



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

Previo a la obtención del título de  
Ingeniero en Contabilidad y  
Auditoría C.P.A.

**TEMA:**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESARROLLO DE LA  
EMPRESA COMERCIAL TECNOPLANET, CANTÓN QUEVEDO, PERÍODO  
2012.**

**AUTOR:**

**JOSÉ MAURICIO VERA CEDEÑO**

**DIRECTORA:**

**C.P.A. AIDA MARIBEL PALMA LEÓN MSc.**

**QUEVEDO – ECUADOR**

**2015**





**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

Presentada a la comisión académica como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

**Aprobado:**

---

DRA. BADIE CEREZO SEGOVIA MSc.

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

ING. MARIANA SOTOMAYOR ALCÍVAR MSc.

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

CPA. SUSANA CHANG RIZO MSc

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

**QUEVEDO – LOS RÍOS - ECUADOR**

**2015**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS**

Yo, JOSÉ MAURICIO VERA CEDEÑO, 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.

JOSÉ MAURICIO VERA CEDEÑO

**AUTOR**

## CERTIFICACIÓN

La suscrita Dra. Aida Maribel Palma León MSc., Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que el Egresado José Mauricio Vera Cedeño, realizó la tesis de grado titulada **AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESARROLLO DE LA EMPRESA COMERCIAL TECNOPLANET, CANTÓN QUEVEDO, PERÍODO 2012.**, bajo mi dirección habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

---

Dra. Aida Maribel Palma León MSc.

**DIRECTORA**

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser la guía en los momentos difíciles de la vida, por darme fuerzas para seguir adelante en todo momento.

A mis padres (Adolfo y Fátima), por su apoyo constante, gracias por su ayuda y cariño.

A mis amigos quienes me han apoyado incondicionalmente y me animan siempre a seguir preparándome.

**Mauricio Vera**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios nuestro creador, por permitirme cada día ver un nuevo amanecer y por hacer posible que llegue hasta este punto de mi vida.

A las autoridades de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por velar y direccionar este templo del saber en beneficio de los estudiantes y darnos la oportunidad de prepararnos para ser productivos a la sociedad.

A la Directora de Tesis, que con su guía, ánimo y voluntad me motivó para culminar el desarrollo de esta investigación.

A los Directivos y empleados de la Empresa Tecnoplanet, por la predisposición de colaborar con la información necesaria para culminar este proyecto de investigación.

Mauricio Vera

## ESQUEMA DE CODIFICACIÓN

(DUBLIN CORE) ESQUEMA DE CODIFICACIÓN			
1	Título/Title	<b>M</b>	“Auditoría de Gestión y su relación con el desarrollo de la empresa comercial Tecnoplanet, Cantón Quevedo periodo 2012.
2	Creador/Subject	<b>M</b>	Universidad Técnica Estatal de Quevedo Vera Cedeño José Mauricio
3	Materia/Subject	<b>M</b>	Facultad de Ciencias Empresariales: Auditoría Gestión
4	Descripción/Description	<b>M</b>	El presente proyecto de investigación trata de una Auditoría de Gestión y su relación con el desarrollo de la empresa comercial Tecnoplanet, cantón Quevedo, Período 2012.  El tema de estudio se eligió en base a la necesidad que tenía la empresa de un examen a la gestión que viene desempeñando.
5	Editor/Publisher	<b>M</b>	FCE; Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.; Vera Cedeño José Mauricio
6	Colaborador/Contributor	<b>O</b>	Dra. Aida Maribel Palma León MSc.
7	Fecha/Date	<b>M</b>	28-03-2015
8	Tipo/Type	<b>M</b>	Proyecto de Investigación
9	Formato/Format	<b>R</b>	Programas: Microsoft Word 2013; Microsoft Excel 2013; Microsoft Power Point 2013
10	Indentificador/Identifier	<b>M</b>	<a href="mailto:josmaocpa@gmail.com">josmaocpa@gmail.com</a>
11	Fuente/Source	<b>O</b>	Textos, Normas de Auditoría, e internet
12	Lenguaje/Language	<b>M</b>	Español
13	Relación/Relation	<b>O</b>	Ninguno
14	Cobertura/Coverage	<b>O</b>	Contabilidad y Auditoría
15	Derechos/Rights	<b>M</b>	Ninguno
16	Audiencia/Audience	<b>O</b>	Público en General

