| Si           | 4          | 36,36         |
| No           | 2          | 18,18         |
| No lo se     | 5          | 45,45         |
| <b>TOTAL</b> | <b>11</b>  | <b>100,00</b> |

**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanesa Macías

**Gráfico # 3 La Empresa cuenta con Manuales de Procedimientos**



**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

### Análisis

El 46% no sabe si la empresa cuenta con manuales de procedimientos, así mismo el 36% confirma que la empresa si cuenta con manuales de procedimiento y el 18% nos dice que a la empresa no posee.

4. ¿Cuándo el personal incurre en alguna falta, se aplican las sanciones pertinentes disciplinarias acorde a la falta recurrente?

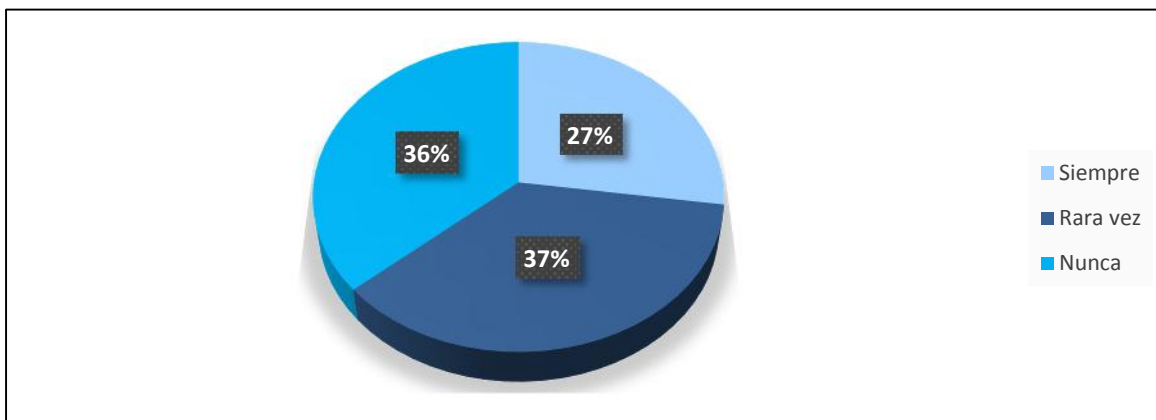
**Tabla # 9 Se aplican sanciones disciplinarias en la Empresa**

| Respuestas | Frecuencia | %      |
|------------|------------|--------|
| Siempre    | 3          | 27,27  |
| Rara Vez   | 4          | 36,36  |
| Nunca      | 4          | 36,36  |
| TOTAL      | 11         | 100,00 |

FUENTE: Usuarios de Smartech

ELABORADO POR: Vanesa Macías

**Gráfico # 4 Se aplican sanciones disciplinarias en la Empresa**



FUENTE: Usuarios de Smartech

ELABORADO POR: Vanessa Macías

## Análisis

Cuando el personal incurre en una falta, siempre se aplican sanciones pertinentes de disciplina en un 27% acorde a la gravedad de la misma, según indicaciones del personal, sin embargo el 36% dice que nunca se sancionan las faltas y el 37% indica que rara vez se sanciona al personal por alguna falta incurrida.

5. ¿Son supervisadas las actividades que se realizan dentro de la empresa?

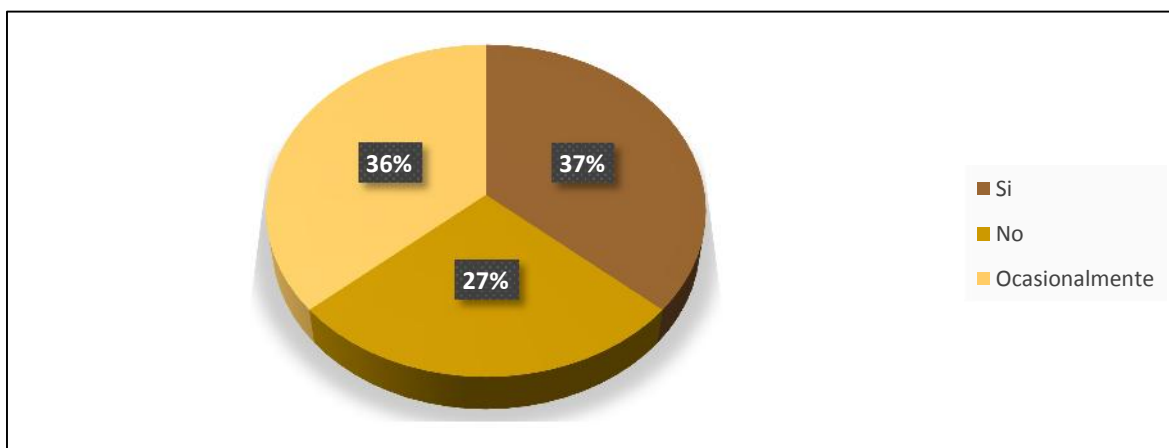
**Tabla # 10 Se supervisan las actividades realizadas**

| Respuestas     | Frecuencia | %             |
|----------------|------------|---------------|
| Si             | 4          | 36,36         |
| No             | 3          | 27,27         |
| Ocasionalmente | 4          | 36,36         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>11</b>  | <b>100,00</b> |

**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

**Tabla # 5 Se supervisan las actividades realizadas**



**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

**FUENTE:** Usuarios de Smartech

## Análisis

Las actividades realizadas dentro de la empresa son supervisada en un 37%, así mismo el 27% nos dice no son supervisadas sus actividades y el 36% nos revela que solo de manera ocasional se supervisa las funciones o actividades a realizarse en la empresa.

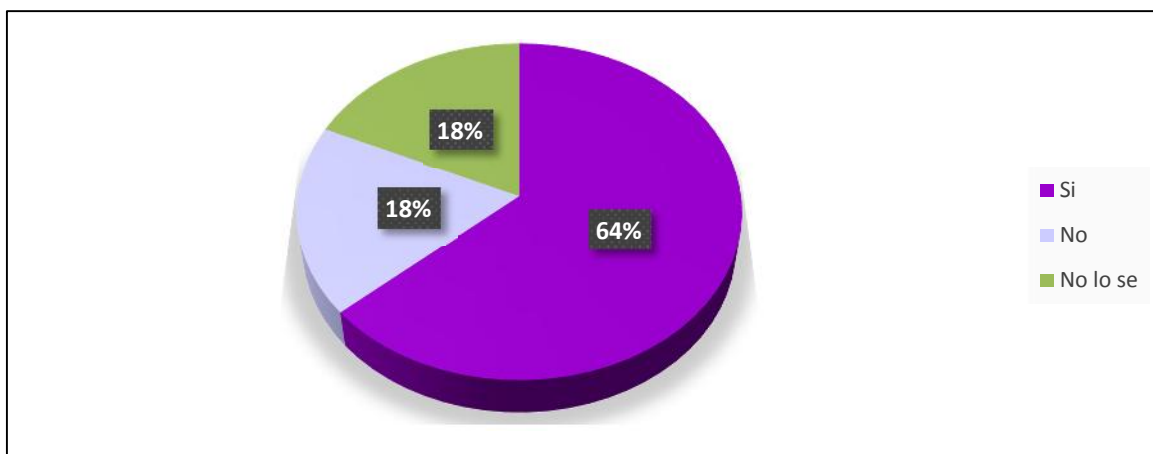
6. ¿El personal de la entidad cuenta con los recursos e implementos necesarios para el desarrollo de su trabajo?

**Tabla # 11 El personal cuenta con recursos e implementos para el desarrollo de su trabajo**

| Respuestas   | Frecuencia | %             |
|--------------|------------|---------------|
| Si           | 7          | 63,64         |
| No           | 2          | 18,18         |
| No lo se     | 2          | 18,18         |
| <b>TOTAL</b> | <b>11</b>  | <b>100,00</b> |

**FUENTE:** Usuarios de Smartech  
**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

**Grafico # 6 El personal cuenta con recursos e implementos para el desarrollo de su trabajo**



**FUENTE:** Usuarios de Smartech  
**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

## Análisis

El 64% del personal si cuenta con los elementos necesarios para desarrollar su trabajo, de la misma manera el 18% nos comunica que no cuenta con los elementos necesarios para trabajar y el otro 18% también nos informa que no tiene materiales de trabajo.



7. ¿Se realizan capacitaciones permanentes al personal de la empresa acorde a la función que ejerza?

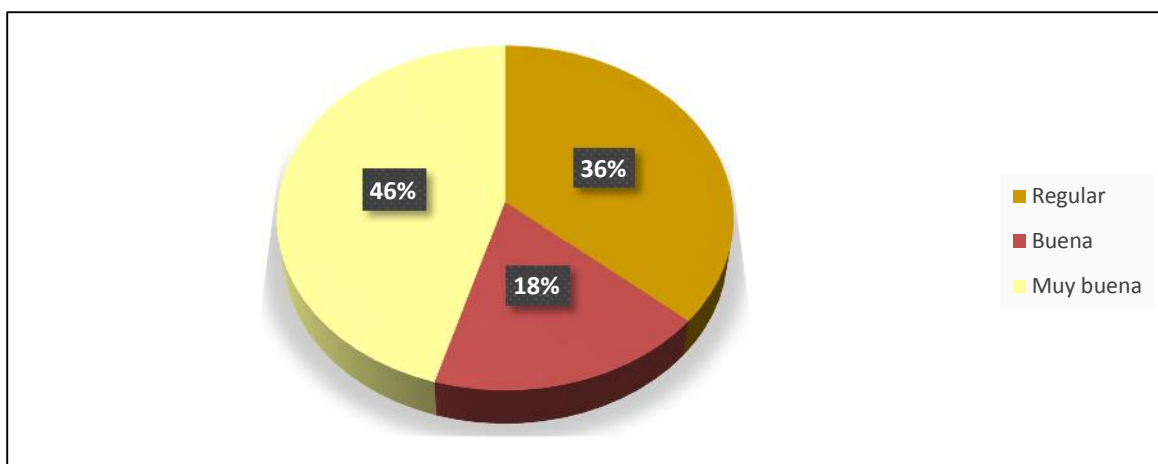
**Tabla # 12 Se capacita al personal acorde a la función que ejerce**

| Respuestas   | Frecuencia | %             |
|--------------|------------|---------------|
| Regular      | 4          | 36,36         |
| Buena        | 2          | 18,18         |
| Muy Buena    | 5          | 45,45         |
| <b>TOTAL</b> | <b>11</b>  | <b>100,00</b> |

**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

**Tabla # 7 Se capacita al personal acorde a la función que ejerce**



**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

## Análisis

La empresa realiza capacitaciones muy buenas acorde a las funciones a ejercer en un 46%, de la misma manera el 36% del personal indica que las capacitaciones acorde a su función son regulares y el 18% nos dice que son buenas.

8. ¿Quién es la persona encargada de que se lleve una buena comunicación y se trabaje en equipo en la empresa?

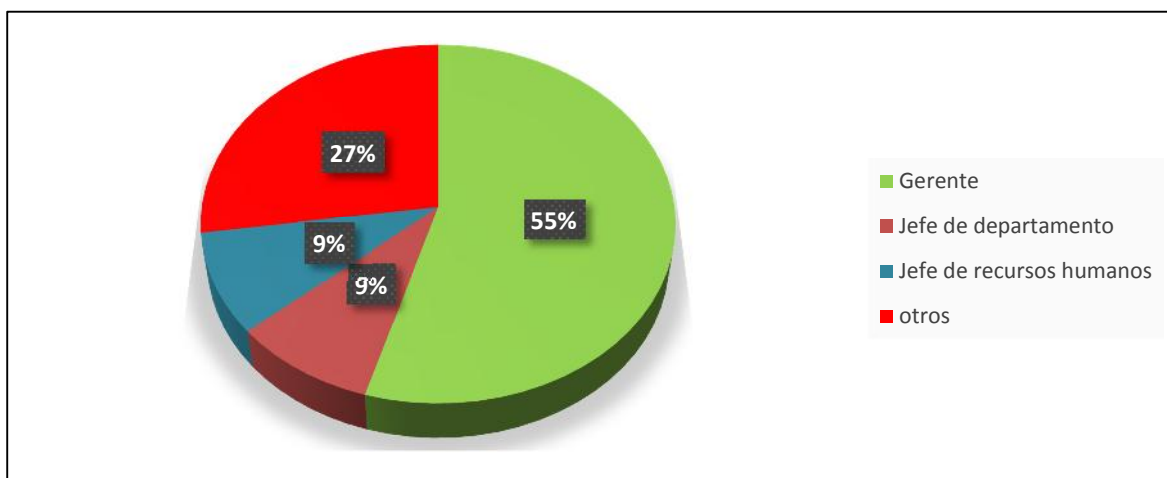
**Tabla # 13 Quien lleva buena comunicación y trabaja en equipo en la empresa**

| Respuestas               | Frecuencia | %             |
|--------------------------|------------|---------------|
| Gerente                  | 6          | 54,55         |
| Jefe de departamento     | 1          | 9,09          |
| Jefe de recursos humanos | 1          | 9,09          |
| Contador                 | 3          | 27,27         |
| <b>TOTAL</b>             | <b>11</b>  | <b>100,00</b> |

**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

**Grafico # 8 Quien lleva buena comunicación y trabaja en equipo en la empresa**



**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

### Análisis

Según los colaboradores de la empresa el gerente es el encargado en un 55% de que en la empresa exista una buena comunicación entre diferentes áreas y se trabaje en equipo, el 27% consideran que la persona responsable y encargada es el contador, el 9% cree que es el jefe de cada departamento y el otro 9% nos dice que la persona encargada es el jefe de recursos humano.

9. ¿De qué manera influye la motivación en el logro de los objetivos de la empresa?

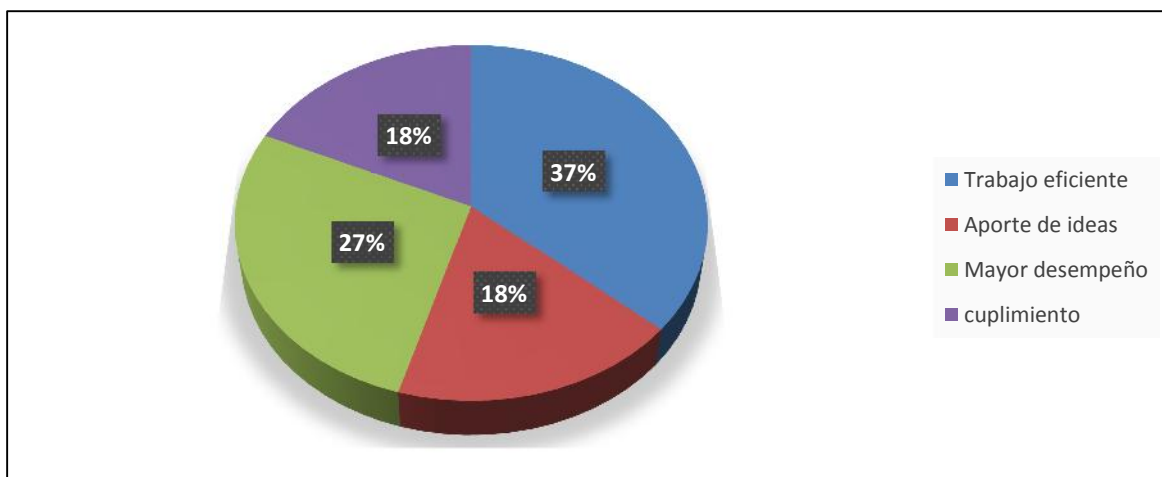
**Tabla # 14 Como influye la motivación en el logro de los objetivos**

| Respuestas        | Frecuencia | %             |
|-------------------|------------|---------------|
| Trabajo eficiente | 4          | 36,36         |
| Aporte de ideas   | 2          | 18,18         |
| Mayor desempeño   | 3          | 27,27         |
| Cumplimiento      | 2          | 18,18         |
| <b>TOTAL</b>      | <b>11</b>  | <b>100,00</b> |

**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

**Grafico # 9 Como influye la motivación en el logro de los objetivos**



**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

### Análisis

El 37% considera que cuando son motivados su trabajo es eficiente y el 27% creen que trabajan con mayor desempeño, mientras que 18% piensa cuando son motivados aportan con mayor ideas y el otro 18% afirman cumplir a cabalidad cada que son motivados.

10. ¿La empresa logra buenos resultados en el trabajo cuando se estimula a los empleados?

