



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN,
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE
DECISIONES DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES DE
LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO, AÑO 2012**

AUTORA:

MÓNICA PAOLA ZAMBRANO SUÁREZ

DIRECTORA:

ING. NOEMÍ MARIANA SOTOMAYOR ALCÍVAR, M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

2014



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN,
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

TEMA:

**AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE
DECISIONES DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES DE
LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO, AÑO 2012**

AUTORA:

MÓNICA PAOLA ZAMBRANO SUÁREZ

DIRECTORA:

ING. NOEMÍ MARIANA SOTOMAYOR ALCÍVAR, M.Sc.

QUEVEDO – ECUADOR

2014

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **MÓNICA PAOLA ZAMBRANO SUÁREZ**, declaro que el trabajo aquí descrito 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 trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la Normatividad Institucional vigente.

Mónica Paola Zambrano Suárez
AUTORA

CERTIFICACIÓN

La, suscrita Ing. Noemí Mariana Sotomayor Alcívar, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Certifica que la egresada **ZAMBRANO SUÁREZ MÓNICA PAOLA** realizó el proyecto de investigación previo a la obtención del título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, C.P.A titulado: AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO, AÑO 2012**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con todas las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Ing. Noemí Mariana Sotomayor Alcívar, M.Sc.

DIRECTORA



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

Presentado al Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Aprobado:

Dra. BADIE CEREZO SEGOVIA. M.Sc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

C.P.A. MAGALY REYES CEVALLOS. M.Sc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

C.P.A. SUSANA CHANG RIZO. M.Sc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

QUEVEDO – ECUADOR
AÑO 2014

AGRADECIMIENTO

Doy infinitas gracias a Dios, por el camino recorrido y por su luz, a mi familia por su amor y apoyo incondicional, por ser mi fuerza y a la Vida por lo aprendido y logrado.

A mi segunda casa la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por haberme dado la oportunidad de ingresar a la Educación Superior y cumplir este gran sueño. A los Directivos y Docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales y de manera especial a Ing. Noemí Mariana Sotomayor Alcívar Docente y Directora de Tesis, por dirigir muy profesionalmente el desarrollo de esta investigación.

A todos quienes de una u otra forma han colocado un granito de arena para el logro de este Proyecto de Investigación, agradezco de forma sincera su valiosa colaboración.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a Dios por darme la vida, a mi padre por su cariño, a mis hermanos David y Geovanny que supieron darme su apoyo incondicional pero especialmente y con infinito amor a mi madre bella la Sra. Marjorie Sonya Suárez Carpio que ha sido la mayor fortaleza de mi vida, mi inspiración del día a día para seguir adelante y el motor de mi vida para poder cumplir un gran sueño que es culminar con mi carrera profesional.

También va dirigido con gratitud para toda mi familia, quienes con amor y paciencia, depositaron en mí, toda su confianza; y a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo porque es aquí donde fundamenté día a día mis conocimientos.

DUBLING CORE (ESQUEMA DE CODIFICACIÓN)

1.	Título/ Title	M	AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO, AÑO 2012
2.	Creador/Creator	M	ZAMBRANO SUÁREZ MÓNICA PAOLA
3.	Materia/Subject	M	CIENCIAS EMPRESARIALES: CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A
4.	Descripción/ Description	M	LA PRESENTE INVESTIGACIÓN SE LA REALIZÓ EN EL CANTÓN QUEVEDO, UBICADA EN LA AV. QUITO KM. 1 1/2 VÍA A SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, CON EL OBJETIVO DE REALIZAR UNA AUDITORÍA GESTIÓN A LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO, AÑO 2012
5.	Editor/Publisher	M	FCE: CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA; ZAMBRANO SUÁREZ MÓNICA PAOLA
6.	Colaborador/Contributor	O	ING. MARIANA NOEMÍ SOTOMAYOR ALCÍVAR
7.	Fecha/Date	M	
8.	Tipo/Type	M	PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
9.	Formato/Format	R	Doc. Windows 7 professional: Microsoft Office Word 2010
10	Identificador/Identifier	M	https://biblioteca.uteq.edu.ec
11	Fuente/Source	O	Bibliográfica. Trabajo de campo
12	Lenguaje/Language	M	Español
13	Relación/Relation	O	Ninguno
14	Cobertura/Coverage	O	LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO SE ENCUENTRA UBICADA EN LA AV. QUITO KM. 1 1/2 VÍA A SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS.
15	Derechos/Rights	M	Ninguno
16	Audiencia/Audience	O	PROJECT OF INVESTIGATION

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
HOJA EN BLACO	ii
COPIA PORTADA	iii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iv
CERTIFICACIÓN	v
TRIBUNAL DE TESIS.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA	viii
DUBLING CORE (ESQUEMA DE CODIFICACIÓN)	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE CUADROS.....	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvii
RESUMEN EJECUTIVO	xviii
EXECUTIVE SUMMARY	xix

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN	2
1.2 PROBLEMATIZACIÓN	4
1.2.1 Planteamiento del Problema.....	4
1.2.1.1 Diagnóstico	5
1.2.1.2 Pronóstico	6
1.2.1.3 Control de pronóstico	6
1.2.2 Formulación del problema.....	7
1.2.3 Sistematización del problema	7
1.3 JUSTIFICACIÓN	8
1.4 OBJETIVOS.....	9
1.4.1 Objetivo general	9
1.4.2 Objetivos específicos	9
1.5 HIPÓTESIS.....	10
1.5 Hipótesis general	10

1.5 Hipótesis específicas	10
1.6 VARIABLES	11
1.6.1 Variables independientes.....	11
1.6.2 Variables dependientes.....	11

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACION

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	13
2.1.1 Empresa.....	13
2.1.1.1 Recursos.....	13
2.1.2 Objetivos de las empresas.....	13
2.1.3 Clasificación de las empresas.....	13
2.1.4 Al sector que pertenece	14
2.1.4.1 Empresas Públicas	14
2.1.4.1.1 Empresas de servicios	14
2.1.4.1.1.1 Instituciones de Educación Superior	14
2.1.4.1.1.1.1 Universidades	15
2.1.4.1.1.1.1.1 Importancia por una educación de calidad en las Instituciones de Educación Superior.....	15
2.1.4.1.1.1.1.1.1 Instituciones de Educación Superior Acreditada	15
2.1.5 Gestión	17
2.1.6 Auditoría de gestión	17
2.1.6.1 Objetivos.....	17
2.1.6.2 Alcance y enfoque del trabajo	18
2.1.7 Metodología de la auditoría de gestión	18
2.1.8 Selección y diseño de los medidores de desempeño	20
2.1.9 Métodos de medición de la auditoría de gestión.....	20
2.1.9.1 Mediciones cualitativas	21
2.1.9.2 Mediciones cuantitativas	21
2.1.10 Políticas institucionales y calidad educativa.....	21
2.1.11 Control interno	22
2.1.11.1 Objetivos	22
2.1.11.1.1 Componentes del control interno	23
2.1.11.1.1.1 Ambiente de control	23

2.1.11.1.1.1.1 Comunicación y cumplimiento forzoso de la integridad y de los valores éticos	23
2.1.11.1.1.1.2 Compromiso por la competencia	23
2.1.11.1.1.1.3 Participación de quienes están a cargo del gobierno	24
2.1.11.1.1.1.4 Filosofía y estilo de operación de la administración	24
2.1.11.1.1.1.5 Estructura organizacional.....	24
2.1.11.1.1.1.6 Políticas y prácticas de recursos humanos	25
2.1.11.1.1.2 Proceso de valoración de riesgos de la entidad.....	25
2.1.11.1.1.2.1 Sistema de información nuevo o modernizado	25
2.1.11.1.1.2.2 Nuevos pronunciamientos de contabilidad.....	25
2.1.11.1.1.3 Sistemas de información y comunicación	25
2.1.11.1.1.4 Procedimientos de control	26
2.1.12.1.1.4.1 Revisiones del desempeño	26
2.1.11.1.1.4.2 Procesamientos de información	26
2.1.11.1.1.4.3 Controles físicos.....	26
2.1.11.1.1.4.4 Segregación de funciones	27
2.1.11.1.1.5 Supervisión y seguimiento de los controles	27
2.1.12 Toma de decisiones.....	27
2.1.12.1 Tipo de decisiones	28
2.1.12.1.1 No cualitativas.....	28
2.1.12.1.2 Cuantitativas	28
2.1.12.2 Proceso de toma de decisiones	28
2.1.12.2.1 Identificar y analizar el problema	28
2.1.12.2.2 Identificar los criterios de decisión y ponderarlos.....	28
2.1.12.2.3 Definir la prioridad para atender el problema	29
2.1.12.2.4 Generar las opciones de solución	29
2.1.12.2.5 Evaluar las opciones	29
2.1.12.2.6 Elección de la mejor opción	29
2.1.12.2.7 Evaluación de los resultados	30
2.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	31
2.2.1 Ley orgánica de empresas públicas	31
2.2.2 Ley del sistema nacional de registro de datos públicos	33
2.2.3 Ley Orgánica de Educación Superior	38

2.2.4 Norma internacional de auditoría 210	39
2.2.5 Norma internacional de auditoría 230	44
2.2.6 Norma internacional de auditoría 330	46
2.2.6 Normas generales del Control Interno	47
2.2.6 Manual De Procedimientos para el mantenimiento de bienes y servicios y, manejo de los desechos no peligrosos y, desechos peligrosos.....	50
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	64
2.3.1 Fases de la Auditoría	64
2.3.1.1 Fase I: Etapa previa y definición de los términos de trabajo	64
2.3.1.1.1 Proceso de contratación y ejecución	65
2.3.1.2 Fase II: Planeación	65
2.3.1.2.2 Plan global de auditoría	65
2.3.1.2.3 Conocimiento de la actividad del cliente	65
2.3.1.2.4 Comprensión de los sistemas de contabilidad y control interno.....	67
2.3.1.2.5 Riesgos e importancia relativa	67
2.3.1.2.6 Naturaleza, tiempos y alcances de los procedimientos.....	67
2.3.1.2.7 Coordinación, dirección, supervisión y revisión	68
2.3.1.2.8 Otros asuntos.....	68
2.3.1.2.9 Programa de Trabajo	69
2.3.1.3 Fase III: Ejecución	69
2.3.1.3.1 Obtención y evaluación de evidencias	69
2.3.1.3.2 Evidencias de la auditoría	69
2.3.1.3.3 Pruebas de control.....	69
2.3.1.3.4 Procedimientos sustantivos	70
2.3.1.3.5 Evidencia suficiente y apropiada en la auditoría	70
2.3.1.3.6 Fuente de la que es obtenida.....	70
2.3.1.3.7 Documentación	71
2.3.1.4 Fase IV: Comunicación de resultados (informe)	71
2.3.1.4.1 Informe final	71

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	73
3.1.1 Método Histórico–Lógico.....	73

3.1.2 Método Hipotético – Deductivo	73
3.1.3 Método Analítico – Sintético.....	73
3.1.4 Método Estadístico	73
3.1.4 Método Bibliográfico	74
3.2 FUENTES	74
3.2.1 Primarias.....	74
3.2.2 Secundarias	74
3.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	74
3.3.1 Observación	74
3.3.2 Entrevista.....	75
3.3.3 Encuesta.....	75
3.4 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	75
3.4.1 Investigación Exploratoria.....	75
3.4.2 Investigación Descriptiva	75
3.4.2 Investigación Explicativa.....	75
3.5 DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN.....	75
3.5.1 No experimentales	76
3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA	76
3.7 CREACIÓN DE UNA FIRMA AUDITORA FICTICIA Y LOGO DE LA FIRMA AUDITORA	77
3.7.1 Logo de la empresa auditora	77

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	79
4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	148
4.3 APRECIACIÓN Y RESULTADO DE CADA UNA DE LAS HIPÓTESIS....	149

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES	151
5.2 RECOMENDACIONES.....	152

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA Y LINKOGRAFÍA.....	154
---------------------------------	-----

CAPÍTULO VI

ANEXOS	158
--------------	-----

ÍNDICE DE CUADROS

Personal involucrado en la investigación	76
Recursos y materiales	102
Medición de riesgo	118
Universo objetivo	121

ÍNDICE DE FIGURAS

Organigrama funcional de la empresa	99
Satisfacción del servicio.....	122
Cumplimiento de funciones del personal	123
Personal necesario para realizar tareas	124
Ambiente del patio de comidas	125
Cumplimiento de políticas	126

ÍNDICE DE ANEXOS

Encuestas y entrevistas aplicadas al personal administrativo , empleados y usuarios de la U.T.E.Q	159
Matriz del tema de Investigación.....	170
Matriz de estudio del problema de investigación	171
Matriz de operacionalización de la hipótesis.....	172
Certificación de aprobación	173
Fotos con el personal que labora en la Unidad de Servicios Generales	176

RESUMEN EJECUTIVO

El presente Proyecto de Investigación trata de la realización de una **Auditoría de Gestión y su incidencia en la toma de decisiones de la Unidad de Servicios Generales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, año 2012**, para ello se tuvo que seleccionar una institución pública dedicada a la prestación de servicios de educación superior, misma que surge de situaciones relacionadas con la escasa aplicación de una auditoría de gestión y la ignorancia sobre la importancia que esta conlleva al aplicarla en cualquier empresa o institución, con el propósito de analizar el grado de cumplimiento de las políticas institucionales, evaluar el nivel de cumplimiento del control interno y examinar el grado de razonabilidad con que se utilizan los recursos en la Unidad de Servicios Generales de la U.T.E.Q. La Unidad de Servicios Generales es manejada por un Coordinador la misma que está conformada por 17 empleados los cuales cumplen con cada una de las necesidades que se presenten en las diferentes instalaciones de la universidad. En este proyecto de investigación se aplicaron estrategias para la obtención de información eficaz y eficiente en la realización de la auditoría cuyo objetivo es dar a conocer la realidad sobre la gestión que se lleva en la Unidad de Servicios Generales y el efecto que tiene la misma sobre el cumplimiento de las obligaciones, arrojando como resultados inexistencias e incumplimiento de políticas institucionales, deficiencia del control interno y optimización en el manejo de los recursos, además la insatisfacción de los usuarios por el mantenimiento deficiente en las instalaciones sanitarias, la escasez de empleados para cumplir a cabalidad las tareas en general y baja asignación del presupuesto.

EXECUTIVE SUMMARY

This Research Project is conducting a Management Audit and its impact on decision-making of the General Service Unit State Technical University of Quevedo, 2012, for it had to select a public institution dedicated to the provision of higher education, it arises from situations related to poor implementation of a management audit and ignorance of the importance that this leads to apply in any company or institution, in order to analyze the degree of compliance institutional policies, assess the level of compliance with the internal control and examine the degree of reasonableness with which resources are used in the General Service Unit UTEQ The General Services Unit is managed by a coordinator that it is comprised of 17 employees who meet each of the needs that arise in the various university facilities. In this research project strategies for obtaining effective and efficient information on the conduct of the audit were implemented which aims to present the facts about the management that is carried in the General Service Unit and the effect thereof on compliance obligations, throwing as nonexistence results and breach of corporate policies, internal control deficiency in the management and optimization of resources, plus the user dissatisfaction by poor maintenance in health facilities, shortage of employees to meet fully the tasks in general and low budget allocation.

CAPÍTULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

El tiempo avanza y con ello el mundo de los negocios toma un avance acrecentado, generando esto el crecimiento de pequeñas, medianas y grandes empresas, las mismas que no serían productivas sino se lleva una gestión eficaz para su desarrollo. La necesidad de mejorar la gestión de las empresas y dirigir las hacia un horizonte de éxito conlleva la aplicación de una auditoría de gestión en ellas.

La aplicación de una auditoría de gestión brinda un gran apoyo de soporte técnico a todos los procesos gerenciales y operativos, que buscan mejorar el logro de las metas programadas y el uso de los recursos para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante los clientes internos y externos.

La auditoría de gestión es una técnica de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Uno de los motivos principales por el cual una empresa puede decidir emprender una auditoría de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la gestión o la organización de la misma.

Además se ha considerado realizar una auditoría de gestión para evaluar el cumplimiento de las políticas y del sistema de control interno que ha sido implementado por la administración de la Unidad de Servicios Generales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, verificando si se está operando efectiva e eficientemente.

Es por ello que se hace necesaria la aplicación de una auditoría de gestión en La Unidad de Servicios Generales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo ya que una adecuada gestión de mantenimiento garantiza la

utilización de los activos de modo eficaz, seguro y rentable, sin afectar la continuidad operacional.

El plan de la investigación se encuentra estructurado en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Se detalla el Marco Contextual de la Investigación: introducción, problematización, diagnóstico, formulación y sistematización del problema, justificación, objetivo general y específico, hipótesis específicas, variables independientes y dependientes.

Capítulo II: Marco Teórico de la Investigación: fundamentación conceptual, fundamentación legal y fundamentación teórica.

Capítulo III: Metodología de la investigación: métodos de investigación, técnicas e instrumentos de investigación, tipos de investigación, diseños de investigación, creación de una firma auditora ficticia.

Capítulo IV: Resultados de la Investigación.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.

Capítulo VI: Bibliografía y Linkografía.

Capítulo VII: Anexos.

1.2 PROBLEMATIZACIÓN

Los permanentes cambios que se dan en el mundo están sujetos a especímenes sociales, económicos, laborales, tecnológicos y ambientales que inciden en el desarrollo de las entidades. En las empresas en general se presenta un limitado conocimiento en auditoría especialmente sobre los procesos para llevar a cabo la correcta gestión de las operaciones lo que se ha convertido en la base de la necesidad actual de los organismos del sector público que buscan un nuevo estilo de gestión.

1.2.1 Planteamiento del problema

La auditoría de gestión es joven y surge como resultado del desarrollo social, del avance tecnológico y la práctica productiva en un mundo cada vez más globalizado sin perder de vista que en esta auditoría se da una contradicción no antagónica que es esencial: lo general que se establece por los organismos competentes, para poder desenvolverse en este campo y lo particular que deben tener estas auditorías a partir de las características estructurales y funcionales de cada objeto de investigación.

Se evalúa la gestión que se realiza en la planificación, control y uso de los recursos y se comprueba la observancia de las disposiciones pertinentes para verificar su racional utilización y contribuir a mejorar las actividades y materias examinadas. Lograr, a través de ella que los ejecutivos evalúen la efectividad de los procedimientos seguidos y si estos están dirigidos a cumplir los objetivos fijados.

Considerando que en la medida que el entorno de la actividad económica se va globalizando, las empresas se enfrentan a nuevos desafíos con un ritmo de cambio acelerado y la capacidad de los directivos para redistribuir los recursos debe convertirse en un factor decisivo de éxito donde la flexibilidad y adaptabilidad constituyan conceptos claves.

En el ámbito nacional las entidades del sector público y las empresas privadas presentan dificultades en la gestión del desarrollo de sus operaciones por la deficiencia en la evaluación del cumplimiento de sus objetivos y el manejo sustentable de los recursos destinados a su operatividad institucional y empresarial, la falta de controles internos no sólo ha dado lugar a estafas o defraudaciones, sino también a graves errores en materia de decisiones producto de significativos errores en materia de información.

En el cantón Quevedo se encuentran un sin número de instituciones públicas de servicios, las cuales juegan un papel importante en el desarrollo del país como es el caso de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, misma que dentro de su estructura organizacional cuenta con la Unidad de Servicios Generales, el cual representa un rol importante dentro de esta institución para el propicio sostenimiento de la misma.

Sin embargo resultan sorprendentes las graves falencias que en materia de gestión y control interno adolecen estas entidades afectando su eficiencia, eficacia y economía.

1.2.1.1 Diagnóstico (causas y efectos)

1. Deficiente control en la aplicación de las políticas institucionales

Causa: Incumplimiento de las políticas institucionales.

Efecto: Desviaciones de las actividades a ejecutarse.

2. Débil control interno

Causa: Inadecuados procedimientos de control interno.

Efecto: Deficiencia en el desarrollo de las operaciones.

3. Escasez de recursos para el cumplimiento de las actividades

Causa: Baja asignación del presupuesto.

Efecto: Disminución en el cumplimiento de las necesidades requeridas en las distintas áreas.

4. Inadecuada toma de decisiones para el mejoramiento de la Unidad.

Causa: Desconocimiento de la importancia del informe de auditoría.

Efecto: Permanencia de los errores que se presentan en la Unidad.

1.2.1.2 Pronóstico

En la Unidad de Servicios Generales una vez realizado el diagnóstico a través de las causas y los efectos encontrados, podemos pronosticar que en esta Unidad existe lo siguiente:

-  Bajo rendimiento en las operaciones que realiza.
-  Insatisfacción de los usuarios por los servicios que brindan.
-  Áreas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo en mal estado.
-  Incumplimiento de metas y objetivos.

1.2.1.3 Control del pronóstico

-  Aprobación y aplicación de las políticas institucionales.
-  Mejoramiento de los procedimientos de control interno.
-  Planificación de tareas para la optimización de recursos.
-  Analizar las conclusiones y recomendaciones del informe de auditoría.

1.2.2 Formulación del problema

En la Unidad de Servicios Generales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo se manifiesta que existen diversos elementos que influyen negativamente en los resultados de las operaciones y en los servicios que este ofrece, obstaculizando el logro de los objetivos planteados. Esta situación conlleva al planteamiento de la siguiente pregunta general de investigación:

¿Cómo ayuda en la toma de decisiones el realizar una auditoría de gestión a la Unidad de Servicios Generales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo?

1.2.3 Sistematización del problema

La presente investigación referente a la ejecución de una auditoría de gestión en la Unidad de Servicios Generales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, toma como base el desempeño de las actividades y operaciones que se realizan en dicha unidad y enfocará todos los elementos significativos tales como: políticas institucionales, control interno, manejo de los recursos, y otros aspectos que abarquen el presente estudio, esto conlleva al planteamiento de las siguientes subpreguntas de investigación:

¿Cuál es el grado de cumplimiento de las políticas institucionales en la Unidad de Servicios Generales?

¿Cuál es el nivel de confianza de los procedimientos del control interno en la Unidad?

¿Cuál es la medida de la eficiencia, eficacia y efectividad en la utilización de los recursos de la Unidad de Servicios Generales?

¿De qué manera beneficia el informe de auditoría de gestión a la Unidad de Servicios Generales?

1.3 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación se lo ejecuta enfocándose en los acontecimientos actuales que exigen a la administración organizacional el mejoramiento de los procesos de las operaciones, rigiéndose a los cambios y desafíos que diseñan los nuevos escenarios en el ámbito nacional, pero principalmente en el entorno mundial.

La competitividad y la globalización son dos bases importantes en el panorama empresarial porque nos obliga a los constantes cambios para de esta manera estar a la par con el mundo actual.

Lo que conlleva a realizar la investigación sobre la ejecución de la auditoría de gestión en la Unidad de Servicios Generales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo es el fundamento científico, teórico y práctico de la planificación, gestión y control de recursos, y de manera particular de fiscalización del gasto presupuestado ya que esta aporta al mejoramiento de los procesos administrativos.

Además la auditoría de gestión va a permitir medir la eficiencia de los servicios que se ofrecen en cada área tanto a nivel interno como externo, y de esta manera observar la relación entre el cliente y la institución.

Por ello se justifica el motivo de realizar una auditoría de gestión a la Unidad de Servicios Generales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, con el primordial objetivo de dar recomendaciones a la alta administración tanto para fortalecer los controles internos existentes o para sugerir nuevos controles que permitan promover la eficiencia de los procedimientos existentes, después de evaluarlos.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Realizar una auditoría de gestión para la toma de decisiones en la Unidad de Servicios Generales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

1.4.2. Objetivos Específicos

-  Analizar el grado de cumplimiento de las políticas institucionales en la Unidad de Servicios Generales.
-  Evaluar el nivel de confianza de los procedimientos del control interno en la Unidad.
-  Medir la eficiencia, eficacia y efectividad de la utilización de los recursos en la Unidad de Servicios Generales.
-  Elaborar el informe de auditoría de gestión para la adecuada toma de decisiones.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis General

El realizar una auditoría de gestión permitirá la adecuada toma de decisiones en la Unidad de Servicios Generales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

1.5.2. Hipótesis Específicas

-  El grado de cumplimiento de las políticas institucionales en la Unidad de Servicios Generales es medio.
-  Los procedimientos del control interno en la Unidad de Servicios Generales presentan un nivel de confianza moderado.
-  En la Unidad de Servicios Generales el grado de eficiencia, eficacia y efectividad sobre el uso de los recursos es óptimo.
-  El informe de auditoría de gestión contribuye a la adecuada toma de decisiones.

1.6 VARIABLES

1.6.1 Variables Independientes

- ✚ Las políticas institucionales son decisiones escritas establecidas como guía para los miembros de una organización, que permiten conocer los límites dentro de los cuales pueden operar, evitando a la administración decidir sobre temas de rutina a menudo.
- ✚ Los procedimientos del control interno son herramientas que ayudan a la empresa al logro de sus metas y propósitos en determinados tiempos, minimizando todo riesgo implicado en la consecución de los objetivos.
- ✚ La adecuada utilización de los recursos dará la pauta para el desarrollo eficiente de las operaciones.
- ✚ El informe de auditoría es la expresión escrita donde el auditor expone sus conclusiones y recomendaciones.

1.6.2 Variables Dependientes

- ✚ Análisis del grado de cumplimiento de las políticas para el adecuado desarrollo de las operaciones realizadas.
- ✚ Evaluación del nivel de confianza de los procedimientos del control interno en la Unidad de Servicios Generales.
- ✚ Medición de los recursos para el uso apropiado y confiabilidad de los mismos.
- ✚ Elaboración del informe de auditoría de gestión para la correcta toma de decisiones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Empresa

La empresa es una organización cuyo objetivo es brindar productos y servicios a la sociedad el cual permitirá satisfacer las necesidades de la misma obteniendo a cambio ganancias.

2.1.1.1 Recursos

Una empresa es un sistema de recursos. Las personas son su principal recurso, así como el de todos los tipos de organizaciones. En esencia, las empresas son grupos de personas que utilizan recursos materiales, tales como capital, espacio, instalaciones, máquinas, muebles y equipo, y recursos intangibles, como tiempo y conocimientos. Los recursos son los medios utilizados por las empresas para ejecutar sus actividades y de esta manera alcanzar sus objetivos. (CÉSAR, 2008)

2.1.2 Objetivos de las empresas

Los objetivos naturales de una empresa son:

-  Obtener lucro rentabilidad o ganancia
-  Crear fuentes de trabajo
-  Obtener ingresos para el Estado a través de impuestos.

2.1.3 Clasificación de las empresas

De acuerdo con nuestra legislación, la clasificación de las empresas se dividen en:

-  De acuerdo a la actividad que desarrolla.
-  De acuerdo al sector que pertenece.
-  De acuerdo con el tamaño.

🚦 De acuerdo a la organización del capital.

2.1.4 Al sector que pertenece

2.1.4.1 Empresas Públicas

Son entes contables constituidos con el aporte de capitales del estado y que son creados sin finalidad de lucro. (VELASTEGUI, 2008)

Son empresas creadas por el gobierno para prestar servicios públicos, entidades que pertenecen al Estado, tienen personalidad jurídica, patrimonio y régimen jurídico propios. Se crean mediante un decreto del Ejecutivo, para la realización de actividades mercantiles, industriales y cualquier otra actividad conforme a su denominación y forma jurídica. Los actos de las Empresas Publicas se rigen por leyes de función pública.

Todos sus actos son reglamentados por la Ley y están encaminados a la prestación de servicios de interés general para la sociedad. (RICHARD)

Los fines u objetivos de la empresa pública se identifican con los del sector público: eficiencia asignativa, estabilidad y pleno empleo, crecimiento económico y redistribución de la renta.

2.1.4.1.1 Empresas de servicios

Las empresas de servicios a través de los productos intangibles permiten satisfacer las necesidades de la población clientes o usuarios. Estas empresas hacen parte del desarrollo de la economía de cualquier país, pueden estar relacionadas con sectores tales como: transporte, comunicaciones, finanzas, turismo, tecnología de la información y comunicación, hotelería, educación, energía, luz, agua, telecomunicaciones, cultura, administración pública, espectáculos, sanidad, bienestar, medios de comunicación, asistencia social, etc. La gerencia muestra generalmente un mundo mágico, riguroso y absolutamente racional, el mundo donde se toman las decisiones y se diseñan

estrategias para que existan riquezas, conocimientos y desarrollo en las mismas. (RICHARD)

2.1.4.1.1.1 Instituciones de Educación Superior

Las Instituciones de Educación Superior (IES) son las entidades que cuentan, con arreglo a las normas legales, con el reconocimiento oficial como prestadoras del servicio público de la educación superior. Las IES se clasifican en: **A**, según su carácter académico, y **B**, según su naturaleza jurídica. (VIVAS)

2.1.4.1.1.1.1 Universidades

La universidad más que un fin en sí misma, es una institución cuya misión, su quehacer y resultados deben estar al servicio del desarrollo armónico e integral del hombre y de la sociedad, por lo que debe responder y rendir cuenta, en primer término, a la comunidad nacional que la rodea y la sustenta. Esto implica necesariamente la evaluación de su quehacer como IES, considerando su relevancia social, económica y educativa, para saber en qué medida está cumpliendo sus compromisos mayores para con la sociedad como un todo. (MISDALIA)

2.1.4.1.1.1.1.1 Importancia por una educación de calidad en las Instituciones de Educación Superior

Las universidades demandan, por su parte, de la sociedad y particularmente del Estado, ingentes recursos cuya adecuada utilización debe ser cautelada, de modo que la fe pública no se vea defraudada en sus expectativas en relación con la correspondencia de los resultados de la acción universitaria y las necesidades actuales de los individuos y de la comunidad. De aquí que sea explicable la creciente preocupación por la evaluación y acreditación universitaria, en particular de la calidad de la docencia, debido a la importancia fundamental de la universidad, que en los últimos tiempos, junto con reorientar su función social, ha experimentado importantes cambios, ampliando fuertemente su ámbito de acción.