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
CERTIFICACIÓN.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ESQUEMA DE CODIFICACIÓN.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
INDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xv
CAPITULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.1 INTRODUCCIÓN.....	18
1.2 PROBLEMATIZACIÓN.....	20
1.2.1. Planteamiento del Problema.....	20
1.2.1.1 Diagnóstico.....	21
1.2.2. Formulación del Problema.....	21
1.2.3. Sistematización del Problema.....	21
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	22
1.4. OBJETIVOS.....	23
1.4.2. Específicos.....	23
1.5. HIPÓTESIS.....	24
1.5.1 Hipótesis Específicas.....	24
1.6 VARIABLES.....	24
1.6.1. Independientes.....	24
1.6.2. Dependientes.....	25

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO .....	26
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	27
2.1.1. Objeto de la Auditoría .....	27
2.1.2. Planificación de la Auditoría .....	28
2.1.3. Riesgos de auditoría .....	29
2.1.4. Honorarios del auditor.....	31
2.1.5 Conceptos de las 5 eficiencia, efectividad, economía y ecología.....	31
2.1.6.1. Fase I. Familiarización y revisión de legislación y normatividad .....	33
2.1.6.2. Fase II. Evaluación del sistema de control interno.....	34
Ambiente Interno (a veces se pone ambiente interno de control).....	36
Establecimiento de Objetivos.....	37
Identificación de Eventos (o de Riesgos).....	38
Evaluación de los Riesgos.....	39
2.1.6.3.Desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas.....	42
2.1.7. Elementos de la Auditoría .....	43
2.1.8. Atributos del hallazgo según el ILACIF .....	44
2.1.9. Evaluación de la Importancia de los Hallazgos.....	49
2.1.9.1. Presentación de los Hallazgos.....	50
2.1.10. Técnicas de Auditoría .....	50
2.1.8.11. Indicadores de Gestión Según la SECODAM – México.....	55
2.1.8.11.1. Indicadores de eficacia .....	55
2.1.8.11.2. Indicadores de eficiencia.....	56
2.2.1. Definición, objetivos y alcance .....	58
2.2.2. Objetivos .....	58
2.2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	62
2.2.1 Empresa.....	62
2.2.1.1. Empresa Comercial .....	63

2.2.1.2. Auditoría.....	63
2.2.2. Cuadro de mando integral.....	64
2.2.2.1 Introducción .....	64
2.2.2.2. Objetivo y Alcance .....	65
2.2.2.3. Perspectiva Financiera.....	66
2.2.2.4. Perspectiva del Cliente .....	66
2.2.2.5. Perspectiva de Procesos Internos .....	66
2.2.2.6. Perspectiva de Formación y Crecimiento.....	66
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	67
2.3.1. Normas Internacionales de Auditoría .....	67
2.3.1.1. Responsabilidades.....	67
2.3.1.2. Documentación (NIA's 9) .....	68
2.3.1.3. Planeación (NIA's 4) .....	68
2.3.1.4. Conocimiento del negocio (NIA's 30) .....	68
2.3.2.1. Normas de Auditoría de General Aceptación (NAGA's).....	68
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	72
3.1. MATERIALES Y MÉTODOS.....	73
3.1.1. Suministros y equipos utilizados .....	73
3.1.2. Métodos utilizados en la investigación .....	73
3.1.2.1 Método Histórico–Lógico.....	73
3.1.2.2 Método Analítico – Sintético.....	73
3.1.2.3 Método Inductivo – Deductivo .....	74
3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	74
3.2.1. Investigación documental.....	74
3.2.2. Investigación de campo .....	74
3.2.3. Investigación exploratoria .....	75
3.2.4. Investigación descriptiva .....	75