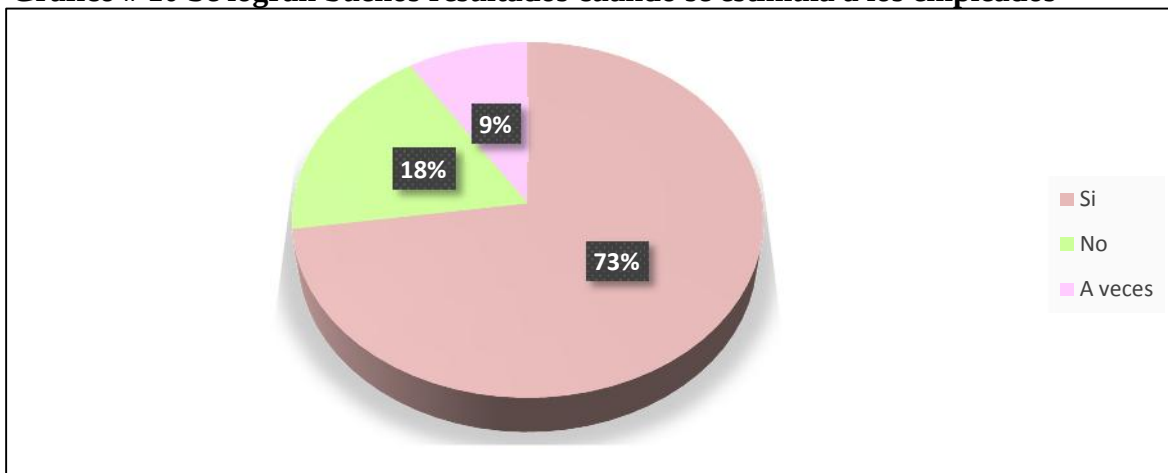
**Tabla # 15 Se logran buenos resultados cuando se estimula a los empleados**

| Respuestas   | Frecuencia | %             |
|--------------|------------|---------------|
| Si           | 8          | 72,73         |
| No           | 2          | 18,18         |
| A veces      | 1          | 9,09          |
| <b>TOTAL</b> | <b>11</b>  | <b>100,00</b> |

**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

**Grafico # 10 Se logran buenos resultados cuando se estimula a los empleados**



**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

## Análisis

El 73% confirma que cada que se estimula a los empleados se obtiene buenos resultados, de la misma manera el 18% cree no se obtiene buenos resultados con estimulaciones al personal y solo el 9% nos indica que a veces funciona las estimulaciones de trabajo en los empleados.

11. ¿La empresa tiene establecidos estándares de control en todos los niveles y departamentos?

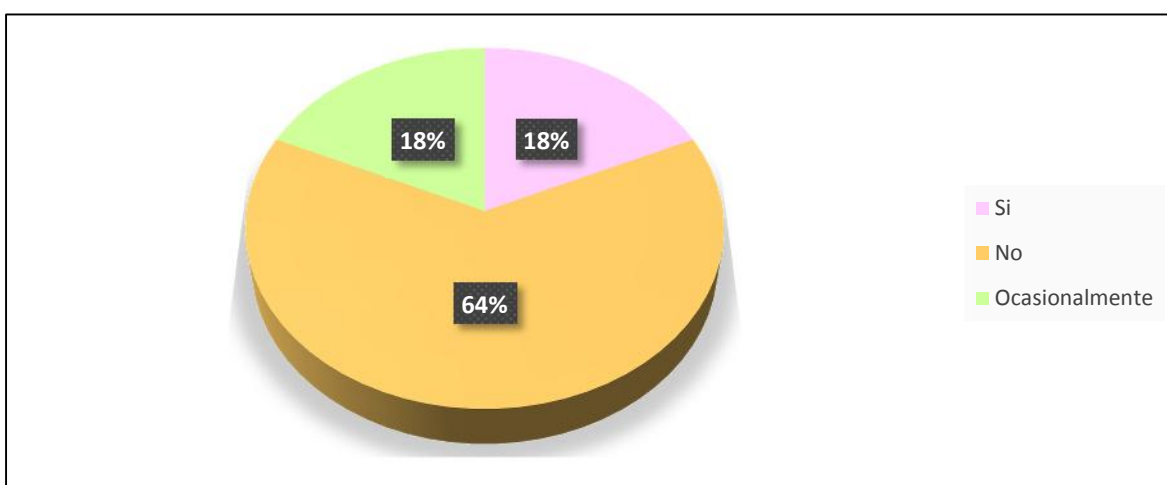
**Tabla # 16 La empresa aplica estándares de control en los departamentos**

| Respuestas     | Frecuencia | %             |
|----------------|------------|---------------|
| Si             | 2          | 18,18         |
| No             | 7          | 63,64         |
| Ocasionalmente | 2          | 18,18         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>11</b>  | <b>100,00</b> |

**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

**Grafico #11 La empresa aplica estándares de control en los departamentos**



**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

## Análisis

El 64% nos dice que la empresa no tiene establecido, ni aplica estándares de control en todos los niveles y departamentos, el 18% nos indica que si establece y cuenta con estándares de control y el otro 18% nos manifiesta que ocasionalmente se aplican y establecen estándares de control.

12. ¿Se rediseñan controles internos de evidenciarse o existir desviaciones sin importar su tamaño o frecuencia?

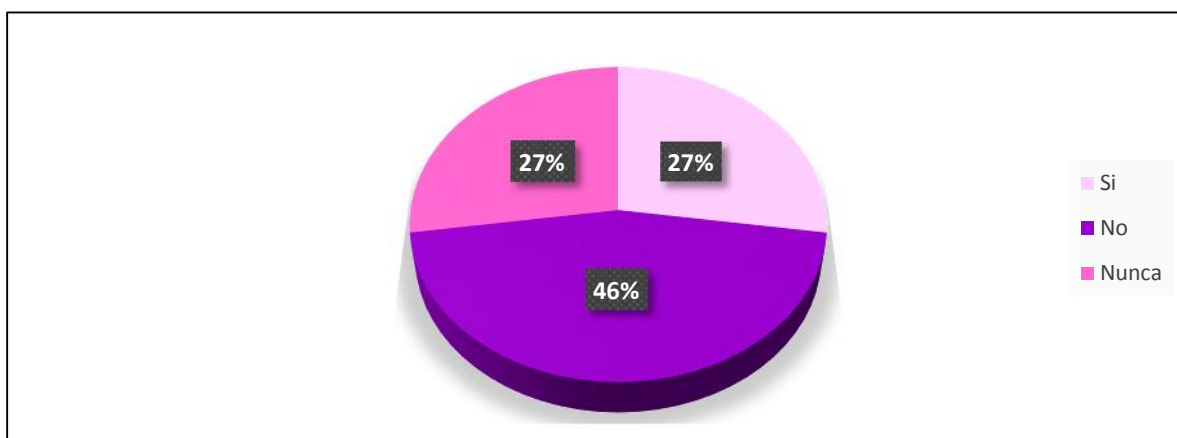
**Tabla # 17 Se rediseñan controles internos para evidenciar desviaciones**

| Respuestas   | Frecuencia | %             |
|--------------|------------|---------------|
| Si           | 3          | 27,27         |
| No           | 5          | 45,45         |
| Nunca        | 3          | 27,27         |
| <b>TOTAL</b> | <b>11</b>  | <b>100,00</b> |

**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

**Grafico #12 Se rediseñan controles internos para evidenciar desviaciones**



**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

## Análisis

El 46% nos indicó que no se han rediseñados controles internos en la empresa porque no ha existido desviaciones o mal manejo en la empresa, el 27% nos dice que si se rediseñaría los controles internos de encontrarse desviaciones y el otro 27% dice que nunca se ha rediseñado los controles y que nunca se ha presentado desviaciones.

13. ¿En qué áreas o funciones de la empresa se aplican los sistemas de control?

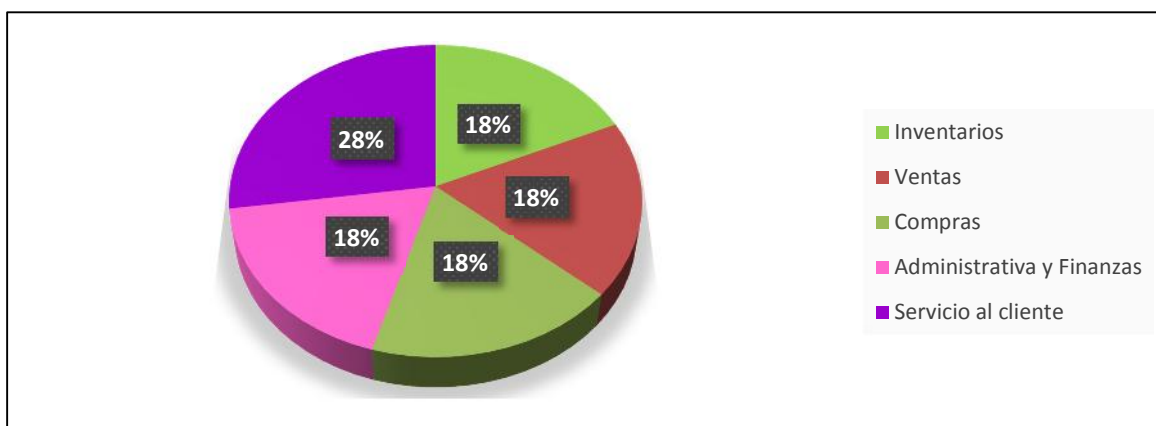
**Tabla # 18 En qué áreas se aplican sistemas de control**

| Respuestas          | Frecuencia | %             |
|---------------------|------------|---------------|
| Inventarios         | 2          | 18,18         |
| Ventas              | 2          | 18,18         |
| Compras             | 2          | 18,18         |
| Administrativa      | 2          | 18,18         |
| Servicio al Cliente | 3          | 27,27         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>11</b>  | <b>100,00</b> |

**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

**Grafico #13 En qué áreas se aplican sistemas de control**



**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

## Análisis

El 28% creen que el área de servicio al cliente es donde la empresa aplica los sistemas de control, el 18% nos dice que es en el área de inventario, el 18% considera que es en el área de compra, el 18% nos dice que es en el área de venta y el otro 18% afirma que es en el área administrativa.

**14. ¿Se evalúan periódicamente el desempeño de los empleados?**

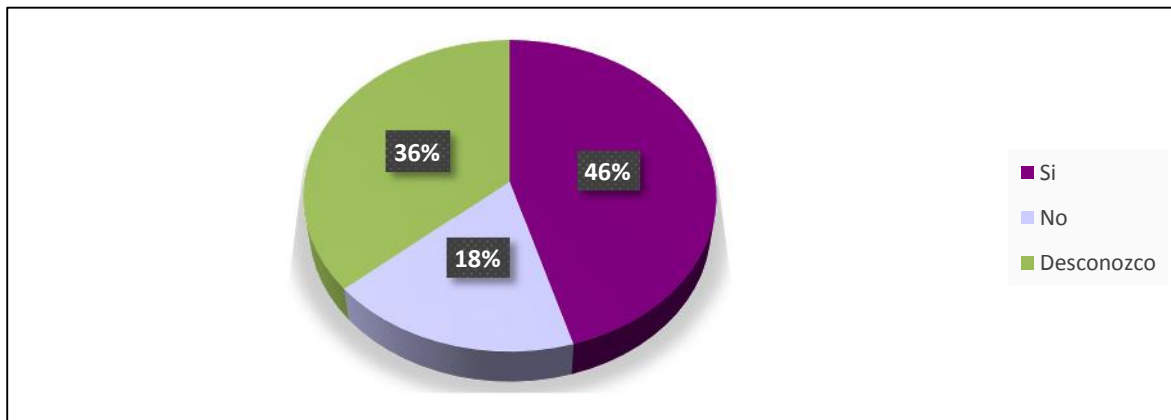
**Tabla # 19 Se evalúa el desempeño de los empleados**

| Respuestas   | Frecuencias | %             |
|--------------|-------------|---------------|
| Si           | 5           | 45,45         |
| No           | 2           | 18,18         |
| Desconozco   | 4           | 36,36         |
| <b>TOTAL</b> | <b>11</b>   | <b>100,00</b> |

**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

**Grafico #13 Se evalúa el desempeño de los empleados**



**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**Análisis**

El 46% considera si se realizan evaluaciones periódicas de desempeño en la empresa, mientras que el 18% afirman que no se realizan evaluaciones periódicas de desempeño y el 36% dice desconocer.



15. ¿El personal interno de la empresa se encuentra preparado y capacitado para realizar una auditoria administrativa?

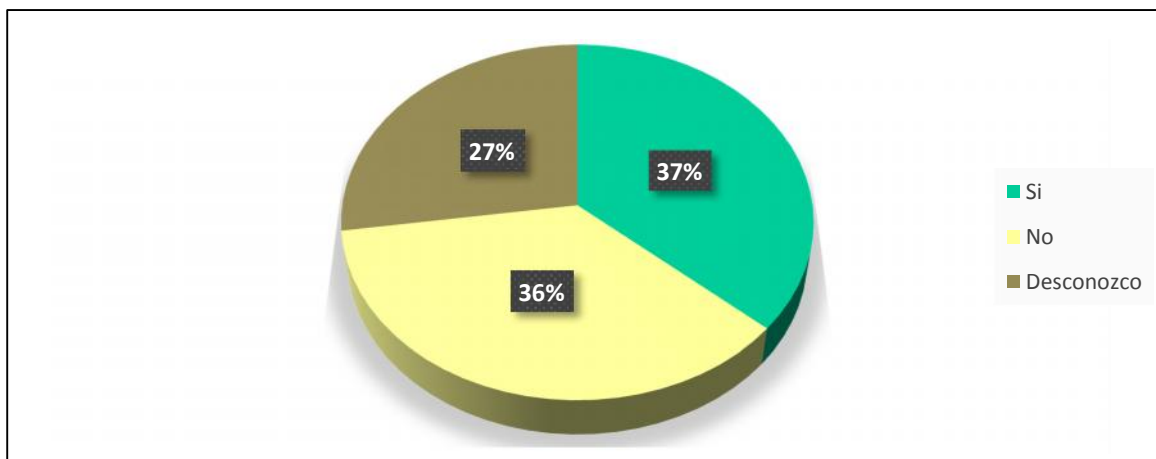
**Tabla # 20 El personal está capacitado para realizar una Auditoria Administrativa**

| Respuestas   | Frecuencia | %             |
|--------------|------------|---------------|
| Si           | 4          | 36,36         |
| No           | 4          | 36,36         |
| Desconozco   | 3          | 27,27         |
| <b>TOTAL</b> | <b>11</b>  | <b>100,00</b> |

**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

**Grafico #15 El personal está capacitado para realizar una Auditoria Administrativa**



**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

## Análisis

El 37% del personal que labora en Smartech si se encuentra preparado para realizar una auditoria administrativa, de la misma manera el 36% cree que no se encuentra preparado y el 27% desconocer e indican no saber si están preparados para una audición.

16. ¿Con que frecuencia la empresa realiza auditorias administrativas?

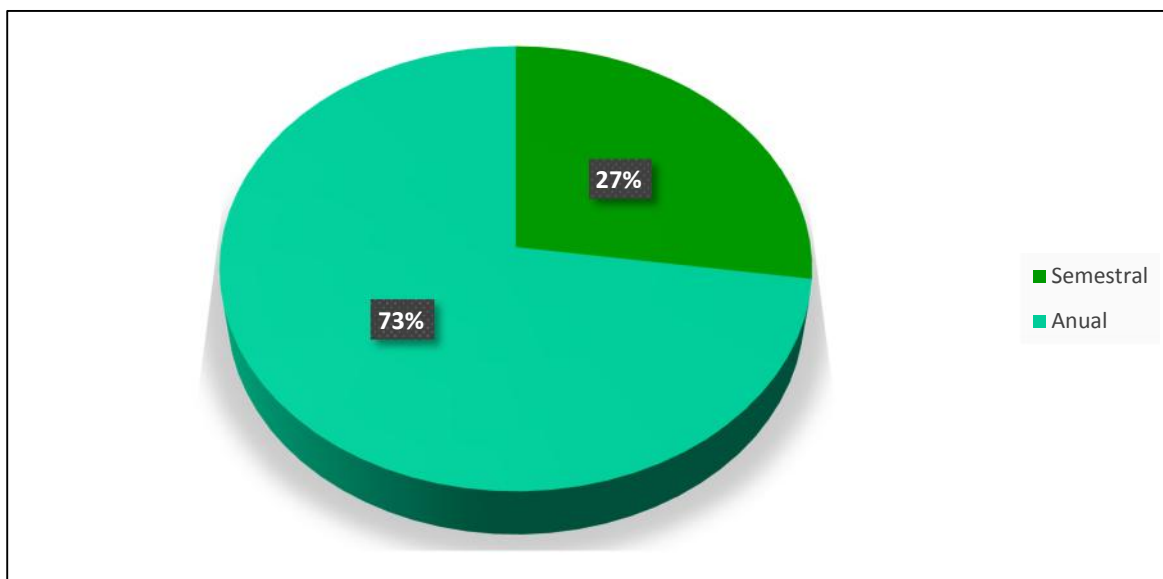
**Tabla # 21 Con qué frecuencia se realizan Auditorias Administrativas**

| Respuestas   | Frecuencia | %             |
|--------------|------------|---------------|
| Semestral    | 3          | 27,27         |
| Anual        | 8          | 72,73         |
| <b>TOTAL</b> | <b>11</b>  | <b>100,00</b> |

FUENTE: Usuarios de Smartech

ELABORADO POR: Vanessa Macías

**Grafico #16 Con qué frecuencia se realizan Auditorias Administrativas**



FUENTE: Usuarios de Smartech

ELABORADO POR: Vanessa Macías

## Análisis

El 73 % de los colaboradores de la empresa afirma que las Auditorias Administrativas se han realizado anualmente y el 27% indican que son semestralmente, por lo cual se concluye que no todos los colaboradores tienen conocimiento en el tiempo que se han realizado las mismas.