En particular destaca su compromiso con la solución de los problemas sociales del país, su papel de principal generadora de conocimiento útil al desarrollo nacional y su responsabilidad en la formación de profesionales y ciudadanos cultos, con capacidad técnica, política y social adecuados a su realidad.

La acreditación, por medio de algunas de sus diversas modalidades, parece ser hoy uno de los mecanismos más adecuados de evaluación y control social para garantizar la calidad universitaria. (MISDALIA)

La acreditación se puede dar en dos sentidos:

***La Acreditación Institucional** certifica el cumplimiento del proyecto de la institución, y la existencia, aplicación y resultados de mecanismos eficaces de autorregulación y aseguramiento de la calidad.

***La Acreditación de Carreras** certifica la calidad en función de sus propósitos declarados y de los criterios establecidos por las respectivas comunidades académicas y profesionales. (MI FUTURO.CL)

2.1.4.1.1.1.1.1.1 Instituciones de Educación Superior Acreditada

La acreditación es una validación de vigencia quinquenal realizada por el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), para certificar la calidad de las instituciones de educación superior, de una carrera o programa educativo, sobre la base de una evaluación previa.

La Acreditación es el producto de una evaluación rigurosa sobre el cumplimiento de lineamientos, estándares y criterios de calidad de nivel internacional, a las carreras, programas, postgrados e instituciones, obligatoria e independiente, que define el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior CEAACES, organismo responsable del aseguramiento de la calidad de la Educación Superior en Ecuador. (EDUCACIÓN DE CALIDAD)

2.1.5 Gestión

Es la actualización de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y los mecanismos de control que permitan el seguimiento de los resultados obtenidos.

En el desarrollo de la dirección empresarial cada día adquiere más importancia el enfoque de la administración estratégica como elemento clave para el éxito de una empresa, lo cual, a su vez, ha facilitado el enfoque de la auditoría de gestión al disponer de un marco conceptual de las características y el proceso de una buena dirección empresarial. (BLANCO, 2012)

2.1.6 Auditoría de gestión

La auditoría de gestión es el examen que se realiza a una empresa por un profesional con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; la eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el objeto de emitir un informe sobre la situación en la que se encuentra la entidad.

2.1.6.1 Objetivos

Dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se puede señalar como objetivos principales:

-  Establecer lo adecuado de la organización de la entidad.
-  Comprobar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.
-  Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.
-  Constatar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.

- ✚ Verificar la utilización adecuada de los recursos. (YANEL, 2012)

2.1.6.2 Alcance y enfoque del trabajo

La auditoría de gestión examina las prácticas de gestión. Los criterios de evaluación de la gestión han de diseñarse para caso específico, pudiéndose extender a casos similares.

2.1.7 Metodología de la auditoría de gestión

1. Planeación y evaluación del plan de gestión

La planeación de la auditoría de gestión debe incluir asuntos como los siguientes:

- ✚ Conocimiento de los productos, mercados, clientes, canales de distribución y alianzas de colaboración.
- ✚ Conocimiento de los objetivos, estrategias y riesgos del negocio.
- ✚ Conocimiento de los procesos claves del negocio.
- ✚ Conocimiento de los elementos básicos de un plan de gestión.
- ✚ Conocimiento de los principios fundamentales de la administración estratégica.
- ✚ Conocimiento del proceso de la administración estratégica.
- ✚ Elaboración del programa con la naturaleza, alcance y oportunidad de la auditoría de gestión.

La evaluación del plan de gestión comprende:

- ✚ El análisis del plan de gestión adoptado por la empresa, es decir el conjunto de políticas y estrategias definidas por la entidad para alcanzar sus objetivos de corto, mediano y largo plazo; análisis de los programas, subprogramas y proyectos que esté ejecutando la empresa para lograr los objetivos y resultados del plan de gestión.

*Análisis del ambiente interno.

- ✓ Fortalezas (YANEL, 2012)

- ✓ Debilidades

*Análisis del ambiente externo.

- ✓ Oportunidades
- ✓ Amenazas

*Dirección organizacional.

- ✓ Filosofía
- ✓ Objetivos
- ✓ Metas

- ✚ Revisión de la documentación que genera la entidad.
- ✚ Documentar los procesos y sub procesos importantes.
- ✚ Identificar los riesgos principales del negocio.
- ✚ Evaluar los controles de la empresa.
- ✚ Elaborar conclusiones relativas a las debilidades en la formulación de las estrategias y las deficiencias en la ejecución.
- ✚ Revisión de la implementación del plan estratégico, para lo cual se revisarán los resultados financieros y operacionales.
- ✚ Revisar los resultados financieros, comerciales y operativos cotejándolos con los puntos de referencia establecidos y los estándares de la industria a fin de identificar desviaciones importantes y tendencias emergentes.
- ✚ Toma de acciones correctivas.

2. Selección y diseño de los medidores de desempeño

El proceso de la auditoría de gestión requiere de un modelo cuantitativo expresado en forma de indicadores cuyo seguimiento se pueda llevar a cabo fácilmente.

En la selección y diseño de los indicadores se debe:

Identificar los indicadores que mejor reflejen las metas y objetivos propuestos.
(YANEL, 2012)

- ✚ Identificar los indicadores claves del desempeño o factores críticos de éxito.
- ✚ Identificar para cada uno de los indicadores propuestos las fuentes de información y las acciones necesarias para que esta información sea oportuna y confiable.
- ✚ Analizar el desempeño financiero.
- ✚ Analizar el desempeño operacional.

3. Medir el desempeño

- ✚ Establecer las mediciones reales con los indicadores seleccionados.
- ✚ Comparar los resultados reales con los resultados esperados. (YANEL, 2014)

4. Elaboración del informe comunicando los resultados y las recomendaciones.

2.1.8 Selección y diseño de los medidores de desempeño

El auditor debe obtener un entendimiento de la medición y revisión del desempeño financiero de la entidad. Medidas del comportamiento y su revisión le indican al auditor aspectos del comportamiento de la entidad que la dirección y otros consideran importantes. Medición del comportamiento sean internas o externas crean presiones en la entidad que a su vez pueden motivar a la dirección a tomar acciones que mejoren el comportamiento de los negocios. (YANEL, AUDITORÍA INTEGRAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS, 2012)

2.1.9 Métodos de medición de la auditoría de gestión

La auditoría de gestión examina las prácticas gerenciales para evaluar la eficiencia y eficacia de la administración en relación con los objetivos y planes generales de la empresa. Para la medición de la gestión es necesario establecer indicadores cuantitativos y cualitativos, bien sea elaborado por la entidad, por el sector a la que pertenece, o de fuentes externas, como son las

razones o índices financieros de uso frecuente en el análisis de los estados financieros.

2.1.9.1 Mediciones cualitativas

Estas mediciones proporcionan valoraciones de una empresa en forma de datos no numéricos que se resumen y organizan de forma subjetiva para extraer conclusiones sobre el manejo de la entidad. Las mediciones cualitativas son simples respuestas a preguntas claves formuladas por el evaluador, aunque no existe un cuestionario estándar que merezca un respaldo universal hay preguntas aplicables a la mayoría de las empresas. (JAVIER)

Los métodos de medición cualitativa pueden ser de gran utilidad, pero debe tenerse cuidado en su aplicación ya que los mismos se basan en el juicio del evaluador. Si el juicio se aplica incorrectamente, se anulará la auditoría. (YANEL, 2012)

2.1.9.2 Mediciones cuantitativas

Estas mediciones proporcionan valores de una empresa en forma de datos numéricos que se sintetizan y se organizan para sacar las conclusiones de la evaluación. Los datos que se recogen con tales mediciones son, por lo general, más fáciles de resumir y de organizar que los recopilados mediante las mediciones cualitativas. Con todo, interpretar y hallar el resultado de las medidas cuantitativas y de las acciones correctivas requieren de buen juicio. (JAVIER)

2.1.10 Políticas institucionales y calidad educativa

Una política institucional es una decisión escrita que se establece como una guía, para los miembros de una organización, sobre los límites dentro de los cuales pueden operar en distintos asuntos, las políticas institucionales afectan a todos los miembros de una organización. Es decir, proporciona un marco de acción lógico y consistente. De esta manera se evita, que la dirección, tenga que decidir sobre temas de rutina una y otra vez en desmedro de la eficiencia.

Toda política institucional debe fundamentarse y reflejar los valores de la organización; también, al mismo tiempo, ser una reflexión cultural de las creencias y filosofía institucional. Es decir, la formulación de las políticas institucionales manifestará de manera explícita el cómo y por qué valora esa organización a las personas que allí trabajan.

El establecimiento explícito de políticas institucionales, y su aplicación consciente en la toma de decisiones a todo nivel, dentro de una organización educativa debe constituirse como un elemento muy importante a tomar en cuenta cuando se tiene un compromiso serio con la calidad educativa y la mejora continua.

Políticas institucionales claras pueden constituirse en una poderosa herramienta para lograr y consolidar la calidad educativa en todas sus dimensiones. Calidad que puede ser visualizada a través de una mayor eficiencia de los procesos educativos y administrativos, mejora de la comunicación entre los actores educativos, una fuente inmediata de guía y curso de acción para los miembros de la organización, promoción del empoderamiento de docentes, personal administrativo y de apoyo, y cumplimiento eficaz del propósito de la organización. (ALVARO)

2.1.11 Control interno

El control interno es un proceso efectuado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, 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, diseñado para proveer seguridad razonable respecto del logro de las metas y objetivos (YANEL, 2014)

2.1.11.1 Objetivos

Los objetivos pueden ser una aspiración de la entidad como un todo, o ser un blanco de actividad específica dentro de la entidad. Aun cuando muchos

objetivos son específicos a una entidad particular, algunos son ampliamente compartidos. Para este estudio los objetivos caen de tres categorías:

🚦 **Operaciones.-** relativo al efectivo y eficiente uso de los recursos de las entidades.

🚦 **Información financiera.-** relativo a la preparación y divulgación de estados financieros confiables.

🚦 **Cumplimiento.-** relativo al cumplimiento de la entidad con las leyes y regulaciones aplicables.

2.1.11.1.1 Componentes del control interno

2.1.11.1.1.1 Ambiente de control

El ambiente de control establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia que la gente tiene sobre el control. Es el fundamento para el control interno efectivo, y provee disciplina y estructura. (YANEL, 2014)

2.1.11.1.1.1.1 Comunicación y cumplimiento forzoso de la integridad y de los valores éticos.

La efectividad de los controles no puede estar por encima de la integridad y los valores éticos de las personas que los crea, administra, y supervisa.

La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control e influyen en el diseño, administración y supervisión y seguimiento de los otros componentes. (YANEL, AUDITORÍA INTEGRAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS, 2014)

2.1.11.1.1.1.2 Compromiso por la competencia

La competencia son el conocimiento y las habilidades necesarios para realizar las tareas que definen el trabajo del individuo.

El compromiso por la competencia incluye la consideración que hace la administración sobre los niveles de competencia requeridos y la manera como esos niveles se convierten en habilidades y el conocimiento requerido. (YANEL, 2014)

2.1.11.1.1.1.3 Participación de quienes están a cargo del gobierno

La conciencia de control que tiene una entidad está influenciada de manera importante por quienes están a cargo del gobierno. Los tributos de quienes están a cargo del gobierno incluyen independencia de la administración, sus experiencias y posición la extensión de su participación y escrutinio de las actividades, lo apropiado de sus acciones y la información que reciben. (ALBERTO, AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO , 2009)

2.1.11.1.1.1.4 Filosofía y estilo de operación de la administración

La filosofía y el estilo de operación de la administración comprenden un rango amplio de características que incluyen actitudes y acciones de la administración de presentación de informes financieros (selección conservadora o agresiva entre los principios de contabilidad alternativos disponibles, y conciencia y conservadurismo con los cuales se desarrollan los estimados contables); (YANEL, 2014)

2.1.11.1.1.1.5 Estructura organizacional

La estructura organizacional de una entidad provee la estructura conceptual dentro de la cual se planean, ejecutan, controlan, y revisan sus actividades por el logro de los objetivos amplios de la entidad.

El establecimiento de una estructura organizacional importante incluye considerar las áreas claves de autoridad y responsabilidad y las líneas apropiadas de presentación de informes. Una entidad desarrolla una estructura organizacional de acuerdo con sus necesidades. Lo apropiado de la estructura organizacional de una entidad depende, en parte, del tamaño y de la naturaleza de sus actividades. (YANEL, 2014)

2.1.11.1.1.1.6 Políticas y prácticas de recursos humanos

Las políticas y prácticas de recursos humanos se relacionan con contratación, entrenamiento, evaluación, consejería, promoción, compensación, y acciones remediales. (YANEL, 2014)

2.1.11.1.1.1.2 Proceso de valoración de riesgos de la entidad

El proceso de valoración de riesgos de la entidad es un proceso para identificar y responder a los riesgos del negocio y los resultados que de ellos se derivan. (YANEL, 2014)

2.1.11.1.1.2.1 Sistema de información nuevo o modernizado

Los cambios significativos y rápidos en los sistemas de información pueden cambiar el riesgo relacionado con el control interno. (ALBERTO, 2009)

2.1.11.1.1.2.2 Nuevos pronunciamientos de contabilidad

La adopción de nuevos principios de contabilidad o el cambio en los principios de contabilidad puede afectar en los riesgos que existen en la preparación de estados financieros. (YANEL, 2012)

2.1.11.1.1.3 Sistemas de información y comunicación

Un sistema de información consta de infraestructura, software, personal, procedimientos y datos. El sistema de información es importante para los objetivos de presentación de informes financieros, consta de los procedimientos y de los registros establecidos para iniciar, registrar, procesar e informar por los activos, pasivos, y patrimonio neto relacionado.

La calidad de información generada por el sistema afecta la habilidad de la administración para tomar decisiones apropiadas en la administración y control de las actividades de la entidad y para preparar informes financieros confiables.

La comunicación implica proveer un entendimiento de los papeles y responsabilidades individuales que se relacionan con el control interno, sobre la presentación de informes financieros. (YANEL, 2012)

2.1.11.1.1.4 Procedimientos de control

Los procedimientos de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo. Generalmente los procedimientos de control que pueden ser importantes para una auditoria, se pueden categorizar como políticas y procedimientos que se relacionan con lo siguiente:

2.1.11.1.1.4.1 Revisiones del desempeño

Estos procedimientos de control incluyen revisiones del desempeño actual, presupuestos, pronósticos y desempeño del periodo anterior; relacionan diferentes conjuntos de datos de operación o financieros, junto con análisis de las relaciones y acciones de investigación y correctivas; y revisión del desempeño funcional o de actividad, tal como los préstamos de consumo de un banco, la revisión de informes que hace la administración, tipo de préstamo, para aprobaciones y obtenciones de préstamos.

2.1.11.1.1.4.2 Procesamiento de información

Se desarrolla una variedad de controles para verificar la exactitud, integridad, y autorización de las transacciones.

2.1.11.1.1.4.3 Controles físicos

Estas actividades comprenden la seguridad física de los activos, incluyendo salvaguardas adecuadas, tales como instalaciones aseguradas, acceso seguro a activos y registros; autorización para el acceso a programas de computación y archivos de datos; y conteo y comparaciones periódicos con las cantidades que se muestran en los registros de control. La extensión en la cual se intenta que los controles físicos prevengan el hurto de activos que son importantes para la confiabilidad de la preparación de los estados financieros, y por

consiguiente de la auditoria, depende de circunstancias tales como cuando un activo es altamente susceptible a uso equivocado.

Por ejemplo esos controles ordinariamente no serían importantes cuando cualquier pérdida de inventarios sería detectada mediante la inspección física periódica y registrada en los estados financieros.

2.1.11.1.1.4.4 Segregación de funciones

La asignación de personal diferente para las responsabilidades de autorizar transacciones, registrar transacciones y mantener la custodia de los activos, tiene la intención de reducir las oportunidades de permitirle a cualquier persona que se encuentre en posición de perpetrar y ocultar errores o fraude en el curso normal de las obligaciones del auditor.

2.1.11.1.1.5 Supervisión y seguimiento de los controles

La supervisión y el seguimiento de los controles es un proceso para valorar la calidad del desempeño del control interno en el tiempo. Implica valorar el diseño y la operación de los controles sobre una base oportuna y tomar las acciones correctivas necesarias. La supervisión y el seguimiento se realizan para asegurar que los controles continúan operando efectivamente. (ALBERTO, 2012)

2.1.12 Toma de decisiones

La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración).

La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial (aun cuando no se evidencie un conflicto latente). (WIKIPEDIA LA ENCICLOPEDIA LIBRE)

2.1.12.1 Tipos de decisiones

La toma de decisiones requiere de ciertas bases para su mejor aprovechamiento; estas pueden estar clasificadas de la siguiente manera:

2.1.12.1.1 No cualitativas

Hacen hincapié en valores sociales, de naturaleza altamente personal. Son útiles tanto en los medios como en los resultados finales de las decisiones como de hechos, intuición, experiencia y opiniones consideradas.

2.1.12.1.2 Cuantitativas

Aluden a la mejor forma de alcanzar un objetivo. Son útiles para las decisiones asociadas con los medios que deban emplearse para alcanzar el objetivo como de estadísticas y matemáticas. (WIKIPEDIA LA ENCICLOPEDIA LIBRE)

2.1.12.2 Proceso de toma de decisiones

2.1.12.2.1 Identificar y analizar el problema

Esta etapa consiste en comprender la condición del momento y de visualizar la condición deseada, es decir, encontrar el problema y reconocer que se debe tomar una decisión para llegar a la solución de este.

El problema puede ser actual, porque existe una brecha entre la condición presente real y la deseada, o potencial, porque se estima que dicha brecha existirá en el futuro. (WIKIPEDIA LA ENCICLOPEDIA LIBRE)

2.1.12.2.2 Identificar los criterios de decisión y ponderarlos

Consiste en identificar aquellos aspectos que son relevantes al momento de tomar la decisión, es decir, aquellas pautas de las cuales depende la decisión que se tome. La ponderación, es asignar un valor relativo a la importancia que tiene cada criterio en la decisión que se tome, ya que todos son importantes pero no de igual forma. (WIKIPEDIA LA ENCICLOPEDIA LIBRE)

2.1.12.2.3 Definir la prioridad para atender el problema

La definición de la prioridad se basa en el impacto y en la urgencia que se tiene para atender y resolver el problema. Esto es, el impacto describe el potencial al cual se encuentra vulnerable, y la urgencia muestra el tiempo disponible que se cuenta para evitar o al menos reducir este impacto.

2.1.12.2.4 Generar las opciones de solución

Consiste en desarrollar distintas posibles soluciones al problema. Si bien no resulta posible en la mayoría de los casos conocer todos los posibles caminos que se pueden tomar para solucionar el problema, cuantas más opciones se tengan va ser mucho más probable encontrar una que resulte satisfactoria. (WIKIPEDIA LA ENCICLOPEDIA LIBRE)

2.1.12.2.5 Evaluar las opciones

Consiste en hacer un estudio detallado de cada una de las posibles soluciones que se generaron para el problema, es decir mirar sus ventajas y desventajas, de forma individual con respecto a los criterios de decisión, y una con respecto a la otra, asignándoles un valor ponderado.

2.1.12.2.6 Elección de la mejor opción

En este paso se escoge la opción que según la evaluación va a obtener mejores resultados para el problema. Existen técnicas (por ejemplo, análisis jerárquico de la decisión) que nos ayudan a valorar múltiples criterios. Los siguientes términos pueden ayudar a tomar la decisión según el resultado que se busque:

 **Maximizar:** Tomar la mejor decisión posible.

 **Satisfacer:** Elegir la primera opción que sea mínimamente aceptable satisfaciendo de esta forma una meta u objetivo buscado.

 **Optimizar:** La que genere el mejor equilibrio posible entre distintas metas.

2.1.12.2.7 Evaluación de los resultados

Después de poner en marcha la decisión es necesario evaluar si se solucionó o no el problema, es decir si la decisión está teniendo el resultado esperado o no.

Si el resultado no es el que se esperaba se debe mirar si es porque debe darse un poco más de tiempo para obtener los resultados o si definitivamente la decisión no fue la acertada, en este caso se debe iniciar el proceso de nuevo para hallar una nueva decisión. (WIKIPEDIA LA ENCICLOPEDIA LIBRE)

2.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.2.1 Ley orgánica de empresas públicas

LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS

TÍTULO I

DEL ÁMBITO, OBJETIVOS Y PRINCIPIOS

Art. 1.- ÁMBITO.- Las disposiciones de la presente Ley regulan la constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas que no pertenezcan al sector financiero y que actúen en el ámbito internacional, nacional, regional, provincial o local; y, establecen los mecanismos de control económico, administrativo, financiero y de gestión que se ejercerán sobre ellas, de acuerdo a lo dispuesto por la Constitución de la República.

Art. 2.- OBJETIVOS.- Esta Ley tiene los siguientes Objetivos:

- 1.** Determinar los procedimientos para la constitución de empresas públicas que deban gestionar los sectores estratégicos con alcance nacional e internacional;
- 2.** Establecer los medios para garantizar el cumplimiento, a través de las empresas públicas, de las metas fijadas en las políticas del Estado ecuatoriano, de conformidad con los lineamientos del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa;
- 3.** Regular la autonomía económica, financiera, administrativa y de gestión de las empresas públicas, con sujeción a los principios y normativa previstos en la Constitución de la República, en ésta y en las demás leyes, en lo que fueren aplicables;
- 4.** Fomentar el desarrollo integral, sustentable, descentralizado y desconcentrado del Estado, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades

básicas de sus habitantes, a la utilización racional de los recursos naturales, a la reactivación y desarrollo del aparato productivo y a la prestación eficiente de servicios públicos con equidad social. Las empresas públicas considerarán en sus costos y procesos productivos variables socio-ambientales y de actualización tecnológica;

5. Actuar en cumplimiento de los parámetros de calidad definidos por el Directorio y las regulaciones aplicables, con sujeción a criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales;

6. Prevenir, establecer y corregir conductas que distorsionen las condiciones para la provisión de bienes y servicios y en general cualquier otro acuerdo o práctica concertada, escrita o verbal, oficial u oficiosa, entre dos o más agentes económicos, tendientes a impedir, restringir, falsear o distorsionar las condiciones de acceso de los usuarios a dichos bienes y servicios;

Art. 3.- PRINCIPIOS.- Las empresas públicas se rigen por los siguientes principios:

1. Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana;

2. Promover el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrado del Estado, y de las actividades económicas asumidas por este.

3. Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables y en la comercialización de sus productos derivados, preservando el ambiente;

4. Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos;

5. Precautelar que los costos socio-ambientales se integren a los costos de producción; y,

6. Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública.
(REGISTRO OFICIAL)

2.2.2 Ley del sistema nacional de registro de datos públicos

LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS

CAPÍTULO I

FINALIDAD, OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art. 1.- Finalidad y Objeto.- La presente ley crea y regula el sistema de registro de datos públicos y su acceso, en entidades públicas o privadas que administren dichas bases o registros.

El objeto de la ley es: garantizar la seguridad jurídica, organizar, regular, sistematizar e interconectar la información, así como: la eficacia y eficiencia de su manejo, su publicidad, transparencia, acceso e implementación de nuevas tecnologías.

Art. 2.- Ámbito de aplicación.- La presente Ley rige para las instituciones del sector público y privado que actualmente o en el futuro administren bases o registros de datos públicos, sobre las personas naturales o jurídicas, sus bienes o patrimonio y para las usuarias o usuarios de los registros públicos.

CAPÍTULO II

PRINCIPIOS GENERALES DEL REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS

Art. 3.- Obligatoriedad.- La obligatoriedad en la ley relativa a cada uno de los registros o en las disposiciones legales de cada materia, se determinará: los hechos, actos, contratos o instrumentos que deban ser inscritos y/o registrados; así como la obligación de las registradoras o registradores a la certificación y publicidad de los datos, con las limitaciones señaladas en la Constitución y la ley.

Los datos públicos registrales deben ser: completos, accesibles, en formatos libres, sin licencia alrededor de los mismos, no discriminatorios, veraces, verificables y pertinentes, en relación al ámbito y fines de su inscripción.

La información que el Estado entregue puede ser específica o general, versar sobre una parte o sobre la totalidad del registro y será suministrada por escrito o por medios electrónicos.

Art. 4.- Responsabilidad de la información.- Las instituciones del sector público y privado y las personas naturales que actualmente o en el futuro administren bases o registros de datos públicos, son responsables de la integridad, protección y control de los registros y bases de datos a su cargo. Dichas instituciones responderán por la veracidad, autenticidad, custodia y debida conservación de los registros.

La responsabilidad sobre la veracidad y autenticidad de los datos registrados, es exclusiva de la o el declarante cuando esta o este proveen toda la información.

Las personas afectadas por información falsa o imprecisa, difundida o certificada por registradoras o registradores, tendrán derecho a las indemnizaciones correspondientes, previo el ejercicio de la respectiva acción legal.

La Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos establecerá los casos en los que deba rendirse caución.

Art. 5.- Publicidad.- El Estado, de conformidad con la Ley, pondrá en conocimiento de las ciudadanas o ciudadanos, la existencia de registros o bases de datos de personas y bienes y en lo aplicable, la celebración de actos sobre los mismos, con la finalidad de que las interesadas o interesados y terceras o terceros conozcan de dicha existencia y los impugnen en caso de afectar a sus derechos.

Art. 6.- Accesibilidad y confidencialidad.- Son confidenciales los datos de carácter personal, tales como: ideología, afiliación política o sindical, etnia, estado de salud, orientación sexual, religión, condición migratoria y los demás atinentes a la intimidad personal y en especial aquella información cuyo uso público atente contra los derechos humanos consagrados en la Constitución e instrumentos internacionales.

El acceso a estos datos sólo será posible con autorización expresa del titular de la información, por mandato de la ley o por orden judicial. También son confidenciales los datos cuya reserva haya sido declarada por la autoridad competente, los que estén amparados bajo sigilo bancario o bursátil, y los que pudieren afectar la seguridad interna o externa del Estado.

Para acceder a la información sobre el patrimonio de las personas el solicitante deberá justificar y motivar su requerimiento declarar el uso que hará de la misma y consignar sus datos básicos de identidad, tales como: nombres y apellidos completos, número del documento de identidad o ciudadanía, dirección domiciliaria y los demás datos que mediante el respectivo reglamento se determinen.

Un uso distinto al declarado dará lugar a la determinación de responsabilidades, sin perjuicio de las acciones legales que el/la titular de la información pueda ejercer. La Directora o Director Nacional de Registro de Datos Públicos, definirá los demás datos que integrarán el sistema nacional y el tipo de reserva y accesibilidad.

Art. 7.- Presunción de Legalidad.- La certificación registral da fe pública, investida de la presunción de legalidad. El orden secuencial de los registros se mantendrá sin modificación alguna, excepto por orden judicial.

Art. 8.- Rectificabilidad.- Los datos registrales del sistema son susceptibles de actualización, rectificación o supresión en los casos y con los requisitos que la ley señale.

CAPITULO IV
DEL SISTEMA Y DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTRO DE DATOS
PÚBLICOS

Art. 28.- Creación, finalidades y objetivos del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos.- Créase el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos con la finalidad de proteger los derechos constituidos, los que se constituyan, modifiquen, extingan y publiciten por efectos de la inscripción de los hechos, actos y/o contratos determinados por la presente Ley y las leyes y normas de registros; y con el objeto de coordinar el intercambio de información de los registros de datos públicos. En el caso de que entidades privadas posean información que por su naturaleza sea pública, serán incorporadas a este sistema.

Art. 29.- Conformación.- El Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos estará conformado por los registros: civil, de la propiedad, mercantil, societario, datos de conectividad electrónica, vehicular, de naves y aeronaves, patentes, de propiedad intelectual y todos los registros de datos de las instituciones públicas y privadas que mantuvieren y administren por disposición legal información registral de carácter público.

Será presidido por la Directora o Director Nacional de Registro de Datos Públicos, con las facultades que se determinan en la presente Ley y su respectivo reglamento.

Art. 30.- La Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos.- Créase la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, como organismo de derecho público, con personería jurídica, autonomía administrativa, técnica, operativa, financiera y presupuestaria, adscrita al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información. Su máxima autoridad y representante legal será la Directora o Director Nacional, designada o designado por la Ministra o Ministro. Su sede será la ciudad de Quito, tendrá jurisdicción nacional, y podrá establecer oficinas desconcentradas a nivel nacional.

Art. 31.- Atribuciones y facultades.- La Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos tendrá las siguientes atribuciones y facultades:

1. Presidir el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, cumpliendo y haciendo cumplir sus finalidades y objetivos;
2. Dictar las resoluciones y normas necesarias para la organización y funcionamiento del sistema;
3. Elaborar el presupuesto de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos;
4. Promover, dictar y ejecutar a través de los diferentes registros, las políticas públicas a las que se refiere esta Ley, así como normas generales para el seguimiento y control de las mismas;
5. Consolidar, estandarizar y administrar la base única de datos de todos los Registros Públicos, para lo cual todos los integrantes del Sistema están obligados a proporcionar información digitalizada de sus archivos, actualizada y de forma simultánea conforme ésta se produzca;
6. Definir los programas informáticos y los demás aspectos técnicos que todas las dependencias de registro de datos públicos deberán implementar para el sistema interconectado y control cruzado de datos, y mantenerlo en correcto funcionamiento;
7. Vigilar y controlar la correcta administración de la actividad registral;
8. Sancionar de conformidad con la ley que regula a la servidora o servidor público, el incumplimiento de los deberes y obligaciones de las registradoras o registradores;
9. Disponer que los datos generados en cada oficina registral sean ingresados a una misma base de datos, en el lenguaje y plataforma determinados por la autoridad;

- 10.** Coordinar con el Ministerio de Relaciones Exteriores el establecimiento, en los respectivos Consulados, de un sistema de información registral interconectado que facilite su utilización en el exterior por parte de las o los migrantes;
- 11.** Promover, organizar y ejecutar programas de capacitación de las registradoras o registradores públicos y demás personal de los registros;
- 12.** Promover la realización de estudios e investigaciones en materia registral;
- 13.** Celebrar convenios de cooperación técnica nacional e internacional para mejorar la calidad del servicio registral; y,
- 14.** Las demás que determine la presente ley y su reglamento.