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	75
3.3.1. Elaboración del Marco Teórico .....	75
3.3.2. Descripción de la información .....	76
3.3.3. Creación de la Firma Auditora Ficticia .....	76
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	77
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	78
Carta de Compromiso.....	79
PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA.....	87
PROGRAMA ESPECIFICO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	90
COMPROBAR EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTROL INTERNO ....	90
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO .....	104
MEDICIÓN DE RIESGO .....	119
PARÁMETROS PARA MEDIR EL RIESGO DE CONTROL.....	119
HALLAZGO N° 1 .....	122
HALLAZGO N° 2.....	123
HALLAZGO N° 3.....	124
HALLAZGO N° 4.....	125
INFORME DE CONTROL INTERNO.....	126
PROGRAMA ESPECIFICO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN.....	131
CUADRO DE MANDO INTEGRAL .....	132
CUADRO DE MANDO INTEGRAL C.M.I.....	138
MATRIZ DE SATISFACIÓN DEL CLIENTES .....	141
EVALUACIÓN PRESUPUESTARIA .....	143
INDICADOR DE EFICACIA .....	148
INDICADOR DE EFICIENCIA.....	149
EJECUCIÓN DE RECOMENDACIONES .....	150
EJECUCIÓN DE RECOMENDACIONES .....	151

INFORME DE AUDITORÍA.....	154
PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA.....	160
4.2 DISCUSIÓN .....	166
4.3. Matriz de Aprobación y Desaprobación de Hipótesis.....	168
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	169
5.1 CONCLUSIONES .....	170
5.2 RECOMENDACIONES.....	171
CAPÍTULO VI BIBLIOGRAFÍA.....	172
6.1 LITERATURA CITADA .....	173
6.2. LINKOGRAFIAS .....	174
CAPÍTULO VII ANEXOS.....	175

## ÍNDICE DE ANEXOS

7.1 Carta de Autorización.....	175
7.2 Modelo de Contrato.....	176
7.3 Acuerdo de Prestación de Servicios.....	177
7.4 Descripción del Servicio del contratado.....	178
7.5 Informe de Urkund.....	179
7.6 Matriz del Problema.....	180

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se ejecutó en la empresa comercial TECNOPLANET, Cantón Quevedo calle José Joaquín de Olmedo y Colombia en la antes mencionada se desarrolló una Auditoría de Gestión y su la relación con el progreso de la empresa comercial Tecnoplanet durante el período 2012, para este estudio se utilizó los suministros de oficinas básicos y equipos además los métodos científicos histórico, analítico, inductivo – deductivo con respecto a los tipos de investigación se manejó el documental, exploratoria, descriptiva y de campo también se estableció la muestra en 178 después de haber aplicado la formula  $n=N/(E^2 (N-1)+1)$  .En obediencia a los objetivos específicos se llevó acabo esta evaluación comprobando el nivel que mantiene la empresa en los procesos de control interno posteriormente de aplicar el modelo de Control Interno COSSO I se logró comprobar que la empresa cuenta con un nivel de confianza moderado equivalente al 66 % y un riesgo del 34 % que se considera alto, mediante este modelo se pudo detectar los hallazgos como escasez de política y reglamentos, carencia de indicadores de gestión además no efectúa a cabalidad el procedimiento establecido para el correcto proceso de compras, en las instalaciones de internet no se cumple con el adecuado procedimiento. En la valoración que se hizo a la empresa se determinó la satisfacción de los clientes en un 67% y sobre la gestión se estableció que tienen un grado de eficiencia del 99% y de eficacia un 98 %, lo que permitió trazar las recomendaciones para obtener mayor grado en la eficiencia y eficacia. La elaboración de un informe de auditoría de gestión que permita a la empresa Tecnoplanet la optimización de sus recursos. En la evaluación efectuada a la empresa se recomienda implementar los controles necesarios que permita tener un mayor nivel de confianza, también se sugiere que la empresa mejore los controles con relación a lo que es la eficiencia y eficacia y establezca un esquema de medición de indicadores de gestión.

## ABSTRACT

This research was carried out in the TECNOPLANET trading company, Quevedo Canton Street Jose Joaquin de Olmedo and Colombia in the above a performance audit and its relationship with the progress of Tecnoplanet trading company during the period 2012, was developed for this study basic office supplies and equipment used also historical, analytical, scientific methods inductive - deductive regarding the types of research the film, exploratory, descriptive and field sample was also established in 178 was handled after applying the Formula  $n = N / (E ^ 2 (N-1) +1)$  .In obedience to the specific objectives was just this evaluation checking the level that keeps the company in the internal control processes then apply the model of Internal Control COSSO I managed to prove that the company has a moderate level of confidence equivalent to 66% and 34% risk is considered high by this model could detect the findings as shortage of policy and regulations, lack of management indicators also not fully carried out the procedure for the correct process of shopping, internet facilities do not comply with proper procedure. In the assessment that was made to the company's customer satisfaction it was determined by 67% and the management was established with an efficiency of 99% and 98% efficiency, allowing draw recommendations for greater efficiency and effectiveness. The development of a management audit report enabling the company Tecnoplanet optimizing their resources. In the assessment made by the company is recommended to implement the necessary controls that allows for a higher level of confidence, also it suggests that the company improve controls in relation to what is the efficiency and effectiveness and to establish a system of measurement indicators management.