17. ¿Quién es el encargado de revisar los informes de la empresa?

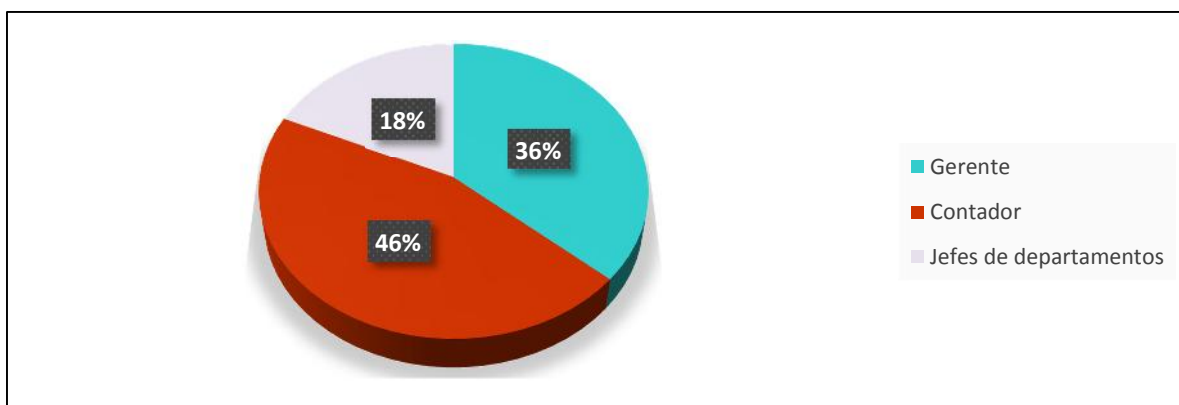
**Tabla # 22 Quien revisa los Informes en la empresa**

| Respuestas            | Frecuencia | %             |
|-----------------------|------------|---------------|
| Gerente               | 4          | 36,36         |
| Contador              | 5          | 45,45         |
| Jefe de departamentos | 2          | 18,18         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>11</b>  | <b>100,00</b> |

**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

**Grafico #17 Quien revisa los Informes en la empresa**



**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

## Análisis

El 46 % de los colaboradores de la empresa afirma que el contador es el encargado de revisar los informes emitidos de la empresa, mientras que el 36% manifiesta que el encargado es el gerente y un 18% que es el jefe de cada departamento, por lo que se concluye que no hay un encargado establecido para la ejecución de la actividad en mención.

18. ¿Qué se hace con los informes que se generan en la empresa?

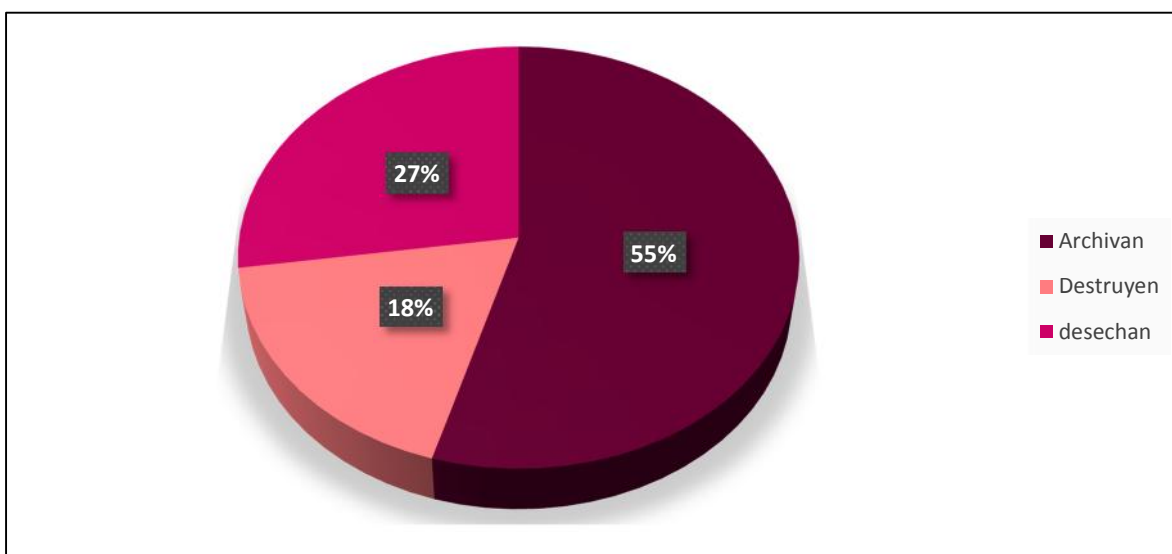
**Tabla # 23 Que se hace con el físico de los informes generados en la empresa**

| Respuestas   | Frecuencia | %             |
|--------------|------------|---------------|
| Archivan     | 6          | 54,55         |
| Destruyen    | 2          | 18,18         |
| Desechan     | 3          | 27,27         |
| <b>TOTAL</b> | <b>11</b>  | <b>100,00</b> |

**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

**Grafico #18 Que se hace con el físico de los informes generados en la empresa**



**FUENTE:** Usuarios de Smartech

**ELABORADO POR:** Vanessa Macías

## Análisis

El 55% nos indican que los informes emitidos en la empresa son archivados, mientras que el 27% nos dice que se desechan y por último el 18% cree que son destruidos.



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

**SMARTECH**

**RUC: 0911422715001**

**Dirección: 14ta No. 442 y Av. June Guzmán**

**Elaborado por:**

**VPMC**

**Fecha: 10/08/15**

**Supervisado por:**

**MNRC**

**Fecha: 10/08/15**

**CACE**

### **CEDULA ANALÍTICA DE CUESTIONARIO APLICADO A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA**

#### **Análisis:**

En base al cuestionario aplicado se comprobó que la empresa cuenta con las políticas administrativas establecidas, las mismas que los colaboradores de la empresa no conocen en su totalidad, desviando de esta manera el cumplimiento óptimo de sus actividades, se debe dar a conocer las políticas ya que facilitan la conducta de los colaboradores del ente, saber cómo actuar ante las situaciones que se presenten en su labor; también no hay una sola persona determinada de supervisar las actividades en el ente, se deben de establecer un correcto nivel jerárquico ya que esa persona depende que se lleven correctamente todas las actividades asignadas en la empresa.

#### **Conclusiones:**

Se ha podido evidenciar la falta de actualización y cumplimiento de políticas internas establecidos en la empresa; es decir que el nivel de capacitación de sus colaboradores no permite direccionar sus actividades de manera correcta.

#### 4.1.10. Cuestionario de Control Interno

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                         |                                                                |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------|
|  <p><b>MACIAS &amp; ASOCIADOS</b><br/>Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L<br/>Teléfonos: 052 770706 - 0992123317<br/>email: maciasasociados@hotmail.com</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                         |                                                                |                    |
| <p><b>SMARTTECH</b><br/><b>RUC: 0911422715001</b><br/><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p><b>Elaborado por:</b><br/><b>VPMC</b><br/><b>Fecha: 10/08/15</b></p> | <p><b>Supervisado por:</b> MNRC<br/><b>Fecha:</b> 10/08/15</p> | <p><b>CSCI</b></p> |
| <p align="center"><b>CEDULA SUMARIA CONTROL INTERNO</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                         |                                                                |                    |
| <p><b>Objetivo:</b></p> <p>Evaluar el cumplimiento del Control Interno en el Área Administrativa.</p> <p><b>Procedimientos:</b></p> <p>Se establece los procedimientos ejecutados para el cumplimiento del objetivo en el proceso del control interno</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cuestionario de control Interno</li><li>• Calificación por componente</li><li>• Calificación del Riesgo de Control</li><li>• Calificación del Riesgo de Inherente</li><li>• Análisis FODA</li><li>• Calificación del Riesgo de Detención</li><li>• Calificación del Riesgo de Control Interno</li></ul> |                                                                         |                                                                |                    |



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                        |                                                                |                                                                  |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>SMARTTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b> | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 18/08/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha: 18/08/15</b> | <b>ECI</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|

**Entrevistado:** Gerente

**Nombre:** Sra. Betty Garnica

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

#### 4.1.10.1. Ambiente de Control

| N°           | PREGUNTAS                                                                                                      | RESPUESTAS |    | PONDERACIÓN     |              | OBSERVACIÓN                                                                                                                    |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|-----------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              |                                                                                                                | SI         | NO | CALIF. OBTENIDA | PTJ ÓBTENIDO |                                                                                                                                |
| 1            | ¿Existe un cronograma de cumplimiento de metas dentro de la empresa?                                           | -          | ✓  | 0               | 5            |                                                                                                                                |
| 2            | ¿Se establecen principios y valores éticos como parte de la cultura de la empresa?                             | ✓          | -  | 5               | 5            |                                                                                                                                |
| 3            | ¿Se cumplen todas las funciones asignadas a cada área de la empresa?                                           | -          | ✓  | 0               | 5            | No se realizado evaluaciones anuales de control interno                                                                        |
| 4            | ¿Los registros contables se realizan en secuencia numérica y por fecha?                                        | ✓          | -  | 5               | 5            |                                                                                                                                |
| 5            | ¿La empresa cuenta con una estructura organizativa bien definida, acorde a las necesidades de las operaciones? | ✓          | -  | 5               | 5            |                                                                                                                                |
| 6            | ¿Se estudian, adoptan y aplican las recomendaciones realizadas por las auditorías internas y externas?         | ✓          | -  | 5               | 5            |                                                                                                                                |
| 7            | ¿Se ha designado un responsable para el manejo, control y cumplimiento de las actividades del personal?        | ✓          | -  | 5               | 5            |                                                                                                                                |
| 8            | ¿Se evalúa el desempeño participativo y laboral del equipo de trabajo que labora en la empresa?                | -          | ✓  | 0               | 5            | Se trabaja en equipo pero no se realiza una evaluación de participación de los empleados para medir su desempeño en la empresa |
| <b>TOTAL</b> |                                                                                                                |            |    | <b>25</b>       | <b>40</b>    | <b>Σ</b>                                                                                                                       |



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                        |                                                                |                                                                  |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>SMARTTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b> | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 18/08/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha: 18/08/15</b> | <b>ECI</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|

**Entrevistado:** Gerente

**Nombre:** Sra. Betty Garnica

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

#### 4.1.10.2. Establecimiento de Objetivos

| Nº           | PREGUNTAS                                                                                                                                                                     | RESPUESTAS |    | PONDERACIÓN     |              | OBSERVACIÓN                                                                                                                |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|-----------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              |                                                                                                                                                                               | SI         | NO | CALIF. OBTENIDA | PTJ OBTENIDO |                                                                                                                            |
| 1            | ¿Los objetivos estratégicos son consistentes con la misión de la empresa?                                                                                                     | √          | -  | 5               | 5            |                                                                                                                            |
| 2            | ¿Se ha elaborado propuestas de cambios que mejoren las políticas, reglamentos y estatutos de Smartech?                                                                        | -          | √  | 0               | 5            | No se han realizado propuestas de cambios de mejoramiento de políticas                                                     |
| 3            | ¿Existen responsables determinados específicamente para el seguimiento periódico de las metas y objetivos de las distintas áreas para el ajuste de los programas pertinentes? | -          | √  | 0               | 5            | No se determinado responsables por áreas dentro de la empresa con el fin de tener un control interno dentro de la empresa. |
| 4            | ¿Los objetivos de Auditoria son consistentes con los objetivos estratégicos?                                                                                                  | √          | -  | 5               | 5            |                                                                                                                            |
| 5            | ¿Revisa y evalúa el cumplimiento de los objetivos, planes, metas y funciones de la empresa?                                                                                   | -          | √  | 0               | 5            | Por lo general no se revisan, se da un mayor enfoque, en lo que tenga prioridad en ese momento.                            |
| 6            | ¿El personal conoce los objetivos de la empresa?                                                                                                                              | √          | -  | 5               | 5            |                                                                                                                            |
| 7            | ¿El gerente conoce sobre la importancia de los objetivos de realizar una auditoria administrativa y un control interno?                                                       | √          | -  | 5               | 5            |                                                                                                                            |
| <b>TOTAL</b> |                                                                                                                                                                               |            |    | <b>20</b>       | <b>35</b>    | <b>Σ</b>                                                                                                                   |





## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                       |                                                                |                                                                  |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b> | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 18/08/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha: 18/08/15</b> | <b>ECI</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|

**Entrevistado:** Gerente

**Nombre:** Sra. Betty Garnica

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

#### 4.1.10.3. Identificación de los Riesgos o Eventos

| Nº           | PREGUNTAS                                                                                                                                                                          | RESP. |    | PONDERACIÓN   |              | OBSERVACIÓN                                                                                                               |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----|---------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              |                                                                                                                                                                                    | SI    | NO | CALF OBTENIDA | PTJ OBTENIDO |                                                                                                                           |
| 1            | ¿En la empresa Smartech se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con la Administración o gerencia?                                                                    | -     | √  | 0             | 5            | No suele discutirse los problemas de manera abierta.                                                                      |
| 2            | ¿En la empresa se especifican los Riesgos según el nivel de importancia?                                                                                                           | √     | -  | 5             | 5            |                                                                                                                           |
| 3            | ¿Una vez identificados los riesgos de la empresa, el gerente evalúa los riesgos y repercusiones?                                                                                   | √     | -  | 5             | 5            |                                                                                                                           |
| 4            | ¿Se reconocen los riesgos que afectan el desempeño administrativo y satisfacción del personal y clientela de la empresa?                                                           | √     | -  | 5             | 5            |                                                                                                                           |
| 5            | ¿Existen lineamientos detallados dentro de la empresa para identificar, medir, analizar, monitorear, controlar, informar y revelar los Riesgos de las Operaciones administrativas? | -     | √  | 0             | 5            | Smartech se ha venido manejando con unas series de inconsistencia de control interno que deben corregirse inmediatamente. |
| 6            | ¿Identifican los riesgos internos de control interno y se involucra a los Jefes Superiores de la empresa?                                                                          | √     | -  | 5             | 5            |                                                                                                                           |
| 7            | ¿Se verifica el trabajo en equipo y se emiten reportes previos de integración?                                                                                                     | -     | √  | 0             | 5            | Poco se trabaja en equipo y nunca se emiten informes de integración laboral.                                              |
| <b>TOTAL</b> |                                                                                                                                                                                    |       |    | <b>20</b>     | <b>35</b>    | <b>Σ</b>                                                                                                                  |



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                        |                                                                |                                                                  |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>SMARTTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b> | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 18/08/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha: 18/08/15</b> | <b>ECI</b> |
| <b>Entrevistado:</b> Gerente                                                           | <b>Nombre:</b> Sra. Betty Garnica                              |                                                                  |            |

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

#### 4.1.10.4. Evaluación de Riesgo

| Nº           | PREGUNTAS                                                                                                                   | RESP. |    | PONDERACIÓN   |              | OBSERVACIÓN                                                                                                 |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----|---------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              |                                                                                                                             | SI    | NO | CALF OBTENIDA | PTJ OBTENIDO |                                                                                                             |
| 1            | ¿La empresa controla apropiadamente los riesgos a los accesos de los sistemas de información, como los archivos, programas? | -     | √  | 0             | 5            | Los controles de medición de riesgos al acceso a documentación o información de la empresa son muy débiles. |
| 2            | ¿La empresa evalúa los riesgos financieros?                                                                                 | √     | -  | 5             | 5            |                                                                                                             |
| 3            | ¿Se estudian los riesgos que afectan en el desempeño administrativo y satisfacción del personal y clientela de la empresa?  | √     | -  | 5             | 5            |                                                                                                             |
| 4            | ¿Se evalúan los factores de riesgo que amenazan el cumplimiento eficaz de los objetivos y metas de la empresa?              | √     | -  | 5             | 5            |                                                                                                             |
| 5            | ¿La empresa realiza evaluaciones periódicas de las actividades económicas - financieras?                                    | √     | -  | 5             | 5            |                                                                                                             |
| 6            | ¿Se emiten reportes de las operaciones financieras de la empresa?                                                           | √     | -  | 5             | 5            |                                                                                                             |
| 7            | ¿El personal de la empresa conoce de las metas y estrategias que se plantean?                                               | √     | -  | 5             | 5            |                                                                                                             |
| <b>TOTAL</b> |                                                                                                                             |       |    | <b>30</b>     | <b>35</b>    | <b>Σ</b>                                                                                                    |



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                      |                                                                |                                                                  |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No 442 y Av. June Guzmán</b> | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 18/08/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha: 18/08/15</b> | <b>ECI</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|