Art. 32.- Requisitos para ser Directora o Director Nacional de Registro.

Para ser Directora o Director se requiere:

- 1.** Ser ecuatoriana o ecuatoriano;
- 2.** Tener título profesional de abogada o abogado;
- 3.** Demostrar experiencia en el ejercicio profesional por un período mínimo de 5 años;
- 4.** Encontrarse libre de inhabilidades para ejercer un cargo público; y,
- 5.** Las demás que determina la ley para el servicio público. (REGISTRO OFICIAL)

2.2.3 Ley Orgánica de Educación Superior

TÍTULO I
ÁMBITO, OBJETO, FINES Y PRINCIPIOS DEL SISTEMA
DE EDUCACIÓN SUPERIOR
CAPÍTULO 1
ÁMBITO Y OBJETO

Art. 1.- Ámbito.- Esta Ley regula el sistema de educación superior en el país, a los organismos e instituciones que lo integran: determina derechos, deberes y obligaciones de las personas naturales y jurídicas, y establece las respectivas sanciones por el incumplimiento de las disposiciones contenidas en la Constitución y la presente Ley.

Art. 2.- Objeto.- Esta Ley tiene como objeto definir sus principios, garantizar el derecho a la educación superior de calidad que propenda a la excelencia, al acceso universal permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna.

CAPÍTULO 2

FINES DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Art. 3.- Fines de la Educación Superior.- La educación superior de carácter humanista, cultural y científica constituye un derecho de las personas y un bien público social que, de conformidad con la Constitución de la República, responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos.

Art. 4.- Derecho a la Educación Superior.- El derecho a la educación superior consiste en el ejercicio efectivo de la igualdad de oportunidades, en función de los méritos respectivos, a fin de acceder a una formación académica y profesional con producción de conocimiento pertinente y de excelencia.

Las ciudadanas y los ciudadanos en forma individual y colectiva, las comunidades, pueblos y nacionalidades tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo superior, a través de los mecanismos establecidos en la Constitución y esta Ley.

Art. 5.- Derechos de las y los estudiantes.- Son derechos de las y los estudiantes los siguientes:

a) Acceder, movilizarse, permanecer, egresar y titularse sin discriminación conforme sus méritos académicos:

b) Acceder a una educación superior de calidad y pertinente, que permita iniciar una carrera académica y/o profesional en igualdad de oportunidades:

c) Contar y acceder a los medios y recursos adecuados para su formación superior; garantizados por la Constitución:

c) Elegir y ser elegido para las representaciones estudiantiles e integrar el gobierno, en el caso de las universidades y escuelas politécnicas:

f) Ejercer la libertad de asociarse, expresarse y completar su formación bajo la más amplia libertad de cátedra e investigativa:

g) Participar en el proceso de construcción, difusión y aplicación del conocimiento:

h) El derecho a recibir una educación superior laica, intercultural, democrática, incluyente y diversa, que impulse la equidad de género, la justicia y la paz:

i) Obtener de acuerdo con sus méritos académicos becas, créditos y otras formas de apoyo económico que le garantice igualdad de oportunidades en el proceso de formación de educación superior.

(ECUADOR AMA LA VIDA)

Art. 8.- Serán Fines de la Educación Superior.- La educación superior tendrá los siguientes fines:

a) Aportar al desarrollo del pensamiento universal, al despliegue de la producción científica y a la promoción de las transferencias e innovaciones tecnológicas:

b) Fortalecer en las y los estudiantes un espíritu reflexivo orientado al logro de la autonomía personal, en un marco de libertad de pensamiento y de pluralismo ideológico;

c) Contribuir al conocimiento, preservación y enriquecimiento de los saberes ancestrales y de la cultura nacional;

d) Formar académicos y profesionales responsables, con conciencia ética y solidaria, capaces de contribuir al desarrollo de las instituciones de la República, a la vigencia del orden democrático, y a estimular la participación social:

e) Aportar con el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo previsto en la Constitución y en el Plan Nacional de Desarrollo:

f) Fomentar y ejecutar programas de investigación de carácter científico, tecnológico y pedagógico que coadyuven al mejoramiento y protección del ambiente y promuevan el desarrollo sustentable nacional:

g) Constituir espacios para el fortalecimiento del Estado Constitucional, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico: y.

h) Contribuir en el desarrollo local y nacional de manera permanente, a través del trabajo comunitario o extensión universitaria

Art. 9.- La educación superior y el buen vivir.- La educación superior es condición indispensable para la construcción del derecho del buen vivir, en el marco de la interculturalidad, del respeto a la diversidad y la convivencia armónica con la naturaleza.

Art. 14.- Son instituciones del Sistema de Educación Superior:

a) Las universidades, escuelas politécnicas públicas y particulares, debidamente evaluadas y acreditadas, conforme la presente Ley; y.

b) Los institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, tanto públicos como particulares, debidamente evaluados y acreditados, conforme la presente Ley.

Art. 15.- Organismos públicos que rigen el Sistema de Educación Superior

Los organismos públicos que rigen el Sistema de Educación Superior son:

- a)** El Consejo de Educación Superior (CES): y,
- b)** El Consejo de Evaluación. Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES).

Art. 16.- Organismos de consulta del Sistema de Educación Superior.- Los organismos de consulta del Sistema de Educación Superior son: la Asamblea del Sistema de Educación Superior y los Comités Regionales Consultivos de Planificación de la Educación Superior. (CES)

2.2.4 Norma internacional de auditoría 210

NORMA INTERNACIONAL DE AUDITORÍA 210 TÉRMINOS DE LOS TRABAJOS DE AUDITORÍA

1. El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y dar lineamientos sobre:

- (a)** el acuerdo de los términos del trabajo con el cliente; y
- (b)** la respuesta del auditor a una petición de un cliente para cambiar los términos de un trabajo por otro que brinda un nivel más bajo de certidumbre.

2. El auditor y el cliente deberán acordar los términos del trabajo. Los términos convenidos necesitarían ser registrados en una carta compromiso de auditoría u otra forma apropiada de contrato.

3. Esta NIA pretende ayudar al auditor en la preparación de cartas compromiso relativo a auditorías de estados financieros. Los lineamientos son también aplicables a servicios relacionados. Cuando se ha de prestar otros servicios como servicios de asesoría sobre impuestos, contabilidad, o administración, puede ser apropiado emitir cartas por separado.

4. En algunos países, el objetivo y alcance de una auditoría y las obligaciones del auditor son establecidas por la ley. Aún en esas situaciones el auditor puede todavía encontrar que las cartas compromiso son informativas para sus clientes.

Cartas compromiso de auditoría

5. Conviene a los intereses tanto del cliente como del auditor que el auditor envíe una carta compromiso, preferiblemente antes del inicio del trabajo, para ayudar a evitar malos entendidos respecto del trabajo. La carta compromiso documenta y confirma la aceptación del nombramiento por parte del auditor, el objetivo y alcance de la auditoría, el grado de las responsabilidades del auditor hacia el cliente y la forma de cualesquier informes. (AUDITORIA FINANCIERA BASICA)

8. Cuando se considere importante, pudieran señalarse los siguientes puntos:

-  Arreglos concernientes a la involucración de otros auditores y expertos en algunos aspectos de la auditoría.
-  Arreglos concernientes a la involucración de auditores internos y algún otro personal del cliente.
-  Arreglos por hacer con el auditor precursor, si hay uno, en el caso de una auditoría inicial.
-  Cualquiera restricción de la responsabilidad del auditor cuando exista tal posibilidad.
-  Una referencia a cualesquier acuerdos adicionales entre el auditor y el cliente.
-  En el apéndice se expone un ejemplo de una carta compromiso de auditoría.

Perspectiva del Sector Público

1. El propósito de la carta compromiso es informar al auditado sobre la naturaleza del trabajo y clarificar las responsabilidades de las partes involucradas. (14EN)

2.2.5 Norma internacional de auditoría 230

NORIMA INTERNACIONAL DE AUDITORÍA 230 DOCUMENTACIÓN DE AUDITORÍA

1. El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer, normas y proporcionar lineamientos sobre la documentación de la auditoría. El apéndice da una lista, de otras NIAs que contienen requisitos y lineamientos para documentación específica por materia. Las leyes o regulaciones pueden establecer requisitos de documentación adicional

2. El auditor deber preparar de manera oportuna la documentación de auditoría que proporcione.

- a) Un registro suficiente y apropiado de la base para el dictamen del auditor.
- b) Evidencia de que la auditoría se desempeñó de acuerdo con las NIAs y los requisitos legales y de regulación aplicables.

3. Preparar oportunamente documentación suficiente y apropiada de la auditoría, ayuda a enriquecer la calidad de la misma y facilita la revisión y evaluación efectivas de la evidencia de auditoría obtenida así como las conclusiones alcanzadas antes de que se finalice el dictamen del auditor. Es probable que la documentación que se prepara en el momento en que se desempeña el trabajo sea más precisa que la documentación que se prepara posteriormente.

4. Para lograr los objetivos del párrafo 2, normalmente es suficiente con cumplir los requisitos de esta NIA junto con los requisitos de documentación específica de otras NIA relevantes:

5. Además de estos objetivos, la documentación de auditoría sirve para un número de fines; incluyendo:

- a)** Ayudar al equipo de auditoría a planear y desempeñar la auditoría.

b) Ayudar a los miembros del equipo de auditoría responsables de la supervisión a dirigir y supervisar el trabajo de auditoría, así como a descargar sus responsabilidades de revisión de acuerdo con la NIA 220, Control de calidad para auditorías de información financiera histórica.

c) Facilitar al equipo de auditoría la rendición de cuentas por su trabajo.

d) Retener un registro de asuntos de importancia continua para futuras auditorías.

e) Habilitar a un auditor con experiencia para conducir revisiones e inspecciones de control de calidad' de acuerdo con la NICC (ISQC) 1, Control de calidad para firmas que desempeñan auditorías y revisiones de información financiera histórica, y otros trabajos para atestiguar y servicios relacionados.

f) Habilitar a un auditor con experiencia a conducir inspecciones externas de acuerdo con los requisitos legales, de regulación y otros aplicables.

6. En esta NIA:

a) Documentación de auditoría: significa el registro de procedimientos de auditoría desempeñados, la evidencia de auditoría relevante obtenida y las conclusiones a las que llegó el auditor (a veces también se usan términos como "papeles de trabajo).

b) Auditor con experiencia: significa una persona (ya sea interna o externa a la firma) que tiene un entendimiento razonable de: i) los procesos de auditoría; ,) las NIAs y los requisitos legales y de regulación aplicables; iii) el entorno del negocio en el que opera la entidad, y iv) asuntos de auditoría e información financiera relevantes para la industria de la entidad. (14EN1)

7.- La documentación de auditoría puede registrarse en papel o en forma electrónica u otros medios. Incluye, por ejemplo, programas de auditoría, análisis, memorandos de asuntos, resúmenes de asuntos importantes.

2.2.6 Norma internacional de auditoría 330

NORMA INTERNACIONAL DE AUDITORÍA 330 PROCEDIMIENTOS DEL AUDITOR EN RESPUESTA A LOS RIESGOS EVALUADOS

1. El propósito de esta Norma internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar guías para determinar respuestas globales y diseñar y desempeñar procedimientos adicionales de auditoría para responder a los riesgos evaluados de representación errónea de importancia relativa a los niveles de estado financiero y de aseveración en una auditoría de estados financieros.

El entendimiento de la entidad y su entorno por un auditor, incluyendo su control interno y la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa se describen en la NIA 315. Entendimiento de la entidad y su entorno y evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa.

2. La siguiente es una vista general de los requerimientos de esta norma:

***Respuestas globales.** Esta sección requiere que el auditor determine respuestas globales para atender a los riesgos de representación errónea de importancia relativa a nivel de estado financiero y proporciona guías sobre la naturaleza de dichas respuestas.

***Procedimientos de auditoría que responden a los riesgos de representación errónea de importancia relativa a nivel de aseveración.** Esta sección requiere que el auditor diseñe y desempeñe procedimientos adicionales de auditoría, incluyendo pruebas de la efectividad operativa de los controles cuando sea relevante o se requiera, y procedimientos sustantivos, cuya naturaleza, oportunidad, y extensión respondan a los riesgos evaluados de representación errónea de importancia relativa al nivel de aseveración.

Además, esta sección incluye asuntos que el auditor considera al determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de dichos procedimientos de auditoría.

***Evaluación de lo suficiente y apropiado de la evidencia de auditoría obtenida.** Esta sección requiere que el auditor evalúe si la evaluación del riesgo sigue siendo apropiada y que concluya si se ha obtenido suficiente evidencia apropiada de auditoría.

***Documentación.** Esta sección establece los requisitos de documentación relacionados. (14EN2)

2.2.6 Normas generales del Control Interno

CAPÍTULO II DEL CONTROL INTERNO

Artículo 3.- El control interno de cada organismo o entidad debe organizarse con arreglo a conceptos y principios generalmente aceptados de sistema y estar constituido por las políticas y normas formalmente dictadas, los métodos y procedimientos efectivamente implantados y los recursos humanos, financieros y materiales, cuyo funcionamiento coordinado debe orientarse al cumplimiento de los objetivos siguientes:

- a)** Salvaguardar el patrimonio público.
- b)** Garantizar la exactitud, cabalidad, veracidad y oportunidad de la información presupuestaria, financiera, administrativa y técnica.
- c)** Procurar la eficiencia, eficacia, economía y legalidad de los procesos y operaciones institucionales y el acatamiento de las políticas establecidas por las máximas autoridades del organismo o entidad.

Artículo 4.- Los objetivos del control interno deben ser establecidos para cada área o actividad del organismo o entidad, y caracterizarse por ser aplicables,

completos, razonables, integrados y congruentes con los objetivos generales de la institución.

Artículo 5.- El control interno administrativo lo conforman las normas, procedimientos y mecanismos que regulan los actos de administración, manejo y disposición del patrimonio público y los requisitos y condiciones que deben cumplirse en la autorización de las transacciones presupuestarias y financieras.

Artículo 6.- El control interno contable comprende las normas, procedimientos y mecanismos, concernientes a la protección de los recursos y a la confiabilidad de los registros de las operaciones presupuestarias y financieras, así como a la producción de información atinente a las mismas.

Artículo 7.- El costo del control interno no debe exceder el que resulte de la suma de los beneficios esperados de la función contralora. Son beneficios esperados del control interno, en general, los que incrementen la protección del patrimonio público.

Artículo 8.- Los sistemas de control interno deben ser estructurados de acuerdo con las premisas siguientes:

Corresponde a la máxima autoridad jerárquica de cada organismo o entidad establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, y en general vigilar su efectivo funcionamiento.

a) Asimismo, a los niveles directivos y gerenciales les corresponde garantizar el eficaz funcionamiento del sistema en cada área operativa, unidad organizativa, programa, proyecto, actividad u operación, de la cual sean responsables.

b) El sistema de control interno es parte de los sistemas financieros, presupuestarios, contables, administrativos y operativos del organismo o entidad y no un área independiente, individual o especializada.

c) Es responsabilidad del órgano de control interno del organismo o entidad, sin menoscabo de la que corresponde a la función administrativa, la revisión y evaluación del sistema de control interno, para proponer a la máxima autoridad jerárquica las recomendaciones tendentes a su optimización y al incremento de la eficacia y efectividad de la gestión administrativa.

d) Sin menoscabo de que puedan aplicarse criterios técnicos de general aceptación relativos a la unidad e integridad de los procesos y a la forma unificada de su conducción gerencial, los deberes y responsabilidades atinentes a la autorización, ejecución, registro, control de transacciones custodia del patrimonio público, deben mantener una adecuada y perceptible delimitación.

Artículo 9°.- Los sistemas y mecanismos de control interno deben estar sometidos a pruebas selectivas y continuas de cumplimiento y exactitud. Las pruebas de cumplimiento están dirigidas a determinar si dichos sistemas y mecanismos permiten detectar con prontitud cualquier desviación en el logro de las metas objetivos programados, y en la adecuación de las acciones administrativas, presupuestarias y financieras a los procedimientos y normas prescritas.

Las pruebas de exactitud están referidas a la verificación de la congruencia y consistencia numérica que debe existir en los registros contables entre sí y en los estadísticos, y a la comprobación de la ejecución física de tareas y trabajos.

Artículo 10.- Los niveles directivos y gerenciales de los organismos o entidades deben:

a) Vigilar permanentemente la actividad administrativa de las unidades, programas, proyectos u operaciones que tienen a su cargo;

b) Ser diligentes en la adopción de las medidas necesarias ante cualquier evidencia de desviación de los objetivos y metas programadas, detección de irregularidades o actuaciones contrarias a los principios de legalidad,

c) Economía, eficiencia y/o eficacia;

d) Asegurarse de que los controles internos contribuyan al logro de los resultados esperados de la gestión.

e) Evaluar las observaciones y recomendaciones formuladas por los organismos y dependencias encargados del control externo e interno, y promover la aplicación de las respectivas medidas correctivas.

Artículo 11.- El órgano de control interno de los organismos o entidades debe estar adscrito al máximo nivel jerárquico de su estructura administrativa y asegurársele el mayor grado de independencia dentro de la organización, sin participación alguna en los actos típicamente administrativos u otros de índole similar. (COSO I)

2.2.7 Manual De Procedimientos para el mantenimiento de bienes y servicios y, manejo de los desechos no peligrosos y, desechos peligrosos

INTRODUCCIÓN

Los riesgos siempre se convierten en problemas de magnitudes incontrolables en las empresas cuyos procedimientos no están bien establecidos, estos problemas afectan directamente a la calidad de los procesos que promueven productos o servicios y, en muchos casos se genera impactos negativos en el medio ambiente laboral y natural.

La administración de estos riesgos debe ser de primordial atención en las empresas de procesos heterogéneos, tal es el caso de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo que desarrolla procesos académicos, investigativos, Productivos, Vinculación y Transferencia de Tecnología y, Administrativos propiamente. El contar con un instrumento legal que contenga la metodología de aplicación, que ayuden a eliminar o corregir factores negativos y, mejorar las condiciones de la calidad del servicio o producto, es una necesidad imperiosa y urgente.

El control que ejercerá la unidad administrativa designada por autoridad superior a través del área de Servicios Generales o directamente, sobre las formas de aplicar los procedimientos de mantenimiento de bienes y servicios, se regirán por estándares, parámetros, criterios y, escala de valores; que garanticen la calidad en la eficiencia, eficacia y, efectividad en el uso, cuidado y mantenimiento de los insumos, materiales, herramientas, equipos y prendas de protección, que se entreguen a los servidores de la Institución, para el desarrollo de las actividades específicas de cada uno.

También es de valor cultural y muy significativo, la práctica de ellos en la forma de realizar las actividades que serán evaluadas y, calificadas para medir el grado de eficiencia y eficacia y efectividad en su cumplimiento.

El que la Universidad Técnica Estatal de Quevedo cuente común manual de procedimientos, es de importancia relevante; la aplicación correcta de sus normas garantizará los objetivos y metas que se estimen en cada periodo administrativo anual, por consiguiente esta propuesta explica las normas y formas de procedimiento sobre el buen uso, cuidado y mantenimiento de los bienes de Activos Fijos de La Universidad, esta normas se estructuran en un Sistema de Gestión de Mantenimiento (SGM) y, deben ser aplicadas por todos los actores que conforman las Unidades Académicas, Direcciones departamentales, Jefaturas de las Unidades Operativas y, los Servidores responsables de los bienes asignados a ellos para el desarrollo de las actividades individuales y colectivas.

La metodología que se aplica conlleva funciones importantes de: supervisión, registro, valoración, análisis y, calificación a la acción directa de los responsables de las áreas y unidades indicadas anteriormente, que determinarán el cumplimiento de estándares, parámetros, indicadores y, criterios, medibles a través de rangos y escalas, que darán resultados de eficiencia, eficacia, y efectividad de los objetivos y metas preestablecidos. La aplicación del control será de acuerdo a las actividades cotidianas por responsabilidades y por el cargo del servidor público en cada dependencia y;

se establecen normas acordes al reglamento General Sustitutivo de Administración de Bienes del Sector Público y, los resultados se darán a conocer conjuntamente con las observaciones y recomendaciones en cada caso.

El informe de la evaluación que se origine del control y seguimiento, remitido a la autoridad competente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ), permitirá la toma de decisiones para aplicar los estímulos y sanciones que establece la LOSEP y su Reglamento; sin embargo, no es el objetivo primordial de esta manual, pues como se indica en el párrafo tercero, se trata de lograr eficiencia, eficacia y efectividad en el desarrollo de las actividades de cada servidor público a favor institucional, inclusive mejorar el Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SIGEINCA) del servicio o producto, que se basa en el concepto de la Norma OHSAS 18000, Occupational Health and Safety Assessment Series (Valoración Continua de la Seguridad y Salud Ocupacional) y; la norma ISO 9001: 2004. Sistema de Gestión de Calidad, cuyos fines son los de “proporcionar un modelo de sistema proactivo de gestión para la seguridad y la salud en el lugar de trabajo y; la identificación, secuencia e interacción de los procesos, fijar acciones para el logro de los objetivos y, que permita identificar, evaluar los riesgos laborales, así como establecer requisitos legales y de aplicación, así como la planificación de actividades, procesos, recursos necesarios, registros y todo aquello que conlleve a desarrollar ejecutar, revisar y mantener políticas de seguridad y salud laboral y buen uso y mantenimiento de los bienes institucionales, respectivamente”.

GENERALIDADES DEL MANUAL

El Manual de Procedimientos para el Mantenimiento de Bienes y Servicios de la UTEQ se construye bajo los siguientes conceptos:

Limpieza.- Se considera toda acción de eliminación de desechos sólidos y líquidos que estén dentro y fuera de los sitios de trabajo que correspondan a las instalaciones de la unidad o dependencia respectiva.

Aseo.- considerado como derivación del término Asepsia y, consiste en la eliminación de todo agente contaminante e infecto contagioso, mediante procedimientos y uso de equipos y materiales naturales o químicos.

Mantenimiento Preventivo.- Es toda acción que permita anticiparse a eventos negativos en el funcionamiento de maquinarias, equipos, aparatos eléctricos y mecánicos o en bienes de activos fijos como edificios, instalaciones, redes para servicio eléctrico, telefónico, sanitarios, espacios verdes y, otros de similar naturaleza.

Mantenimiento Correctivo.- Es toda acción recurrente para solucionar desperfectos o daños mecánicos, eléctricos, sanitarios, telefónicos y, en la estructura de bienes inmuebles, muebles y enseres que pertenezcan y se utilicen en las dependencias de la Universidad, utilizando técnicas, herramientas, materiales y, repuestos adecuados.

Criterios.- Guías y conceptos para la ejecución de las acciones en limpieza, aseo, cuidado, uso y, mantenimiento de los bienes de la universidad.

Estándar.- Es la unidad de medida de máximo cumplimiento de la calidad establecida, para evaluar el logro de las acciones sobre el uso cuidado y manteniendo de los bienes e instalaciones de la Universidad.

Variable.- Proceso de acción aplicado para el cumplimiento de: limpieza, aseo, uso, cuidado y, mantenimiento de los bienes y áreas institucionales.

Parámetros.- Constante del Indicador de la variable en matrices con escala establecidas mediante rangos del 0% al 100%, para valorar y evaluar el grado de cumplimiento de los estándares en la acción de mantenimiento efectuada.

Control.- Acciones que deben realizar y registrar todos los responsables directos de los bienes e instalaciones donde desarrollan sus labores cotidianas; también es la acción periódica de supervisión y registros que debe realizar el

personal de la Unidad encargada, de verificar el correcto uso, cuidado y mantenimiento de los bienes de la Institución.

Evaluación.- Proceso de clasificación, valoración y calificación de los datos obtenidos en la supervisión del estándar correspondiente, para determinar la eficiencia, eficacia y efectividad de la acción aplicada; de conformidad a las variables, parámetros y criterios establecidos.

CRITERIOS DE LOS PROCESOS

1. Limpieza.- Acción que corresponde realizar al personal de conserjería o Auxiliares de Servicio, durante la jornada normal de labores en la unidad en la que presta servicio o cuando exista necesidades emergentes, tanto en el interior o exterior de la dependencia. La acción es permanente (varias veces en la Jornada) y no sólo recurrente (cuando alguien se lo indique), deberá utilizar oportuna y adecuadamente los materiales, herramientas o utensilios propios para estos quehaceres; el objetivo fundamental es eliminar todo vestigio de desechos sólidos o líquidos que se encuentre dentro o fuera del lugar de trabajo. Se incluyen en la limpieza la presencia de basura y tela de araña u objetos extraños en: paredes. Ventanales, interiores de muebles, bienes muebles o materiales embodegados y no en uso, archivos innecesarios o material caducado. También corresponde al personal de Servicios Generales, realizar la limpieza en las áreas o espacios verdes, vías de acceso, jardineras, redes eléctricas, redes telefónicas, redes de alcantarillados, y otras áreas de similar naturaleza.

2. Aseo.- Acción que corresponde realizar al personal de Servicio, Administrativo y Técnico (Conserjes, Secretarias, Auxiliares Administrativos, Asistentes Administrativos, Laboratorista, Técnico de Programa o Proyecto de la Unidad Operativa correspondiente; referente a la eliminación de agentes pluricelulares parásitos contaminantes del ambiente laboral (bacterias, virus o cualquier microbio o desechos sujetos a descomposición). La acción es en forma permanente o constante; se debe utilizar componentes químicos o

material natural orgánico (desinfectantes, detergentes, plantas medicinales, etc.) en el piso, paredes, cielo raso, interiores y exteriores de muebles, equipos y todo aparato y utensilio que se use en el lugar de trabajo. El Objetivo fundamental de esta acción es la prevenir riesgos en la salud humana y mantener un ambiente de trabajo adecuado y agradable.

También corresponde al personal de Servicios Generales, realizar el aseo en las áreas o espacios verdes, vías de acceso, jardineras, redes eléctricas, redes telefónicas, redes de alcantarillados, y otras áreas de similar naturaleza.

3. Mantenimiento preventivo.- Acción de protección periódica o rutinaria que debe realizar directamente todo servidor de la Universidad como prevención de riesgos, en los bienes muebles, instalaciones, equipos, vehículos, maquinarias, herramientas, prendas y equipos de protección y otros de similar naturaleza en el área o unidad que le corresponda. Consiste en la revisión del buen funcionamiento, detección de daños físicos o mecánicos, deterioro o erosión de la estructura que afecte a la buena presentación del bien asignado al servidor para el desarrollo de sus actividades.

Utilizará procedimientos técnicos, experiencias, herramientas, equipos y, prendas de protección apropiadas que garanticen el normal funcionamiento, imagen de institucional y, bienestar de la salud humana.

4. Mantenimiento Correctivo.- Es la acción de reparación directa o mediante autorización escrita de la autoridad universitaria competente, que debe solicitar y realizar el servidor al bien asignado bajo su responsabilidad para el desarrollo de las actividades acorde a sus funciones cuando se presenten daños mecánicos, eléctricos, electrónicos; en vehículos, maquinarias, herramientas mayores y, equipos.

Debiendo solicitar la revisión y reparación a la Unidad de Servicios Generales, Taller de Mecánica, Taller de Mantenimiento Informático, Taller de Trabajabilidad de la Madera según corresponda. Quienes emitirán los informes

técnicos en cada caso, con las conclusiones, valoración estimada de materiales, repuestos, costos por mano de obra u otros gastos que se requieran al Director del Departamento correspondiente; éste gestionarán ante la Autoridad competente para que se autorice el gasto, o la contratación por obra cierta en taller indicado o, externo cuando no se pueda reparar en la propia Universidad.

Proceso.- Conjunto de actividades sistémicas interrelacionadas y que interactúan armónicas y sincronizadas, para la obtención de un producto o servicio. Para este manual se consideran procesos los siguientes: limpieza, aseo, Mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, uso, y cuidado de espacios, bienes y servicios Institucionales.

6. Producto.- Es el Resultado de los procesos indicados en el ítem anterior una vez que se hayan realizado los controles y evaluaciones correspondientes, de conformidad al cumplimiento de los estándares, parámetros. Indicadores y, criterios establecidos en las matrices de control.

7. Estándar.- Es la máxima medida de calidad que debe cumplir cada parámetro al término del proceso, calificada sobre una escala de hasta el 100% de eficiencia, eficacia y, efectividad.

8. Calidad.- Condición de satisfacción de un producto, bien o servicio, que se mide por observación directa y por las evaluaciones sobre la realización de los procesos de limpieza, aseo, funcionamiento, uso, cuidado y, mantenimiento y, por los resultados de la valoración de los estándares, parámetros, indicadores y, criterios realizados cotidianamente o en los periodos establecidos.

9. Eficiencia.- Cumplimiento correcto del servidor de la Universidad a las normas y procedimientos establecidos, en forma técnica, oportuna y, utilizando los materiales, herramientas, equipos y las medidas de protección adecuados y necesarios en el desarrollo de las actividades de los procesos sobre los bienes y espacios físicos de la Universidad.

10. Eficacia.- Resultado positivo del efecto de la acción y, del material, herramienta, equipos y medidas de protección, usados en la acción de cumplimiento en cada uno de los procesos.