# **CAPITULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

## 1.1 INTRODUCCIÓN

La auditoría de gestión es un elemento idóneo para racionalizar las operaciones de una determinada empresa y orientar su gestión, es por ello que la evaluación que se ejecutó en la empresa TECNOPLANET, tiene por desarrollar una auditoría de gestión que permita establecer la relación con el progreso de la empresa siempre y cuando no se pierda la finalidad de la auditoría de gestión como una herramienta gerencial, completa y estratégica que basados en indicadores de gestión y tablas producidos en forma consecuente y objetiva permite a la empresa que logre ser efectiva en todos sus niveles y cumpla con sus metas trazadas pero estas empresa no solo se encuentran presionadas con los objetivos propios del negocio, sino también con la incertidumbre existente en la economía del país, la empresa se dedica a la venta de equipos de computación así como de equipos electrónicos y prestación de servicios de internet en la actualidad son los principales en un mundo globalizado para los empresarios que eligen organizarse e intentar alcanzar sus metas y objetivos.

Esta ciudad siendo parte sustancial en el desarrollo económico de la provincia, surgió la necesidad de los empresarios Quevedeños en contar con equipos de computación de última generación con lo cual ha originado la creación de la empresa Tecnoplanet constituida el diecinueve de febrero del dos mil uno con su principal actividad proveedor de equipos de computación y servicios de internet fue creada con los mínimos conocimientos administrativos, lo cual ha limitado su capacidad de desarrollo y crecimiento económico.

El presente estudio, aplicado a la empresa Tecnoplanet de la ciudad de Quevedo, se halla conformado en capítulos de la sucesiva manera:

Capítulo Primero. Compuesto por el Marco Contextual de la investigación, se ha registrado complicaciones que presenta la empresa Tecnoplanet, en sustento de los cuales se han trazado el inconveniente de investigación, el objetivo general y específicos; la hipótesis, las variables dependientes e independientes estableciendo una relación directa entre estos elementos metodológicos.

Capítulo Segundo. Redacta el marco teórico de la investigación congrega la fundamentación conceptual, legal y teórica, en las mismas que se ha apoyado el presente estudio de investigación.

Capítulo Tercero. Entiende a la metodología de la investigación que forja los métodos y materiales manejados en el inicio de la investigación, y al conjunto de técnicas e instrumentos que admitieron recabar la información preliminar para estudiar el problema trazado en este estudio.

Capítulo Cuarto. Tenemos los resultados de la investigación, estructurados en el conocimiento del negocio, organismos de control, estructura organizacional, evaluación del riesgo de auditoría, plan global de auditoría, planeación específica, programa de auditoría; además el detalle de hallazgos de auditoría, informe de auditoría y finalmente comprobación de la hipótesis además se describe la discusión de los resultados donde se relacionan los objetivos e hipótesis del trabajo con los resultados obtenidos, comparando estas deducciones con libros.

Capítulo Quinto. Se describe las conclusiones y recomendaciones generales del proyecto de investigación.

Capítulo Sexto. Se presenta el listado de libros y fuentes de información virtual que se han consultado para desarrollar el proyecto de investigación.

Capítulo Séptimo. Contiene los anexos, que son los complementos notables de la investigación.

## **1.2 PROBLEMATIZACIÓN**

### **1.2.1. Planteamiento del Problema**

Las empresas a nivel mundial están inmersas en la globalización que es un suceso que actualmente viven los países, ante este fenómeno es difícil ser competitivos la problemática que se presenta en la empresas no es ajena a la auditoria de gestión que basada en su objetivo principal el cual es medir la eficiencia, eficacia, efectividad y excelencia a todos sus niveles es así que las empresas nacionales pretendan competir a nivel global con aquellas de otros países es así que las organizaciones se comprometen a desarrollar sus propias estrategias, para ser más competitivas con lo que deben ofrecer productos de calidad a precios razonables de acuerdo al mercado en el que participan.