**Entrevistado:** Gerente

**Nombre:** Sra. Betty Garnica

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

#### 4.1.10.5. Repuestas de Riesgo

| Nº           | PREGUNTAS                                                                                                                                       | RESP. |    | PONDERACIÓN   |              | OBSERVACIÓN                                                                                                                                        |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----|---------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              |                                                                                                                                                 | SI    | NO | CALF OBTENIDA | PTJ OBTENIDO |                                                                                                                                                    |
| 1            | ¿Se conocen los controles que Smartech aplica en relación a los riesgos identificados?                                                          | √     | -  | 5             | 5            | Si se conocen los controles que cuenta Smartech.                                                                                                   |
| 2            | ¿Se ha elaborado una matriz de respuesta al riesgo estableciendo las alternativas aplicables de acuerdo con los niveles de riesgo determinados? | √     | -  | 5             | 5            | Esta bajo la responsabilidad del Gerente de la empresa.                                                                                            |
| 3            | ¿Se utilizan reportes de los estados financieros para ofrecer información en las diferentes Áreas de la empresa?                                | -     | √  | 0             | 5            | Donde se indica el desempeño administrativo y situación real de la empresa.                                                                        |
| 4            | ¿Se lleva controles para determinar el riesgo de morosidad de las Carteras Vencidas, control de inventario de compra y venta?                   | -     | √  | 0             | 5            | Si los evalúa pero las Carteras de Créditos no son canceladas en su totalidad, al igual que los controles de inventarios no son en físico y stock. |
| 5            | ¿Se realizan evaluaciones financieras administrativas al cierre de cada año?                                                                    | √     | -  | 5             | 5            | Con la finalidad de conocer en números y valores el estado económico de Smartech.                                                                  |
| 6            | ¿Proporcionar los informes correspondientes de control interno de auditoria al gerente?                                                         | √     | -  | 5             | 5            | Para realizar correcciones y evitarlas a futuro.                                                                                                   |
| 7            | ¿Incentivar y evaluar la colaboración en equipo?                                                                                                | √     | -  | 5             | 5            | En beneficio y mejoras de la empresa                                                                                                               |
| <b>TOTAL</b> |                                                                                                                                                 |       |    | <b>25</b>     | <b>35</b>    | <b>Σ</b>                                                                                                                                           |



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                        |                                                                |                                                                  |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>SMARTTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b> | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 18/08/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha: 18/08/15</b> | <b>ECI</b> |
| <b>Entrevistado:</b> Gerente                                                           | <b>Nombre:</b> Sra. Betty Garnica                              |                                                                  |            |

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

#### 4.1.10.6. Actividades de Control

| Nº           | PREGUNTAS                                                                                                                       | RESPUESTAS |    | PONDERACIÓN   |              | OBSERVACIÓN                                                                                           |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|---------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              |                                                                                                                                 | SI         | NO | CALF OBTENIDA | PTJ OBTENIDO |                                                                                                       |
| 1            | ¿Se realizan controles permanentes a todas las áreas que tiene la empresa?                                                      | -          | ✓  | 0             | 5            | Los controles permanentes a las áreas no son realizados.                                              |
| 2            | ¿La toma de decisiones se las realiza en base a las evaluaciones administrativas que ejecuta la empresa?                        | ✓          | -  | 5             | 5            |                                                                                                       |
| 3            | ¿Se ejecutan auditorías internas o tomas de inventario stock - físico en la empresa?                                            | ✓          | -  | 5             | 5            |                                                                                                       |
| 4            | ¿Se han desarrollado o actualizados los reglamentos y procedimientos con relación a la información de la finanza de la empresa? | -          | ✓  | 0             | 5            | No se han desarrollado, actualizados o presentado reglamentos y procedimientos de informe financiero. |
| 5            | ¿Se han implementados controles tecnológicos para resguardar la mercadería existente en bodega?                                 | ✓          | -  | 5             | 5            |                                                                                                       |
| 6            | ¿Se han establecido políticas de eficacia, eficiencia y mejoras para la atención al cliente?                                    | ✓          | -  | 5             | 5            |                                                                                                       |
| 7            | ¿Se trabaja en equipo para un mejor desempeño de las áreas departamentales?                                                     | ✓          | -  | 5             | 5            |                                                                                                       |
| <b>TOTAL</b> |                                                                                                                                 |            |    | <b>25</b>     | <b>35</b>    | <b>Σ</b>                                                                                              |



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                        |                                                                |                                                                  |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>SMARTTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b> | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 19/08/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha: 19/08/15</b> | <b>ECI</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|

**Entrevistado:** Gerente

**Nombre:** Sra. Betty Garnica

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

#### 4.1.10.7. Comunicación e Información

| Nº           | PREGUNTAS                                                                                                         | RESPUESTAS |    | PONDERACIÓN   |              | OBSERVACIÓN |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|---------------|--------------|-------------|
|              |                                                                                                                   | SI         | NO | CALF OBTENIDA | PTJ OBTENIDO |             |
| 1            | ¿Existe en el área administrativa formatos para presentar y archivar la información de la empresa?                | √          | -  | 5             | 5            |             |
| 2            | ¿Existe una correcta comunicación entre los empleados de todas las áreas departamentales y el gerente?            | √          | -  | 5             | 5            |             |
| 3            | ¿Se ha aplicado una correcta comunicación en la relación entre los empleados y los clientes?                      | √          | -  | 5             | 5            |             |
| 4            | ¿La información que recibe el personal es comunicada y recibida con claridad y responsabilidad de sus superiores? | √          | -  | 5             | 5            |             |
| 5            | ¿Existe comunicación abierta de los empleados y gerente con los auditores externos?                               | √          | -  | 5             | 5            |             |
| 6            | ¿El jefe encargado de cada área mantiene actualizado al gerente del desempeño e inconveniencias del personal?     | √          | -  | 5             | 5            |             |
| 7            | ¿Se establece informes comunicativos por escrito de las actividades a realizarse en la empresa?                   | -          | √  | 0             | 5            |             |
| <b>TOTAL</b> |                                                                                                                   |            |    | <b>30</b>     | <b>35</b>    | <b>Σ</b>    |



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 099212331

email: maciasasociados@hotmail.com

| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b> |                                                                                                                              | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 19/08/15</b> |                                   | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha: 19/08/15</b> |              | <b>ECI</b>                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Entrevistado:</b> Gerente                                                          |                                                                                                                              |                                                                | <b>Nombre:</b> Sra. Betty Garnica |                                                                  |              |                                                                                           |
| <b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>                                                |                                                                                                                              |                                                                |                                   |                                                                  |              |                                                                                           |
| <b>4.1.10.8. Supervisión y Monitoreo</b>                                              |                                                                                                                              |                                                                |                                   |                                                                  |              |                                                                                           |
| Nº                                                                                    | PREGUNTAS                                                                                                                    | RESPUESTAS                                                     |                                   | PONDERACIÓN                                                      |              | OBSERVACIÓN                                                                               |
|                                                                                       |                                                                                                                              | SI                                                             | NO                                | CALF OBTENIDA                                                    | PTJ OBTENIDO |                                                                                           |
| 1                                                                                     | ¿Se realiza verificaciones de registros de stock de inventario con la existencia física?                                     | √                                                              | -                                 | 5                                                                | 5            |                                                                                           |
| 2                                                                                     | ¿El Gerente realiza evaluaciones por sus medios para verificar la situación económica financiera de la empresa?              | -                                                              | √                                 | 0                                                                | 5            | El gerente no realiza por cuenta propia evaluaciones de verificación financiera.          |
| 3                                                                                     | ¿Se tiene registrado a la clientela de Smartech mediante un sistema electrónico de datos?                                    | √                                                              | -                                 | 5                                                                | 5            |                                                                                           |
| 4                                                                                     | ¿Se verifica la cantidad de producto saliente y existente contra factura?                                                    | √                                                              | -                                 | 5                                                                | 5            |                                                                                           |
| 5                                                                                     | ¿El gerente investiga las variaciones existentes entre los registros contables y los recuentos físicos?                      | -                                                              | √                                 | 0                                                                | 5            | No se han realizado investigaciones por que los faltantes de inventario han sido mínimos. |
| 6                                                                                     | ¿Se toman en cuenta los informes que provienen de fuentes externas para valorar el sistema de control interno de la empresa? | √                                                              | -                                 | 5                                                                | 5            |                                                                                           |
| 7                                                                                     | ¿Se toman medidas de acciones correctivas cuando se presentan problemas en la empresa?                                       | √                                                              | -                                 | 5                                                                | 5            |                                                                                           |
| 8                                                                                     | ¿Se controlan y justifican adecuadamente los gastos de la empresa para evitar el mal uso de ellos?                           | √                                                              | -                                 | 5                                                                | 5            | Los gastos de la empresa son realizado por el gerente, para evitar riesgos por mal uso.   |
| <b>TOTAL</b>                                                                          |                                                                                                                              |                                                                |                                   | <b>30</b>                                                        | <b>40</b>    | <b>Σ</b>                                                                                  |



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                       |                                                  |                                                    |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------|
| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b> | <b>Elaborado por:</b><br>VPMC<br>Fecha: 20/08/15 | <b>Supervisado por:</b><br>MNRC<br>Fecha: 20/08/15 | <b>CCI</b>  |
| <b>Página:</b>                                                                        | <b>1</b>                                         | <b>Periodo:</b>                                    | <b>2014</b> |

### CEDULA ANALÍTICA DE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

#### Análisis

El análisis realizado al cumplimiento de las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGAs) y NIA 230 establecen las actividades de control interno que se realizan en la empresa.

Para esto fue necesario la elaboración de cuestionarios de control interno acorde a los principios establecidos en el COSO II, en relación y función de los principales componentes del proceso de gestión y auditoría administrativa (ambiente de control, actividades de control, evaluación de riesgos, comunicación de la información, supervisión y monitoreo) con el fin de permitir medir y conocer y evaluar los niveles de riesgo y control con que se realizan las actividades de la empresa.

El cumplimiento de normas, leyes y reglamentos internos e implantación de controles internos son procedimientos necesarios que brindan estabilidad, dirección y control para la empresa.

#### Conclusiones:

Se comprueba que en la empresa Smartech las actividades de control interno, no se cumplen a cabalidad, provocando un débil control de las operaciones que realizan su personal.



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                        |                                                  |                                                    |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------|
| <b>SMARTTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b> | <b>Elaborado por:</b><br>VPMC<br>Fecha: 20/08/15 | <b>Supervisado por:</b><br>MNRC<br>Fecha: 20/08/15 | <b>CRC 1/2</b> |
| <b>Página:</b>                                                                         | <b>1</b>                                         | <b>Periodo:</b>                                    | <b>2014</b>    |

### 4.1.11. CONSOLIDADO DEL RIESGO POR COMPONENTE

| COMPONENTE                       | FÓRMULA                                                           | RESULTADO                      |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Ambiente de Control              | $N = \frac{C}{P} = \times 1 = \frac{25}{40} \times 100$ $N = 6.5$ | NR = 100 – 62.50<br>NR = 37.50 |
| Establecimiento de los Objetivos | $N = \frac{C}{P} = \times 1 = \frac{20}{35} \times 100$ $N = 5.1$ | NR = 100 – 57.14<br>NR = 42.86 |
| Identificación de los Riesgos    | $N = \frac{C}{P} = \times 1 = \frac{20}{35} \times 100$ $N = 5.1$ | NR = 100 – 57.14<br>NR = 42.86 |
| Evaluación de Riesgos            | $N = \frac{C}{P} = \times 1 = \frac{30}{35} \times 100$ $N = 8.7$ | NR = 100 – 85.71<br>NR = 14.29 |
| Repuestas de Riesgos             | $N = \frac{C}{P} = \times 1 = \frac{25}{35} \times 100$ $N = 7.4$ | NR = 100 – 71.43<br>NR = 28.57 |
| Actividades de Control           | $N = \frac{C}{P} = \times 1 = \frac{25}{35} \times 100$ $N = 7.4$ | NR = 100 – 71.43<br>NR = 28.57 |
| Comunicación e Informes          | $N = \frac{C}{P} = \times 1 = \frac{30}{35} \times 100$ $N = 8.7$ | NR = 100 – 85.71<br>NR = 14.29 |
| Supervisión y Monitoreo          | $N = \frac{C}{P} = \times 1 = \frac{30}{40} \times 100$ $N = 7.0$ | NR = 100 – 75.00<br>NR = 25.00 |





## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

### SMARTTECH

RUC: 0911422715001

14ta No. 442 y Av. June Guzmán

Elaborado por:

VPMC

Fecha: 22/08/15

Supervisado por:

MNRC

Fecha: 22/08/15

**CRC2/2**

| COMPONENTE                       | NIVEL DE CONFIANZA % | RIESGO DE CONTROL % |
|----------------------------------|----------------------|---------------------|
| Ambiente de Control              | 62.50 %              | 37.50 %             |
| Establecimiento de los Objetivos | 57.14%               | 42.86%              |
| Identificación de los Eventos    | 57.14%               | 42.86%              |
| Evaluación de Riesgos            | 85.71 %              | 14.29 %             |
| Respuestas de Riesgos            | 71.43 %              | 28.57 %             |
| Actividades de Control           | 71.43 %              | 28.57 %             |
| Comunicación e informes          | 85.71%               | 14.29 %             |
| Supervisión y Monitoreo          | 75.00 %              | 25.00 %             |
| <b>PONDERACIÓN</b>               | <b>70.76 %</b>       | <b>29.24 %</b>      |

### ANÁLISIS

Evaluados los componentes de control interno, se obtuvieron los siguientes resultados que reflejan que la Empresa “SMARTTECH” tiene un nivel de confianza del 70,76% (considerado alto) y un nivel de riesgo de 29,24% (considerado bajo).

Durante el transcurso de desarrollo del programa de auditoria, surgió la necesidad de evaluar los niveles de aseveración de los procesos administrativos de control interno de la empresa, con la finalidad de asumir los niveles de los riesgos inherentes, para la aseveración de la misma.

Al evaluar la efectividad de los sistemas de control internos que está llevando la empresa, se podrá detectar, corregir y prevenir algún riesgo, problemas, mediante la efectuación de evaluación de riesgos.

Además se tomó en cuenta los niveles de riesgos de control que se evaluaron para establecer la naturaleza, alcance y oportunidad que tienen los procedimientos. Estos resultados fueron adquiridos a través de la evaluación de los cinco componentes del control interno: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, comunicación e informe, supervisión y monitoreo. Todo esto bajo la dirección del modelo COSO II.



**MACIAS & ASOCIADOS**  
**Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L**  
**Teléfonos: 052 770706 - 0992123317**  
**email: maciasasociados@hotmail.com**

|                                                                                        |                                                               |                                                                 |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>SMARTTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b> | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha:10/08/15</b> | <b>Supervisado</b><br><b>por: MNRC</b><br><b>Fecha:10/08/15</b> | <b>AF</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------|

#### **4.1.12. ANÁLISIS FODA**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>FORTALEZAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidad en el desempeño de los trabajadores</li> <li>- Variedad de productos</li> <li>- Poca competitividad</li> <li>- Posicionamiento de mercado</li> <li>- Atención al cliente</li> <li>- Contar con transporte propio</li> </ul>                                                                                                                                        | <b>OPORTUNIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Búsqueda de nuevos mercados.</li> <li>- Posicionamiento en el mercado</li> <li>- Expansión.</li> <li>- Desarrollo de productos.</li> <li>- Contratación de personal responsable y personalizado</li> <li>- Acceso a nuevas tecnologías</li> </ul>                                                                                                                                                           |
| <b>DEBILIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de comunicación entre funciones.</li> <li>- Incentivos insuficientes</li> <li>- Falta de capacitación constante del todo el personal.</li> <li>- Direcciones estratégicas erróneas</li> <li>- Falta de control y supervisión interna.</li> <li>- Trabajo en grupo poco constante</li> <li>- Deficiente stock de inventarios</li> <li>- Poco espacio físico</li> </ul> | <b>AMENAZAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencia desleal.</li> <li>- Desempleo.</li> <li>- Inflación en los precios.</li> <li>- Cambio en las necesidades de los consumidores</li> <li>- Situación económica del país.</li> <li>- La demanda de tecnología en celulares y Tablet</li> <li>- Carencia de control interno</li> <li>- La aplicación de políticas internas de la empresa</li> <li>- Relación entre compañeros no satisfactoria</li> </ul> |

#### 4.1.13. Medición de Riesgo de Auditoria

|                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                  |                                                    |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------|
|  <b>MACIAS &amp; ASOCIADOS</b><br>Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L<br>Teléfonos: 052 770706 - 0992123317<br>email: maciasasociados@hotmail.com |                                                  |                                                    |                          |
| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b>                                                                                                                                                              | Elaborado por:<br><b>VPMC</b><br>Fecha: 22/08/15 | Supervisado por:<br><b>MNRC</b><br>Fecha: 22/08/15 | <b>MRA</b><br><b>1/3</b> |

##### 4.1.13.1. RIESGO INEHERENTE

| FACTORES DEL RIESGO INEHERENTE                                                   | PUNTAJE MÁXIMO | PUNTAJE OBTENIDO |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|
| Personal no calificado                                                           | 20             | 10               |
| Deficiente stock de repuestos y accesorios                                       | 20             | 5                |
| Capacitación constante                                                           | 20             | 10               |
| Falta de espacio físico de taller de mantenimiento y reparación de computadores. | 20             | 10               |
| Escasez de técnicos en sistema y mantenimiento de computadoras                   | 20             | 5                |
| <b>TOTAL</b>                                                                     | <b>100</b>     | <b>40</b>        |

| Porcentajes | Confianza |
|-------------|-----------|
| 76% - 95%   | Alto      |
| 51% - 75%   | Medio     |
| 14% - 50%   | Bajo      |

| Porcentajes | Riesgo |
|-------------|--------|
| 14% - 50%   | Bajo   |
| 51% - 75%   | Medio  |
| 76% - 95%   | Alto   |

**RIESGO = BAJO**

Luego de haberse evaluado los posibles factores externos que pueden afectar a la empresa, se obtuvo un resultado del nivel inherente de riesgo del 40%; es decir que el nivel de riesgo es bajo.