11. Efectividad.- Grado porcentual positivo o negativo que resulta de promediar los resultados de la aplicación de los controles de eficiencia y la eficacia por la acción realizada en cada uno de los proceso.

12. Aspecto Medioambiental.- Imagen o elemento de las actividades, productos o servicios que pueden interactuar con el medio ambiente.

13. Impacto Medioambiental.- Cualquier cambio sea adverso o beneficioso en el medio ambiente laboral o, en las áreas de recreación o exposición abierto o cerrado, antes o después de las actividades realizadas en los procesos establecidos en este manual.

14. Seguridad y Salud Ocupacional.- Condiciones y factores de satisfacción o, que limiten o eliminen las medidas o procedimientos establecidos para evitar que afecten la salud y seguridad de los servidores públicos de la Universidad o, de cualquier persona que transite dentro de los predios de la Universidad.

15. Emergencia.- Cualquier situación no deseada que se presente de imprevisto o que se estime como inminente que pueda suceder y, que ponga en peligro la integridad de las personas y bienes de una área de desempeño, e inclusive de la Institución o comunidad adyacente; pudiendo llegar dimensiones muy significativas o catastróficas.

OBJETIVOS DEL MANUAL DE MANTENIMIENTO. O SISTEMA DE GESTION DE MANTENIMIENTO (SGM)

1. OBJETIVO GENERAL.

Establecer políticas, metodologías, procedimientos, estándares, parámetros, indicadores y criterios, para lograr la calidad en la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos de mantenimiento, uso, cuidado, preservación de

los bienes institucionales y, de la salud las personas que laboran en la Universidad o transitan por sus predios.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- a.** Mantener en buen estado de uso y funcionamiento los bienes de activos fijos, instalaciones, ambientes de trabajo, áreas de recreación y redes de servicios básicos de la Universidad.
- b.** Preservar la salud humana de agentes contaminantes o infecto contagiosos,
- c.** Prevenir los riesgos laborales e industriales y enfermedades profesionales,
- d.** Desarrollar una buena cultura de prevención, mantenimiento preventivo y correctivo, uso y, cuidado de los bienes institucionales,
- e.** Controlar el cumplimiento de los procedimientos metodológicos para el buen uso, cuidado y mantenimiento de los bienes institucionales, de la salud humana y, del ambiente de trabajo.
- f.** Medir la calidad de los procesos, para establecer los grados de cumplimiento de los estándares de calidad de los bienes, productos y servicios.
- g.** Estimular a los servidores de la Universidad que logren el mayor grado de cumplimiento de eficiencia, eficacia y, efectividad de los estándares de calidad en el mantenimiento, buen uso y, cuidado de los bienes y ambientes de trabajo.
- h.** Contar con un instrumento legal y técnico que permita el cumplimiento de los procesos de cuidado, mantenimiento, buen uso y, funcionamiento de los bienes y servicios Institucionales.

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO POR PROCESOS

La aplicación del presente manual se rige por los procedimientos de acción y cumplimiento de los procesos de mantenimiento, uso, cuidado, para lograr a calidad del producto o servicio, de la siguiente manera:

a. Limpieza.- El personal de Servicio (Conserjes y Auxiliares de Servicio) realizará la limpieza de los bienes e instalaciones internas y externas del área correspondiente a la unidad donde presta sus servicios, desde el ingreso a la jornada laboral, durante y, al finalizar la misma; utilizará las herramientas, equipos y material de trabajo de manera correcta, antes revisará que éstos estén en buen estado de funcionamiento y manipuleo.

El responsable de la unidad operativa respectiva dispondrá la entrega periódica del material necesario y de un lugar adecuado donde guardarlos bajo la responsabilidad y custodio del personal de servicio asignado, supervisará y evaluará el correcto uso de los mismos y trabajo realizado, así como aplicará los correctivos inmediatos y necesarios en caso de incumplimiento, por lo que deberá dejar constancia escrita de la medida tomada.

En el Caso de la Unidad de Servicios Generales, el Bodeguero de esa unidad será el custodio y responsable principal de los bienes, equipos, Herramientas y materiales adquiridos para esa dependencia; entregará bajo control diario; dispondrá un lugar específico en su área para que los Auxiliares de servicios Generales y Técnicos de la misma, al término de la jornada normal de trabajo guarden diariamente las herramienta y equipos de trabajo y materiales sobrantes. Solicitará periódicamente a la Dirección a la que pertenece, los materiales necesarios que se requieran y no existan en stock, para las actividades ordinarias o emergentes que se soliciten de las diferentes unidades operativas y/o se dispongan por parte de la autoridad competente.

b. Aseo.- Corresponde a todos los servidores de la Universidad, especialmente al personal de servicio, administrativo y, técnico al iniciar la jornada normal de trabajo, realizar el aseo de: su lugar de trabajo en cubiertas de bienes, equipos y muebles que usan diariamente, eliminando cualquier sustancia o elemento

tóxico o infecto contagioso. Utilizarán materiales y prendas de protección apropiados como: franelas, guantes, líquidos y material desinfectante sean químico o naturales, aceites en los mecanismos del aparato que ayude a su normal funcionamiento.

El aseo en pisos, paredes, cielo raso, ventanales, puertas, áreas interna y externas de la dependencia, corresponde al personal de servicio (conserjes) de manera permanente; que utilizará adecuadamente los materiales equipos y prendas de protección indicada y se responsabilizará de su buen uso, manejo y custodio.

c. Mantenimiento preventivo.- Todo servidor debe realizar diariamente la revisión del buen funcionamiento de los bienes muebles, equipos, vehículo, maquinaria, herramientas y enseres que utiliza para su trabajo, debiendo aplicar los criterios correspondientes a esta acción, los conocimientos básico y la experiencia sobre la estructura o mecanismo del bien. Registrará en la hoja de vida del bien: la fecha, la novedad encontrada, las acciones o medidas tomadas, e informará a su jefe inmediato del estado del bien si existe novedad negativa y continúa algún desperfecto, para que él gestione el mantenimiento correctivo correspondiente. Los vehículos, equipos, maquinarias deben ser revisados diariamente por el conductor o responsable del bien asignado, fundamentalmente en la estructura y los sistemas: mecánico, eléctrico, hidráulico y, de refrigeración; checados periódicamente en el taller y técnico correspondiente dentro de la Institución.

d. Mantenimiento correctivo.- cuando se determine por inspección directa del responsable del bien que en el mantenimiento preventivo encontró fallas en el funcionamiento del bien informará a su jefe inmediato, el Jefe responsable de la unidad al que corresponde, realizará la solicitud de mantenimiento correctivo (reparación) y el ingreso del bien al taller que corresponda, para la revisión o reparación respectiva; si en el taller interno no es posible realizar la reparación la solicitará a la Autoridad o Funcionario competente, debiendo anexar el informe emitido por el técnico que realizó la inspección, la estimación del gasto,

pudiendo sugerir o recomendar al taller externo en el cual se garantizaría la reparación del bien mueble, equipo, vehículo, maquinaria, herramienta mayor, etc.

Al área de Servicios Generales, le corresponderá realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones eléctricas, sanitarias, deportivas, telefónicas, aclimatación y, estructuras físicas, previa a la solicitud de parte interesada, la inspección técnica, determinación de materiales, comprobación de existencia en la bodega y entrega del material o repuesto correspondiente al personal que haya sido asignado en la orden de trabajo respectiva, emitida por el responsable de Servicios Generales.

De no existir el material o repuesto en la bodega de Servicios Generales, el responsable de la indicada bodega hará el pedido al Director de la Unidad que depende, en un listado que contenga la dependencia que será atendida, la cantidad, todas las características del bien requerido, y el valor que estimará de la base de datos o registros kárdex de ingresos recibidos o mediante proforma actualizada. Autorizada la reparación por parte de la autoridad o funcionario competente y por los mecanismos y procedimientos legales establecidos para estos efectos, el responsable de Servicios Generales, gestionará la reparación en el lugar seleccionado para los trabajos correspondientes y; lo retirará y entregará al responsable del bien una vez reparado, haciendo constar en el Acta de recepción que se recibe a conformidad del buen estado de funcionamiento.

e. Uso del bien.- Todo bien asignado a la unidad operativa o para el desarrollo de las actividades específicas del servidor de la Universidad, sólo debe ser utilizado para aquellas y no para asuntos personales, salvo que a solicitud previa exista autorización escrita de la máxima autoridad de la Institución o su delegado (a); para estos casos se creará un archivo particular o registrará en la hoja de vida del bien: fecha que se trasladó o utilizó, número del documento en que se autoriza, persona natural o jurídica que utilizó el bien, lugar en el que

fue utilizado, razón y tiempo que se utilizó y, el reintegro del bien a la unidad correspondiente.

f. Cuidado del bien.- Todo servidor de la Universidad deberá establecer las medidas de protección y seguridad de los bienes asignado para su unidad operativa y, de los asignados para el desarrollo de sus actividades específicas; las medidas de protección se aplicarán antes, durante y después del uso del bien de la siguiente manera:

Antes.- Al ingresar a su jornada normal de trabajo el servidor observará que las seguridades del lugar de trabajo no hayan sufrido daños intencionales, que el bien que utiliza para sus actividades normales de trabajo, se encuentre en el lugar que lo dejó en la anterior jornada, revisará que el funcionamiento sea normal, que la estructura del bien y sus accesorios estén intactos al igual que las herramientas o utensilios que utiliza, de haber alguna novedad por las causas indicadas, indagará los pormenores de lo sucedido e informará tanto verbal como por escrito a su jefe inmediato para los trámites correspondientes.

Durante.- El servidor en el transcurso de sus actividades normales en la jornada de trabajo, checará permanentemente que el bien asignado a él o de la unidad operativa en que labora, esté funcionado sin contratiempos o daños, si no lo utiliza debe estar en un lugar seguro y protegido de efectos medioambientales negativos, limpio y aseado; si de manera transitoria debe salir de su unidad dentro de la jornada normal de trabajo, se asegurará algún compañero o subalterno quede en la estancia mientras dure su temporal ausencia.

Después.- Todo servidor de la Universidad al salir de su unidad al término de su jornada normal de trabajo, verificará que los bienes de la unidad y los asignados a él estén en perfectas condiciones y con las seguridades individuales correspondientes, así mismo que las seguridades de la unidad queden accionadas de manera eficientes. De existir novedades en los mecanismos de seguridad debe informar inmediatamente a la guardia para la

vigilancia y responsabilidad correspondiente del sitio y, personalmente o por vía telefónica de manera inmediata a la autoridad competente y; máximo al día laborable siguiente por escrito en el que se explique la novedad, con copia al Director designado para la aplicación del presente Manual, si no pudiera hacerlo antes. No deberán bajo ningún concepto, ingresar o utilizar bienes ajenos a la Universidad, para realizar trabajos personales, peor aún dejarlos dentro de la Unidad sin autorización de la máxima autoridad o su delegado y, en conocimiento y verificación de la guardia de seguridad de turno. El incumplimiento de esta norma es de estricta responsabilidad del servidor que ingresó el bien o del propietario, que podrá ser sancionado de conformidad a la ley respectiva. (Álvarez)

2.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.3.1 Fases de la Auditoría

2.3.1.1 Fase I: Etapa previa y definición de los términos de trabajo

2.3.1.1.1 Proceso de contratación y ejecución

El proceso de contratación de un servicio de aseguramiento, es una metodología sistemática que requiere un conocimiento especializado, así como la habilidad y técnica que permita recopilar evidencia para evaluar y sustanciar una conclusión con independencia de la naturaleza del tema objeto del contrato.

1.-Acuerdo de las condiciones del servicio

El contador debe acordar los términos y condiciones del servicio de aseguramiento con la parte que lo contrata. Como medio de reducir incertidumbres, se recomienda que los términos acordados se recojan en una carta de acuerdo u otra forma adecuada de contrato. ¹

2.-Control de calidad

El auditor debe implementar políticas y procedimientos de control de calidad diseñados para asegurar que todos los contratos de servicio de presentación de informes se lleven de acuerdo con los estándares aplicables emitidos por la federación Internacional de Contadores **(IFAC)**, y por los organismos nacionales.

Las políticas y los procedimientos de control de calidad aplican en dos niveles, y se refieren a las políticas y procedimientos generales para los contratos de servicios de auditoría integral de una firma de contadores públicos y también para la dirección, supervisión y revisión del trabajo delegado al personal vinculado al otro.

¹ Blanco Luna Yanel Auditoría integral normas y procedimientos. 2012. Segunda edición Pág. 12

2.3.1.2 Fase II: Planeación

2.3.1.2.1 Planeación

El auditor debe planear y desarrollar la auditoría integral de acuerdo con los estándares aplicables emitidos por la federación Internacional de contadores **(IFAC)**, y por los organismos internacionales para cumplir el objetivo del contrato.

La planeación adecuada del trabajo ayuda, a asegurar que se preste atención adecuada en áreas, asuntos y procesos importantes de la auditoría, que los problemas potenciales sean identificados y que el trabajo sea terminado en forma expedita. La planeación también ayuda a la apropiada asignación de trabajo a los auxiliares y para la coordinación del trabajo hecho por otros auditores expertos.

El grado de planeación variará de acuerdo al tamaño de la entidad, la complejidad del trabajo, la experiencia del auditor con la entidad y conocimiento de la actividad del cliente.

2.3.1.2.2 Plan global de auditoría

Debe desarrollar y documentar un plan de auditoría describiendo el alcance y conducción esperados del trabajo. Mientras que el registro del plan de auditoría necesitará estar suficientemente detallado para guiar el desarrollo del programa de trabajo.²

Los asuntos que se deben considerar al desarrollar el plan global de auditoría incluyen:

2.3.1.2.3 Conocimiento de la actividad del cliente

-  Factores económicos generales condiciones d la industria que afectan al negocio de la entidad.

² Blanco Luna Yanel Auditoría integral normas y procedimientos. 2012. Segunda edición Pág. 54

- ✚ Características importantes de la entidad, su negocio, su desempeño, financiero y sus requerimientos para informar incluyendo cambios desde la fecha de la anterior auditoría.
- ✚ El nivel general de competencia de la administración.

El auditor puede obtener un conocimiento de la industria y de entidad de un sinnúmero de fuentes. Por ejemplo:

- ✚ Experiencia previa con la entidad y su industria.
- ✚ Discusión con personas de la entidad.
- ✚ Discusión con personal de auditoría interna y revisión de informes anteriores.
- ✚ Discusión con otros auditores y con asesores legales o de otro tipo que hayan proporcionado servicios a la entidad o industria.
- ✚ Discusión con personas que estén fuera de la entidad, por ejemplo, economistas, conocedores de la industria, clientes, abastecedores, competidores.
- ✚ Publicaciones relacionadas con la industria, por ejemplo, estadísticas de gobierno, encuestas, textos, revistas de comercio, reportes preparados por bancos y corredores de valores, periódicos financieros.
- ✚ Legislación y regulaciones que afecten en forma importante a la entidad.
- ✚ Visitas a las oficinas de la entidad y a las instalaciones de sus plantas.
- ✚ Documentos producidos por la entidad, por ejemplo, plan global de gestión, minutas de juntas o comités; material enviado a accionistas, o presentado a las autoridades reglamentadoras, literatura promocional, informes anuales, y financieros de años anteriores, presupuestos, informes internos de la administración, informes financieros

provisionales, manual de políticas de la administración, manuales de sistema de contabilidad y control interno.³

2.3.1.2.4 Comprensión de los sistemas de contabilidad y control interno

-  Las políticas contables adoptadas por la entidad y los cambios en esas políticas.
-  El efecto de pronunciamientos nuevos de contabilidad y auditoría.
-  El conocimiento acumulable del auditor sobre los sistemas de contabilidad y de control interno y el relativo énfasis que se espera se pongan en las pruebas de procedimientos de control y procedimientos sustantivos.

2.3.1.2.5 Riesgos e importancia relativa

-  Las evaluaciones esperadas de los riesgos inherentes y de control y la identificación de áreas de auditoría importantes.
-  El establecimiento de niveles de importancia relativa para los propósitos de auditoría. la posibilidad de manifestaciones erróneas o de fraudes.
-  La identificación de áreas de contabilidad complejas incluyendo las que implican estimaciones constantes.⁴

2.3.1.2.6 Naturaleza, tiempos y alcances de los procedimientos

La naturaleza de los procedimientos de auditoría se refiere a su propósito, pruebas de controles o procedimientos sustantivos y su tipo; esto es, inspección, observación, indagación, confirmación o procedimientos analíticos. La selección que realice el auditor entre los procedimientos de auditoría se basa en la valoración de los riesgos.

³ Blanco Luna Yanel Auditoría integral normas y procedimientos. 2012. Segunda edición Pág. 63

⁴ Blanco Luna Yanel Auditoría integral normas y procedimientos. 2012. Segunda edición Pág. 65

2.3.1.2.7 Coordinación, dirección, supervisión y revisión

- ✚ La inclusión de otros auditores en las auditorías de componentes, por ejemplo, subsidiarias, sucursales y divisiones.
- ✚ La inclusión de expertos.
- ✚ El número de locales o plantas.
- ✚ Requerimientos de personal.

2.3.1.2.8 Otros asuntos

Dentro de otros asuntos que se deben cubrir en la planeación de los trabajos de la auditoría integral, se incluye:

- ✚ Plan de auditoría de cumplimiento.
- ✚ Plan de auditoría de gestión.
- ✚ Plan de auditoría de control interno.
- ✚ La posibilidad de que el principio de negocio en marcha pueda ser puesto en duda.
- ✚ Condiciones que requieren atención especial, como la existencia de partes relacionadas.
- ✚ Los términos del trabajo y cualquiera de las responsabilidades estatutarias.
- ✚ La naturaleza y oportunidad de los informes u otra comunicación que se espera con la entidad bajo los términos del trabajo.
- ✚ Indicios de cumplimiento de leyes o regulaciones.

2.3.1.2.9 Programa de Trabajo

El auditor deberá desarrollar y documentar un programa de trabajo que exponga la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría planeados que se requieren para implementar el plan de auditoría global.

El programa de trabajo sirve como un conjunto de instrucciones a los auxiliares involucrados en la auditoría integral y como un medio para el control y registro de la ejecución apropiada del trabajo.

2.3.1.3 Fase III: Ejecución

2.3.1.3.1 Obtención y evaluación de evidencias

El auditor deberá obtener evidencia suficiente y apropiada en la auditoría, para poder extraer conclusiones razonables sobre las cuales basar su informe.⁵

2.3.1.3.2 Evidencias de la auditoría

Se refiere a la información obtenida por el auditor para llegar a las conclusiones sobre las que se basa su informe. La evidencia en la auditoría comprenderá documentos fuente y registros contables subyacentes, información susceptible de ser corroborada de otras fuentes, procedimientos sobre el manejo de las áreas o divisiones e indicadores de gestión.

La evidencia en la auditoría se obtiene de una mezcla apropiada de pruebas de control, de procedimientos sustantivos, análisis de proyecciones y análisis de los indicadores claves de éxito.

2.3.1.3.3 Pruebas de control

Se refiere a las pruebas realizadas para obtener evidencia en la auditoría sobre lo adecuado del diseño y operación efectiva de los sistemas de contabilidad y

⁵ Blanco Luna Yanel Auditoría integral normas y procedimientos. 2012. Segunda edición Pág. 66

de control interno; el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos; y el grado de eficacia, economía, eficiencia y el manejo de la entidad.

2.3.1.3.4 Procedimientos sustantivos

Son las pruebas realizadas para obtener evidencias en la auditoría para encontrar manifestaciones erróneas de importancia relativa en los estados financieros o en sus operaciones, y son de dos tipos: a) pruebas de detalles de transacciones y saldos; y) procedimientos analíticos.

2.3.1.3.5 Evidencia suficiente y apropiada en la auditoría

La suficiencia y la propiedad están interrelacionadas y se aplican a la evidencia en la auditoría, obtenida tanto de las pruebas de control como de los procedimientos sustantivos.

2.3.1.3.6 Fuente de la que es obtenida

La confiabilidad de la evidencia en la auditoría es influenciada por su fuente: interna o externa, y por su naturaleza: visual, documental o verbal. Si bien la confiabilidad de la evidencia en la auditoría depende de la circunstancia individual, las siguientes generalizaciones ayudarán para evaluar la confiabilidad de la evidencia en la auditoría:

-  La evidencia en la auditoría de fuentes externas por ejemplo, confirmación o manifestación recibida de una tercera persona es más confiable que la generada internamente.
-  La evidencia en la auditoría generada internamente es más confiable cuando los sistemas de contabilidad y de control interno relacionados son efectivos.
-  La evidencia en la auditoría obtenida directamente por el auditor es más confiable que la obtenida de la entidad.⁶

⁶ Blanco Luna Yanel Auditoría integral normas y procedimientos. 2012. Segunda edición Pág. 69

2.3.1.3.7 Documentación

El auditor deberá documentar los asuntos que son importantes para apoyar las conclusiones expresadas en el informe de auditoría y dejar evidencia de que la auditoría se llevó a cabo de acuerdo con las normas técnicas de trabajo señaladas por los organismos profesionales.

Documentación significa el material, papeles de trabajo preparados por y para, u obtenidos o retenidos por el auditor en conexión con la ejecución de la auditoría. Los papeles de trabajo pueden ser en la forma de datos almacenados en papel, película, medios electrónicos, u otros medios y cumplen los siguientes objetivos:

-  Auxilian en la planeación y ejecución del trabajo;
-  Auxilian en la supervisión y revisión del trabajo; y
-  Registran la evidencia en la auditoría resultante del trabajo realizado, para soportar el informe.

2.3.1.4 Fase IV: Comunicación de resultados (informe)

2.3.1.4.1 Informe final

El informe final debe contener una expresión clara de su conclusión sobre la temática, basándose en el criterio confiable identificado. La conclusión mediante el lenguaje explicativo, si lo hay, facilitará la comunicación para informar a los usuarios las conclusiones expresadas y limitarán el potencial para que esos usuarios asuman un nivel de seguridad más allá del que fue señalado, y que es razonable en las circunstancias.

CAPITULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología a utilizarse es descriptiva y analítica, porque se emplearon todos los medios necesarios que permitieron encontrar hallazgos que tienen relación con el tema de investigación e incluso otros, mismos que permitieron plantear las ideas necesarias que servirán de orientación hacia la solución del problema. Este bosquejo se realiza en base a los objetivos e hipótesis que se plantearon:

3.1 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Entre los métodos científicos se encuentran los siguientes:

3.1.1 Método Histórico–Lógico

Muestra los aspectos más importantes de la trayectoria de desarrollo del objeto o fenómeno en estudio. A través de este método se recolectó la información de libros, folletos, internet y documentos en general para determinar la importancia que tiene realizar una auditoría de gestión en la Unidad de Servicios Generales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

3.1.2 Método Hipotético – Deductivo

Se lo utilizó en la formulación de hipótesis ya que este método permitió partir de deducciones para plantear los supuestos que deberán ser aprobados o rechazados correspondientemente en el transcurso de la investigación.

3.1.3 Método Analítico – Sintético

Este método se lo aplicó para analizar la información obtenida de las fuentes bibliográficas, y resultados obtenidos de la auditoría a través de las entrevistas realizadas al talento humano de la Unidad de Servicios Generales.

3.1.4 Método Estadístico

Este método sirvió para la tabulación de resultados de las encuestas que se realizaron.

3.1.5 Método Bibliográfico

Se lo empleó para obtener información de varias fuentes bibliográficas las cuales permitió llevar a cabo el trabajo de investigación que se está realizando.

3.2 FUENTES

Para la realización del proyecto de investigación y en la dirección a alcanzar los objetivos propuestos se recurrió a las siguientes fuentes de investigación:

3.2.1 Primarias

Esta fuente permitió la recolección de datos primarios realizados a través de entrevistas, encuestas y observación para la verificación y autenticidad de los mismos.

3.2.2 Secundarias

Punto de partida de la investigación, tiene la ventaja de fácil consulta, se refiere a la información que se obtuvo en lo relacionado con el proyecto de investigación entre las cuales se menciona la recopilación de datos a través de textos, folletos, revistas e internet.

3.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación demandó el uso de las siguientes técnicas:

3.3.1 Observación

Se aplicó al momento de visitar las instalaciones permitiendo recopilar la mayor información posible sobre la Unidad de Servicios Generales, ya que se debe estar alerta a cualquier situación que se pueda presentar siendo esta un elemento fundamental en nuestro proceso investigativo debido a que con esta técnica se puede obtener el mayor número de datos reales.

3.3.2 Entrevista

Esta técnica ayudó en la obtención de información clara y precisa con cuestionarios pertinentes, aplicables a las personas que se encargan de la administración de la Unidad de Servicios Generales de la U.T.E.Q.

3.3.3 Encuesta

Se la realizó a los empleados que laboran en la Unidad de Servicios Generales y a los usuarios que se benefician de los servicios que la Unidad de Servicios Generales de la U.T.E.Q. ofrece.

3.4 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se manejaron los siguientes tipos de investigación:

3.4.1 Investigación Exploratoria

Este método fue útil al momento de buscar trabajos correspondientes al tema propuesto, tomándolas como base para el desarrollo de esta investigación.

3.4.2 Investigación Descriptiva

Con este procedimiento se efectuó la descripción de los datos obtenidos en la aplicación de modelos estadísticos y matemáticos durante la ejecución de la auditoría.

3.4.3 Investigación Explicativa

Esta investigación permitió exponer los problemas encontrados a través de la auditoría realizada correspondientemente a las posibles causas y efectos.

3.5 DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN

Entre los diseños utilizados tenemos:

3.5.1 No experimentales

Se lo ejecutó al momento de observar el objeto de estudio y manejar tentativamente las variables independientes proporcionadas al tema de investigación para conocer sus efectos sobre otras variables.

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

Cuadro 1. Personal involucrado en la investigación

Detalle	Cargo	Cantidad
Unidad de Servicios Generales de la U.T.E.Q	• Coordinador de área	1
	• Vicerrectora Administrativa	1
	Financiera	
	• Docentes	378
	• Estudiantes	8216
	• Empleados	17

Fuente: Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Elaboración: Autora

Para calcular el tamaño de la muestra se tomarán en cuenta los siguientes términos que integraron la fórmula correspondiente.

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{N}{E^2 (N-1) + 1}$$

n = Tamaño de la muestra
N = Universo objetivo
E² = Error de muestreo (0.05 Admisible)

$$n = \frac{8613}{(0.05)^2 (8613 - 1) + 1} =$$

$$n = \frac{8613}{22.53} =$$

$$n = 382$$

3.7 CREACIÓN DE UNA FIRMA AUDITORA FICTICIA Y LOGO DE LA FIRMA AUDITORA

La firma auditora **MOALIVE & ASOCIADOS** está ubicada en la calle 7 de octubre y novena esquina, de la ciudad de Quevedo provincia de los Ríos, Ecuador, dirección electrónica www.moalive.org.com, teléfono 052767548 – 0979866090, esta Firma Auditora la conforman las egresada de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría Mónica Paola Zambrano Suárez y la Ing. Noemí Mariana Sotomayor Alcívar, la firma ficticia se creó para la elaboración del trabajo investigativo en la Unidad de Servicios Generales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

3.7.1 Logo de la empresa auditora



CAPITULO IV
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

	MOALIVE & ASOCIADOS Audidores y Consultores Empresariales Calidad – Eficiencia - Profesionalismo Av. 7 de Octubre y novena esquina Quevedo-Los Ríos- Ecuador www.moalive.org.com 052684849- 052794587	Ref. CN 1/3
CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO		
AUDITORIA DE GESTIÓN		
CLIENTE: U.T.E.Q	AUDITORÍA A LA: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	
ANTECEDENTES: La Universidad Técnica Estatal de Quevedo (U.T.E.Q), se encuentra ubicada en Quevedo, ciudad central y capital económica de la Provincia de Los Ríos. Esta prestigiosa institución se inició el 22 de enero de 1976, como Extensión Universitaria con la carrera de Ingeniería Forestal e Ingeniería Zootécnica, dependiente de la Facultad de Ciencias Agropecuarias de La Universidad "Luis Vargas Torres" de Esmeraldas. Fue creada como Universidad Técnica Estatal de Quevedo mediante Ley de la República del 26 de enero de 1984, publicada en el Registro Oficial No. 674 del 1 de Febrero de 1984. Esta Universidad nace con la creación de la Facultad de Ciencias Agropecuarias, y sus Escuelas de Ingeniería Forestal, Ingeniería Zootécnica, y las Tecnologías en Manejo de Suelo, Agua y Mecanización Agrícola; luego, con el transcurrir del tiempo se crea la Facultad de Zootecnia.		
ELABORADO: Mónica Zambrano	FECHA: 2 de Enero del 2014	
SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor	FECHA: 3 de Enero del 2014	



MOALIVE & ASOCIADOS
Auditors and Business Consultants
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref.
CN
2/3

CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO

AUDITORIA DE GESTIÓN

CLIENTE: U.T.E.Q

**AUDITORÍA A LA: UNIDAD DE
SERVICIOS GENERALES**

Posteriormente, son creadas las Escuelas de Ingeniería en Administración de Empresas Agropecuarias y las Tecnologías Agrícola, Agroindustria y Topografía Agrícola. Además de las anteriores, también se crean las escuelas de Computación, Banca y Finanzas, Ventas y Microempresas.

En la actualidad el nombre de estas fueron modificadas, dando así la creación de la Facultad de Ciencias Empresariales, Facultad de Ciencias Pecuarias, Facultades de Ciencias de la Ingeniería, Facultad de Ciencias Agrarias y la Facultad de Ciencias Ambientales.

Además, actualmente nuestra institución cuenta con la Unidad de Estudios a Distancia (UED), el Centro de Idiomas Extranjeros (CEDI), la Unidad de Posgrado.

Y es así que en los actuales momentos somos una Universidad pionera en la formación de profesionales, prestos al servicio de nuestro país.