En el Ecuador las entidades buscan profundos cambios económicos a raíz de la crisis financiera que trajo consigo varios efectos inmediatos y un escenario de débil crecimiento y de posible recesión esto sirvió como experiencia para muchas empresas que hoy en día gracias a la auditoria de gestión nos permite conocer la manera de optimizar los recursos determinar la eficiencia y eficacia con la que cuenta la empresa, además estudiar estrategias para lograr el cumplimiento de sus objetivos, teniendo presente su condición como la naturaleza, tamaño y complejidad se intensifica la competencia además de enfrentar una diversidad de riesgos de negocio.

En la ciudad de Quevedo la auditoría de gestión es joven además carece de firmas auditoras por lo que las entidades locales no han efectuado dicho examen que lo realiza un profesional externo autónomo, con la intención de calcular la eficacia en correlación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su acción, posicionamiento desde el punto de vista competidor, con el propósito de expresar sobre la realidad integra de la empresa.

### **1.2.1.1 Diagnóstico**

La empresa TECNOPLANET cuentan con diferentes problemas tales como es el bajo nivel de cumplimiento de los procesos de control interno que efectúa, para la entidad la no realización de evaluaciones periódicas al desempeño de la organización se ve reflejado en los bajos indicadores de gestión como es la eficiencia y eficacia, es también que la carencia de una matriz de recomendaciones en relación a los indicadores de gestión de eficacia y eficiencia, sobre las expectativas que tiene la empresa para un mejor fortalecimiento institucional que conlleve al cumplimiento de los objetivos y metas de lo contrario existe la probabilidad de obtener bajos niveles de rentabilidad.

### **1.2.2. Formulación del Problema**

En el cantón Quevedo se encuentran ubicada la empresa Tecnoplanet que se dedica a la compra y venta de equipos de computación de diferentes marcas reconocidas a nivel nacional e internacional y de última generación con la mejor calidad así como también brinda el servicio de internet en el desarrollo de sus actividades la empresa cuenta con diversos factores que están afectando el cumplimiento de los procesos de control interno que dificultan el crecimiento organizacional y carece de indicadores eficiencia y eficacia en sus operaciones. En consecuencia se plantea como pregunta general del estudio lo siguiente:

**¿Cómo desarrollar una auditoría de gestión y su relación con el progreso de la empresa comercial Tecnoplanet, período 2012?**

### **1.2.3. Sistematización del Problema**

El presente estudio es referente a la auditoría de gestión y se sitúa en la empresa Tecnoplanet de la ciudad de Quevedo, tomando para ello lo concerniente al

manejo de las actividades que realiza dicha organización. El proyecto abarca todos los componentes importantes de la empresa tales como: el cumplimiento de los procesos de control interno, el nivel de eficiencia y eficacia así como otras características implicados en el presente estudio, lo cual lleva a preparar las subpreguntas de investigación:

- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los procesos de control interno en la empresa Tecnoplanet?
- ¿Cómo evaluar el grado de la eficiencia y eficacia en la empresa durante el año 2012?
- ¿Qué tan factible es elaborar una matriz de recomendaciones con relación a los indicadores de gestión que permita a la empresa la optimización de sus recursos?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

El presente proyecto de investigación se lo realizó basado en las normas internacionales de auditoría “NIA´s” adaptadas a la auditoría de gestión con la finalidad de ofrecer un conocimiento más amplio para que la empresa Tecnoplanet, en el momento que crea necesario, pueda hacer mejoras en cuanto al cumplimiento de los procesos que ayudan al desarrollo de las ventas y sea flexible, ajustándose a los nuevos y desafíos que trazan los anónimos espacios en el ámbito nacional, pero esencialmente en el ambiente mundial. La competitividad y la globalización son dos bases importantes en el panorama empresarial donde el recurso humano constituye el elemento fundamental, y el marketing, las finanzas son dos instrumentos estratégicos en la administración.

El crecimiento de la población así como las actividades comerciales dentro de la ciudad de Quevedo en los últimos años, ha hecho que se creen empresas dedicadas a la compra y venta de equipos de computación y brindar el servicio

de internet con la finalidad de obtener lucro. Las limitaciones a las cuales estas empresas se ven abocadas es la escasez de la cultura organizacional y empresarial para poder administrar de manera eficaz. De tal manera que es necesario contar con asesoramiento de profesionales que tengan conocimientos técnicos para poder afrontar el entorno externo en el cual éstas se encuentran inmersas y así poder prevalecer en el tiempo.