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

**SMARTTECH**  
**RUC: 0911422715001**  
**14ta No. 442 y Av. June Guzmán**

Elaborado por:  
**VPMC**  
 Fecha: 25/08/15

Supervisado por:  
**MNRC**  
 Fecha: 25/08/15

**MRA**  
**2/3**

### 4.1.13.2. RIESGO DE CONTROL

La evaluación del control interno, arrojaron resultados permitiendo conocer el nivel de riesgo de control de la empresa, mediante este cálculo:

$$N = \frac{C}{P} \times \frac{O}{OP}$$

$$N = \frac{7.7}{1} = 0.7 \times 1$$

$$N = 7.7 \% \Sigma$$

**Nivel de Riesgo = 100% - Nivel de Confianza**

Nivel de Riesgo = 100% - 70.76%

**Nivel de Riesgo = 29.24%  $\Sigma$**

| Porcentajes | Confianza |
|-------------|-----------|
| 76% - 95%   | Alto      |
| 51% - 75%   | Medio     |
| 14% - 50%   | Bajo      |

| Porcentajes | Riesgo |
|-------------|--------|
| 14% - 50%   | Bajo   |
| 51% - 75%   | Medio  |
| 76% - 95%   | Alto   |

**RIESGO: BAJO**

**CONFIANZA: ALTO**

El riesgo de control de la empresa es de nivel bajo con un 29.24%, y el nivel de confianza es de nivel medio con un 70.76%



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

**SMARTECH**  
**RUC: 0911422715001**  
**14ta No. 442 y Av. June Guzmán**

Elaborado por:  
VPMC  
Fecha: 25/08/15

Supervisado por:  
MNRC  
Fecha: 2508/15

**MRA**  
**3/3**

### 4.1.13.3. RIESGO DE DETECCIÓN

**Riesgo de detección:** Según riesgos determinados, el riesgo de detección de este trabajo de auditoria es de 20%.

**Riesgo de auditoria:** Los análisis que se determinaron luego de realizarse los procesos de administración de Smartech establecieron los siguientes porcentajes.

El riesgo de auditoria se compone de:

$$RA = RI * RC * RD$$

**Riesgo de auditoría** = Riesgo Inherente \* Riesgo de Control \* Riesgo de Detección

$$\text{Riesgo de auditoría} = ( 0.40 * 29.24 * 0.20 ) * 100$$

$$\text{Riesgo de auditoría} = ( 0.023392 ) * 100$$

$$\text{Riesgo de auditoría} = 2.34 \% \Sigma$$

El valor obtenido del riesgo de auditoría, permitió realizar el análisis que el auditor se enfrenta con un riesgo de 2.34 %.



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

**SMARTTECH**  
**RUC: 0911422715001**  
**14ta No. 442 y Av. June Guzmán**

Elaborado por:  
**VPMC**  
 Fecha: 26/08/15

Supervisado por:  
**MNRC**  
 Fecha: 26/08/15

**CSNE**

### CEDULA SUMARIA NIVEL DE EFECTIVIDAD

#### Objetivo:

Analizar el nivel de efectividad en el alcance de los objetivos planteados.

#### Procedimientos:

Se establece los procedimientos llevados a cabo para el cumplimiento del tercer objetivo.

| NÚMERO | PROCEDIMIENTOS                                    | HORAS PROGRAMADAS | REFERENCIA |
|--------|---------------------------------------------------|-------------------|------------|
| 1      | Revisión de las responsabilidades administrativas | 25                | <b>RRA</b> |
| 2      | Revisión del Sistema Administrativo               | 15                | <b>RSA</b> |
| 3      | Evaluación del Sistema de Planificación           | 10                | <b>ESP</b> |
| 4      | Evaluación del Sistema de Ejecución               | 10                | <b>ESE</b> |
| 5      | Evaluación del Sistema de Dirección               | 10                | <b>ESD</b> |
| 6      | Evaluación del Sistema de Control                 | 10                | <b>ESC</b> |
| 7      | Evaluación de los Objetivos Empresariales         | 10                | <b>EOE</b> |



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                                                            |                                                                |                                                                  |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b>                                      | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 26/08/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha: 26/08/15</b> | <b>RRA</b> |
| <b>4.1.13.4. REVISIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS</b>                                                         |                                                                |                                                                  |            |
| <b>PROCEDIMIENTOS</b>                                                                                                      |                                                                | <b>RESPONSABLE</b>                                               |            |
| Planifica las acciones y tareas de la empresa y su entorno.                                                                |                                                                | <b>Gerente</b>                                                   |            |
| Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias de la empresa.                            |                                                                | <b>Gerente</b>                                                   |            |
| Velar por el fortalecimiento de Smartech y del Sistema de Control Interno.                                                 |                                                                | <b>Contador</b>                                                  |            |
| Supervisar la buena marcha de la empresa.                                                                                  |                                                                | <b>Gerente</b>                                                   |            |
| Planificar, coordinar, dirigir y supervisar las labores de contabilidad y del personal del área contable y administrativa. |                                                                | <b>Contador</b>                                                  |            |
| Escucha, a los colaboradores de la empresa para resolver inconvenientes.                                                   |                                                                | <b>Gerente</b>                                                   |            |
| Realizar funciones de liderazgo para dirigir a todo el personal y empresa.                                                 |                                                                | <b>Gerente</b>                                                   |            |



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

**SMARTTECH**  
**RUC: 0911422715001**  
**14ta No. 442 y Av. June Guzmán**

Elaborado por:  
**VPMC**  
 Fecha: 28/08/15

Supervisado por:  
**MNRC**  
 Fecha: 28/08/15

**RSA**

### 4.1.13.5. REVISIÓN DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO

| COMPONENTES DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO | ACTIVIDADES                                              | RESPONSABLE |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------|
| PLANIFICACIÓN                          | Elaboración de planes realizado por el Gerente.          | Gerente     |
| EJECUCIÓN                              | Desarrollo y proceso de los planes.                      | Gerente     |
| DIRECCIÓN                              | Seguimiento, medición, cálculo y control de indicadores. | Gerente     |
| CONTROL                                | Evaluación de los planes.                                | Gerente     |

#### Análisis:

Smarttech ha adoptado el modelo tradicional del sistema administrativo como parte del desarrollo de las actividades empresariales.





## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

**SMARTECH**  
**RUC: 0911422715001**

Elaborado por: VPMC  
Fecha: 28/08/15

Supervisado por: MNRC  
Fecha: 28/08/15

**ESP**

### Evaluación del Sistema de Planificación

Periodo: 2014

#### 4.1.13.6. PLANIFICACION

| FÒRMULA                             | INDICADOR                                            | % DE CUMPLIMIENTO | TIPO DE INDICADOR |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| $C_1 = \frac{A}{A} \frac{d A}{E P}$ | $C_1 = \frac{d A}{E P} = \frac{20}{40}$              | 50%               | Cuantitativo      |
| $R = \frac{R}{R} \frac{O}{D P}$     | $R = \frac{O}{D P} = \frac{26}{26}$                  | 100%              | Cuantitativo      |
| $Op = \frac{P}{P} \frac{d R}{U A}$  | $Op = \frac{d R}{U A} = \frac{65.700,00}{68.000,00}$ | 97%               | Cuantitativo      |

#### Análisis:

La empresa utiliza medios de planificación determinados de manera anual, donde se examina y planifica las posibles y futuras actividades a realizarse.



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

**SMARTECH**  
**RUC: 0911422715001**

Elaborado por: VPMC  
Fecha: 28/08/15

Supervisado por: MNRC  
Fecha: 28/08/15

**ESE**

### Evaluación del Sistema de Ejecución

Periodo: 2014

#### 4.1.13.7. EJECUCION

| FÓRMULA                     | INDICADOR                                   | % DE CUMPLIMIENTO | TIPO DE INDICADOR |
|-----------------------------|---------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| $\frac{O}{O} = \frac{A}{P}$ | $\frac{O}{O} = \frac{A}{P} = \frac{3}{4}$   | 75%               | Cuantitativo      |
| $\frac{M}{M} = \frac{O}{P}$ | $\frac{M}{M} = \frac{O}{P} = \frac{6}{10}$  | 60.00%            | Cuantitativo      |
| $\frac{P}{P} = \frac{O}{P}$ | $\frac{P}{P} = \frac{O}{P} = \frac{12}{15}$ | 80.00%            | Cuantitativo      |

#### Análisis:

Para efecto de esta evaluación se revisaron los documentos relacionados con los objetivos, metas y planes realizados en el año 2014 de la empresa, donde se obtuvo como resultado que los objetivos alcanzados se cumplen en un 75%, mientras que las metas se han obtenido en un 60% y los planes operativos tienen un 80% de cumplimiento.



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

**SMARTECH**  
**RUC: 0911422715001**

Elaborado por: VPMC  
Fecha: 28/08/15

Supervisado por: MNRC  
Fecha: 28/08/15

**ESD**

### Evaluación del Sistema de Dirección

Periodo: 2014

#### 4.1.13.8. DIRECCION

| FÓRMULA                                    | INDICADOR                                                    | % DE CUMPLIMIENTO | TIPO DE INDICADOR |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
| $E = \frac{I_i}{I_1} \times \frac{R}{P_1}$ | $E = \frac{I_i}{I_1} \times \frac{R}{P_1} = \frac{360}{360}$ | 100%              | Cuantitativo      |
| $P = \frac{P}{P} \times \frac{E}{P}$       | $P = \frac{P}{P} \times \frac{E}{P} = \frac{0}{10}$          | 0.00%             | Cuantitativo      |
| $C_1 = \frac{E}{E} \times \frac{R}{P_1}$   | $C_1 = \frac{E}{E} \times \frac{R}{P_1} = \frac{4}{5}$       | 80.00%            | Cuantitativo      |

#### Análisis:

La empresa direcciona los planes determinados en una reunión y por medio de actas en una o varias sesiones realizadas por su propietario, obteniendo como resultado que la emisión de informes son cumplidos en su 100%, mientras que no se desarrolla un correcto proceso de gestión y las evaluaciones se realizan con un 80% de cumplimiento.



**MACIAS & ASOCIADOS**  
 Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L  
 Teléfonos: 052 770706 - 0992123317  
 email: maciasasociados@hotmail.com

**SMARTECH**  
**RUC: 0911422715001**

Elaborado por: VPMC  
 Fecha: 01/09/15

Supervisado por: MNRC  
 Fecha: 01/09/15

**ESD**

## Evaluación del Sistema de Control

Periodo: 2014

### 4.1.13.9. CONTROL

| FÓRMULA                                   | INDICADOR                               | % DE CUMPLIMIENTO | TIPO DE INDICADOR |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------|-------------------|
| $C_1 = \frac{A}{A} \frac{d A}{í a P_1}$   | $C_1 = \frac{d A}{í a} = \frac{0}{1}$   | 0.00 %            | Cuantitativo      |
| $C_1 = \frac{C_1}{C_1} \frac{d G}{E P_1}$ | $C_1 = \frac{d G}{E} = \frac{1}{4}$     | 25.00 %           | Cuantitativo      |
| $C_1 = \frac{I_1 d}{I_1} \frac{R}{P}$     | $C_1 = \frac{d I_1}{I_1} = \frac{0}{4}$ | 0.00 %            | Cuantitativo      |

### Análisis:

El gerente establece las actividades de control a realizarse en la empresa Smartech, al inicio de cada periodo, en este caso en el año 2014, para posteriormente socializarla con los jefes de cada área y estos con los demás colaboradores de la empresa, mediante una reunión previa de trabajo.

En la empresa no se han ejecutado auditorías anteriormente, los componentes establecidos se cumplen en un 25%.



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                       |                                                                |                                                                  |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b> | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 02/09/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha: 02/09/15</b> | <b>EOE</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|

### 4.1.13.10. Evaluación de los Objetivos Empresariales

| OBJETIVO ESTRATEGICO 1                                                                                                                                                          | ANÁLISIS                                                                                                                                                                                                                                           | MARCA |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Brindar a la clientela Quevedeña, un servicio de excelencia y calidad de venta y mantenimiento de equipos de computadores.                                                      | El gerente de la empresa tiene como fin, el progreso y desarrollo de la tecnología en cuanto al servicio de venta, mantenimiento y ensamblaje de computadores, brindando a los clientes un servicio especializado de acuerdo a cada requerimiento. | §     |
| OBJETIVO ESTRATEGICO 2                                                                                                                                                          | ANÁLISIS                                                                                                                                                                                                                                           | MARCA |
| Convertirse en la empresa líder del mercado Quevedeño y demás zonas aledañas y de contribuir al desarrollo de nuestra sociedad por medio de soluciones tecnológicas.            | El liderazgo del mercado es para la empresa un objetivo importante, pero el contribuir al desarrollo de la sociedad es la razón primordial de la empresa.                                                                                          | §     |
| OBJETIVO ESTRATEGICO 3                                                                                                                                                          | ANÁLISIS                                                                                                                                                                                                                                           | MARCA |
| Ser una empresa, competitiva y reconocida a nivel local y nacional, con mejoras continuas en todas sus áreas para así poder brindar un servicio de calidad a nuestra clientela. | Smartech mantiene un alto impacto competitivo dentro del cantón y las zonas aledañas de influencia.                                                                                                                                                | §     |
| OBJETIVO ESTRATEGICO 4                                                                                                                                                          | ANÁLISIS                                                                                                                                                                                                                                           | MARCA |
| Anticiparse a las necesidades que requieren los clientes, satisfacer con amabilidad, cortesía, rapidez y de forma integral. Además incrementar la productividad y rentabilidad. | Cumplir con las necesidades que requiere la clientela de manera eficaz y eficiente es la mejor manera de alcanzar un nivel aceptable de productividad y rentabilidad.                                                                              | §     |



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

**SMARTTECH**  
**RUC: 0911422715001**  
**14ta No. 442 y Av. June Guzmán**

Elaborado por:  
 VPMC  
 Fecha: 02/09/15

Supervisado por:  
 MNRC  
 Fecha: 02/09/15

**IA 1/ 2**

### 4.1.13.11. Indicadores Administrativos

#### CUMPLIMIENTO DE REUNIONES **£**

$$C = \frac{R}{R} \frac{R}{P_1}$$

$$CR = \frac{1}{1} = \times 100$$

$$CR = 9.7 \% = E$$

#### NIVEL DE CAPACITACIÓN **£**

$$N = \frac{C}{C} \frac{D}{P_1}$$

$$NC = \frac{2}{4} = \times 100$$

$$NC = 5.0 \% = E$$

#### Análisis:

Se obtuvo según reuniones programadas y planificadas un 93.75% de eficiencia y un 50% de eficacia.



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                        |                                                                |                                                                  |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>SMARTTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b> | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 08/09/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha: 08/09/15</b> | <b>IA 2/2</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------|

### EJECUCIÓN DE PLANES OPERATIVOS £

$$P = \frac{P}{P} \frac{D}{P}$$

$$PO = \frac{3}{4} \times 100$$

$$PO = 7.0 \% E$$

#### Análisis:

Este indicador administrativo obtuvo un 75 % de efectividad en la empresa.



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                       |                                                                |                                                                  |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b> | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 10/09/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha: 10/09/15</b> | <b>HA1</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|

### CÉDULA DE HALLAZGOS

#### 4.1.13.12. Hallazgo No.1 Desconocimiento de Aplicación de Políticas, Normas y Reglamentos de la Empresa.

|                              |                                         |
|------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>Componente</b>            | Ambiente de Control                     |
| <b>Ponderación Obtenida</b>  | NC= 62.50 %    NR= 37.50 %              |
| <b>Afectación al Negocio</b> | Incorrectas políticas de administración |

#### Condición:

Existe desconocimiento y falta de práctica de las políticas, normas y reglamentos de la empresa, por parte de su personal.

#### Criterio:

De acuerdo con el principio 12 del COSO II. Es de vital importancia conocer y poner en práctica las políticas, normas y reglamentos que rigen y ayudan a una correcta administración de la empresa, con la finalidad de mantener informado al personal de los deberes y responsabilidades de cada uno desde el inicio.

#### Causa:

EL desconocimiento y la falta de acatamiento de las políticas, normas y reglamento interno, provoca que la empresa carezca de dirección y control.

#### Efecto:

Es indispensable y necesario que la empresa cuente con políticas, normas y reglamento interno, que direccionen y controle al personal y a la empresa de forma correcta, integra y honesta.

#### Conclusión:

No todos los colaboradores tienen conocimiento respecto a las políticas, normas y reglamentos de la empresa.

#### Recomendaciones:

Programar y planificar reuniones periódicas, que permita analizar y mantener al personal informado sobre los lineamientos que guían, rige, controlan y direccionan a la empresa.





## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                |                                                                  |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 10/09/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha: 10/09/15</b> | <b>HA2</b> |
| <b>4.1.13.13. Hallazgo No.2 La Empresa Smartech no posee un Consejo de Administración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Componente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ambiente de Control                                            |                                                                  |            |
| <b>Ponderación Obtenida</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | NC= 62.50 %    NR= 37.50 %                                     |                                                                  |            |
| <b>Afectación al Negocio</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Falta de Organismo de Control                                  |                                                                  |            |
| <b>Condición:</b><br>Smartech carece de un consejo administrativo, que determine los criterios, lineamientos y conducta de la empresa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Criterio:</b><br>De acuerdo con el principio N° 2 del COSO II, establece que: “El Consejo de administración entiende y ejerce la responsabilidad de supervisión relacionada con el reporte de la información financiera y el control interno relacionado”<br>, así mismo indica que el consejo de administración “establece no solo la misión y los objetivos de la empresa, sino también las expectativas relativas a la integridad y valores éticos” |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Causa:</b><br>Las direcciones administrativas de la empresa son realizadas por su gerente propietario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Efecto:</b><br>La falta de un consejo de administración, no permite que se planifiquen oportunamente estrategias gerenciales en beneficio de la empresa y sus colaboradores, durante el periodo de estudio.                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Conclusión:</b><br>Smartech debe contar con un directivo administrativo de apoyo que facilite la toma de decisiones, estrategias gerenciales y la dirección de la empresa.                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Recomendaciones:</b><br>El gerente propietario debe contar con un consejo de administración, que sea su apoyo y supervisión para poder dar un cumplimiento correcto en la empresa.                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                |                                                                  |            |



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                |                                                                  |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b>                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 10/09/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha: 10/09/15</b> | <b>HA3</b> |
| <b>4.1.13.14. Hallazgo No.3 Smartech no evalúa el Riesgo de los Reportes de la Información Financiera</b>                                                                                                                                                                                                                    |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Componente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Evaluación de Riesgo</b>                                    |                                                                  |            |
| <b>Ponderación Obtenida</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | NC= 87.50 %    NR= 12.50 %                                     |                                                                  |            |
| <b>Afectación al Negocio</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Información Administrativa y Financiera                        |                                                                  |            |
| <b>Condición:</b><br><br>La empresa no evalúa los riesgos con respecto a los informes administrativos y financieros que se efectúan en este estudio.                                                                                                                                                                         |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Criterio:</b><br><br>Según principio N° 9 del COSO II, constituye que: “La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente el sistema de Control Interno”                                                                                                                                 |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Causa:</b><br><br>El gerente designa la labor de los reportes administrativos y financieros únicamente al contador de la empresa, debido a la excesiva confianza.                                                                                                                                                         |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Efecto:</b><br><br>La carencia de reportes financieros y administrativos de la empresa puede ocasionar posibles fraudes o desvíos de valores monetarios de la empresa.                                                                                                                                                    |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Conclusión:</b><br><br>La medición de riesgo de la empresa es de primordial importancia para el correcto funcionamiento y control de la misma.                                                                                                                                                                            |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Recomendaciones:</b><br><br>El contador debe regirse a las políticas y reglamento de la empresa; es decir que debe presentar los informes administrativos y financieros de la empresa al gerente para posteriormente ser evaluados y conocer la situación real y actual de la empresa en términos financiero y monetario. |                                                                |                                                                  |            |



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                |                                                                  |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b>                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 10/09/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha: 10/09/15</b> | <b>HA4</b> |
| <b>4.1.13.15. Hallazgo No.4 No se ha Evaluado el Control Interno</b>                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Componente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Comunicación e Informe                                         |                                                                  |            |
| <b>Ponderación Obtenida</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | NC= 85.71 %    NR= 28.50 %                                     |                                                                  |            |
| <b>Afectación al Negocio</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Endeble Toma de Decisión                                       |                                                                  |            |
| <b>Condición:</b><br>Smartech ha descuidado la realización de evaluaciones del control interno de la empresa.                                                                                                                                                                                                                      |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Criterio:</b><br>De acuerdo al principio N° 17 del COSO II, establece que: “La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a los responsables de tomar acción correctiva, incluida la alta gerencia y el directorio si correspondiese”                                                |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Causa:</b><br>Las escasas evaluaciones de control interno, y la no oportuna toma de decisiones, ha dificultado identificar las debilidades de la empresa para corregirlas oportunamente.                                                                                                                                        |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Efecto:</b><br>Los riesgos de control son considerados considerables, ya que no al no contar con información y evaluación de control interno, la empresa no puede detectar a tiempo sus falencias y corregirlos.                                                                                                                |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Conclusión:</b><br>La empresa debe realizar las respectivas evaluaciones de control interno, para contar con informes que les permitan mejorar los procesos operativos y administrativos de la empresa, al mismo tiempo que le sirvan de apoyo en la toma de decisiones y correcciones pertinentes.                             |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Recomendaciones:</b><br>Su gerente está obligado en bienestar de la empresa a preservar las políticas de la empresa y realizar permanentemente evaluaciones de control interno para lograr identificar las falencias y debilidades, establecer las responsabilidades y las funciones que cumple cada colaborador de la empresa. |                                                                |                                                                  |            |



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                |                                                                  |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>SMARTTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b>                                                                                                                                                                                                                                  |  | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 10/09/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha: 10/09/15</b> | <b>HA5</b> |
| <b>4.1.13.16. Hallazgo No.5 limitada Comunicación de las Deficiencias del Control Interno</b>                                                                                                                                                                                                                           |  |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Componente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | Supervisión y Monitoreo                                        |                                                                  |            |
| <b>Ponderación Obtenida</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | NC= 75.00 %      NR= 25.00 %                                   |                                                                  |            |
| <b>Afectación al Negocio</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | Endeble Toma de Decisión                                       |                                                                  |            |
| <b>Condición:</b><br>La empresa posee una limitada comunicación en cuanto a su deficiencia del control interno.                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Criterio:</b><br>Acorde al COSO II, determina que: “Las deficiencias son comunicadas a los responsables de tomar acciones correctivas y a la administración superior y el directorio según corresponda.”                                                                                                             |  |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Causa:</b><br>Las escasas evaluaciones de control interno, dentro de la empresa repercute en la comunicación entre el personal y sus jefes, tales como la ausencia de evaluaciones de control interno, provoca que las deficiencias encontradas no sean comunicadas a los colaboradores de la empresa y controladas. |  |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Efecto:</b><br>Como no se cuenta con información de las evaluaciones de control interno realizadas, no se puede tomar medidas correctivas o de mejoras para la empresa                                                                                                                                               |  |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Conclusión:</b><br>Es importante y necesario conocer las debilidades y falencias del control interno de la empresa y comunicarlas o sociabilizarlas para tomar las medidas correctivas en beneficio de empleados y la empresa.                                                                                       |  |                                                                |                                                                  |            |
| <b>Recomendaciones:</b><br>Se debe implantar la comunicación como medio primordial para brindar soluciones a las problemáticas de la empresa, los informes deben ser implantados inmediatamente dentro del control interno.                                                                                             |  |                                                                |                                                                  |            |



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

**SMARTECH**  
**RUC: 0911422715001**  
**14ta No. 442 y Av. June Guzmán**

Elaborado por:  
**VPMC**  
Fecha: 28/09/15

Supervisado  
por:  
**MNRC**  
Fecha: 28/09/15

**ICI**  
**1/5**

### 4.1.14. Informe de Control Interno

Quevedo, 28 Septiembre del 2015

**SEÑORA**

**BETTY GARNICA RODRIGUEZ**

**GERENTE PROPIETARIA DE LA EMPRESA SMARTECH**

En su despacho.-

Concluida la evolución al control interno de la empresa Smartech, del periodo 2014, ejerciendo las normas de control interno, las cuales exigen al auditor a adquirir de manera detallada los procesos administrativos auditados, los cuales arrojaron y evidenciaron el fortalecimiento, debilidades, falencias y sobre todo los riesgos a los que incurre la empresa.

A través de la ejecución del control interno de la empresa, se busca garantizar el cumplimiento de los objetivos, metas trazadas de manera eficaz y eficiente dando cumplimiento a los reglamentos y políticas implantadas en la empresa, dando así dirección, control y seguridad razonable la empresa.

Se comprobó el conocimiento y aplicación del control internos y políticas en el área administrativa, por parte de los colaboradores responsables en sus aéreas.

Se establecieron niveles de riesgo por cada área para así conocer cuál de ellas tiene mayor riesgo y afecta directamente a la empresa, con el propósito de controlarlos y evitar dificultades a futuro.



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                       |                                                                |                                                                  |                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b> | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 28/09/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha: 28/09/15</b> | <b>ICI</b><br><b>2/5</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------|

### Informe de Control Interno

Concluida la evolución al control interno de la empresa Smartech, se establecieron los siguientes hallazgos significativos:

#### HALLAZGO No. 1

Desconocimiento de la aplicación de políticas, normas y reglamentos de la empresa.

**CONDICION:** Existe desconocimiento y falta de práctica de las políticas, normas y reglamentos de la empresa, por parte de su personal.

**CAUSA:** El desconocimiento y la falta de acatamiento de las políticas, normas y reglamento interno, provoca que la empresa carezca de dirección y control.

**RECOMENDACIONES:** Programar y planificar reuniones periódicas, que permita analizar y mantener al personal informado sobre los lineamientos que guían, rige, controlan y direccionan a la empresa.

#### HALLAZGO No. 2

La empresa Smartech no posee un consejo de dirección.

**CONDICIÓN:** Smartech carece de un consejo administrativo, que determine los criterios, lineamientos y conducta de la empresa.

**CAUSA:** Las direcciones administrativas de la empresa son realizadas por su gerente.

**RECOMENDACIONES:** El gerente propietario debe contar con un consejo de administración, que sea su apoyo y supervisión para poder dar un cumplimiento correcto en la empresa.



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                       |                                                                |                                                                  |                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b> | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 28/09/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha: 28/09/15</b> | <b>ICI</b><br><b>3/5</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------|

### Informe de Control Interno

#### HALLAZGO No. 3

Smartech no evalúa el riesgo de los reportes de la Información Financiera.

**CONDICIÓN:** La empresa no evalúa los riesgos con respecto a los informes administrativos y financieros que se efectúan en este estudio.

**CAUSA:** El gerente designa la labor de los reportes administrativos y financieros únicamente al contador de la empresa, debido a la excesiva confianza.

**RECOMENDACIONES:** El contador debe regirse a las políticas y reglamento de la empresa; es decir que debe presentar los informes administrativos y financieros de la empresa al gerente para posteriormente ser evaluados y conocer la situación real y actual de la empresa en términos financiero y monetario.

#### HALLAZGO No. 4

No se ha evaluado el Control Interno

**CONDICIÓN:** Smartech ha descuidado la realización de evaluaciones del control interno.

**CAUSA:** Las escasas evaluaciones de control interno, y la no oportuna toma de decisiones, ha dificultado identificar las debilidades de la empresa para corregirlas oportunamente.

**RECOMENDACIONES:** Su gerente está obligado en bienestar de la empresa a preservar las políticas de la empresa y realizar permanentemente evaluaciones de control interno para lograr identificar las falencias y debilidades, establecer las responsabilidades y las funciones que cumple cada colaborador de la empresa.



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

**SMARTECH**

**RUC: 0911422715001**

**14ta No. 442 y Av. June Guzmán**

**Elaborado por:**

**VPMC**

**Fecha: 28/09/15**

**Supervisado por:**

**MNRC**

**Fecha: 28/09/15**

**ICI  
4/5**

### Informe de Control Interno

#### HALLAZGO No. 5

Limitada comunicación de las deficiencias del Control Interno.

**CONDICIÓN:** La empresa posee una limitada comunicación en cuanto a su deficiencia del control interno.

**CAUSA:** Las escasas evaluaciones de control interno, dentro de la empresa repercute en la comunicación entre el personal y sus jefes, tales como la ausencia de evaluaciones de control interno, provoca que las deficiencias encontradas no sean comunicadas a los colaboradores de la empresa y controladas.

**RECOMENDACIONES:** Se debe implantar la comunicación como medio primordial para brindar soluciones a las problemáticas de la empresa, los informes deben ser implantados inmediatamente dentro del control interno.

Es necesario identificar las debilidades de control interno y comunicarlas a los colaboradores de la empresa con la finalidad de socializar, discutir, intercambiar y brindar soluciones o alternativas que vayan en beneficio de la empresa.

Dentro del proceso de la investigación que se ha efectuado dentro de la empresa Smartech, se ha corroborado que si posee un control interno establecido, el cual cubre algunas necesidades de la empresa, el mismo que debe ser llevado por una persona que conozca del tema y así cumplir con las actividades que se asignen en la diferentes áreas de la empresa de forma eficiente.





## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                        |                                                  |                                                    |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>SMARTTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b> | <b>Elaborado por:</b><br>VPMC<br>Fecha: 28/09/15 | <b>Supervisado por:</b><br>MNRC<br>Fecha: 28/09/15 | <b>ICI</b><br><b>5/5</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------|

### Informe de Control Interno

Todos los procedimientos aplicados en la evaluación del Control Interno se encuentran conforme lo establece el COSO II para mayor efectividad.

Atentamente,

Vanessa Paola Macías Coello  
AUDITORA INDEPENDIENTE



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

**SMARTECH**  
**RUC: 0911422715001**  
**14ta No. 442 y Av. June Guzmán**

Elaborado por:  
VPMC  
Fecha: 29/09/15

Supervisado por:  
MNRC  
Fecha: 29/09/15

**SICI**

### 4.1.14.1. Socialización del Informe de Control Interno

Quevedo, 29 de septiembre del 2015

A los 29 días del mes de septiembre del año 2015, siendo las 15h30 p.m. en la sala de reuniones de las instalaciones de la empresa, se reunieron entre el gerente de la empresa Smartech, el contador y los jefes de cada área, quienes vienen a ser los AUDITADOS; por otra parte la señorita Vanessa Paola Macías Coello, quien se constituye en la AUDITORA INDEPENDIENTE, con la finalidad de socializar el informe de Control Interno que fue desarrollado a propósito de la auditoría administrativa elaborada, sobre los procedimientos administrativos aplicados durante el año 2014.

Informe que contiene las recomendaciones y criterio de la auditora, que permitirá a la Empresa dar cumplimiento a los objetivos propuestos, cumplimiento de metas, desempeño, mejoramiento de los procesos administrativos.

Como constancia de la socialización del informe de Control Interno firman en igual tenor:

\_\_\_\_\_  
Sra. Betty Garnica  
**GERENTE DE SMARTECH**

\_\_\_\_\_  
Vanessa Macías Coello  
**AUDITORA INDEPENDIENTE**



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

**SMARTECH**  
**RUC: 0911422715001**  
**14ta No. 442 y Av. June Guzmán**

Elaborado por:  
VPMC  
Fecha: 29/09/15

Supervisado por:  
MNRC  
Fecha: 29/09/15

**IAA**

### 4.1.15. Informe de Auditoria Administrativa

Quevedo, 29 de septiembre del 2015

**SEÑORA**

**BETTY GARNICA RODRIGUEZ**

**GERENTE PROPIETARIA DE LA EMPRES SMARTECH**

**De mis consideraciones:**

#### **Motivo:**

El gerente propietario considera necesario e importante para la empresa la elaboración de una auditoria administrativa, con el propósito de corroborar y verificar la efectividad o falencia de los procedimientos administrativos, aplicando los controles internos basándose en el modelo COSO II que cuenta la empresa para su correcto funcionamiento.

#### **Objetivos:**

##### **Objetivo General.**

- Realizar una Auditoria Administrativa para el mejoramiento de los servicios de la empresa Smartech, del cantón Quevedo año 2014.

##### **Objetivos Específicos.**

- Examinar las políticas administrativas que actualmente se aplican en la empresa.
- Evaluar el cumplimiento del control interno en el área administrativa.
- Analizar el nivel de efectividad en el alcance los objetivos planteados.
- Determinar los resultados de la Auditoria Administrativa a ejecutarse en la empresa para la correcta toma de decisiones.



## **MACIAS & ASOCIADOS**

**Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L**

**Teléfonos: 052 770706 - 0992123317**

**email: maciasasociados@hotmail.com**

### **Alcance:**

La realización y cumplimiento de esta auditoría administrativa se realizó al periodo fiscal del 08 de Agosto del 2015 al 16 de octubre del 2015, teniendo una duración de 260 horas laborables, emitiéndose un informe por parte de la auditora competente al concluir el tiempo establecido con anterioridad.

### **Informe**

Habiendo auditado el proceso administrativo a la empresa SMARTEC, por el tiempo comprendido entre ambas partes desde el 08 de agosto al 16 de octubre del mismo año, acatando las normas de auditoría donde requiere y exige del auditor tenga conocimientos globales y detallados de los procesos que se auditen, verifiquen y controlen.