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 2 de Enero del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 3 de Enero del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref.
CN
3/3

CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO

AUDITORIA DE GESTIÓN

CLIENTE: U.T.E.Q

**AUDITORÍA A LA: UNIDAD DE
SERVICIOS GENERALES**

La Unidad de Servicios Generales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo se encuentra ubicada frente a la cancha de usos múltiples, cuenta con una infraestructura de 12 m2 de ancho y 4m2 de largo, 4 escritorios, 4 impresoras, 4 computadoras, sillas de escritorio, 2 archivadores, aire acondicionado, baño, materiales de oficina, dispensador de agua, telefax, bodega de suministros y materiales para mantenimiento y limpieza de la U.T.E.Q. vehículos para la transportación de productos, en esta área laboran personas bajo la dirección del Ing. Víctor Hugo Piñeiros, el personal del área de mantenimiento ingresa a las 8H00 am. Y culminan sus actividades a las 4H30 pm.



Información proporcionada por la Universidad

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 2 de Enero del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 3 de Enero del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador

Ref:
PPA
1/2

PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA

AUDITORIA DE GESTIÓN

CLIENTE: U.T.E.Q

AUDITORÍA A LA: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

Objetivos:

- ✓ Obtener un amplio conocimiento de los servicios que oferta la Unidad de Servicios Generales de la UTEQ.
- ✓ Identificar las condiciones existentes de la Unidad de Servicios Generales de la UTEQ para ejecutar la Auditoría de Gestión.

N- º	PROCEDIMIENTO	RET/PT	REALIZADO POR	FECHA	OBSERVACIÓN
1	Entrevistar al Coordinador de la Unidad de Servicios Generales y a la Vicerrectora Administrativa Financiera	PPA1	Z.S.M.P	07 al 08 /01/ 2014	
2	Visitar las instalaciones para observar, inspeccionar y verificar de forma física el funcionamiento del área auditada.	PPA2	Z.S.M.P	09/01/2014	
3	Realizar análisis FODA	PPA3	Z.S.M.P	10 al 11 /01/ 2014	

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 4 De Enero Del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 5 De Enero Del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
PPA
2/2

PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORÍA

AUDITORIA DE GESTIÓN

CLIENTE: U.T.E.Q

AUDITORÍA A LA: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

Objetivos:

- ✓ Obtener un amplio conocimiento de los servicios que oferta la Unidad de Servicios Generales de la UTEQ.
- ✓ Identificar las condiciones existentes de la Unidad de Servicios Generales de la UTEQ para ejecutar la Auditoría de Gestión.

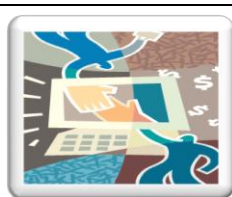
N- º	PROCEDIMIENTO	RET/PT	REALIZADO POR	FECHA	OBSERVACIÓN
4	Elaborar el plan de auditoría.	PPA4	Z.S.M.P	14/01/2014	
5	Recopilar documentación e información sobre el contrato de auditoría	PPA5	Z.S.M.P	15 al 16 /01/ 2014	
6	Recopilar documentación de la aceptación de la auditoría.	PPA6	Z.S.M.P	17/01/2014	

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 4 De Enero Del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 5 De Enero Del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
Av. 7 de Octubre y novena esquina
Quevedo-Los Ríos- Ecuador

Ref:
PPA1
1/5

ENTREVISTA

AUDITORIA DE GESTIÓN

CLIENTE: U.T.E.Q

AUDITORÍA A LA: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

ENTREVISTADO: ING. VICTOR PINEIROS

CARGO: COORDINADOR U.DE SERVICIOS GENERALES

ENTREVISTADOR: MÓNICA ZAMBRANO

FECHA: 7 DE ENERO DEL 2014

HORA: 14:30

LUGAR: INSTALACIONES DE LA UTEQ.

1.- ¿Se encuentra estructurada legalmente la Unidad de Servicios Generales?

La unidad de servicios generales no se encuentra legalmente estructurada porque aún no ha sido aprobada por H.C.U de la U.T.E.Q

2.- ¿Existe una manual de funciones?

La unidad de servicios generales si cuenta con un manual de funciones, pero aún no se encuentra aprobado por el H.C.U. de la U.T.E.Q lo que no permite la segregación de funciones para el cumplimiento de las actividades de cada uno de los empleados.

3.- ¿El personal que labora en la Unidad de Servicios Generales se encuentra capacitado para suplir la ausencia de uno de los empleados?

El personal que labora en el área de mantenimiento si se encuentra capacitado para reemplazar la ausencia de un empleado.

4.- ¿Cuenta con el personal suficiente para cubrir las necesidades de las diferentes áreas de la UTEQ?

En la unidad de servicios generales no se tiene el personal suficiente para cubrir todas las necesidades en el tiempo requerido.



Información proporcionada por la Universidad

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 7 de Enero del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 7 de Enero del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador

Ref:
PPA1
2/5

ENTREVISTA

AUDITORIA DE GESTIÓN

CLIENTE: U.T.E.Q

AUDITORÍA A LA: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

ENTREVISTADO: ING. VICTOR PINEIROS

CARGO: COORDINADOR U.DE SERVICIOS GENERALES

ENTREVISTADOR: MÓNICA ZAMBRANO

FECHA: 7 DE ENERO DEL 2014

HORA: 14:30

LUGAR: INSTALACIONES DE LA UTEQ.

5.- ¿La Unidad de Servicios Generales cuenta con las herramientas, y suministros necesarios para realizar sus labores de limpieza y mantenimiento?

El área de mantenimiento no cuenta con las herramientas y suministros necesarios para la limpieza y mantenimiento debido al retraso de asignación del presupuesto.

6.- ¿Existe un inventario de herramientas y suministros?

En la unidad de servicios generales si se realiza periódicamente el control de inventarios

7.- ¿Los recursos asignados a la Unidad de Servicios Generales son suficientes para el desempeño de sus actividades?

Los recursos asignados a la unidad no son suficientes para el desempeño de las actividades.

8.- ¿Existen respaldos de las actividades que se realizan en esta Unidad?

Todo se registra en word, excel power point ya que no se maneja un software para esta unidad.



Información proporcionada por la Universidad

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 7 de Enero del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 8 de Enero del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
Av. 7 de Octubre y novena esquina
Quevedo-Los Ríos- Ecuador
www.moalive.org.com
052684849- 052794587

Ref:
PPA1
3/5

ENTREVISTA

AUDITORIA DE GESTIÓN

CLIENTE: U.T.E.Q

AUDITORÍA A LA: UNIDAD DE
SERVICIOS GENERALES

ENTREVISTADO: ING. VICTOR
PINEIROS

CARGO: COORDINADOR U.DE
SERVICIOS GENERALES

ENTREVISTADOR: MÓNICA
ZAMBRANO

FECHA: 7 DE ENERO DEL 2014

HORA: 14:30

LUGAR: INSTALACIONES DE LA UTEQ.

9.- ¿Existe un seguimiento y revisión de actividades a los responsables de las diversas funciones asignadas?

Sí. Todo trabajo una vez culminado se lo inspecciona para la verificación del mismo.

10.- ¿La asignación de bajos recursos afecta al desarrollo de las actividades?

Por supuesto que sí, impidiendo cumplir en un 100% con las necesidades requeridas

11.- ¿Se cumplen con todas las necesidades de las áreas de la UTEQ?

En un 80% debido a la inexistencia de recursos tanto económico como humano.

12.- ¿Se comprueba que los insumos y materiales designados para el mantenimiento y limpieza de la UTEQ sean utilizados en su totalidad?

Sí, a través de kárdex



Información proporcionada por la Universidad

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 7 de Enero del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 8 de Enero del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
Av. 7 de Octubre y novena esquina
Quevedo-Los Ríos- Ecuador
www.moalive.org.com
052684849- 052794587

Ref:
PPA1
4/5

ENTREVISTA

AUDITORIA DE GESTIÓN

CLIENTE: U.T.E.Q

**AUDITORÍA A LA: UNIDAD
DE SERVICIOS GENERALES**

ENTREVISTADO: ING. GUADALUPE
MURILLO

CARGO: VICERRECTORA ADM.
FINANCIERA

ENTREVISTADOR: MÓNICA
ZAMBRANO S.

FECHA: 7 DE ENERO DEL 2014

HORA: 03:30

LUGAR: INSTALACIONES DE
LA UTEQ.

1.- ¿Se encuentra establecida legalmente la U. de Servicios Generales?

La unidad de servicios generales no se encuentra legalmente estructurada porque aún no ha sido aprobada por H.C.U de la U.T.E.Q

2.- ¿Existe un manual de funciones u organigrama funcional en la Unidad de Servicios Generales?

Si cuenta con un manual de funciones, pero aún no se encuentra aprobado por el H.C.U. de la U.T.E.Q

3.- ¿Elaboran el plan operativo anual para esta Unidad?

Si lo realiza la dirección administrativa.

4.- ¿Cómo se controlan las actividades a seguir en esta Unidad?

A través de informes que emite el coordinador del área.

5.- ¿Se verifican los procesos operativos permanentemente?

Si constantemente se verifican que los procesos a seguir sean eficaces



Información proporcionada por la Universidad

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 7 de Enero del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 8 de Enero del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Auditors and Business Consultants
Quality – Efficiency – Professionalism
Av. 7 de Octubre y novena esquina
Quevedo-Los Ríos- Ecuador
www.moalive.org.com
052684849- 052794587

Ref:
PPA1
5/5

ENTREVISTA

AUDITORIA DE GESTIÓN

CLIENTE: U.T.E.Q

AUDITORÍA A LA: UNIDAD
DE SERVICIOS GENERALES

ENTREVISTADO: ING. GUADALUPE
MURILLO

CARGO: VICERRECTORA ADM.
FINANCIERA

ENTREVISTADOR: MÓNICA
ZAMBRANO S.

FECHA: 7 DE ENERO DEL 2014

HORA: 03:30

LUGAR: INSTALACIONES DE
LA UTEQ.

6.- ¿Se comprueba que los insumos y materiales asignados para el mantenimiento y limpieza de la UTEQ son utilizados en su totalidad?

Siempre ya que el material que se entrega es el específico para cubrir la necesidad requerida y todo se maneja a través de kárdex.

7.- ¿El presupuesto asignado para esta unidad es suficiente como para cumplir a cabalidad con todas las necesidades de las distintas áreas de la universidad?

Debido a que el presupuesto generado por el Estado no es suficiente se trata de cubrir las necesidades más importantes



Información proporcionada por la Universidad

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 7 de Enero del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 8 de Enero del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
Av. 7 de Octubre y novena esquina
Quevedo-Los Ríos- Ecuador
www.moalive.org.com
052684849- 052794587

Ref:
PPA2
1/2

VISITA A LAS INSTALACIONES

PERIODO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

EMPRESA: UTEQ

El día viernes 9 de enero del año 2014, siendo las 14h00 se visitó las instalaciones de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo ubicada en el cantón Quevedo, en compañía del Ing. Víctor Hugo Piñeiros, Coordinador de la Unidad de Servicios Generales de la UTEQ, donde se pudo observar los siguientes puntos importantes para desarrollar nuestro trabajo de auditoría:

La Unidad de Servicios Generales que posee la Universidad Técnica Estatal de Quevedo se encuentra ubicada frente a la cancha de usos múltiples, cuenta con una infraestructura de 12 m2 de ancho y 4m2 de largo, 4 escritorios, 4 impresoras, 4 computadoras, sillas de escritorio, 2 archivadores, aire acondicionado, baño, materiales de oficina, dispensador de agua, telefax, bodega de suministros y materiales para mantenimiento y limpieza de la U.T.E.Q. , vehículos para la transportación de productos.



Inspeccionado

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 9 De Enero Del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 10 De Enero Del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Auditores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo

Av. 7 de Octubre y novena esquina
Quevedo-Los Ríos- Ecuador
www.moalive.org.com
052684849- 052794587

Ref:
PPA2
2/2

VISITA A LAS INSTALACIONES

PERIODO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

EMPRESA: UTEQ

Esta Unidad de Servicios Generales cuenta con 1 Jefe, 1 asistente, 3 electricistas, 2 personas para climatización, 2 personas para gasfitería, 1 pintor, 1 albañil y 6 personas para jardinería y servicios generales, todos ellos laboran bajo la dirección del Ing. Víctor Hugo Piñeiros (Jefe-Coordinador), estos empleados ingresan a las 8H00 am. y culminan sus actividades a las 16H30 pm.

Siendo las 16h30 se finaliza la visita de la Unidad de Servicios Generales de la UTEQ, destacando que se contó con la colaboración del personal de la empresa durante nuestra visita preliminar, observando cada uno de los aspectos necesarios para realizar nuestro examen de auditoría.



Inspeccionado

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 9 De Enero Del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 10 De Enero Del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
PPA3
1/1

ANÁLISIS FODA

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: UTEQ	AUDITORÍA A LA: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES
DEBILIDADES	FORTALEZAS
✓ Políticas y reglamentos internos no aprobados. ✓ Manual de Funciones no aprobados ✓ Retraso en la asignación de recursos. ✓ Carencia de materiales y suministros para mantenimiento. ✓ Carencia de programas de capacitación ✓ Carencia de talento humano	✓ Personal capacitado ✓ Comunicación, coordinación entre jefe de mantenimiento y empleados. ✓ Planeación en el desarrollo de actividades. ✓ Controles periódicos de inventario. ✓ Seguimiento y revisión de actividades asignadas.
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
✓ Bajo presupuesto ✓ Incumplimiento adecuado de tareas y responsabilidades. ✓ Deficiencia en el abastecimiento de suministros y herramientas necesarias. ✓ Deficiente aseo y limpieza de las áreas.	✓ Fuentes de trabajo ✓ Estabilidad laboral ✓ Competitividad en el desarrollo de las actividades ✓ Efectividad en sus operaciones
ELABORADO: Mónica Zambrano	FECHA: 12 De Enero Del 2014
SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor	FECHA: 12 De Enero Del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
PPA4
1/12

PLAN GENERAL DE AUDITORIA

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: UTEQ

AUDITORÍA A LA: UNIDAD DE
SERVICIOS GENERALES

ANTECEDENTES

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ), se encuentra ubicada en Quevedo, ciudad central y capital económica de la Provincia de Los Ríos. Esta prestigiosa institución se inició el 22 de enero de 1976, como Extensión Universitaria con la carrera de Ingeniería Forestal e Ingeniería Zootécnica, dependiente de la Facultad de Ciencias Agropecuarias de La Universidad "Luis Vargas Torres" de Esmeraldas.

Fue creada como Universidad Técnica Estatal de Quevedo mediante Ley de la República del 26 de enero de 1984, publicada en el Registro Oficial No. 674 del 1 de Febrero de 1984. Nuestra Universidad nace con la creación de la Facultad de Ciencias Agropecuarias, y sus Escuelas de Ingeniería Forestal, Ingeniería Zootécnica, y las Tecnologías en Manejo de Suelo, Agua y Mecanización Agrícola; luego, con el transcurrir del tiempo se crea la Facultad de Zootecnia.

Posteriormente, son creadas las Escuelas de Ingeniería en Administración de Empresas Agropecuarias y las Tecnologías Agrícola, Agroindustria y Topografía Agrícola. Además de las anteriores, también se crean las escuelas de Computación, Banca y Finanzas, Ventas y Microempresas.

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 14 De Enero Del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 14 De Enero Del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
PPA4
2/12

PLAN GENERAL DE AUDITORIA

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: UTEQ

AUDITORÍA A LA: UNIDAD DE
SERVICIOS GENERALES

En la actualidad el nombre de estas fueron modificadas, dando así la creación de la Facultad de Ciencias Empresariales, Facultad de Ciencias Pecuarias, Facultas de Ciencias de la Ingeniería, Facultad de Ciencias Agrarias y la Facultad de Ciencias Ambientales.

Además, actualmente esta institución cuenta con la Unidad de Estudios a Distancia (UED), el Centro de Idiomas Extranjeros (CEDI), la Unidad de Posgrado.

VISIÓN 2020

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo ocupa los primeros lugares entre las instituciones de Educación Superior ecuatorianas por su calidad académica, investigativa y de servicios que contribuyen al Buen Vivir.

MISIÓN

Formar profesionales y académicos con visión científica y humanista capaces de desarrollar investigaciones, crear tecnologías, mantener y difundir nuestros saberes y culturas ancestrales, para la construcción de soluciones a los problemas de la región y el país.

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 14 De Enero Del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 14 De Enero Del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
PPA4
3/12

PLAN GENERAL DE AUDITORIA

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: UTEQ

AUDITORÍA A LA: UNIDAD DE
SERVICIOS GENERALES

MOTIVO

La Vicerrectora Administrativa Financiera de la UTEQ requiere una Auditoría de Gestión en la Unidad de Servicios Generales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo que se encuentra ubicada en la Av. Quito km. 1 1/2 vía a Santo Domingo de los Tsáchilas.

OBJETIVO GENERAL

Realizar una auditoría de gestión para la toma de decisiones en la Unidad de Servicios Generales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✚ Analizar el grado de cumplimiento de las políticas institucionales en la Unidad de Servicios Generales.
- ✚ Evaluar el nivel de confianza de los procedimientos del control interno en la Unidad.
- ✚ Medir la eficiencia, eficacia y efectividad de la utilización de los recursos en la Unidad de Servicios Generales.

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 14 De Enero Del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 14 De Enero Del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
PPA4
4/12

PLAN GENERAL DE AUDITORIA

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: UTEQ

AUDITORÍA A LA: UNIDAD DE
SERVICIOS GENERALES

ALCANCE

La ejecución de esta auditoría se realizará al periodo fiscal del 1 de Enero del 2012 al 31 de Diciembre del 2012, la misma que tendrá una duración de 150 días, desde el 2 de enero del 2014 al 21 de mayo del 2014, y al terminar, el tiempo establecido el grupo de auditoría emitirá un informe con respecto a la misma.

DISPOSICIONES LEGALES

Base Legal:

- ✓ Ley Orgánica de Contratación Pública
- ✓ Ley de Educación Superior
- ✓ Ley del Medio Ambiente
- ✓ Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos
- ✓ Ley orgánica de empresas públicas
- ✓ Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado

Base Técnica:

- ✓ Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento NIAAs
- ✓ Normas Internacionales de Auditoría NIAs
- ✓ Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas NAGAs

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 14 De Enero Del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 14 De Enero Del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
PPA4
5/12

PLAN GENERAL DE AUDITORIA

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: UTEQ

AUDITORÍA A LA: UNIDAD DE
SERVICIOS GENERALES

- ✓ Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados PCGAs
- ✓ Manual de Funcionamiento Interno de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

- ✓ La presente auditoría está basada en las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs) en la que permite verificar que el examen de nuestra auditoría sea razonable, considerando la correcta aplicación de las mismas.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

- ✓ Honorable Consejo Universitario
- ✓ Rector
- ✓ Secretaria de Rectorado
- ✓ Procuraduría
- ✓ Auditoría Interna
- ✓ Relaciones Públicas
- ✓ Planeación y Evaluación Institucional
- ✓ Vicerrectorado Administrativo y Financiero
- ✓ Dirección De Talento Humano

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 14 De Enero Del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 14 De Enero Del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Auditores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
PPA4
6/12

PLAN GENERAL DE AUDITORIA

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: UTEQ

AUDITORÍA A LA: UNIDAD DE
 SERVICIOS GENERALES

- ✓ Unidad De Bienestar Universitario
- ✓ Dirección Financiera
- ✓ Dirección de Presupuesto
- ✓ Unidad de Contabilidad
- ✓ Unidad de Tesorería
- ✓ Dirección de Logística
- ✓ Unidad de Contratación Pública
- ✓ Unidad de Control de Activos
- ✓ Dirección de apoyo a la Gestión
- ✓ Unidad de Tecnología de la Información
- ✓ Unidad de servicio Universitario
- ✓ Unidad de Desarrollo físico
- ✓ Vicerrectorado Académico
- ✓ Unidad d Servicios
- ✓ Unidad de Admisión y Registro
- ✓ Unidad de Ejecución a Distancia
- ✓ Unidad de Planificación Académica
- ✓ Dirección de Investigación

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 14 De Enero Del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 14 De Enero Del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
PPA4
7/12

PLAN GENERAL DE AUDITORIA

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: UTEQ

AUDITORÍA A LA: UNIDAD DE
 SERVICIOS GENERALES

- ✓ Unidad de Gestión de Proyectos de Investigación
- ✓ Unidad de Promoción de la Investigación
- ✓ Dirección de la Vinculación
- ✓ Unidad de Gestión Empresarial y Promoción de Vinculación
- ✓ Unidad de Gestión de Emprendedores
- ✓ Unidad de Gestión de Proyecto de Extensión
- ✓ Facultades de Institutos
- ✓ Centro de Posgrado
- ✓ Centro de Educación Continua
- ✓ Centro de Investigación
- ✓ Unidad de Producción

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 14 De Enero Del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 14 De Enero Del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

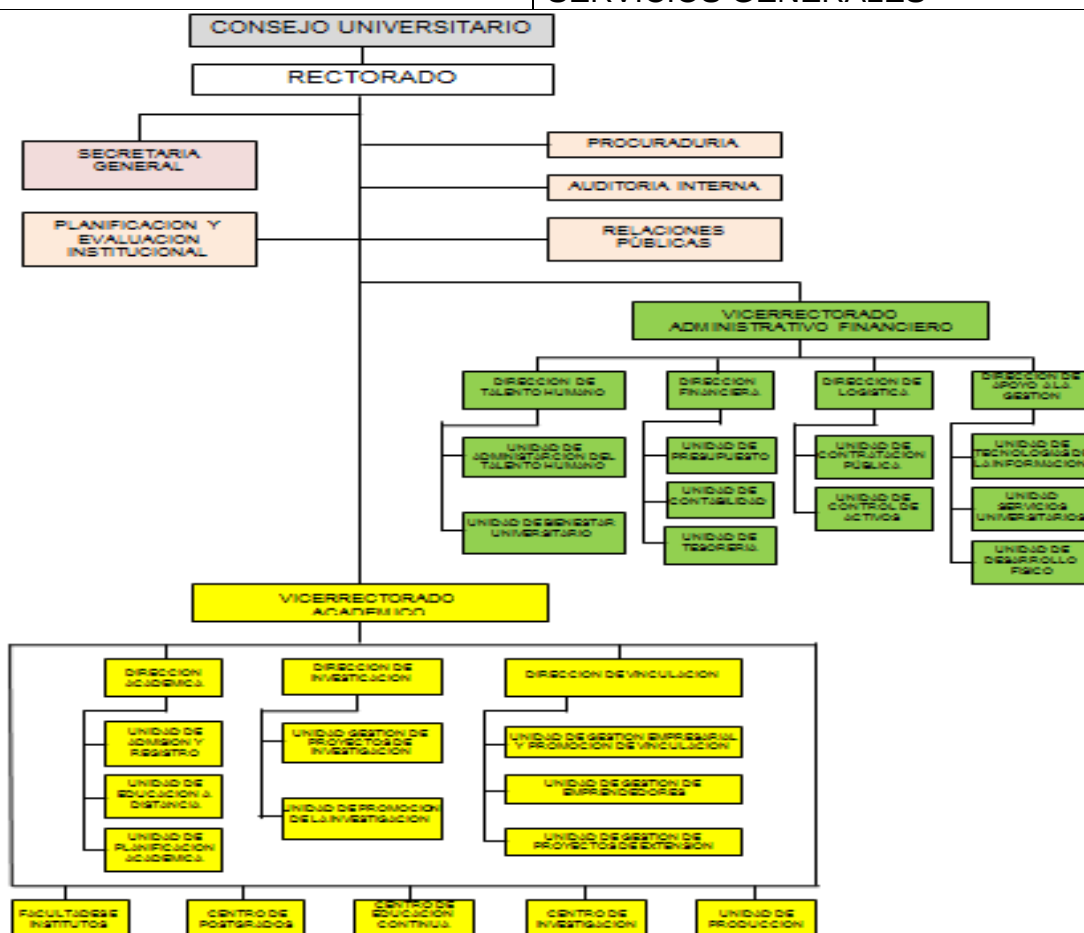
Ref:
PPA4
8/12

PLAN GENERAL DE AUDITORIA

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: UTEQ

AUDITORÍA A LA: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES



Información proporcionada por la Universidad

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 14 De Enero Del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 14 De Enero Del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
PPA4
9/12

PLAN GENERAL DE AUDITORIA

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: UTEQ

AUDITORÍA A LA: UNIDAD DE
 SERVICIOS GENERALES

SERVICIOS A ATENDER POR LA UNIDAD :

a) En el área de mantenimiento y reparación:

- ✓ Instalaciones eléctricas
- ✓ Instalaciones de telefonías
- ✓ Instalaciones de conducción de fluidos (agua, gases, aguas servidas, etc.)
- ✓ Instalaciones de reserva de agua y de eliminación de; aguas servidas, lluvias, etc.
- ✓ Instalaciones de climatización (aire acondicionado)
- ✓ Instalaciones sanitarias (basura, desechos sólidos, pozos sépticos etc.)
- ✓ Albañilería
- ✓ Pintura
- ✓ Cerrajería
- ✓ Soldadura eléctrica
- ✓ Aluminio y vidrio

b) Conservación y limpieza:

- ✓ Jardinería
- ✓ Pavimentos y suelos
- ✓ Paredes y techos

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 14 De Enero Del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 14 De Enero Del 2014

	MOALIVE & ASOCIADOS Audidores y Consultores Empresariales Calidad – Eficiencia - Profesionalismo Av. 7 de Octubre y novena esquina Quevedo-Los Ríos- Ecuador www.moalive.org.com 052684849- 052794587	Ref: PPA4 10/12
PLAN GENERAL DE AUDITORIA		
AUDITORIA DE GESTIÓN		
EMPRESA: UTEQ	AUDITORÍA A LA: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	
✓ Cubiertas y azoteas ✓ Carpintería en general ✓ Cerrajería ✓ Pintura c) Otros: ✓ Tratamiento de plagas (ratas, termitas, etc.) ✓ Tratamiento y limpieza de pozos sépticos TIEMPO DE EJECUCIÓN 150 días DOCUMENTACIÓN SOPORTE Manual de funciones , políticas y control interno PERSONAL QUE SERÁ INVESTIGADO Coordinador de la Unidad, Vicerrectora Administrativa Financiera, empleados, docentes y estudiantes. RECURSOS A UTILIZAR a.-TALENTO HUMANO EQUIPO DE AUDITORES: JEFE DE AUDITORÍA: Mónica Paola Zambrano Suárez AUDITOR SENIOR: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar		
ELABORADO: Mónica Zambrano	FECHA: 14 De Enero Del 2014	
SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor	FECHA: 14 De Enero Del 2014	



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
PPA4
11/12

PLAN GENERAL DE AUDITORIA

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: UTEQ

AUDITORÍA A LA: UNIDAD DE
SERVICIOS GENERALES

b.-RECURSOS Y MATERIALES

PRESUPUESTO GENERAL DE AUDITORÍA				
DETALLE	CANTIDA D	UNID. MEDIDAS	V. UNITARIO	V. TOTAL
EQUIPOS DE COMPUTOS	2	UNIDADES	\$ 200.00	\$ 400.00
CARTUCHOS DE TINTA	8	UNIDADES	\$ 18.00	\$36.00
HOJAS A4	1	REMAS	\$ 4.00	\$ 4.00
ESFEROS	1	DOCENA	\$ 2.40	\$ 2.40
LAPIZ	1	DOCENA	\$ 3.00	\$ 3.00
MARCADORES	1	DOCENA	\$ 6.00	\$ 6.00
REGLAS	1	UNIDADES	\$ 0.50	\$ 0,50
BORRADORES	½	DOCENA	\$ 1.20	\$ 1.20
ARCHIVADORES	½	DOCENA	\$ 15.00	\$ 15.00
GRAPADORAS	1	UNIDADES	\$ 2.00	\$2.00
PERFORADORAS	1	UNIDADES	\$ 3.00	\$ 3.00
SACA GRAPAS	1	UNIDADES	\$ 1.00	\$ 1.00
GRAPAS	2	CAJAS	\$ 1.80	\$ 3.60
CLIPS	1	CAJAS	\$ 1.25	\$ 1.25
SERVICIO TELEFÓNICO	2	TARJETAS	\$ 10.00	\$ 20.00
SERVICIO DE INTERNET	10	HORAS	\$ 0.80	\$ 8.00
ALIMENTACION	10	DES, ALM, MER.	\$ 6.50	\$ 65.00
MOVILIZACION	5	PASAJES	\$ 10.00	\$ 50.00
OTROS IMPREVISTOS				\$ 50.00
TOTAL				\$ 671,95

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 14 De Enero Del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 14 De Enero Del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Auditores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
PPA4
12/12

PLAN GENERAL DE AUDITORIA

AUDITORIA DE GESTIÓN

EMPRESA: UTEQ

AUDITORÍA A LA: UNIDAD DE
 SERVICIOS GENERALES

c.- RECURSOS FINANCIEROS

Remuneración \$ 9.000,00 más el porcentaje del IVA.

Estos valores serán cancelados de la siguiente manera:

- El 50% del costo total para iniciar el trabajo
- El 30% a los 30 días hábiles después de iniciados los trabajos.

Y el restante 20% en la entrega del informe final.

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 14 De Enero Del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 14 De Enero Del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo

Ref:
PPA5
1/7

CONTRATO

Contrato de prestación de servicios profesionales de auditoría que celebran por una parte la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, representado por la Ing. Guadalupe Murillo en su carácter de Vicerrectora Administrativa Financiera de la UTEQ, en lo sucesivo se denominará el cliente, por otra parte MOALIVE & ASOCIADOS, firma auditora representada por la Ing. Mónica Paola Zambrano Suárez a quien se denominará la auditora, de conformidad con las declaraciones y cláusulas siguientes:

DECLARACIONES:

I. El cliente declara:

- a)** Que es una entidad pública con personería jurídica, legalmente constituida.
- b)** Que está representado para este acto por la Vicerrectora Administrativa Financiera de la UTEQ. y tiene como su domicilio el cantón Quevedo Provincia de Los Ríos.
- c)** Que requiere tener servicios de auditoría de gestión, por lo que ha decidido contratar los servicios de la firma auditora.