Por lo que se justifica la necesidad de la aplicación de una auditoría de gestión en la empresa "TECNOPLANET", con la finalidad de contribuir al crecimiento organizacional, optimización de los recursos y logrando ser eficiente en todas sus áreas con llevaran al desarrollo económico de la empresa.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. General**

Desarrollar una auditoría de gestión y su relación con el progreso de la empresa comercial Tecnoplanet durante el período 2012.

### **1.4.2. Específicos**

- Comprobar el nivel de cumplimiento de los procesos de control interno en la empresa Tecnoplanet.
- Evaluar el grado de la Eficiencia y Eficacia en la Empresa Tecnoplanet durante el año 2012.
- Elaborar una matriz de recomendaciones con relación a los indicadores de gestión que permita a la empresa Tecnoplanet la optimización de sus recursos.

## **1.5. HIPÓTESIS**

### **1.5.1 Hipótesis Específicas**

- El nivel de cumplimiento de los procesos de control interno en la empresa durante el período de estudio se considera medianamente aceptable.
- La evaluación reflejará un nivel aceptable de la eficiencia y eficacia, que obtuvo la empresa durante el año 2012.
- La elaboración de un informe de auditoría de gestión es factible y contribuye a que la empresa Tecnoplanet optimice sus recursos.

## **1.6 VARIABLES**

### **1.6.1. Independientes**

- Los procesos de control interno en una empresa se deben establecer de acuerdo a la actividad de cada organización y necesidades, los que influirán en los indicadores de liquidez en la entidad.
- La eficiencia y eficacia en la empresa es relevante conocerlos ya que le permite el cumplir sus metas y objetivos, optimizando sus recursos lo que conlleva al desarrollo económico y perdurar en el tiempo.
- Las recomendaciones con relación a los indicadores de gestión se deben cumplir para tener procesos claro dentro de la organización y un mejor control que ayuda al crecimiento económico. .

### **1.6.2. Dependientes**

- Comprobación del cumplimiento de los procesos de control interno en el año 2012.
- Evaluación del grado de eficiencia y eficacia durante el 2012.
- Elaboración de una matriz de recomendaciones en relación a los indicadores de gestión.

## **CAPITULO II. MARCO TEÓRICO**

## 2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1.1. Objeto de la Auditoria

(J. Pallerola E. Monfort, 2013) Como ya se ha comentado en la introducción, la ley reguladora de la actividad de auditoría de cuentas en su artículo primero establece los principios programáticos de la misma:

- En su punto primero de este artículo define y establece el objetivo de la ley: La presente ley tiene por objeto la regulación de la actividad de auditoría de cuentas, tanto obligatoria como voluntaria, mediante el establecimiento de las condiciones y los requisitos de necesaria observancia para su ejercicio, así como la regulación del sistema de supervisión pública y los mecanismos de cooperación internacional en relación con dicha actividad (J. Pallerola E. Monfort, 2013).
- Una vez que se ha establecido el objeto de la ley, que no es otro que la regulación de la actividad auditora con un detallado compendio de normas reguladoras, en el punto 2 se establece la definición del trabajo que se va a realizar (J. Pallerola E. Monfort, 2013).
- Se entenderá por auditoría de cuentas la actividad consistente en la revisión y verificación de las cuentas anuales, así como de otros estados financieros o documentos contables, elaborados con arreglo al marco normativo de información financiera que resulte de aplicación, siempre que dicha actividad tenga por objeto la emisión de un informe sobre la fiabilidad de dichos documentos que pueda tener efectos frente a terceros (J. Pallerola E. Monfort, 2013).

(J. Pallerola E. Monfort, 2013) Una vez que se ha definido el trabajo a realizar, en el punto tercero, al hilo de lo que determina el PGC, se establece el objetivo,

que no es otro que el de dar fe que las cuentas anuales reflejan la Imagen fiel del patrimonio. (J. Pallerola E. Monfort, 2013).