El estudio y análisis fue realizado acorde con la Normas Internacionales de auditoria establecidos por el Comité Internacional de Auditoría, donde se requiere que la auditoria sea planificada y ejecutada para lograr conseguir seguridad y confianza del proceso administrativo auditado; es decir que no se debe omitir información o contener errores. Para esto se respalda mediante evidencias o hallazgos encontrados en la evaluación del control interno realizado en el periodo de audición.

### **Indicadores Administrativos**

Los indicadores administrativos de Smartech obtenidos de la auditoría administrativa realizada revelan porcentajes de un 93,75% de eficiencia en el alcance de los objetivos establecidos por la empresa logrando establecer un alto nivel competitivo para cumplir con las necesidades del cantón y las zonas aledañas.



## **MACIAS & ASOCIADOS**

**Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L**

**Teléfonos: 052 770706 - 0992123317**

**email: maciasasociados@hotmail.com**

La empresa Smartech cumple con los procesos de eficiencia, eficacia y efectividad dentro de los procesos administrativos que se ejecutan en las operaciones durante el periodo de estudio; es decir que si se está dando cumplimiento al sistema administrativo en conformidad con los aspectos de importancia, y disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicables, con excepción en los hallazgos encontrados en la auditoría realizada como lo indica el informe de control interno de la auditora.

Atentamente

Vanessa Paola Macías Coello

AUDITORA INDEPENDIENTE



## MACIAS & ASOCIADOS

Dirección: San Camilo, Calles Camilo Arévalo y la L

Teléfonos: 052 770706 - 0992123317

email: maciasasociados@hotmail.com

|                                                                                       |                                                                |                                                                  |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>SMARTECH</b><br><b>RUC: 0911422715001</b><br><b>14ta No. 442 y Av. June Guzmán</b> | <b>Elaborado por:</b><br><b>VPMC</b><br><b>Fecha: 29/09/15</b> | <b>Supervisado por:</b><br><b>MNRC</b><br><b>Fecha: 29/09/15</b> | <b>SIAA</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------|

### 4.1.15.1. Socialización del Informe de Auditoría Administrativa

A los 29 días del mes de Septiembre del año 2015, siendo las 17:15 p.m. se efectuó una reunión convocada por el gerente, contador y jefes de cada área en la sala de reuniones de las instalaciones de la empresa Smartech, quienes son los AUDITADOS; y por otra parte la señorita Vanessa Paola Macías Coello en calidad de AUDITORA INDEPENDIENTE, con la finalidad de socializar el informe de auditoría realizada a los procedimientos administrativos del periodo 2014 a los colaboradores de la Empresa.

Este informe, se basa y sustenta en el conjunto de las técnicas de auditoría aplicadas con la finalidad de lograr obtener evidencias suficientes, relevantes y sobre todo que respalden el criterio de la auditora a la culminación de la auditoría de la empresa.

Como constancia de la socialización del informe de auditoría administrativa firman en igual tenor:

\_\_\_\_\_  
Sra. Betty Garnica  
**GERENTE DE SMARTECH**

\_\_\_\_\_  
Vanessa Macías Coello  
**AUDITORA INDEPENDIENTE**

## 4.2. Discusión

La presente investigación, se fundamentó con la finalidad de identificar, analizar, describir, evaluar y contribuir significativamente al correcto cumplimiento de las funciones, actividades y operaciones de la empresa Smartech, y sus colaboradores.

Según el proyecto de investigación titulado “Propuesta de Implementación de un sistema de Control Interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones de la Ciudad de Cuenca, año 2011”, de la autoría (Alvarado y Tuquinahui, 2011), concluyen que “ El cumplimiento de políticas y leyes lo llevan a cabo personas, no se trata solamente de manuales de políticas e impresos, sino de personas en cada nivel de la organización”, a través de los resultados obtenidos en la presente investigación se concluyó que “Se ha podido evidenciar la falta de actualización y cumplimiento de las normas y reglamentos internos establecidos en la empresa; es decir que el nivel de capacitación de sus colaboradores no permite direccionar sus actividades de manera correcta”; y basándonos en la teoría de (Medina, 2012), la misma que indica que “Las Políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización”, mientras que (Flores, 2014), sostiene que “Las políticas son criterios generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias”.

*Es indispensable y necesario que la empresa cuente con políticas y normas que direccionen al personal de forma correcta permitiendo un efectivo desempeño sus actividades.*

Mediante el proyecto de investigación titulado “Control Interno y su incidencia en los resultados financieros de la sucursal Mundoffice cantón Santo Domingo de los Tsachilas, año 2012”, de la autoría (Castro, 2015), concluye que “A través de la evaluación del Control Interno, se pueden evidenciar ciertas falencias en el control de varias actividades, debiendo mejorar su cumplimiento el mismo que conlleve a cumplir con los objetivos planteados en la organización”, mientras que en el presente proyecto de investigación que concluyo que “Evaluando los procesos de control interno de la empresa, por medio de instrumentos de auditoria, se mostró un nivel de confianza del 70.76% alto en el área administrativa y un nivel riesgo bajo del 29.24%, logrando identificarse varios riesgos y

debilidades que necesitan mayor control y poder lograr una administración eficaz”; basándonos en la teoría de (Fonseca, 2011), la misma que indica que “El control interno comprende de plan de organización con todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada para la obtención de información financiera correcta y segura”, mientras que (García, 2010), sostiene que “El Control Interno es el plan de organización táctico desarrollado por la alta dirección, asignando deberes para ayudar al logro del objetivo”.

*La Evolución del control Interno refleja el nivel de cumplimiento de en cuanto a leyes, normas, disposiciones y procedimientos que se ejecuten apropiadamente y permitan tener una visión clara y coherente de las operaciones establecidas en la empresa.*

Según el proyecto de investigación titulado “Auditoría Administrativa y el nivel de desempeño de la empresa mega ferretería el Machetazo, cantón La Maná, año 2012”, de la autoría (Vanegas, 2015), concluye que “El nivel de efectividad se lo define mediante el análisis de las fortalezas y debilidades de la organización empresarial permitiendo optimizar el aprovechamiento de recursos”; a través de los resultados obtenidos en la presente investigación se concluyó que “Al medir el nivel de efectividad se obtuvo de la auditoría administrativa porcentajes de un 93,75% de eficiencia; además se consideró el número de capacitaciones al personal que se desarrollan como parte de una política implantada por la empresa con un 50% de eficacia, es decir que no todos los colaboradores son capacitados”, mientras que (Nuñez, 2012), sostiene que “El término efectividad se refiere al grado de éxito de los resultados alcanzados”, y basándonos en la teoría de (Castañeda, 2014), la misma que indica que “El nivel de efectividad Es lograr que la productividad sea favorable al máximo resultado con una cantidad determinada insumos o recursos”.

*La medición del nivel de efectividad de la empresa, es aplicada para mejorar de la prestación de servicios estableciendo el aprovechamiento de los recursos, talento humano con que cuenta la empresa, con el fin de lograr óptimos resultados.*

Según el proyecto de investigación titulado “Auditoría administrativa y su relación con el nivel de desempeño de la empresa Photo Flash, cantón Quevedo, año 2012” de la autoría (Cedeño, 2012), concluye que “La Auditoria Administrativa es una técnica la cual utiliza



procedimientos y políticas para analizar, evaluar, examinar y calificar la estructura administrativa de una empresa, departamento de la organización, así como de sus métodos de control, sus operaciones y empleo de sus recursos humanos y materiales”, mientras que en el presente proyecto de investigación que concluyo que “Al efectuar la Auditoría administrativa se demostró el grado de cumplimiento, eficacia y eficiencia de las actividades que se ejecutan en esta área de la empresa donde se evidencia en los hallazgos un riesgo de auditoría del 2.34%, basado en la falta de comunicación entre departamentos y rangos jerárquicos, limitando optimizar el desempeño de los colaboradores y el desarrollo de la empresa”, tal como sostiene (López, 2012), al mencionar que “La auditoría administrativa es el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora”, mientras que (Hormaza, 2014), sostiene que “La Auditoría Administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de conocer su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y crear una ventaja competitiva sustentable”,

*La Auditoria Administrativa permite señalar aciertos y desviaciones donde se necesite un mayor control valorando el desarrollo de métodos en todas las áreas y por consiguiente lograr una administración eficaz y oportuna toma de decisiones.*

**CAPÍTULO V**

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5.1. Conclusiones**

- Se ha podido evidenciar la falta de actualización y cumplimiento de las normas y reglamentos internos establecidos en la empresa; es decir que el nivel de capacitación de sus colaboradores no permite direccionar sus actividades de manera correcta.
- Se evaluó los procesos de control interno de la empresa, por medio de instrumentos de auditoria, donde se mostró un nivel de confianza del 70.76% alto en el área administrativa y un nivel riesgo bajo del 29.24%, logrando identificarse varios riesgos y debilidades que necesitan mayor control y poder lograr una administración eficaz.
- Los indicadores administrativos de Smartech obtenidos de la auditoría administrativa realizada revelan porcentajes de un 93,75% de eficiencia en el alcance de los objetivos establecidos por la empresa logrando establecer un alto nivel competitivo para cumplir con las necesidades del cantón y las zonas aledañas.
- Los hallazgos detectados están contenidos en el informe de Auditoria Administrativa con un riesgo de detención del 2,34% de que exista alguna omisión por parte del auditor que no pudo ser detectado a través del estudio realizado en el transcurso de la auditoria y para constancia se socializa formalmente el informe a la Gerente.

## **5.2. Recomendaciones**

- Implementar de manera inmediata la actualización de las Políticas Internas y dar a conocer a sus colaboradores, para que permita un correcto desempeño, dirección y control de la empresa.
- Elaborar instrucciones para mejorar el cumplimiento del Control Interno, con la finalidad de optimizar la situación administrativa de la empresa acorde a los niveles de eficiencia, eficacia y efectividad, que les permita mejorar el desempeño administrativo.
- Evaluar periódicamente los procesos de gestión y de control administrativo con la finalidad de fortalecer el liderazgo en el mercado y el cumplimiento óptimo de cada uno de los objetivos estratégicos establecidos por la empresa.
- Aplicar cada una de las recomendaciones contenidas en el Informe de Auditoria con respecto a los hallazgos identificados en el proceso de la evaluación administrativa.

**CAPÍTULO VI**  
**BIBLIOGRAFÍA**

## BIBLIOGRAFÍA

- ifrs.org*. (01 de 01 de 2012). Obtenido de <http://www.ifrs.org/Documents/IAS02.pdf>
- Alvarado Crisbey. (10 de 04 de 2014). *prezi.com*. Obtenido de <https://prezi.com/w3s1pkclyhoe/la-estructura-organizacional-segun-chiavenato-es-el-patron-p/>
- Alvarado Cristhian. (12 de 05 de 2013). *fremm.es*. Obtenido de [http://www.fremm.es/riesgoslaborales/autonomos/que\\_es\\_la\\_evaluacion.html](http://www.fremm.es/riesgoslaborales/autonomos/que_es_la_evaluacion.html)
- Alvarado, C. (10 de 04 de 2014). *prezi.com*. Obtenido de <https://prezi.com/w3s1pkclyhoe/la-estructura-organizacional-segun-chiavenato-es-el-patron-p/>
- Anzola, S. (2010). *Administración de pequeñas empresas* (Tercera Edición ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Armijos Santos, M. (2015). LA AUDITORÍA: MÁS ALLÁ DE LA RAZONABILIDAD Y EL CONTROL. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 3.
- Blacutt Mendoza, M. (2013). *Desarrollo Local Complementario*. España: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoria integral: Normas y procedimientos* (Segunda Edición ed.). Bogota: Ecoe Ediciones.
- Bravo, M. (2011). *Contabilidad general*. Quito: Escobar.
- Caceres Villalobos, J. A. (10 de 31 de 2012 ). *direccionales.blogspot.com*. Obtenido de <http://direccionales.blogspot.com/>
- Castillo William, P. F. (14 de 03 de 2012). <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2012/03/14/el-concepto-de-estrategia/>. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2012/03/14/el-concepto-de-estrategia/>
- Cavia Marly. (20 de 06 de 2012). *es.slideshare.net*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/MarlyFlaviaCaviaRamos/concepto-de-empresa-y-pymes>
- Cedeño Rodríguez . (2015). *repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/178*. Obtenido de Cedeño Rodríguez Doris Monserrat (2015), Auditoría Administrativa y su Relación con el Nivel de Desempeño de la Empresa Photo Flash, Cantón Quevedo, Año 2012. Quevedo. UTEQ. 149 p.: <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/178/1/T-UTEQ-0015.pdf>
- Chris , J., & Alvares, J. (17 de 10 de 2014). *La Voz Houston*. Obtenido de <http://pyme.lavoztx.com/ejemplos-de-politicas-internas-de-una-empresa-5306.html>
- consejo.org.ar. (30 de 04 de 2014). [http://www.consejo.org.ar/comisiones/com\\_43/files/coso\\_2.pdf](http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf). Recuperado el 01 de 07 de 2015, de [http://www.consejo.org.ar/comisiones/com\\_43/files/coso\\_2.pdf](http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf): [http://www.consejo.org.ar/comisiones/com\\_43/files/coso\\_2.pdf](http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf)
- Contraloría General del Estado. (13 de 04 de 2004). *Contraloría General del Estado*. Obtenido de [www.derechoecuador.com/.../registros-oficiales/2004/abril/.../registro-ofi...](http://www.derechoecuador.com/.../registros-oficiales/2004/abril/.../registro-ofi...)

- Contreras Sierra, E. R. (s/d de 07 de 2013). *rcientificas.uninorte.edu.co*. Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/6115/3518>
- COSO II Internal control, .. i. (05 de 2013). *consejo.org.ar*. Obtenido de [http://www.consejo.org.ar/comisiones/com\\_43/files/coso\\_2.pdf](http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf)
- definicion.de. (s/d de s/m de 2015). *definicion.de*. Recuperado el 02 de 06 de 2015, de <http://definicion.de/marketing-de-servicios/#ixzz3d04mD2tr>
- Derkra College. (28 de 01 de 2010). *gestiopolis.com*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/el-control-como-fase-del-proceso-administrativo/>
- Díaz Cazares, I. (20 de 11 de 2012). *elsemanaldeklass.wordpress.com*. Obtenido de <https://elsemanaldeklass.wordpress.com/tag/fundamentos-de-la-estructura-organizacional/>
- Durán Silvia. (31 de 10 de 2014). *prezi.com*. Obtenido de <https://prezi.com/cnurjp0hvs5j/proceso-en-la-ejecucion-de-la-auditoria-administrativa/>
- economia48. (s.f.). *Economia.48.com*. Recuperado el 27 de 06 de 2015, de *Economia.48.com*: <http://www.economia48.com/spa/d/control-interno-contable/control-interno-contable.htm>
- einber.es. (s/d de s/m de 2010). *www.einber.es*. Obtenido de <http://www.einber.es/einberri/node/91>
- Estupiñán Gaitan, R. (2011). *Administración Gestión de Riesgos E.R.M. y la Auditoría Interna* (24 ed.). Colombia, Bogotá: Ecoe.
- Fierro, Á. M. (2011). *Contabilidad general* (Cuarta Edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Flores Gloria. (24 de 02 de 2014). *deho*. Obtenido de <http://www.deho.mx/definicion-de-politicas-en-la-organizacion/>
- Fonseca Oswaldo, L. (2011). *Sistema de control interno para organizaciones* (Primera ed.). (I. d. ICCO, Ed.) Perú, Lima: ICCO.
- fremework, C. I. (05 de 2013). *consejo.org.ar*. Obtenido de [http://www.consejo.org.ar/comisiones/com\\_43/files/coso\\_2.pdf](http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf)
- García Batista. (2010). *METODOLOGÍA PARA LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI) EN EL ISMMM* (electronica ed.). eumed.net.
- García Yanosky. (08 de 11 de 2014). *conceptodefinicion.de*. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/empresa-de-servicios/>
- Gaviria Echeverry, W. (<http://marketing.fullblog.com.ar/auditoria-del-servicio.html> de 15 de 2012). *marketing.fullblog.com*. Obtenido de <http://marketing.fullblog.com.ar/auditoria-del-servicio.html>
- González Pedro. (17 de 02 de 2013). *es.slideshare.net*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/pedro4gonzalez/costos-de-inventario>
- Guajaro, G., & Andrade, N. (2012). *Contabilidad para No Contadores* (segunda ed.). Mexico, Monterrey: Mc Graw Hill.