II. Declara la auditora:

- a)** Que es una sociedad anónima, constituida y existente de acuerdo con las leyes y que dentro de sus objetivos primordiales está el de prestar auditoría de gestión, revisiones especiales, basados en los PCGAs, NIAs y NAGAs.

Av. 7 de Octubre y novena esquina
Quevedo-Los Ríos- Ecuador
www.moalive.org.com
052684849- 05279458



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo

Ref:
PPA5
2/7

CONTRATO

- b)** Que está constituida legalmente según escritura número 530 de fecha 27 de noviembre del 2005, ante el notario público núm.15 del cantón Quevedo, provincia Los Ríos Ab. Marcos Baratau. Que señala como su domicilio el cantón Quevedo y cualquier lugar establecido en el país.

III. Declaran ambas partes:

Que habiendo llegado a un acuerdo sobre lo antes mencionado, lo formalizan otorgando el presente contrato que se contiene en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- OBJETO

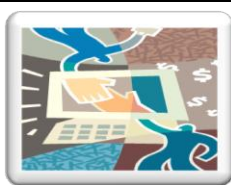
La auditora se obliga a prestar al cliente los servicios de Auditoría de Gestión, para llevar a cabo la evaluación a la Unidad de Servicios Generales de la UTEQ. de propiedad Pública que se detallan en la propuesta de servicios anexa que, firmada por las partes, forma parte integrante del contrato.

SEGUNDA.- ALCANCE DEL TRABAJO

El alcance de los trabajos que llevará a cabo la auditora dentro de este contrato son:

- a)** Los procesos incurridos en la Unidad de Servicios Generales lo que corresponde a:
- Cumplimiento de Normas y Políticas

Av. 7 de Octubre y novena esquina
Quevedo-Los Ríos- Ecuador
www.moalive.org.com
052684849- 05279458



MOALIVE & ASOCIADOS
Auditores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo

Ref:
PPA5
2/7

CONTRATO

- Cumplimiento del Control Interno
- Utilización de recursos
- Eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos.

b) Evaluación del área de mantenimiento

- Evaluación de los diferentes procesos del área de mantenimiento, (flujo de información, procedimientos, documentación, organización de archivos, controles, utilización de los sistemas, flujos de efectivo).
- Evaluación de prioridades y recursos asignados (humanos).

c) Evaluación del Talento Humano

- Capacidades
- Utilización de Materiales y Suministros de Limpieza y otros.
- Cumplimiento

- d)** Elaboración de informes que contengan conclusiones y recomendaciones por cada uno de los trabajos señalados en los incisos a, b y c de esta cláusula.

TERCERA.- PROGRAMA DE TRABAJO

El cliente y la auditora convienen en desarrollar en forma conjunta un programa de trabajo en el que se determinen con precisión las actividades a realizar por cada una de las partes, los responsables de llevarlas a cabo y las fechas de realización.

Av. 7 de Octubre y novena esquina
Quevedo-Los Ríos- Ecuador
www.moalive.org.com
052684849- 05279458



MOALIVE & ASOCIADOS
Auditores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo

Ref:
PPA5
3/7

CONTRATO

CUARTA.- SUPERVISIÓN

El cliente o quien designe tendrá derecho a supervisar los trabajos que se le han encomendado a la auditora dentro de este contrato y a dar por escrito las instrucciones que estime convenientes.

QUINTA.- COORDINACIÓN DE LOS TRABAJOS

El cliente designará por parte de la organización a un coordinador del proyecto quien será el responsable de coordinar la recopilación de la información que solicite la auditora y de que las reuniones y entrevistas establecidas en el programa de trabajo se lleven a cabo en las fechas establecidas.

SEXTA.- HORARIO DE TRABAJO

El personal de la auditora dedicará el tiempo necesario para cumplir satisfactoriamente con los trabajos materia de la celebración de este contrato, de acuerdo al programa de trabajo convenido por ambas partes y gozarán de libertad fuera del tiempo destinado al cumplimiento de las actividades, por lo que no estarán sujetos a horarios y jornadas determinadas.

SÉPTIMA.- PERSONAL ASIGNADO

La auditora designará para el desarrollo de los trabajos objeto de este contrato a socios del despacho quienes, cuando consideren necesario incorporarán personal técnico capacitado que dispone la firma, en el número que se requiere de acuerdo a los trabajos a realizar.

Av. 7 de Octubre y novena esquina
Quevedo-Los Ríos- Ecuador
www.moalive.org.com
052684849- 05279458



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo

Ref:
PPA5
5/7

CONTRATO

OCTAVA.- RELACIÓN LABORAL

El personal de la auditora no tendrá ninguna relación laboral con el cliente y queda expresamente estipulado que este contrato se suscribe en atención a que la auditora en ningún momento se considere intermediario del cliente respecto al personal que ocupe para dar cumplimiento de las obligaciones que se deriven de las relaciones entre él y su personal, y exime al cliente de cualquier responsabilidad que a este respecto existiere.

NOVENA.- PLAZO DE TRABAJO

La auditora se obliga a terminar los trabajos señalados en la cláusula segunda de este contrato en 40 días hábiles después de la fecha en que se firme el contrato y sea cobrado el anticipo correspondiente. El tiempo estimado para la terminación de los trabajos está en relación a la oportunidad en que el cliente entregue los documentos requeridos por la auditora y por el cumplimiento de las fechas estipulada en el programa de trabajo aprobado por las partes, por lo que cualquier retraso ocasionado por parte del personal del cliente o de usuarios de los sistemas repercutirán en el plazo estipulado, el cual deberá incrementarse de acuerdo a las nuevas fechas establecidas en el programa de trabajo, sin perjuicio alguno para la auditora.

DÉCIMA.- HONORARIOS

El cliente pagará a la auditora por los trabajos objeto del presente contrato, honorarios por la cantidad de \$ 9.000,00 dólares americanos más el impuesto al valor agregado correspondiente. La forma de pago será la siguiente:

Av. 7 de Octubre y novena esquina
Quevedo-Los Ríos- Ecuador
www.moalive.org.com
052684849- 05279458



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo

Ref:
PPA5
6/7

CONTRATO

- a) 50 % a la firma del contrato.
- b) 30 % a los 30 días hábiles después de iniciados los trabajos.
- c) 20 % a la terminación del trabajo y la presentación del informe final.

DÉCIMO PRIMERA.- ALCANCE DE LOS HONORARIOS

El importe señalado en la cláusula décima compensará la auditora por sueldos, horarios, organización y dirección técnica propia de los servicios de auditoría, prestaciones sociales y laborales de su personal.

DÉCIMO SEGUNDA.- INCREMENTO DE HONORARIOS

En caso de que tenga un retraso debido a la falta de entrega de información, demora o cancelación de las reuniones, o cualquier otra causa imputable al cliente, este contrato se incrementará en forma proporcional al retraso y se señalará el incremento de común acuerdo.

DÉCIMO TERCERA.- TRABAJOS ADICIONALES

De ser necesaria alguna adición a los alcances o productos del presente contrato, las partes celebrarán por separado un convenio que formará parte integrante de este instrumento y en forma conjunta se acordará en nuevo costo.

DÉCIMO CUARTA.- VIÁTICOS Y PASAJES

El importe de los viáticos y pasajes en que incurra la auditora en el traslado y alimentación que requieran durante su permanencia en el cantón Quevedo. Como consecuencia de los trabajos objeto de este contrato, será por cuenta del cliente.

Av. 7 de Octubre y novena esquina
Quevedo-Los Ríos- Ecuador
www.moalive.org.com
052684849- 05279458



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo

Ref:
PPA5
717

CONTRATO

DÉCIMO QUINTA.- GASTOS GENERALES

Los gastos de fotocopiado y dibujo que se produzcan con motivo de este contrato correrán por cuenta del cliente.

DÉCIMO SEXTA.- CAUSAS DE RESICIÓN

Serán causas de rescisión del presente contrato la violación o incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de éste contrato.

DÉCIMO SÉPTIMA.- JURISDICCIÓN

Todo lo no previsto en este contrato se regirá por las disposiciones relativas, contenidas en el código civil del Ecuador y, en caso de controversia para su interpretación y cumplimiento, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales locales, renunciando al fuero que les pueda corresponder en razón de su domicilio presente o futuro.

Enteradas las partes del contenido y alcance legal de este contrato, lo rubrican y firman de conformidad en original y tres copias, en la ciudad de Quevedo, el jueves 16 de enero del 2014.

Ing. Guadalupe Murillo

CLIENTE

Mónica Paola Zambrano Suárez

AUDITORA

Av. 7 de Octubre y novena esquina
Quevedo-Los Ríos- Ecuador
www.moalive.org.com
052684849- 05279458



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo

Ref:
PPA6
1/1

ACEPTACIÓN DE LA AUDITORÍA

Quevedo, 17 de enero del 2014

Mónica Paola Zambrano Suárez

De mis consideraciones:

Reciba un cordial y grato saludo de todos y quienes formamos la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, el motivo de la presente es aceptar su oferta de servicio correspondiente a la Auditoría de Gestión a la Unidad de Servicios Generales de la UTEQ.

Consideramos que su conocimiento en el tema nos ayudará hacer un trabajo objetivo y meticuloso, el mismo que permitirá brindar una asesoría eficiente y sólida, a través de sugerencias claras y constructivas que ayudará a alcanzar los objetivos y metas planteados constituyendo un apoyo importante para el desarrollo de nuestras actividades.

Sin más, por el momento me despido augurando éxitos en sus labores profesionales.

Atentamente

Ing. Guadalupe Murillo
VICERRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

		MOALIVE & ASOCIADOS <i>Audidores y Consultores Empresariales</i> Calidad – Eficiencia - Profesionalismo Av. 7 de Octubre y novena esquina Quevedo-Los Ríos- Ecuador			Ref: PA 1/1	
PROGRAMA DE AUDITORÍA						
AUDITORÍA DE GESTIÓN						
CLIENTE: UTEQ		AUDITORÍA A LA: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES				
N-º	PROCEDIMIENTO	RET/PT	REALIZADO POR	FECHA	OBSERVACIÓN	
1	Preparar y aplicar cuestionarios de control interno a la Unidad de Servicios Generales	PA1	Z.S.M.P	18/02/ 2014		
2	Evaluar: Riesgo de control de detección y auditoría.	PA2	Z.S.M.P	24/03/ 2014		
3	Cálculo del Muestra	PA3	Z.S.M.P	25/03/ 2014		
4	Aplicación de la encuesta y tabulaciones	PA4	Z.S.M.P	15/04/2014	Estudiantes, empleados y docentes	
5	Elaborar hallazgos de auditoría según la evaluación de control interno.	PA5	Z.S.M.P	20/04/2014		
6	Procedimientos: Aplicación de Indicadores	PA6	Z.S.M.P	12/05/2014		
7	Preparar el Informe de Auditoría	IA	Z.S.M.P	21/05/2014		
ELABORADO: Mónica Zambrano		FECHA: 17 De Febrero Del 2014				
SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor		FECHA: 17 De Febrero Del 2014				



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina

Ref:
PA1
1/5

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

ENTREVISTADO: COORDINADOR UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

SUPERVISADO: MÓNICA PAOLA ZAMBRANO SUÁREZ

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	Calif. Obt.	Punt. Opt.	
1	AMBIENTE DE CONTROL Existe coordinación entre el jefe del área de mantenimiento y los empleados en el proceso de limpieza y mantenimiento.	X			7	7	Se verificó que si existe coordinación entre el coordinador y empleados de la Unidad de Servicios Generales.
2	Posee el área de mantenimiento políticas y reglamentos institucionales.		X		0	7	Las políticas y reglamentos internos elaborados, pero no aprobados.
3	Existe un manual de funciones en los que se explique los requerimientos de cada cargo, funciones y responsabilidades individuales.		X		0	7	Existe un manual elaborado, pero las autoridades aún no lo aprueban.
4	Dispone de programas de capacitación.		X		0	7	La Unidad de Servicios Generales no dispone de programas de capacitación.
ELABORADO: Mónica Zambrano					FECHA: 18 De Febrero Del 2014		
SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor					FECHA: 18 De Febrero Del 2014		



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
PA1
2/5

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

ENTREVISTADO: COORDINADOR UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

SUPERVISADO: MÓNICA PAOLA ZAMBRANO SUÁREZ

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	Calif. Obt.	Punt. Opt.	
5	EVALUACIÓN DE RIESGO Se cuentan con los suministros necesarios para el mantenimiento y limpieza de la U.T.E.Q.	X			7	7	Se verificó que la Unidad de Servicios Generales no cuenta con los suministros necesarios para cumplir a cabalidad con el servicio requerido.
6	Realiza periódicamente un control de inventario.	X			7	7	Se constató que si se realiza un adecuado control de inventarios cada tres meses.
7	Aplica un adecuado control al cumplimiento de las actividades desarrolladas por los empleados.		X		0	7	La Unidad de Servicios Generales no aplica un adecuado control al cumplimiento del desarrollo de las actividades.
8	La asignación de bajos recursos afecta a al desarrollo de las actividades.		X		0	7	Se confirmó que la poca asignación de recursos impide el desarrollo de las actividades, porque llegan tarde, generalmente solicitan en enero y asignan en el mes de octubre.
ELABORADO: Mónica Zambrano					FECHA: 18 De Febrero Del 2014		
SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor					FECHA: 18 De Febrero Del 2014		



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
PA1
3/5

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

ENTREVISTADO: COORDINADOR UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

SUPERVISADO: MÓNICA PAOLA ZAMBRANO SUÁREZ

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	Calif. Obt.	Punt. Opt.	
9	ACTIVIDADES DE CONTROL Existen respaldos de las actividades y hechos significativos del área de mantenimiento, que permitan verificar si los controles son aplicados realmente y de forma debida.	X			7	7	Se verificó que la Unidad de Servicios Generales sí cuenta con los debidos respaldos de las actividades.
10	Existe un seguimiento y revisión de actividades a los responsables de las diversas funciones asignadas.	X			7	7	Si se da seguimiento y revisión a las actividades que desarrolla cada uno de los empleados.
11	Se contrata personal técnico para las labores de limpieza y mantenimiento.		X		0	7	Se determinó que no se contrata personal técnico.
ELABORADO: Mónica Zambrano					FECHA:18 De Febrero Del 2014		
SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor					FECHA:18 De Febrero Del 2014		



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
PA1
4/5

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

ENTREVISTADO: COORDINADOR UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

SUPERVISADO: MÓNICA PAOLA ZAMBRANO SUÁREZ

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	Calif. Obt.	Punt. Opt.	
12	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Se desarrolla en la Unidad de Servicios Generales la comunicación interna como una actividad permanente y planificada.	X			7	7	Si se desarrolla la comunicación interna como actividad permanente y planificada.
13	Dispone de herramientas digitales que complementen y protejan la información de esta Unidad.	X			7	7	Se confirmó que si dispone de herramientas digitales.
14	Se comprueba que los insumos y materiales designados para el mantenimiento y limpieza de la UTEQ son utilizados en su totalidad.		X		0	7	No se comprueba que los insumos y materiales designados para el mantenimiento y limpieza de la UTEQ son utilizados en su totalidad.
ELABORADO: Mónica Zambrano					FECHA: 18 De Febrero Del 2014		
SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor					FECHA: 18 De Febrero Del 2014		



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
PA1
5/5

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

ENTREVISTADO: COORDINADOR UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

SUPERVISADO: MÓNICA PAOLA ZAMBRANO SUÁREZ

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS			PONDERACIÓN		OBSERVACIÓN
		SI	N O	N/A	Calif. Obt.	Punt. Opt.	
16	SUPERVISION Y MONITOREO Se aplican parámetros de medición para el proceso de mantenimiento de la UTEQ.	X			7	7	Se comprobó que en la Unidad de Servicios Generales si utilizan parámetros de medición para el proceso del área de mantenimiento.
17	Se verifican los procesos que se llevan a cabo en la Unidad de Servicios Generales de la U.T.E.Q.	X			7	7	Los procesos que se llevan a cabo en la Unidad de Servicios Generales de la UTEQ si son verificados.
	TOTAL				70	119	
ELABORADO: Mónica Zambrano					FECHA: 18 De Febrero Del 2014		
SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor					FECHA: 18 De Febrero Del 2014		



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
PA2
1/3

MEDICIÓN DE RIESGO

AUDITORÍA DE GESTIÓN

CLIENTE: UTEQ

AUDITORÍA A: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

Riesgo Inherente: Según la evaluación de control interno se obtuvo los siguiente parámetros, para la medición de confianza y el riesgo de control interno de la Unidad de Servicios Generales de la UTEQ se utiliza la siguiente matriz:

PARÁMETROS PARA MEDIR EL RIESGO INHERENTE		
RIESGO	MINIMO	MÁXIMO
BAJO		
BAJO	0.01%	11.11%
MEDIO	11.12%	22.22%
ALTO	22.23%	33.33%
MEDIO		
BAJO	33.34%	44.44%
MEDIO	44.45%	55.55%
ALTO	55.56%	66.66%
ALTO		
BAJO	66.67%	77.77%
MEDIO	77.78%	88.88%
ALTO	88.89%	99.99%

- ✓ La Unidad de Servicios Generales si tiene un plan para el desarrollo de sus actividades.
- ✓ Se verificó que si existe coordinación entre el jefe y empleados en la Unidad de Servicios Generales.
- ✓ Se constató que si se realiza un adecuado control de inventario cada tres meses

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 24 De Marzo del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 24 De Marzo del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
PA2
2/3

MEDICION DE RIESGO

AUDITORIA DE GESTIÓN

CLIENTE: UTEQ

AUDITORÍA A: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

- ✓ Se comprobó que la Unidad de Servicios Generales si utiliza parámetros de medición para los procesos en esta Unidad.

Riesgo de Control: Según la evaluación de control interno se obtuvo los siguiente parámetros, para la medición de confianza y el riesgo de control interno de la Unidad de Servicios Generales de la UTEQ , se utiliza la siguiente matriz:

PARÁMETROS PARA MEDIR EL RIESGO DE CONTROL		
	RIESGO	CONFIANZA
15% - 50%	Alto	Baja
51% - 59%	Moderado Alto	Moderada baja
60% - 66%	Moderado	Moderada
67% - 75%	Moderado Bajo	Moderada alta
75% - 95%	Bajo	Alta

Nivel de Confianza	Calificación obtenida
	Puntaje óptimo
Nivel de Confianza	70
	119
Nivel de Confianza	$0,59 \times 100 = 59\%$

Nivel de Riesgo = $100\% - \text{Nivel de Confianza} = 100\% - 59\% = 41\%$

Lo que indica que la Unidad de Servicios Generales posee un grado de confianza del **59% (moderada baja)** y un nivel de riesgo del **41% (riesgo alto)**, que debe mejorar debido que demuestra un nivel de control

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 24 De Marzo del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 24 De Marzo del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
PA2
3/3

MEDICIÓN DE RIESGO

AUDITORIA DE GESTIÓN

CLIENTE: UTEQ

AUDITORÍA A: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

deficiente que podría estar repercutiendo en la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos que se llevan en la Unidad de Servicios Generales de la U.T.E.Q

Riesgo de Detección: Conforme a los riesgos antes determinados se puede afirmar que el riesgo de detección correspondiente a este trabajo de auditores es del 18% en virtud de la experiencia y profesionalismo del auditor en este campo lo que permitirá diseñar procedimientos y aplicar técnicas eficientes para la obtención de información válida para nuestra auditoría.

Riesgo de Auditoría: Según los porcentajes determinados tras el análisis a la UTEQ en la Unidad de Servicios Generales, el riesgo de auditoría se compone de:

$$RA = RI * RC * RD.$$

$$RA = 0,41 * 0,59 * 0,18$$

$$RA = 0,0435 * 100\%$$

$$RA = 4,35\%$$

Según el valor obtenido del riesgo de auditoría, el auditor se encuentra a un riesgo de 4,35% que repercute en las funciones de la Unidad de Servicios Generales de la U.T.E.Q. debido a la no utilización de los controles correspondientes.

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 24 De Marzo del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 24 De Marzo del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref.
PA3
1/1

CÁLCULO DE LA MUESTRA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

CLIENTE: UTEQ.

AUDITORÍA : UNIDAD DE SERVICIOS
 GENERALES

Universo Objetivo:

N	ENCUESTADOS	POBLACIÓN	MUESTRA	
1	Coordinador de la Unidad	1	1	
2	Vicerrectora Administrativa F.	1	1	
3	Docentes	378	155	
4	Estudiantes	8216	208	
5	Empleados	17	17	
	TOTAL	8613	382	

Para la ejecución de la Auditoría de Gestión se tomó una muestra de la población de 2 encargados de la Unidad de Servicios Generales para la entrevista, 17 empleados de la Unidad y 363 usuarios para realizar la encuesta correspondiente al proceso de auditoría.

CÁLCULO DE LA MUESTRA

n= Tamaño de la muestra

N= Universo

E=error de la muestra (0.05 admisible)

$$n = \frac{N}{E^2 (N-1) + 1}$$

$$n = \frac{8613}{0.05^2 (8613 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{8613}{22.53}$$

$$n = 382$$



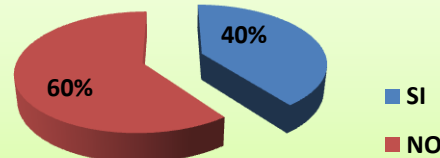
Información proporcionada por la entidad

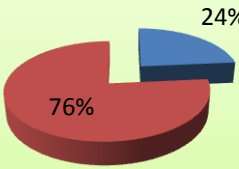
ELABORADO: : Mónica Zambrano

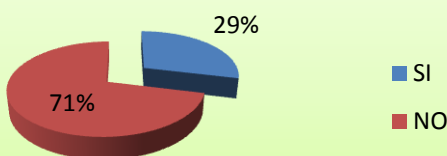
FECHA: 25 De Marzo del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 25 De Marzo del 2014

		MOALIVE & ASOCIADOS <i>Audidores y Consultores Empresariales</i> Calidad – Eficiencia - Profesionalismo Av. 7 de Octubre y novena esquina Quevedo-Los Ríos- Ecuador		Ref: PA4 1/5									
AUDITORÍA DE GESTIÓN													
TABULACIONES													
CLIENTE: U.T.E.Q.		AUDITORÍA A: Unidad de Servicios Generales											
PREGUNTA 1: ¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio que brinda la Unidad de Servicios Generales?													
DIAGNÓSTICO: En la encuesta aplicada a los 382 usuarios de la U.T.E.Q. donde se determina que 152 de ellos se encuentran satisfechos con el servicio que brinda la Unidad de Servicios Generales, mientras que 230 de ellos dicen no estar satisfechos.													
		<table><tr><th>OPCIONES</th><th>RESPUESTAS</th></tr><tr><td>SÍ</td><td>152</td></tr><tr><td>NO</td><td>230</td></tr><tr><td>Σ</td><td>382</td></tr></table>				OPCIONES	RESPUESTAS	SÍ	152	NO	230	Σ	382
OPCIONES	RESPUESTAS												
SÍ	152												
NO	230												
Σ	382												
FIGURA 1		SASTISFACCIÓN DEL SERVICIO  ■ SI ■ NO											
		Fuente: Usuarios de la U.T.E.Q											
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:													
A través de la encuesta aplicada a los usuarios se determina que: 152 de ellos que representan el 40% se encuentran satisfechos con el servicio que brinda la Unidad de Servicios Generales.													
Sin embargo en un porcentaje más elevado de 230 usuarios que representa el 60% manifiesta no estar satisfechos con el servicio que brinda esta Unidad debido a los constantes problemas que se suscitan.													
ELABORADO: Mónica Zambrano			FECHA: 15 De Abril Del 2014										
SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor			FECHA: 12 De Abril Del 2014										

		MOALIVE & ASOCIADOS <i>Audidores y Consultores Empresariales</i> Calidad – Eficiencia - Profesionalismo Av. 7 de Octubre y novena esquina Quevedo-Los Ríos- Ecuador	Ref: PA4 2/5								
AUDITORÍA DE GESTIÓN											
TABULACIONES											
CLIENTE: U.T.E.Q.		AUDITORÍA A: Unidad de Servicios Generales									
PREGUNTA 2: ¿Cree usted que el personal asignado por la Unidad de Servicios Generales cumplen a cabalidad con sus funciones?											
DIAGNÓSTICO: En la encuesta aplicada a 382 usuarios de la U.T.E.Q. donde se determina que 90 de ellos consideran que sí se cumplen a cabalidad las funciones asignadas al personal de la Unidad de Servicios Generales , mientras 292 de ellos opinan que no.											
		<table><tr><th>OPCIONES</th><th>RESPUESTAS</th></tr><tr><td>SÍ</td><td>90</td></tr><tr><td>NO</td><td>292</td></tr><tr><td>Σ</td><td>382</td></tr></table>	OPCIONES	RESPUESTAS	SÍ	90	NO	292	Σ	382	
OPCIONES	RESPUESTAS										
SÍ	90										
NO	292										
Σ	382										
FIGURA 2 CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DEL PERSONAL  24% 76% ■ SI ■ NO Fuente: Usuarios de la U.T.E.Q											
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: A través de la encuesta aplicada a los usuarios se determina que: 90 de ellos que representan el 24% consideran que el personal de mantenimiento cumple a cabalidad con funciones asignadas. Sin embargo en un porcentaje más elevado de 292 usuarios que representa el 76% opinan que el personal de esta Unidad no cumplen a cabalidad sus funciones, por diversas causas, entre ellas que los cursos, baños, patios generalmente están sucios.											
ELABORADO: Mónica Zambrano		FECHA: 15 De Abril Del 2014									
SUPERVISADO: : Ing. Mariana Sotomayor		FECHA: 15 De Abril Del 2014									

		MOALIVE & ASOCIADOS <i>Audidores y Consultores Empresariales</i> Calidad – Eficiencia - Profesionalismo Av. 7 de Octubre y novena esquina	Ref: PA4 3/5								
AUDITORÍA DE GESTIÓN TABULACIONES											
CLIENTE: U.T.E.Q.		AUDITORÍA A: Unidad de Servicios Generales									
PREGUNTA 3: ¿Cree usted que la Unidad de Servicios Generales cuenta con personal necesario para realizar las tareas encomendadas en las diferentes áreas?											
DIAGNÓSTICO: En la encuesta aplicada a 320 usuarios de la U.T.E.Q. donde se determina que 110 de ellos consideran que esta Unidad cuenta con personal suficiente para realizar las tareas asignadas en las diferentes áreas, mientras que 272 de ellos dicen no ser suficiente el personal que labora en esta Unidad.											
		<table><tr><th>OPCIONES</th><th>RESPUESTAS</th></tr><tr><td>SÍ</td><td>110</td></tr><tr><td>NO</td><td>272</td></tr><tr><td>Σ</td><td>320</td></tr></table>		OPCIONES	RESPUESTAS	SÍ	110	NO	272	Σ	320
OPCIONES	RESPUESTAS										
SÍ	110										
NO	272										
Σ	320										
FIGURA 3		PERSONAL NECESARIO PARA REALIZAR LAS TAREAS  29% 71% ■ SI ■ NO Fuente: Usuarios de la U.T.E.Q									
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN: A través de la encuesta aplicada a los usuarios se determina que: 110 de ellos que representan el 29% consideran que la Unidad de Servicios Generales cuenta con personal necesario para realizar las tareas en todas las áreas que se les asigne. Sin embargo en un porcentaje más elevado de 272 usuarios que representa el 71% opinan que no es suficiente el número de empleados que laboran en esta Unidad, ya que mientras más usuarios hay deben implementarse empleados, para cumplir a cabalidad sus tareas en general.											
ELABORADO: Mónica Zambrano		FECHA: 15 De Abril Del 2014									
SUPERVISADO: : Ing. Mariana Sotomayor		FECHA: 15 De Abril Del 2014									



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador

Ref:
PA4
4/5

AUDITORÍA DE GESTIÓN

TABULACIONES

CLIENTE: U.T.E.Q. **AUDITORÍA A:** Unidad de Servicios Generales

PREGUNTA 4: ¿Está usted satisfecho con el ambiente que presta el patio de comidas de la U.T.E.Q.?

DIAGNÓSTICO: En la encuesta aplicada a 382 usuarios de la U.T.E.Q. donde se determina que **91** de ellos están satisfechos con el ambiente que presta el patio de comidas de la U.T.E.Q., mientras que **291** de ellos dicen no estarlo.

OPCIONES	RESPUESTAS
SÍ	91
NO	291
Σ	320

FIGURA 4



Fuente: Usuarios de la U.T.E.Q

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

A través de la encuesta aplicada a los usuarios se determina que: **91** de ellos que representan el **24%** consideran que es bueno el ambiente que presta el patio de comidas de la U.T.E.Q, y por ende se sienten satisfechos.

Sin embargo en un porcentaje más elevado de **291** usuarios que representa el **76%** opinan que no están satisfechos puesto que se percibe siempre un mal olor, debido que el agua sucia que va a los pozos se riega en la parte posterior del comedor porque están llenos, lo que genera la producción de moscas y un ambiente desagradable al momento de servirse los alimentos.