- La auditoría de las cuentas anuales consistirá en verificar dichas cuentas a efectos de dictaminar si expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la entidad auditada, de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulte de aplicación; también comprenderá, en su caso, la verificación de la concordancia del Informe de gestión con dichas cuentas (J. Pallerola E. Monfort, 2013).
- Ya para acabar, definido el objetivo de la ley, el trabajo a realizar por el auditor y el objetivo que debe tener esta tarea, establece quién debe hacer de auditor y quién tiene encomendada esta tarea y cómo se debe emitir el juicio: La auditoría de cuentas tendrá necesariamente que ser realizada por un auditor de cuentas o una sociedad de auditoría, mediante la emisión del correspondiente informe y con sujeción a los requisitos y formalidades establecidos en la presente ley (J. Pallerola E. Monfort, 2013).

### **2.1.2. Planificación de la Auditoría**

En este capítulo se tratarán las fases que comprenden una correcta planificación de los trabajos de auditoría, que de forma previa se deberá realizar antes de comenzar cualquier revisión contable. Toda planificación comporta una profunda reflexión, dirigida a obtener un conocimiento casi exhaustivo de la empresa que se va a auditar, con la premisa de conocer qué áreas de dicha empresa podrán tener un mayor nivel de riesgo respecto de otras áreas antes de efectuar iniciar el desplazamiento a la empresa (J. Pallerola E. Monfort, 2013).

La planificación de una auditoría debe poder aportar un preciso calendario de ejecución de todos los trabajos de revisión y de cada una de las áreas de una empresa que tienen como fin primordial servir de evidencia para poder afrontar

la redacción del Informe de auditoría como documento recapitulativo del trabajo llevado a cabo (J. Pallerola E. Monfort, 2013).

La mayor o menor confianza en los sistemas de control Interno que a priori pudiera tener el auditor, determinarán el nivel de planificación necesario en cuanto a número de personas y horas a necesitar, así como la correcta estimación de los honorarios a percibir (J. Pallerola E. Monfort, 2013).

Muy a menudo existe una confusión en la percepción que tienen determinados agentes económicos, bancos, clientes, partidos políticos, sindicatos, respecto del fin que persigue una auditoría de las cuentas por parte de un auditor externo, pues la planificación de una auditoría de cuentas está siempre dirigida a establecer las pruebas y controles que se deberán realizar sin tener como premisa principal la búsqueda de fraudes o de operaciones al margen de la ley, sin perjuicio que en el transcurso de los trabajos de revisión contable, pudieran ser detectados o presuntamente evaluados (J. Pallerola E. Monfort, 2013).

### **2.1.3. Riesgos de auditoría**

Se define como riesgo de auditoría todos aquellos aspectos tanto cuantitativos como cualitativos, que pueden no ser conocidos por el auditor de cuentas en el transcurso de su trabajo. Todo riesgo, si no es previsible, puede no llegar a conocerse. Es por ello que el auditor de cuentas debe fijar en la planificación de sus trabajos de revisión las áreas de la empresa en las que podrían ocurrir estos y en todo caso intentar cuantificarlos para ser comparados con el nivel de materialidad establecido. Cualquier estimación de la posible ocurrencia de un riesgo futuro debe contar siempre con un principio de prudencia y una justificación de los motivos que lo sustentan. (J. Pallerola E. Monfort, 2013).

Las compañías de seguros ya cubren la mayoría de riesgos predecibles y conocidos, mientras que los riesgos en la auditoría van más allá de una cobertura mediante el pago de una prima. (J. Pallerola E. Monfort, 2013).

A modo de ejemplo se citan determinados riesgos futuros que podrían influir en la opinión de un auditor:

- Una empresa que solo tiene un cliente principal, que en caso de rotura de relaciones comerciales podría suponer poner en peligro la continuidad de la empresa (J. Pallerola E. Monfort, 2013).
- La aparición en prensa que un determinado producto lácteo de yogures ha intoxicado a una persona adulta (J. Pallerola E. Monfort, 2013).
- La entrada en el mercado del vehículo eléctrico frente a los vehículos de combustión (J. Pallerola E. Monfort, 2013).
- Una sociedad que tiene un único proveedor y podría dejarle de suministrar si no acepta una importante subida de precios (J. Pallerola E. Monfort, 2013).
- La entrada de una importante multinacional extranjera que comercializa el mismo producto a un precio muy inferior que un cliente al cual auditamos (J. Pallerola E. Monfort, 2013).
- La aparición de un fallo en la producción de un determinado producto que puede poner en peligro la seguridad de los consumidores (J. Pallerola E. Monfort, 2013).
- Estos ejemplos son una pequeña muestra de la existencia de riesgos no cuantificados, pero que podrían ocurrir en un futuro próximo (J. Pallerola E. Monfort, 2013).