- Hernández Fraga, K. (2012). *PROPUESTA DE GUÍA DE ADMINISTRACIÓN EDUCACIONAL DEL EJERCICIO JURÍDICO DE LOS ESTUDIANTES DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD DE CIENFUEGOS*. (e. d. impresa, Ed.) Cuba: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.
- Hernandez Yarelis. (s/d de 10 de 2014). *yarelisbernandez.wordpress.com*. Obtenido de <https://yarelisbernandez.wordpress.com/el-control/>
- Huiza Aspi, M. (21 de 06 de 2015). *lastrese.blogspot.com*. Obtenido de <http://lastrese.blogspot.com/2015/06/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la.html>
- icac.meh.es. (15 de 10 de 2013). *icac.meh.es*. Obtenido de Normas Internacionales de Auditoría: <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20200%20p%20def.pdf>
- Jones , & George. (2010). *Fundamentos de la administracion*. departamento de economia y organizacion de las empresas.
- Juyar Lorena. (15 de 09 de 2011). *slideshare.net*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/LORENAJUJAR/politicas-de-la-organizacin-9276820>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (Decimo cuarta edición ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- López Huanaquiri, F. (02 de 10 de 2013). *es.slideshare.net*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/xzerox/evaluacin-interna-26805824>
- López López, M. L. (2010). *La Auditoria Administrativa para evaluar el nivel de eficiencia de una empresa Administradora* (electrónica gratuita ed.).
- Manene Luis, M. (19 de 08 de 2010). *luismiguelmanene.wordpress.com*. Obtenido de <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2010/08/19/la-eficiencia-y-la-eficacia/>
- Mantilla Samuel. (2013). *Auditoría del control interno* (Tercera edición. ed.). España: ECOE ediciones.
- Medina Mariana. (14 de 05 de 2012). *gestiopolis.com*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/>
- NIC 2. (01 de 01 de 2012). *normas internacionales de contabilidad*. Recuperado el 27 de 05 de 2015, de [http://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_publ/con\\_nor\\_co/vigentes/nic/2\\_NIC.pdf](http://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/2_NIC.pdf)
- Núñez Paulo. (26 de 08 de 2012). *old.knoow.net/es*. Obtenido de <http://old.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/efectividad.htm>
- Organización Iberoamericana de Seguridad Social, (. (2013). *www.oiss.org*. Obtenido de Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS): [http://www.oiss.org/atprlja/IMG/pdf/Manual\\_Gestion\\_PRL\\_-\\_PYMES.pdf](http://www.oiss.org/atprlja/IMG/pdf/Manual_Gestion_PRL_-_PYMES.pdf)
- Paz Novoa. (01 de 12 de 2012). *dspace.ups.edu.ec*. Obtenido de Norma Internacional de Auditoría N° 6 evaluación del riesgo y Control interno: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/CAPITULO%201.pdf>
- Perucontadores. (21 de 06 de 2013). <http://www.perucontadores.com/nia/naga.pdf>. Recuperado el 02 de 07 de 2015, de <http://www.perucontadores.com/nia/naga.pdf>: <http://www.perucontadores.com/nia/naga.pdf>



- Pila, M., & Tapia, M. (s/d de 05 de 2011). *utc.edu.ec*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1433/1/T-UTC-2071.pdf>
- Quintero Pedraza, J. C. (2010). La Planificación. En J. C. Quintero Pedraza, *Contribuciones a la Economía* (pág. 5). Cuba: Emprestur, S.A.
- RAE. (2014). *Eficiencia* (Vol. 23). España: Diccionario de la Real Academia de Lengua 23 edicion.
- Rea Johana. (20 de 04 de 2012). *johanaelizabethreachacha.blogspot.com*. Obtenido de [blogspot.com: http://johanaelizabethreachacha.blogspot.com/2012/04/la-ejecucion-en-la-administracion.html](http://johanaelizabethreachacha.blogspot.com/2012/04/la-ejecucion-en-la-administracion.html)
- Rincon, C. A., Lasso, G., & Parrado, A. (2012). *Contabilidad siglo XXI* (Segunda Edición ed.). Bogota: Ecoe Ediciones.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración, Decima edicion*. Mexico: Pearson.
- Rodríguez Elisa, G. S. (2011). *PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS PARA REALIZAR AUDITORÍAS FINANCIERAS*. Cuba: electronica gratuita.
- Salvador Gaviota, J. (14 de 01 de 2013). *edukavital.blogspot.com*. Obtenido de <http://edukavital.blogspot.com/2013/01/definicion-de-empresa-de-servicios.html>
- Scribd. (18 de 11 de 2011). *es.scribd.com*. Recuperado el 02 de 07 de 2015, de [es.scribd.com: http://es.scribd.com/doc/73163386/principios-de-contabilidad-generalmente-aceptados#scribd](http://es.scribd.com/doc/73163386/principios-de-contabilidad-generalmente-aceptados#scribd)
- Soldano Alvaro. (20 de 03 de 2010). *rimd.org*. Obtenido de <http://www.rimd.org/advf/documentos/4921a2bfbe57f2.37678682.pdf>
- Thomas Castañeda, J. I. (s/d de s/m de 2014). <http://es.calameo.com>. Obtenido de <http://es.calameo.com/books/004374319a0b834c060c6>
- Valotto Patuzzo, G. (2011). *LAS TRANSFORMACIONES EN LA CONSIDERACIÓN DEL SECTOR SERVICIOS Del Siglo XVIII hasta la Actualidad*.
- Van, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera* (Decimo tercera edición ed.). Mexico: Pearson.
- Vanegas Romero. (2015). <http://repositorio.uteq.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/158/1/T-UTEQ-0006.pdf>
- Vasquez Rojas, C. (23 de 10 de 2012). *gestiopolis.com*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>
- Velasquez L. (30 de 03 de 2011). *prevencionycontrolderiesgos.blogspot.com*. Obtenido de <http://prevencionycontrolderiesgos.blogspot.com/2011/03/riesgos-y-peligro-una-vision-semantic.html>
- Velastegui Wilsón. (12 de 01 de 2011). *es.slideshare.net*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/wilsonvelas/auditoria-interna-6532795>
- Velastegui Wilsón. (17 de 09 de 2015). *es.slideshare.net*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/wilsonvelas/evaluacin-del-sistema-de-control-interno-52898230>

Vera Carlos. (12 de 10 de 2010). Obtenido de despapayepedagogico.blogspot.com:  
<http://despapayepedagogico.blogspot.com/2010/10/diferencia-entre-evaluacion-interna-y.html>

Verdezoto Karen. (s/d de 09 de 2011). *uson*. Obtenido de  
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22038/Capitulo5.pdf>

Vermorel, E. (s/d de septiembre de 2013). *LOKAD*. Recuperado el 27 de 05 de 2015, de  
<http://www.lokad.com/es/definicion-costes-de-inventario>

Vicalrromero Ruiz, R. (2012). *Administracion de la Produccion: Gestion en la Produccion*. (F. U. Inc, Ed.)

Vicalrromero Ruíz, R. (2013). *Gestión en la producción*. (F. U. Garcilaso, Ed.) Perú: impreña digital.

## **CAPÍTULO VII**

### **ANEXOS**

## ANEXO 1

Quevedo, 01 Junio del 2015

Srta.

Vanessa Paola Macías Coello

**ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

Presente.-

De mis consideraciones:

Por medio de la presente y en calidad de Contador de la Empresa **SMARTECH**, se le comunica que su petición para poder realizar su **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN** titulado **"AUDITORIA ADMINISTRATIVA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA SMARTECH, DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014"**, ha sido **ACEPTADA**, motivo por el cual se le brinda la apertura necesaria.

Atentamente,

  
Ing. José Manuel Morales Sornoza  
CONTADOR

 **smartech**  
GARNICA RODRÍGUEZ BETTY  
RUC: 0911422715001

## ANEXO 2

### RUC DE LA EMPRESA

|                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                |                                      |                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                       | <b>REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES<br/>PERSONAS NATURALES</b> |                                      | <br>...le hace bien al país! |
| <b>NÚMERO RUC:</b>                                                                                                                                                                                                                                     | 0911422715001                                                  |                                      |                                                                                                                 |
| <b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>                                                                                                                                                                                                                            | GARNICA RODRIGUEZ BETTY DE JESUS                               |                                      |                                                                                                                 |
| <b>NOMBRE COMERCIAL:</b>                                                                                                                                                                                                                               | SMARTECH                                                       |                                      |                                                                                                                 |
| <b>CONTADOR:</b>                                                                                                                                                                                                                                       | ESTRELLA MORALES EDUARDO ALEXEI                                |                                      |                                                                                                                 |
| <b>CLASE CONTRIBUYENTE:</b>                                                                                                                                                                                                                            | OTROS                                                          | <b>OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:</b> | SI                                                                                                              |
| <b>CALIFICACIÓN ARTESANAL:</b>                                                                                                                                                                                                                         | S/N                                                            | <b>NÚMERO:</b>                       | S/N                                                                                                             |
| <b>FEC. NACIMIENTO:</b>                                                                                                                                                                                                                                | 09/04/1966                                                     | <b>FEC. INICIO ACTIVIDADES:</b>      | 10/03/2005                                                                                                      |
| <b>FEC. INSCRIPCIÓN:</b>                                                                                                                                                                                                                               | 10/03/2005                                                     | <b>FEC. ACTUALIZACIÓN:</b>           | 10/08/2015                                                                                                      |
| <b>FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:</b>                                                                                                                                                                                                                     |                                                                | <b>FEC. REINICIO ACTIVIDADES:</b>    |                                                                                                                 |
| <b>ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL</b>                                                                                                                                                                                                                   |                                                                |                                      |                                                                                                                 |
| VENTA AL POR MAYOR DE PAPELERÍA EN GENERAL                                                                                                                                                                                                             |                                                                |                                      |                                                                                                                 |
| <b>DOMICILIO TRIBUTARIO</b>                                                                                                                                                                                                                            |                                                                |                                      |                                                                                                                 |
| Provincia: LOS RIOS Canton: QUEVEDO Parroquia: QUEVEDO Calle: AVENIDA JUNE GUZMAN DE CORTEZ Numero: 442 Interseccion: DECIMA CUARTA<br>Referencia: JUNTO A LA CLINICA REVELO GRAY Telefono: 052758257 Email: bettygr_9@hotmail.com Celular: 0994131411 |                                                                |                                      |                                                                                                                 |
| <b>DOMICILIO ESPECIAL</b>                                                                                                                                                                                                                              |                                                                |                                      |                                                                                                                 |
| SN                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                |                                      |                                                                                                                 |
| <b>OBLIGACIONES TRIBUTARIAS</b>                                                                                                                                                                                                                        |                                                                |                                      |                                                                                                                 |
| * ANEXO RELACION DEPENDENCIA<br>* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO<br>* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE<br>* DECLARACION MENSUAL DE IVA                                                                                                        |                                                                |                                      |                                                                                                                 |
| <b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS</b>                                                                                                                                                                                                               |                                                                |                                      |                                                                                                                 |
| <b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS</b>                                                                                                                                                                                                               | 3                                                              | <b>ABIERTOS</b>                      | 3                                                                                                               |
| <b>JURISDICCIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                    | \ ZONA 5\ LOS RIOS                                             | <b>CERRADOS</b>                      | 0                                                                                                               |



## REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES



NÚMERO RUC: 0911422715001  
APELLIDOS Y NOMBRES: GARNICA RODRIGUEZ BETTY DE JESUS

### ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

|                      |          |              |                  |                   |            |
|----------------------|----------|--------------|------------------|-------------------|------------|
| No. ESTABLECIMIENTO: | 001      | Estado:      | ABIERTO - MATRIZ | FEC. INICIO ACT.: | 10/03/2005 |
| NOMBRE COMERCIAL:    | SMARTECH | FEC. CIERRE: |                  | FEC. REINICIO:    |            |

#### ACTIVIDAD ECONÓMICA:

VENTA AL POR MAYOR DE PAPELERIA EN GENERAL  
MANTENIMIENTO Y REPARACION DE MAQUINARIA DE INFORMATICA  
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE LIBROS  
VENTA AL POR MENOR DE ARTESANIAS  
FABRICACION DE SELLOS  
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE COMPUTADORAS INCLUSO PARTES Y PIEZAS

#### DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: LOS RIOS Canton: QUEVEDO Parroquia: QUEVEDO Calle: DECIMA CUARTA Numero: 442 Interseccion: AV. JUNE GUZMAN DE CORTES Referencia: JUNTO A LA CLINICA REVELO Oficina: PB Celular: 0994131411 Telefono Trabajo: 052753715 Telefono Trabajo: 052761355 Telefono Trabajo: 052752424

|                      |     |              |                           |                   |            |
|----------------------|-----|--------------|---------------------------|-------------------|------------|
| No. ESTABLECIMIENTO: | 002 | Estado:      | ABIERTO - LOCAL COMERCIAL | FEC. INICIO ACT.: | 04/01/2010 |
| NOMBRE COMERCIAL:    |     | FEC. CIERRE: |                           | FEC. REINICIO:    |            |

#### ACTIVIDAD ECONÓMICA:

ACTIVIDADES DE ALQUILER DE LOCAL COMERCIAL

#### DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: LOS RIOS Canton: QUEVEDO Parroquia: QUEVEDO Calle: BOLIVAR Numero: 707 Interseccion: SEPTIMA Referencia: JUNTO A LA FARMACIA SANA SANA Edificio: MUNDOFFICE Piso: 3 Oficina: 5 Celular: 0994131411 Telefono Trabajo: 052758257 Telefono Trabajo: 052751416

|                      |          |              |                           |                   |            |
|----------------------|----------|--------------|---------------------------|-------------------|------------|
| No. ESTABLECIMIENTO: | 003      | Estado:      | ABIERTO - LOCAL COMERCIAL | FEC. INICIO ACT.: | 10/06/2011 |
| NOMBRE COMERCIAL:    | SMARTECH | FEC. CIERRE: |                           | FEC. REINICIO:    |            |

#### ACTIVIDAD ECONÓMICA:

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA  
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS DE BAZAR EN GENERAL  
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE MUEBLES DE OFICINA  
VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS  
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE MATERIAL ELECTRICO

#### DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: LOS RIOS Canton: QUEVEDO Parroquia: QUEVEDO Calle: DECIMA CUARTA Numero: 442 Interseccion: AV. JUNE GUZMAN DE CORTES Referencia: JUNTO A LA CLINICA REVELO Oficina: PB Celular: 0994131411 Telefono Trabajo: 052753715 Telefono Trabajo: 052761355 Telefono Trabajo: 052752424

## ANEXO 3

### Cuestionario a los Empleados

1. ¿Cómo empleados conocen sus funciones y deberes designados dentro de la empresa?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Rara vez \_\_\_\_\_

2. ¿Permanentemente se les informa a todos los empleados de los cambios de planes que ocurran o existan dentro la empresa?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No siempre \_\_\_\_\_

3. ¿Smartech cuenta con manuales de procedimientos?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No lo sé \_\_\_\_\_

4. ¿Cuándo el personal incurre en alguna falta, se aplican las sanciones pertinentes disciplinarias acorde a la faltarecurrente?

Siempre \_\_\_\_\_ Rara vez \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_

5. ¿Son supervisadas las actividades que se realizan dentro de la empresa?

Siempre \_\_\_\_\_ Rara vez \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_

6. ¿El personal de la entidad cuenta con los recursos e implementos necesarios para el desarrollo de su trabajo?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No lo sé \_\_\_\_\_

7. ¿Se realizan capacitaciones permanentes al personal de la empresa acorde a la función que ejerza?

Siempre \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_ Ocasionalmente \_\_\_\_\_

8. ¿Quién es la persona encargada de que se lleve una buena comunicación y se trabaje en equipo en la empresa?

Gerente\_\_ Jefe de departamento\_\_ Jefe de recursos humanos\_\_ Otros \_\_\_\_  
Especifique: \_\_\_\_\_

9. ¿De qué manera influye la motivación en el logro de los objetivos de la empresa?

Trabajo eficiente\_\_ Aporte de ideas\_\_ Mayor desempeño\_\_  
Cumplimiento\_\_ Otros \_\_\_\_ Especifique \_\_\_\_\_

10. ¿La empresa logra buenos resultados en el trabajo cuando se estimula a los empleados?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ A veces \_\_\_\_\_

11. ¿La empresa tiene establecido y se aplican estándares de control en todos los niveles y departamentos?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Ocasionalmente \_\_\_\_\_

12. ¿Se rediseñan controles internos de evidenciarse o existir desviaciones sin importar su tamaño o frecuencia?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Nunca \_\_\_\_\_

13. ¿En qué áreas o funciones de la empresa se aplican los sistemas de control?

- a) Contable \_\_\_\_\_
- b) Inventarios \_\_\_\_\_
- c) Ventas \_\_\_\_\_
- c) Compras \_\_\_\_\_
- f) Administrativa \_\_\_\_\_
- g) Recursos humanos \_\_\_\_\_
- h) Servicio al cliente \_\_\_\_\_
- i) Mantenimiento \_\_\_\_\_
- j) Otras \_\_\_\_\_

14. ¿Se evalúan periódicamente el desempeño de los empleados?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Desconozco \_\_\_\_\_

15. ¿El personal interno de la empresa se encuentra preparado y capacitado para realizar una auditoria administrativa

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ Desconozco \_\_\_\_\_

16. ¿Con que frecuencia la empresa realiza auditorias administrativas?

Mensual \_\_\_\_\_ Trimestral \_\_\_\_\_ Semestral \_\_\_\_\_ Anual \_\_\_\_\_

17. ¿Quién es el encargado de revisar los informes de la empresa?

Gerente \_\_\_\_\_ Contador \_\_\_\_\_  
Jefes de departamentos \_\_\_\_\_ Jefe de recurso humano \_\_\_\_\_

18. ¿Qué se hace con los informes que se generan en la empresa?

Archivan \_\_\_\_\_ Destruyen \_\_\_\_\_ Desechan \_\_\_\_\_