ELABORADO: Mónica Zambrano	FECHA: 15 De Abril Del 2014
SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor	FECHA: 15 De Abril Del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador

Ref:
PA4
5/5

AUDITORÍA DE GESTIÓN
TABULACIONES

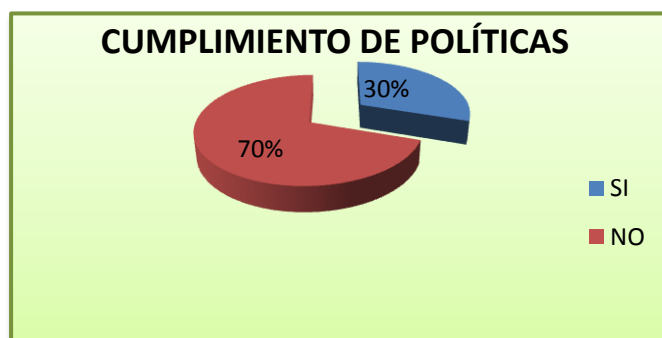
CLIENTE: U.T.E.Q. | **AUDITORÍA A:** Unidad de Servicios Generales

PREGUNTA 5: ¿Cree usted que se cumplen con las políticas establecidas en la Unidad?

DIAGNÓSTICO: En la encuesta aplicada a 382 usuarios de la U.T.E.Q. donde se determina que **115** de ellos consideran que el personal que labora en esta Unidad cumple con las políticas establecidas en la misma, mientras que **267** opinan que no se cumplen.

OPCIONES	RESPUESTAS
SÍ	115
NO	267
Σ	320

FIGURA 5



Fuente: Usuarios de la U.T.E.Q

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

A través de la encuesta aplicada a los usuarios se determina que: **115** de ellos que representan el **30%** consideran que el personal que labora en la Unidad de Servicios Generales de la U.T.E.Q, cumplen con las políticas establecidas.

Sin embargo en un porcentaje **267** usuarios que representa el **70%** opinan que los empleados del área de mantenimiento no cumplen con las políticas establecidas en la misma.

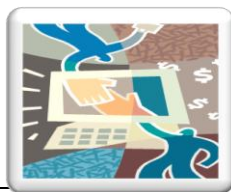
ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 15 De Abril Del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 15 De Abril Del 2014

	MOALIVE & ASOCIADOS <i>Audidores y Consultores Empresariales</i> <i>Calidad – Eficiencia - Profesionalismo</i>	Ref. PA5 1/3
HALLAZGO #1		
AUDITORÍA: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES		
TÍTULO: INEXISTENCIA DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN A LOS EMPLEADOS		
<u>CONDICION:</u> La inexistencia de programas de capacitación dificulta la adaptación del personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica.		
<u>CRITERIO:</u> El realizar periódicamente capacitaciones a los empleados propicia y fortalece el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales.		
<u>CAUSA:</u> Descuido en fortalecer el conocimiento de los empleados que laboran en la Unidad de Servicios Generales por parte de la Administración.		
<u>EFECTO:</u> El no realizar capacitaciones impide promover el desarrollo integral del personal y como consecuencia el desarrollo de la Unidad de Servicios Generales.		
<u>CONCLUSIONES:</u> La inexistencia de programas de capacitación disminuye la productividad, porque el instruir al empleado incrementa capacidades dando como resultado una mejora, tanto en cantidad como en calidad en los servicios que ofrece.		
<u>RECOMENDACIONES:</u> Al Coordinador de la Unidad de Servicios Generales realizar capacitaciones al personal constantemente lo cual permitirá promover un ambiente de mayor seguridad y proporcionar recursos humanos altamente calificados en términos de conocimientos, habilidades y actitudes.		
ELABORADO: Mónica Zambrano		FECHA: 20 De Abril Del 2014
SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor		FECHA: 20 De Abril Del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina

Ref:
PA6
1/3

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO: INDICADORES DE GESTIÓN

CLIENTE: U.T.E.Q.

AUDITORÍA A: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

ACTIVIDAD 1: INEXISTENCIA DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN A LOS EMPLEADOS

POCEDIMIENTO: Elaborar una encuesta estableciendo preguntas específicas que permitan obtener información necesaria para conocer el rendimiento de los empleados.

APLICACIÓN: Se aplicó una encuesta a 382 usuarios de la U.T.E.Q. con el fin de conocer el porcentaje de satisfacción del servicio que brindan los empleados de la Unidad de Servicios Generales.

CÁLCULO DE INDICADOR DE EFECTIVIDAD

$$\text{Indicador de Efectividad} = \frac{\text{Usuarios satisfechos}}{\text{Totalal usuarios encuestados}} = \frac{152}{382} = 0.39 \times 100 = \mathbf{40\%}$$

Se comprueba que el **40%** de los usuarios encuestados consideran satisfactoria la labor que realizan los empleados indicando que muestran capacidad para cumplir cual situación que se presente.

Mientras el **60%** manifiesta no sentirse satisfecho, esta insatisfacción se debe a que los empleados de la Unidad de Servicios Generales no cumplen con los requerimientos presentados a tiempo, debido a la alta demanda de necesidades que existe en las distintas áreas y además porque los empleados no están capacitados para suplir o ejecutar otras labores que no sean las que constantemente ejecutan.

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 12 De Mayo Del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 12 De Mayo Del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo

Ref.
PA5
2/3

HALLAZGO #2

AUDITORÍA: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

TÍTULO: ESCASEZ DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS ÁREAS DE LA UTEQ.

CONDICION:

No se cuenta con los recursos humanos y materiales suficientes para el mantenimiento de las distintas áreas de la UTEQ.

CRITERIO:

La existencia del personal y material necesario permitirá el adecuado cumplimiento de los requerimientos que se presenten en las instalaciones de la UTEQ.

CAUSA:

El retraso y baja asignación del presupuesto por parte del Estado es la causa principal de que esta Unidad de Servicios Generales no pueda abastecerse de suficientes recursos.

EFECTO:

Cumplimiento del 80% de las necesidades requeridas, además impide que se realice la red de alcantarillado que es de suma importancia debido a que los pozos sépticos están constantemente colapsando por la los años de uso.

CONCLUSIONES:

La escasez de recursos humanos y materiales afecta directamente al mantenimiento de las instalaciones de la UTEQ, ocasionando la insatisfacción de los servicios por parte de los usuarios.

RECOMENDACIONES:

Al Coordinador de la Unidad de Servicios Generales exija a la Administración que se agilice la asignación del presupuesto para obtener a tiempo los recursos y poder brindar un servicio de excelente calidad a los usuarios internos y externos.

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 20 De Abril Del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 20 De Abril Del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina

Ref:
PA6
2/3

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO: INDICADORES DE GESTIÓN

CLIENTE: U.T.E.Q.

AUDITORÍA A: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

ACTIVIDAD 2: ESCASEZ DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES PARA EL MANTENIMIENTO DE LAS ÁREAS DE LA UTEQ.

POCEDIMIENTO: Elaborar una encuesta estableciendo preguntas específicas que permitan obtener información necesaria para conocer el grado de satisfacción de los usuarios sobre el mantenimiento de las instalaciones de la UTEQ.

APLICACIÓN: Se aplicó una encuesta a 382 personas de la U.T.E.Q.

CALCULO DE INDICADOR DE EFICACIA:

$$\text{Indicador de Eficacia} = \frac{\text{Personas satisfechos}}{\text{Total personas encuestadas}} = \frac{133}{382} = 0.35 \times 100 = \mathbf{35\%}$$

Se comprueba que el **35%** de las personas encuestadas consideran satisfactorio el mantenimiento y cuidado de las instalaciones de la UTEQ.

Mientras en **65%** manifiesta no estar satisfecho, por el mal olor que se percibe en el comedor puesto que el agua sucia que va a los pozos se riega en la parte posterior del comedor Scarlet porque están llenos es decir han colapsado, lo que genera un ambiente desagradable al momento de servirse los alimentos, pero los usuarios juzgan sin conocer que el problema se genera directamente por el bajo presupuesto que impide realizar la red de alcantarillado.

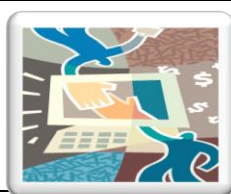
ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 12 De Mayo Del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 12 De Mayo Del 2014

	MOALIVE & ASOCIADOS <i>Audidores y Consultores Empresariales</i> <i>Calidad – Eficiencia - Profesionalismo</i>	Ref. PA5 3/3
HALLAZGO #3		
AUDITORIA DE GESTIÓN		
AUDITORÍA: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES		
TÍTULO: INEXISTENCIA DE MANUAL DE FUNCIONES		
<u>CONDICION:</u>		
La Unidad de Servicios Generales la U.T.E.Q, no cuenta con manual de funciones que delimiten las funciones del personal.		
<u>CRITERIO:</u>		
Al incrementar un manual de funciones permitirá la delegación de funciones a cada empleado mejorando el desempeño de los mismos.		
<u>CAUSA:</u>		
La deficiencia en la administración no permite la ágil aprobación del manual de funciones a pesar de que se encuentra elaborado.		
<u>EFECTO:</u>		
El no poseer un manual de funciones repercute el buen rendimiento de los empleados afectando directamente al manteniendo de las instalaciones de la U.T.E.Q		
<u>CONCLUSIONES:</u>		
La inexistencia de un manual de funciones ocasiona que los empleados no les pongan la debida importancia a las actividades a desarrollar.		
<u>RECOMENDACIONES:</u>		
Al Coordinador de la Unidad que exija a las autoridades superiores como es al Órgano Colegiado Académico Superior la aprobación del manual de funciones que permita delimitar las funciones a cada empleado y llevar un control efectivo de las actividades del personal, entre otras.		
Todo esto con la finalidad de que se mejore el desempeño del personal obteniendo la eficiencia total del personal y cumpla las expectativas y necesidades de los usuarios.		
ELABORADO: Mónica Zambrano		FECHA: 20 De Abril Del 2014
SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor		FECHA: 20 De Abril Del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina

Ref:
PA6
3/3

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PROCEDIMIENTO: INDICADORES DE GESTIÓN

CLIENTE: U.T.E.Q.

AUDITORÍA A: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

ACTIVIDAD 3: Inexistencia de Manual de Funciones

POCEDIMIENTO: Elaborar una entrevista al Coordinador de la Unidad de Servicios Generales y encuesta a empleados que permita obtener información necesaria sobre la existencia del manual de funciones.

APLICACIÓN: Se aplicó una entrevista al Coordinador de la Unidad de Servicios Generales de la U.T.E.Q. y empleados con el fin de conocer la existencia del manual de funciones.

CALCULO DE INDICADOR DE EFICIENCIA:

$$\text{Indicador de Eficiencia} = \frac{\text{empleados satisfechos con las tareas encomendadas}}{\text{Total personas encuestadas}} = \frac{3}{18} = 0.17 \times 100 = \mathbf{17\%}$$

Se comprueba que el **17 %** de las personas encuestadas se encuentran satisfechos con sus actividades asignadas por parte del Coordinador de la Unidad de Servicios Generales.

Mientras el **80%** manifiesta no estar satisfecho, con la asignación de las actividades a realizar ya que, se le asignan varias actividades en conjunto y no tienen el tiempo suficiente para cumplir a cabalidad con cada una de ellas.

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 12 De Mayo Del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 12 De Mayo Del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
Av. 7 de Octubre y novena esquina
Quevedo-Los Ríos- Ecuador
www.moalive.org.com
052684849- 052794587

Ref:
IA
1/15

INFORME DE AUDITORÍA

AUDITORIA DE GESTIÓN

CLIENTE: UTEQ

**AUDITORÍA A: UNIDAD DE SERVICIOS
GENERALES**

Quevedo, 21 de mayo del 2014

Ing.
GUADALUPE MURILLO
VICERRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA U.T.E.Q

Presente.-

Se ha auditado la Gestión de la Unidad de Servicios Generales de la U.T.E.Q con el objeto de evaluar: la eficiencia, eficacia, excelencia y efectividad con que se desarrollan las actividades.

El examen se realizó de acuerdo a las Normas Internacionales de auditoría (NIAs), las que fueron aplicables en consecuencia, incluyó técnicas y procedimientos de auditoría que se consideran necesarias en las circunstancias presentadas.

Para evaluación de la Gestión se utilizó parámetros propios de la U.T.E.Q y aquellos que se aplican en los procesos para el mantenimiento, con una planificación de 150 días laborables en el periodo de enero del año 2014 hasta mayo del año 2014.

El informe contiene comentarios, conclusiones y recomendaciones para mejoras reales y potenciales de la U.T.E.Q.

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 21 De Mayo del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 21 De Mayo del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
IA
2/15

INFORME DE AUDITORÍA

AUDITORIA DE GESTIÓN

CLIENTE: UTEQ

**AUDITORÍA A: UNIDAD DE SERVICIOS
 GENERALES**

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

VISIÓN 2020

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo ocupa los primeros lugares entre las instituciones de Educación Superior ecuatorianas por su calidad académica, investigativa y de servicios que contribuyen al Buen Vivir.

MISIÓN

Formar profesionales y académicos con visión científica y humanista capaces de desarrollar investigaciones, crear tecnologías, mantener y difundir nuestros saberes y culturas ancestrales, para la construcción de soluciones a los problemas de la región y el país.

MOTIVO DEL EXAMEN

La Vicerrectora Administrativa Financiera de la UTEQ requiere una Auditoría de Gestión en la Unidad de Servicios Generales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo que se encuentra ubicada en la Av. Quito km. 1 1/2 vía a Santo Domingo de los Tsáchilas.

OBJETIVO GENERAL

Realizar una auditoría de gestión para la toma de decisiones en la Unidad de Servicios Generales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 21 De Mayo del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 21 De Mayo del 2014

	MOALIVE & ASOCIADOS Audidores y Consultores Empresariales Calidad – Eficiencia - Profesionalismo Av. 7 de Octubre y novena esquina Quevedo-Los Ríos- Ecuador www.moalive.org.com 052684849- 052794587	Ref: IA 3/15
INFORME DE AUDITORÍA		
AUDITORIA DE GESTIÓN		
CLIENTE: UTEQ	AUDITORÍA A: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
✚ Analizar el grado de cumplimiento de las políticas institucionales en la Unidad de Servicios Generales. ✚ Evaluar el nivel de confianza de los procedimientos del control interno en la Unidad. ✚ Medir la eficiencia, eficacia y efectividad de la utilización de los recursos en la Unidad de Servicios Generales.		
ALCANCE		
La ejecución de esta auditoría se realizará al periodo fiscal del 1 de Enero del 2012 al 31 de Diciembre del 2012, la misma que tendrá una duración de 150 días, desde el 2 de enero del 2014 al 21 de mayo del 2014, y al terminar, el tiempo establecido el grupo de auditoría emitirá un informe con respecto a la misma.		
DISPOSICIONES LEGALES		
Base Legal:		
✓ Ley Orgánica de Contratación Pública ✓ Ley de Educación Superior ✓ Ley del Medio Ambiente ✓ Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos ✓		
ELABORADO: Mónica Zambrano	FECHA: 21 De Mayo del 2014	
SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor	FECHA: 21 De Mayo del 2014	

	MOALIVE & ASOCIADOS <i>Audidores y Consultores Empresariales</i> Calidad – Eficiencia - Profesionalismo Av. 7 de Octubre y novena esquina Quevedo-Los Ríos- Ecuador www.moalive.org.com 052684849- 052794587	Ref: IA 4/15
INFORME DE AUDITORÍA AUDITORIA DE GESTIÓN		
CLIENTE: UTEQ	AUDITORÍA A: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	
✓ Ley orgánica de empresas públicas ✓ Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado Base Técnica: ✓ Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento NIAAs ✓ Normas Internacionales de Auditoría NIAs ✓ Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas NAGAs ✓ Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados PCGAs ✓ Manual de Funcionamiento Interno de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. METODOLOGÍA DE TRABAJO ✓ La presente auditoría está basada en las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs) en la que permite verificar que el examen de nuestra auditoría sea razonable, considerando la correcta aplicación de las mismas. ESTRUCTURA ORGÁNICA ✓ Honorable Consejo Universitario ✓ Rector ✓ Secretaria de Rectorado		
ELABORADO: Mónica Zambrano		FECHA:21 De Mayo del 2014
SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor		FECHA:21 De Mayo del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
IA
5/15

INFORME DE AUDITORÍA

AUDITORIA DE GESTIÓN

CLIENTE: UTEQ

**AUDITORÍA A: UNIDAD DE SERVICIOS
 GENERALES**

- ✓ Procuraduría
- ✓ Auditoría Interna
- ✓ Relaciones Públicas
- ✓ Planeación y Evaluación Institucional
- ✓ Vicerrectorado Administrativo y Financiero
- ✓ Dirección De Talento Humano
- ✓ Unidad De Bienestar Universitario
- ✓ Dirección Financiera
- ✓ Dirección de Presupuesto
- ✓ Unidad de Contabilidad
- ✓ Unidad de Tesorería
- ✓ Dirección de Logística
- ✓ Unidad de Contratación Pública
- ✓ Unidad de Control de Activos
- ✓ Dirección de apoyo a la Gestión
- ✓ Unidad de Tecnología de la Información
- ✓ Unidad de servicio Universitario
- ✓ Unidad de Desarrollo físico
- ✓ Vicerrectorado Académico
- ✓ Unidad d Servicios
- ✓ Unidad de Admisión y Registro

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 21 De Mayo del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 21 De Mayo del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
IA
6/15

INFORME DE AUDITORÍA

AUDITORIA DE GESTIÓN

CLIENTE: UTEQ

**AUDITORÍA A: UNIDAD DE SERVICIOS
 GENERALES**

- ✓ Unidad de Ejecución a Distancia
- ✓ Unidad de Planificación Académica
- ✓ Dirección de Investigación
- ✓ Unidad de Gestión de Proyectos de Investigación
- ✓ Unidad de Promoción de la Investigación
- ✓ Dirección de la Vinculación
- ✓ Unidad de Gestión Empresarial y Promoción de Vinculación
- ✓ Unidad de Gestión de Emprendedores
- ✓ Unidad de Gestión de Proyecto de Extensión
- ✓ Facultades de Institutos
- ✓ Centro de Posgrado
- ✓ Centro de Educación Continua
- ✓ Centro de Investigación
- ✓ Unidad de Producción

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 21 De Mayo del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 21 De Mayo del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo

Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

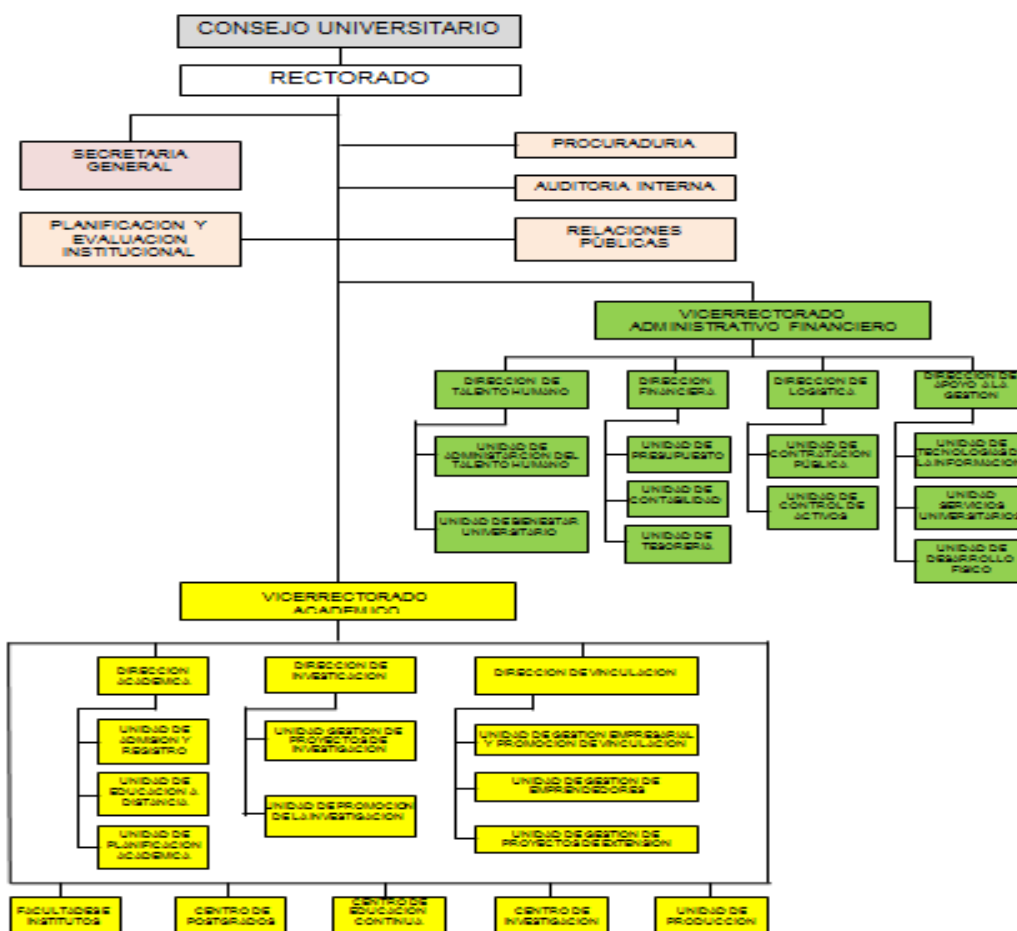
Ref:
IA
7/15

INFORME DE AUDITORÍA

AUDITORIA DE GESTIÓN

CLIENTE: UTEQ

AUDITORÍA A: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES



ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 21 De Mayo del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 21 De Mayo del 2014

	LIVE & ASOCIADOS Audidores y Consultores Empresariales Calidad – Eficiencia - Profesionalismo Av. 7 de Octubre y novena esquina Quevedo-Los Ríos- Ecuador www.moalive.org.com 052684849- 052794587	Ref: IA 8/15
INFORME DE AUDITORÍA		
AUDITORIA DE GESTIÓN		
CLIENTE: UTEQ	AUDITORÍA A: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	
SERVICIOS A ATENDER POR LA UNIDAD : a) En el área de mantenimiento y reparación: ✓ Instalaciones eléctricas ✓ Instalaciones de telefonías ✓ Instalaciones de conducción de fluidos(agua, gases, aguas servidas, etc.) ✓ Instalaciones de reserva de agua y de eliminación de; aguas servidas, lluvias, etc. ✓ Instalaciones de climatización (aire acondicionado) ✓ Instalaciones sanitarias (basura, desechos sólidos, pozos sépticos etc.) ✓ Albañilería ✓ Pintura ✓ Cerrajería ✓ Soldadura eléctrica ✓ Aluminio y vidrio b) Conservación y limpieza: ✓ Jardinería ✓ Pavimentos y suelos ✓ Paredes y techos		
ELABORADO: Mónica Zambrano	FECHA:21 De Mayo del 2014	
SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor	FECHA:21 De Mayo del 2014	



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
IA
9/15

INFORME DE AUDITORÍA

AUDITORIA DE GESTIÓN

CLIENTE: UTEQ

**AUDITORÍA A: UNIDAD DE SERVICIOS
 GENERALES**

- ✓ Cubiertas y azoteas
- ✓ Carpintería en general
- ✓ Cerrajería
- ✓ Pintura

c) Otros:

- ✓ Tratamiento de plagas (ratas, termitas, etc.)
- ✓ Tratamiento y limpieza de pozos sépticos

TIEMPO DE EJECUCIÓN

40 días

DOCUMENTACIÓN SOPORTE

Manual de funciones , políticas y control interno

PERSONAL QUE SERÁ INVESTIGADO

Coordinador de la Unidad, Vicerrectora Administrativa Financiera, empleados, docentes y estudiantes.

RECURSOS A UTILIZAR

a.-TALENTO HUMANO

EQUIPO DE AUDITORES:

JEFE DE AUDITORÍA: Mónica Paola Zambrano Suárez

AUDITOR SENIOR: Ing. Mariana Sotomayor Alcívar

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 21 De Mayo del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 21 De Mayo del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
IA
10/15

INFORME DE AUDITORÍA

AUDITORIA DE GESTIÓN

CLIENTE: UTEQ

AUDITORÍA A: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

PRESUPUESTO GENERAL DE AUDITORÍA

DETALLE	CANTIDAD	UNID. MEDIDAS	V. UNITARIO	V. TOTAL
EQUIPOS DE COMPUTOS	2	UNIDADES	\$ 200.00	\$ 400.00
CARTUCHOS DE TINTA	8	UNIDADES	\$ 18.00	\$36.00
HOJAS A4	1	REMAS	\$ 4.00	\$ 4.00
ESFEROS	1	DOCENA	\$ 2.40	\$ 2.40
LAPIZ	1	DOCENA	\$ 3.00	\$ 3.00
MARCADORES	1	DOCENA	\$ 6.00	\$ 6.00
REGLAS	1	UNIDADES	\$ 0.50	\$ 0,50
BORRADORES	½	DOCENA	\$ 1.20	\$ 1.20
ARCHIVADORES	½	DOCENA	\$ 15.00	\$ 15.00
GRAPADORAS	1	UNIDADES	\$ 2.00	\$2.00
PERFORADORAS	1	UNIDADES	\$ 3.00	\$ 3.00
SACA GRAPAS	1	UNIDADES	\$ 1.00	\$ 1.00
GRAPAS	2	CAJAS	\$ 1.80	\$ 3.60
CLIPS	1	CAJAS	\$ 1.25	\$ 1.25
SERVICIO TELEFÓNICO	2	TARJETAS	\$ 10.00	\$ 20.00
SERVICIO DE INTERNET	10	HORAS	\$ 0.80	\$ 8.00
ALIMENTACION	10	DES, ALM, MER.	\$ 6.50	\$ 65.00
MOVILIZACION	5	PASAJES	\$ 10.00	\$ 50.00
OTROS IMPREVISTOS				\$ 50.00
TOTAL				\$ 671,95

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 21 De Mayo del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 21 De Mayo del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
IA
11/15

INFORME DE AUDITORÍA

AUDITORIA DE GESTIÓN

CLIENTE: UTEQ

**AUDITORÍA A: UNIDAD DE SERVICIOS
 GENERALES**

.- RECURSOS FINANCIEROS

Remuneración \$ 9.000,00 más el porcentaje del IVA.

Estos valores serán cancelados de la siguiente manera:

- El 50% del costo total para iniciar el trabajo
- El 30% a los 30 días hábiles después de iniciados los trabajos.

Y el restante 20% en la entrega del informe final.

RESULTADOS ESPECÍFICOS POR COMPONENTES EXAMINADOS

UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

HALLAZGO N° 1

TÍTULO: INEXISTENCIA DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN A LOS EMPLEADOS

La inexistencia de programas de capacitación dificulta la adaptación del personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica.

El realizar periódicamente capacitaciones a los empleados propicia y fortalece el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 21 De Mayo del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 21 De Mayo del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
Av. 7 de Octubre y novena esquina
Quevedo-Los Ríos- Ecuador
www.moalive.org.com
052684849- 052794587

Ref:
IA
12/15

INFORME DE AUDITORÍA

AUDITORIA DE GESTIÓN

CLIENTE: UTEQ

**AUDITORÍA A: UNIDAD DE SERVICIOS
GENERALES**

Descuido en fortalecer el conocimiento de los empleados que laboran en la Unidad de Servicios Generales por parte de la Administración.

El no realizar capacitaciones impide promover el desarrollo integral del personal y como consecuencia el desarrollo de la Unidad de Servicios Generales.

CONCLUSIONES:

La inexistencia de programas de capacitación disminuye la productividad, porque el instruir al empleado incrementa capacidades dando como resultado una mejora, tanto en cantidad como en calidad en los servicios que ofrece.

RECOMENDACIONES:

Al Coordinador de la Unidad de Servicios Generales realizar capacitaciones al personal constantemente lo cual permitirá promover un ambiente de mayor seguridad y proporcionar recursos humanos altamente calificados en términos de conocimientos, habilidades y actitudes.

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 21 De Mayo del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 21 De Mayo del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
 Av. 7 de Octubre y novena esquina
 Quevedo-Los Ríos- Ecuador
 www.moalive.org.com
 052684849- 052794587

Ref:
IA
13/15

INFORME DE AUDITORÍA

AUDITORIA DE GESTIÓN

CLIENTE: UTEQ

AUDITORÍA A: UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

HALLAZGO N° 2

TÍTULO: ESCASEZ DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES PARA EL MANTEIMIENTO DE LAS ÁREAS DE LA UTEQ.

No se cuenta con los recursos humanos y materiales suficientes para el mantenimiento de las distintas áreas de la UTEQ.

La existencia del personal y material necesario permitirá el adecuado cumplimiento de los requerimientos que se presenten en las instalaciones de la UTEQ.

El retraso y baja asignación del presupuesto por parte del Estado es la causa principal de que esta Unidad de Servicios Generales no pueda abastecerse de suficientes recursos.

Cumplimiento del 80% de las necesidades requeridas, además impide que se realice la red de alcantarillado que es de suma importancia debido a que los pozos sépticos están constantemente colapsando por la los años de uso.

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 21 De Mayo del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 21 De Mayo del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
Av. 7 de Octubre y novena esquina
Quevedo-Los Ríos- Ecuador
www.moalive.org.com
052684849- 052794587

Ref:
IA
14/15

INFORME DE AUDITORÍA

AUDITORIA DE GESTIÓN

CLIENTE: UTEQ

**AUDITORÍA A: UNIDAD DE SERVICIOS
GENERALES**

CONCLUSIONES:

La escasez de recursos humanos y materiales afecta directamente al mantenimiento de las instalaciones de la UTEQ, ocasionando la insatisfacción de los servicios por parte de los usuarios.

RECOMENDACIONES:

Al Coordinador de la Unidad de Servicios Generales exija a la Administración que se agilice la asignación del presupuesto para obtener a tiempo los recursos y poder brindar un servicio de excelente calidad a los usuarios internos y externos.

UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES

HALLAZGO N° 3

TÍTULO: INEXISTENCIA DE MANUAL DE FUNCIONES

La Unidad de Servicios Generales la U.T.E.Q, no cuenta con manual de funciones que delimiten las funciones del personal.

Al incrementar un manual de funciones permitirá la delegación de funciones a cada empleado mejorando el desempeño de los mismos

La deficiencia en la administración no permite la ágil aprobación del manual de funciones a pesar de que se encuentra elaborado.

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 21 De Mayo del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 21 De Mayo del 2014



MOALIVE & ASOCIADOS
Audidores y Consultores Empresariales
Calidad – Eficiencia - Profesionalismo
Av. 7 de Octubre y novena esquina
Quevedo-Los Ríos- Ecuador
www.moalive.org.com
052684849- 052794587

Ref:
IA
15/15

INFORME DE AUDITORÍA

AUDITORIA DE GESTIÓN

CLIENTE: UTEQ

**AUDITORÍA A: UNIDAD DE SERVICIOS
GENERALES**

El no poseer un manual de funciones repercute el buen rendimiento de los empleados afectando directamente al manteniendo de las instalaciones de la U.T.E.Q

CONCLUSIONES:

La inexistencia de un manual de funciones ocasiona que los empleados no les pongan la debida importancia a las actividades a desarrollar.

RECOMENDACIONES:

Al Coordinador de la Unidad que exija a las autoridades superiores como es al Órgano Colegiado Académico Superior la aprobación del manual de funciones que permita delimitar las funciones a cada empleado y llevar un control efectivo de las actividades del personal, entre otras.

Todo esto con la finalidad de que se mejore el desempeño del personal obteniendo la eficiencia total del personal y cumpla las expectativas y necesidades de los usuarios.

Atentamente,

Mónica Paola Zambrano Suárez

ELABORADO: Mónica Zambrano

FECHA: 21 De Mayo del 2014

SUPERVISADO: Ing. Mariana Sotomayor

FECHA: 21 De Mayo del 2014

4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El proyecto de investigación planteó como objetivos analizar el cumplimiento de las políticas institucionales, evaluar el nivel de confianza de los procedimientos del control interno y medir la eficiencia, eficacia y efectividad de la utilización de los recursos en la Unidad de Servicios Generales de la U.T.E.Q. Para la realización de esta investigación se tomaron datos proporcionados por el coordinador de la Unidad, Vicerrectora Administrativa Financiera, también se recibió información de los empleados que laboran en ella y de los usuarios que se benefician de los servicios que ofrece esta Unidad. Se realizó la auditoría dándonos como resultado que la empresa no aplica políticas institucionales, el nivel de confianza de los procedimientos del control interno es moderado bajo y el manejo de los recursos es el indicado permitiéndoles seguir operando de manera eficiente.

En el proyecto de investigación titulado AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL “MARÍA AUXILIADORA” DE LA CIUDAD DE CARIAMANGA, PROVINCIA DE LOJA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010, indica la importancia de realizar este tipo de auditoría. Por tal motivo las autoras Irlanda Maritza Cuenca Marino y Diana Maribel Lapo Guabán llegan a la conclusión, de la inexistencia de un reglamento interno para el colegio fiscomisional “María Auxiliadora”, el manual de funciones no es utilizado correctamente por la vicerrectora y colectora para el desempeño de sus funciones y que el número de estudiantes no aumentó significativamente de un periodo lectivo a otro.

Tomando en cuenta todo lo expuesto anteriormente, se determina la importancia de la realización de una auditoría de gestión ya sea en instituciones públicas o privadas porque permite establecer el grado de cumplimiento de deberes y atribuciones que les han sido asignadas a sus funcionarios y servidores verificando que estas hayan sido ejecutadas de manera eficiente, efectiva, además permite establecer si los objetivos y metas institucionales se han cumplido y comprobar si la información es confiable.

4.3 APRECIACIÓN Y RESULTADO DE CADA UNA DE LAS HIPÓTESIS

HIPÓTESIS	APRECIACIÓN	RESULTADO	COMPROBACIÓN
El grado de cumplimiento de las políticas institucionales en la Unidad de Servicios Generales es medio.	Una política institucional es una decisión escrita que se establece como una guía, para los miembros de una organización, sobre los límites dentro de los cuales pueden operar en distintos asuntos. Es decir, proporciona un marco de acción lógico y consistente.	En la Unidad de Servicios Generales no existen políticas institucionales aprobadas aunque se encuentran elaboradas por ello no se pueden regir bajo ninguna política, manejándose de manera empírica, siempre tratando de mantenerse y seguir en funcionamiento.	De acuerdo a los resultados obtenidos no existe cumplimiento de las políticas institucionales por lo tanto se rechaza la hipótesis 1.
Los procedimientos del control interno en la Unidad de Servicios Generales presentan un nivel de confianza moderada.	Los procedimientos del control interno son herramientas que permiten lograr la eficiencia y eficacia en el trabajo de las empresas, organizaciones e instituciones.	Los procedimientos del control interno aplicados en esta Unidad no son los adecuados, lo que impide el cumplimiento del 100% de las metas y objetivos planteados.	Los resultados indican que los procedimientos del control interno aplicados en esta Unidad de Servicios presentan un nivel de confianza moderada baja, por tal razón se rechaza la hipótesis 2.
En la Unidad de Servicios Generales el grado de eficiencia, eficacia y efectividad sobre el uso de los recursos es óptimo.	La utilización eficiente de los recursos es un aspecto clave de la Estrategia Empresarial para el crecimiento y sostenibilidad de las mismas.	Los recursos que se manejan en esta Unidad son moderados debido a que se utiliza lo necesario para cubrir las necesidades que se presenten.	El uso de los recursos es óptimo, por ello se acepta la hipótesis 3.

El informe de auditoría de gestión contribuye a la adecuada toma de decisiones.	El informe de auditoría es la expresión escrita donde el auditor expone sus conclusiones y recomendaciones.	Para la Unidad de Servicios Generales es importante el estudio del informe de auditoría para la toma de decisiones.	Los resultados indican que el informe de auditoría contribuye a la adecuada toma de decisiones por lo tanto se acepta la hipótesis 4.
---	---	---	---

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Una vez realizada la Auditoría de Gestión a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo específicamente en la Unidad de Servicios Generales se concluyó:

- ❖ Que no existen políticas institucionales, normas, leyes y reglamentos en los cuales los empleados de esta Unidad puedan regirse para cumplir cada una de las actividades designadas internas y externas, la inexistencia de estas influyen directamente en forma negativa en cada una de las funciones asignadas a los empleados de la misma lo que conlleva al cumplimiento insatisfactorio de las tareas encomendadas.
- ❖ También se determinó que los procedimientos aplicados en el control interno no son los adecuados para alcanzar a cabalidad con las metas y objetivos planteados debido a la inadecuada planificación por parte del Coordinador de la Unidad de Servicios Generales, arrojando como resultado un nivel de confianza del 59% (moderada baja) lo que indica que existe un control interno deficiente , además se comprobó que existe escasez de talento humano en esta Unidad de Servicios lo cual impide cumplir con el 100% de la satisfacción de los servicios que brinda.
- ❖ Además se comprobó que la Unidad de Servicios Generales en la utilización de los recursos materiales son muy selectivos, perspicaces y específicos, permitiéndoles tener un control claro y preciso de su uso, lo cual indica que no existe desperdicio de material porque su utilización es óptima, mismos que son utilizados para cubrir las necesidades más importantes o urgentes porque no se cuenta con el presupuesto suficiente para abastecerse del material.
- ❖ Se elaboró el informe de auditoría de gestión plasmando cada uno de los hallazgos encontrados con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

5.2 RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones se recomienda:

- ❖ A la Unidad de Servicios Generales establecer las políticas, normas, leyes y reglamentos, además que elaboren el manual de funciones mismo que les permitirá una mejor distribución de cargos a cada uno de los empleados que laboran en esta Unidad de Servicios y de esta manera puedan realizar las actividades asignadas con un mayor rendimiento y lograr la satisfacción plena de los usuarios que se benefician con los servicios que esta ofrece en cada una de las instalaciones de la universidad.
- ❖ Realizar una adecuada planificación y mejoramiento de los procedimientos que se aplican en el control interno los cuales son el pilar fundamental para poder desarrollar adecuadamente las actividades y con ello alcanzar las metas y objetivos planteados elevando el nivel de confianza del control interno, además se sugiere la contratación de mayor cantidad de talento humano para el mejor desarrollo de las funciones y mayor cumplimiento de las mismas, todo esto con el fin de garantizar la efectividad en las operaciones promoviendo la seguridad, calidad y mejora continua de los servicios que la Unidad de Servicios Generales brinda.
- ❖ A la Unidad de Servicios Generales permanecer con la utilización de los recursos de manera oportuna y razonable, permitiendo esto definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se puedan presentar y que puedan afectar el logro de los objetivos, todo aquello con el fin de contribuir al buen desarrollo y crecimiento de la Unidad.
- ❖ Al Coordinador de la Unidad de Servicios Generales que estudie el informe el cual le permitirá contribuir a la adecuada toma de decisiones.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA Y LINKOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

- (s.f.). Recuperado el 28 de ENERO de 2014, de
http://www.leyes.com.py/documentaciones/infor_interes/contabilidad/NIA/NIA-210.pdf
- (s.f.). Recuperado el 29 de ENERO de 2014, de
http://www.leyes.com.py/documentaciones/infor_interes/contabilidad/NIA/NIA-230.pdf
- (s.f.). Recuperado el 30 de ENERO de 2014, de
http://www.leyes.com.py/documentaciones/infor_interes/contabilidad/NIA/NIA-330.pdf
- ALBERTO, M. S. (2009). *AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO* . Guayaquil-Ecuador: Segunda edicion.
- ALBERTO, M. S. (2009). *AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO* .
- ALBERTO, M. S. (2012). *AUDITORÍA DE CONTROL INTERNO* .
- Álvarez, V. H. (s.f.). *UTEQ*. Recuperado el 16 de ABRIL de 2014, de
<http://www.uteq.edu.ec/lotaip/publico/pdf/130529202152319cd.pdf>
- ÁLVAREZ, V. H. (s.f.). *UTEQ*. Recuperado el 16 de ABRIL de 2014, de
<http://www.uteq.edu.ec/lotaip/publico/pdf/130529202152319cd.pdf>
- ALVARO, D. (s.f.). *ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA DE CALIDAD* . Recuperado el 10 de ENERO de 2014, de <http://administradoreducativodoor.blogspot.com/2011/04/politicas-institucionales-y-calidad.html>
- AUDITORIA FINANCIERA BASICA*. (s.f.). Recuperado el 28 de ENERO de 2014, de
<http://audifinbr.blogspot.com/2012/08/nia-210-terminos-de-los-trabajos-de.html>
- BLANCO, L. Y. (2012). *AUDITORÍA INTEGRAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS*. COLOMBIA: ECOE EDICIONES.
- CES. (s.f.). Recuperado el 27 de ENERO de 2014, de <http://www.ces.gob.ec/descargas/ley-organica-de-educacion-superior> - <http://catty-espinoza.blogspot.com/2011/05/capitulo-ii.html>
- CÉSAR, A. M. (2008). *ADMINISTRACIÓN PARA EMPRENDEDORES* . MEXICO.
- COSO I. (s.f.). Recuperado el 30 de ENERO de 2014, de
<http://www.monografias.com/trabajos12/coso/coso.shtml>

- ECUADOR AMA LA VIDA. (s.f.). Recuperado el 28 de ENERO de 2014, de <http://www.conocimiento.gob.ec/el-estado-garantiza-el-financiamiento-de-las-instituciones-publicas-de-educacion-superior/>
- EDUCACIÓN DE CALIDAD . (s.f.). Recuperado el 6 de ENERO de 2014, de <http://www.educaciondecalidad.ec/leyes-sistema/ley-educacion-superior-loes.html>
- Gaitan, R. E. (2007). *Control Interno y fraudes*. Bogota DC: Eco. Ediciones.
- JAVIER, M. (s.f.). *GRUPO DE INVESTIGACIÓN CONTABLE*. Recuperado el 7 de ENERO de 2014, de <http://grupodeinvestigacioncontable.blogspot.com/2011/08/01-sau-2011-economicos.html>
- M, O. A. (2009). *Auditoria y Control interno*. Madrid-España: Nueva Edicion.
- MI FUTURO.CL. (s.f.). Recuperado el 6 de ENERO de 2014, de <http://www.mifuturo.cl/index.php/calidad/acreditacion>
- MISDALIA, P. D. (s.f.). *MONOGRAFÍAS.COM*. Recuperado el 5 de ENERO de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos13/artacre/artacre.shtml#ixzz2qVY2lfEW>
- REGISTRO OFICIAL . (s.f.). Recuperado el 25 de ENERO de 2014, de http://www.redipd.org/legislacion/common/legislacion/ecuador/Ley_N_162.pdf
- REGISTRO OFICIAL . (s.f.). Recuperado el 25 de ENERO de 2014, de <http://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf>
- RICHARD, C. (s.f.). *MONOGRAFIAS.COM*. Recuperado el 3 de ENERO de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos24/empresas-publicas/empresas-publicas.shtml#ixzz2qVMnPH95>
- Sarmiento R. Ruben, W. A. (2008). *Contabilidad General* . Quito- Ecuador : Decima Edicion.
- VELASTEGUI, R. R.-W. (2008).
- VIVAS, Á. F. (s.f.). *MONOGRAFIAS.COM*. Recuperado el 4 de ENERO de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos94/auditoria-forense-aplicada-instituciones-educacion-superior/auditoria-forense-aplicada-instituciones-educacion-superior2.shtml>
- WIKIPEDIA LA ENCICLOPEDIA LIBRE. (s.f.). Recuperado el 22 de ENERO de 2014, de http://es.wikipedia.org/wiki/Toma_de_decisiones
- YANEL, B. L. (2012). BOGOTÁ: ECOE EDICIONES.
- YANEL, B. L. (2012). AUDITORÍA INTEGRAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS. COLOMBIA: ECOE EDICIONES.

YANEL, B. L. (2012). AUDITORIA INTEGRAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS. COLOMBIA: ECOE EDICIONES.

YANEL, B. L. (2012). AUDITORÍA INTEGRAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS. BOGOTÁ: ECOE EDICIONES.

YANEL, B. L. (2012). AUDITORIA INTEGRAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS . BOGOTÁ: ECOE EDICIONES.

YANEL, B. L. (2012). AUDITORÍA INTEGRAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS . BOGOTÁ: ECOE EDICIONES.

YANEL, B. L. (2012). AUDITORÍA INTEGRAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS . BOGOTÁ: ECOE EDICIONS.

YANEL, B. L. (2014). AUDITORÍA INTEGRAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS. BOGOTÁ: ECOE EDICIONES.

YANEL, B. L. (2014). AUDITORIA INTEGRAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS . BOGOTÁ: ECOE EDICIONES.

YANEL, B. L. (2014). AUDITORIA INTEGRAL NORMAS Y PROCEDIMIENTOS . BOGOTA: ECOE EDICIONES .

CAPÍTULO VII

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENTREVISTADOR: ING. VÍCTOR HUGO PIÑEIRO
CARGO: COORDINADOR U. DE SERVICIOS GENERALES
ENTREVISTADORA: EGRESADA MÓNICA ZAMBRANO
LUGAR: INSTALACIONES DE LA UTEQ

1.- ¿Se encuentra establecida legalmente la Unidad de Servicios Generales?

Si ☐

No ☐

2.- ¿Existe una manual de funciones?

Si ☐

No ☐

3.- ¿Existen normas, políticas institucionales aplicables en esta unidad?

Si ☐

No ☐

4.- ¿El personal que labora en la Unidad de Servicios Generales se encuentra capacitado para suplir la ausencia de uno de los empleados?

Si ☐

No ☐

5.- ¿Se verifican los procesos operativos permanentemente?

Si ☐

No ☐

6.- ¿Cuenta con el personal suficiente para la gestión operativa?

Si ☐

No ☐

7.- ¿Se escoge el personal que labora en esta Unidad de acuerdo a su perfil?

Si ☐

No ☐

8.- ¿La Unidad de Servicios Generales cuenta con las herramientas, y suministros necesarios para realizar sus labores de limpieza y mantenimiento?

Si ☐

No ☐

9.- ¿Existe un inventario de herramientas y suministros?

Si ☐

No ☐

10.- ¿Existe un control interno y como se lleva a cabo?

Si ☐

No ☐

11.- ¿Existen respaldos de las actividades que se realizan en esta Unidad?

Si ☐

☐

No

12.- ¿Existe un seguimiento y revisión de actividades a los responsables de las diversas funciones asignadas?

Si ☐

No ☐

13.- ¿La asignación de bajos recursos afecta a al desarrollo de las actividades?

Si ☐

No ☐

14.- ¿Se cumplen con todas las necesidades de las áreas de la UTEQ?

Si ☐

No ☐

15.- ¿Se comprueba que los insumos y materiales designados para el mantenimiento y limpieza de la UTEQ sean utilizados en su totalidad?

Si ☐

No ☐

16.- ¿Los recursos asignados a esta área son suficientes para el desempeño de sus actividades?

Si ☐

No ☐

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

ENTREVISTADO: ING. GUADALUPE MURILLO

CARGO: VICERRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA

ENTREVISTADORA: EGRESADA MÓNICA PAOLA ZAMBRANO SUÁREZ

LUGAR: INSTALACIONES DE LA UTEQ

1.- ¿Se encuentra establecida legalmente la Unidad de Servicios Generales?

Si ☐

No ☐

2.- ¿Existen normas, políticas institucionales aplicables en esta Unidad?

Si ☐

No ☐

4.- ¿Existe un manual de funciones u organigrama funcional en la Unidad de Servicios Generales?

Si ☐

No ☐

5.- ¿Elaboran el plan operativo anual para esta Unidad?

Si ☐

No ☐

6.- ¿Cómo se controlan las actividades a seguir en esta Unidad?

7.- ¿Se verifican los procesos operativos permanentemente?

Si ☐

No ☐

8.- ¿Cuenta con el personal suficiente para la gestión operativa?

Si ☐

No ☐

9.- ¿Se comprueba que los insumos y materiales asignados para el mantenimiento y limpieza de la UTEQ son utilizados en su totalidad?

Si ☐

No ☐

10.- ¿El presupuesto asignado para esta unidad es suficiente como para cumplir a cabalidad con todas las necesidades de las distintas áreas de la universidad?

Si ☐

No ☐



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

ENCUESTADOS: EMPLEADOS DE LA UTEQ

ENCUESTADORA: EGRESADA MÓNICA PAOLA ZAMBRANO SUÁREZ

LUGAR: INSTALACIONES DE LA UTEQ

1.- ¿Cómo personal de la Unidad de Servicios Generales recibe capacitación constante?

Si ☐

No ☐

2.- ¿Se le delegan funciones a cada uno de los empleados?

Si ☐

No ☐

3.- ¿Considera que el ambiente laboral en la Unidad de Servicios Generales es agradable?

Si ☐

No ☐

4.- ¿Les proveen las herramientas y suministros necesarios para la limpieza y mantenimiento de las diferentes áreas?

Si ☐

No ☐

5.- ¿Recibe información de procedimientos, cuando se producen cambios?

Si ☐

No ☐

6.- ¿Recibe remuneración por las horas extras?

Si ☐

No ☐

7.- ¿Se respeta el horario de entrada y salida?

Si ☐

No ☐

8.- ¿Cumplen en su totalidad con sus funciones asignadas?

Si ☐

No ☐

9.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

.....

10.- ¿El sueldo que recibe le es satisfactorio?

Si ☐

No ☐

11.- ¿Cree Ud. que los usuarios contribuyen con el mantenimiento y aseo de las diferentes áreas de la UTEQ?

Si ☐

No ☐

¿Por qué?

.....



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTADOS: ESTUDIANTES DE LA UTEQ

ENCUESTADORA: EGRESADA MÓNICA PAOLA ZAMBRANO SUÁREZ

LUGAR: INSTALACIONES DE LA UTEQ

1.- ¿Cuál de estos servicios usted utiliza con mayor frecuencia?

Instalaciones eléctricas
Instalaciones de conducción de fluidos (agua)
Instalaciones sanitarias (basura, desechos sólidos)
Instalaciones de climatización (aire acondicionado)
Pavimentos y suelos
Jardinería

2.- ¿En cuáles de estas áreas cree Ud. que la unidad de servicios generales tiene un nivel de rendimiento no satisfactorio?

Electricidad
Climatización
Gasfitería
Pintura
Albañilería
Jardinería
Instalaciones sanitarias

¿Por qué?-----

3.- ¿Cree usted que la Unidad de Servicios Generales cuenta con personal suficiente para cubrir las necesidades de las distintas áreas de la U.T.E.Q?

Si ☐

No ☐

¿Por qué?-----

4.- ¿Qué servicios cree Ud. que debe mejorar la Unidad de Servicios Generales de la UTEQ? Y ¿Por q?

Electricidad
Climatización

Gasfitería
Pintura
Albañilería
Jardinería
Instalaciones sanitarias

☐
☐
☐
☐
☐

¿Por qué?-----

5.- ¿De acuerdo a su criterio cuáles son las posibles soluciones para mejorar la Unidad de Servicios Generales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo?

6.- ¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio que brinda la Unidad de Servicios Generales?

Si ☐

No ☐

¿Por qué?-----

7.- ¿Cree usted que el personal asignado por la Unidad de Servicios Generales cumple a cabalidad con sus funciones?

Si ☐

No ☐

¿Por qué?-----

8.- ¿Está usted satisfecho con el ambiente que presta el patio de comidas de la U.T.E.Q.?

Si ☐

No ☐

¿Por qué?-----

9.- ¿Cree usted que se cumplen con las políticas establecidas en el área?

Si ☐

No ☐

¿Por qué?-----

ENCUESTADOS: DOCENTES DE LA UTEQ

ENCUESTADORA: EGRESADA MÓNICA PAOLA ZAMBRANO SUÁREZ

LUGAR: INSTALACIONES DE LA UTEQ

1.- ¿Cuál de estos servicios usted utiliza con mayor frecuencia?

Instalaciones eléctricas
 Instalaciones de conducción de fluidos (agua)
 Instalaciones sanitarias (basura, desechos sólidos)
 Instalaciones de climatización (aire acondicionado)
 Pavimentos y suelos
 Jardinería

2.- ¿En cuáles de estas áreas cree Ud. que la unidad de servicios generales tiene un nivel de rendimiento no satisfactorio?

Electricidad
 Climatización
 Gasfitería
 Pintura
 Albañilería
 Jardinería
 Instalaciones sanitarias

¿Por qué?-----

3.- ¿Cree usted que la Unidad de Servicios Generales cuenta con personal suficiente para cubrir las necesidades de las distintas áreas de la U.T.E.Q?

Si ☐

No ☐

¿Por qué?-----

4.- ¿Qué servicios cree Ud. que debe mejorar la Unidad de Servicios Generales de la UTEQ? Y ¿Por q?

Electricidad
 Climatización

Gasfitería
Pintura
Albañilería
Jardinería
Instalaciones sanitarias

☐
☐
☐
☐
☐

¿Por qué?-----

5.- ¿De acuerdo a su criterio cuáles son las posibles soluciones para mejorar la Unidad de Servicios Generales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo?

6.- ¿Se encuentra usted satisfecho con el servicio que brinda la Unidad de Servicios Generales?

Si ☐

No ☐

¿Por qué?-----

7.- ¿Cree usted que el personal asignado por la Unidad de Servicios Generales cumple a cabalidad con sus funciones?

Si ☐

No ☐

¿Por qué?-----

8.- ¿Está usted satisfecho con el ambiente que presta el patio de comidas de la U.T.E.Q.?

Si ☐

No ☐

¿Por qué?-----

9.- ¿Cree usted que se cumplen con las políticas establecidas en el área?

Si ☐

No ☐

¿Por qué?-----

MATRIZ DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

ITEMS	FUENTES BIBLIOGRÁFICAS	PARÁMETROS	TIPOS DE REGISTROS
1	Política y el cumplimiento de las mismas	Manuales de funciones	✓ Servicios generales y mantenimiento
2	Métodos o procedimientos de operación y la eficiencia de los mismos.	Manuales de procedimientos	✓ Operaciones de servicios generales y mantenimiento
3	Utilización de los recursos	Control de Inventario	✓ Análisis de los kárdex

MATRIZ DE ESTUDIO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN			
EFEECTO	CAUSA	DIAGNÓSTICO	PRONÓSTICO
Desviaciones de las actividades a ejecutarse	Incumplimiento de las políticas institucionales	Deficiente control en la aplicación de las políticas institucionales	Bajo rendimiento en las operaciones que realiza.
Deficiencia en el desarrollo de las operaciones	Inadecuados procedimientos de control interno	Débil control interno	Insatisfacción de los usuarios por los servicios que brindan.
Disminución en el cumplimiento de las necesidades requeridas en las distintas áreas.	Baja asignación del presupuesto.	Escasez de recursos para el cumplimiento de las actividades	Áreas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo en mal estado

1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS						
Pregunta del Problema de Investigación	Subpreguntas del Problema de Investigación	Objetivo General	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variables Independientes	Variables Dependientes
¿Cómo ayuda en la toma de decisiones el realizar una auditoría de gestión a la Unidad de Servicios Generales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo?	¿Cuál es el grado de cumplimiento de las políticas institucionales en la Unidad de Servicios Generales?	Realizar una auditoría de gestión para la toma de decisiones en la Unidad de Servicios Generales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.	Analizar el grado de cumplimiento de las políticas institucionales en la Unidad de Servicios Generales.	El grado de cumplimiento de las políticas institucionales en la Unidad de Servicios Generales es medio.	Las políticas institucionales son decisiones escritas establecidas como guía para los miembros de una organización, que permiten conocer los límites dentro de los cuales pueden operar, evitando a la administración decidir sobre temas de rutina a menudo.	Análisis del grado de cumplimiento de las políticas para el adecuado desarrollo de las operaciones realizadas.
	¿Cuál es el nivel de confianza de los procedimientos del control interno en la Unidad?		Evaluar el nivel de confianza de los procedimientos del control interno en la Unidad.	Los procedimientos del control interno en la Unidad de Servicios Generales presentan un nivel de confianza moderado.	El control interno ayuda a la empresa al logro de sus metas y propósitos en determinados tiempos, minimizando todo riesgo implicado en la consecución de los objetivos.	Evaluación del nivel de confianza de los procedimientos del control interno en la Unidad de Servicios Generales.
	¿Cuál es la medida de la eficiencia, eficacia y efectividad en la utilización de los recursos de Unidad de Servicios Generales?		Medir la eficiencia, eficacia y efectividad de la utilización de los recursos en la Unidad de Servicios Generales.	En la Unidad de Servicios Generales el grado de eficiencia, eficacia y efectividad sobre el uso de los recursos es óptimo.	La adecuada utilización de los recursos dará la pauta para el desarrollo eficiente de las operaciones.	Medición de los recursos para el uso apropiado y confiabilidad de los mismos.



Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Decreto Legislativo N.º 158, Enmienda de 1984 - Registro Oficial N.º 874 - Publicado 1.º de 1984

Decreto N.º 158, Enmienda de 1984 - Registro Oficial N.º 874 - Publicado 1.º de 1984

Quevedo - 1.º de 1984 - Publicado

Quevedo, 18 de septiembre del 2013



PAPEL
UNIVERSITARIO

Nº- 122069

VALOR
USD 1.50

1000000000

GUADALUPE MURILLO

VICERRECTORA ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO.

De mis consideraciones:

Yo, ZAMBRANO SUÁREZ MÓNICA PAOLA, portadora da la cédula de
ciudadanía N.º. 120530298-5 en calidad de estudiante de la Universidad
Técnica Estatal de Quevedo de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y
Auditoría de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la manera más
comedida solicito a usted dar la debida autorización para desarrollar el
Proyecto de Investigación titulado **AUDITORÍA DE GESTIÓN AL
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y
MANTENIMIENTO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE
QUEVEDO, PERIODO 2012**", el mismo que tiene como finalidad
contribuir de manera significativa al desarrollo de este departamento.

Seguro que mi petición tendrá la acogida favorable, le reitero mis sinceros
agradecimientos.

Atentamente.

Mónica Paola Zambrano Suárez

ESTUDIANTE

SECRETARÍA UNIVERSITARIA ANEXO



Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Teléfonos: (593) 5 2750320 / 2751430 / 2753302
Fax: (593) 5 2753300 / 2753303
Pág. Web : www.uteq.edu.ec

Casilla Quevedo: 73
Km. 1.5 Vía Sto. Domingo
E-mail: rector@uteq.edu.ec

Quevedo-Los Ríos-Ecuador

Oficio Nro. UTEQ-VICADMIN-2013-0053-O

Quevedo, 19 de septiembre 2013

Señorita
Mónica Paola Zambrano Suarez
Estudiante Facultad Ciencias Empresariales UTEQ
Presente.-

De mi consideración:

En contestación a su petición en especie valorada No.- 122069 para realizar el anteproyecto de investigación en nuestra entidad cuyo tema es **"AUDITORÍA DE GESTIÓN AL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO, PERIODO 2012"**, el mismo que forma parte de un requisito indispensable para la consecución de su título profesional, por lo que se autoriza realice la investigación indicada en el Unidad de Servicios Generales de nuestra Institución.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,


Ing. Guadalupe del Pilar Murillo Campuzano
VICERECTORA ADMINISTRATIVA - FINANCIERA



CERTIFICADO

Quevedo, 27 de mayo del 2014

A petición verbal de la parte interesada:

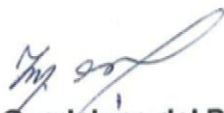
CERTIFICO QUE:

La Sra. **ZAMBRANO SUÁREZ MÓNICA PAOLA**, estudiante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Egresada de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría (CPA), realizó el Proyecto de Investigación con el título de: **AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO, AÑO 2012.**

Autorizo a la interesada, para que haga del presente el uso que estime conveniente.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,


Ing. Guadalupe del Pilar Murillo Campuzano
VICERRECTORA ADMINISTRATIVA – FINANCIERA



FOTOS