#### **2.1.4. Honorarios del auditor**

En España, la profesión de auditoría de cuentas no tiene una norma concreta que fije de forma específica los honorarios que debe percibir un auditor por su trabajo. Lo habitual es la redacción de una propuesta por parte del auditor donde se establezcan unos honorarios sobre la base de una estimación total de horas. El cliente tiene total libertad para aceptar dicha propuesta o rechazarla en su caso. Sin embargo, las normas de auditoría y en concreto las normas de calidad supervisan la adecuación de las horas que un auditor ha previsto en función del tamaño de la empresa, problemática del sector, números de transacciones o registros y volumen de documentos a revisar. El auditor está obligado a informar al cliente del número de horas que ha previsto para llevar a cabo su trabajo y qué honorarios se derivan del número de horas a dedicar. Con ello se consigue poder evaluar con posterioridad si las horas previstas eran las adecuadas y se han utilizado efectivamente en la revisión de todas las áreas de la empresa (J. Pallerola E. Monfort, 2013).

#### **2.1.5 Conceptos de las 5 Es: eficiencia, efectividad o eficacia, economía, ética y ecología.**

- **Eficiencia:** Consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros (Academia mexicana de Auditoría Integral) (Milton k. Maldonado, E, 2011).
- **Eficiencia:** Grado óptimo y racional con que se utilizan los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales y el tiempo (MKME). (Milton k. Maldonado, E, 2011).
- **Eficacia:** Es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos (Academia Mexicana de Auditoría Integral). (Milton k. Maldonado, E, 2011).

- Economía: Se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible (Academia Mexicana de Auditoría Integral) (Milton k. Maldonado, E, 2011).
- Economía: Uso de los recursos sin desperdicio innecesario y al mejor y menor costo posibles (MKME). (Milton k. Maldonado, E, 2011).
- Ética: Parte de la Filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre (Milton k. Maldonado, E, 2011).

La conducta del personal en función de sus deberes contemplados en la Constitución, las leyes, las normas de buenas costumbres de la sociedad. El Código de Conducta o Ética de la entidad, son susceptibles de evaluarse en una Entidad. El informe COSO contiene una buena orientación para su evaluación. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

- Ecología: Podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Es interminable la lista de motivos por los cuales el hombre ha causado daños irreparables a la naturaleza. Es tal el daño que los países desarrollados están dedicando ingentes recursos para proteger el medio ambiente. La enseñanza que en esta materia recibe el educando en las aulas, el hogar y por los medios de comunicación es importante. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Probablemente, hay entidades que no tienen que auditar este componente porque sus servicios no tienen conflictos de intereses con las leyes ambientales. Pero queda la opción de que, por lo menos, se puede contribuir a la preservación

del medio ambiente comprando materiales reciclables. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Otros como los sectores de Agricultura, Obras Públicas, Energía y Minas, Pesca, Petróleos, Salud en cambio tienen mucho material a evaluar en materia ambiental, por lo que se examina como una auditoría especializada (Milton k. Maldonado, E, 2011).

### **2.1.6. Instituto Mexicano de Contadores Públicos IMCP**

El IMCP en cambio tiene una propuesta de tres fases y sus respectivas subfases:

- **Fase 1.** Familiarización, que contempla el estudio del medio (que sería para el caso de una auditoría externa), estudio de la gestión administrativa (breve visión) y visita de las instalaciones. (Milton k. Maldonado, E, 2011).
- **Fase 2.** Investigación y análisis que contempla entrevistas, evaluación de la gestión administrativa y examen de la documentación. (Milton k. Maldonado, E, 2011).
- **Fase 3.** Diagnóstico con una fase creativa que considera ensayar el modelo conceptual de la estrategia administrativa, prioridad que debe darse a los elementos del modelo y costo- beneficio del modelo diseñado. Una segunda subfase es la reverificación de los hallazgos y la última es el informe. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

#### **2.1.6.1. Fase I. Familiarización y revisión de legislación y normatividad**

Prácticamente el concepto de familiarización sería para los auditores externos, ya que los internos tienen un cabal conocimiento de la entidad. El recorrido de las instalaciones y el conocimiento de las actividades principales (sustantivas)

de la entidad es importante para los auditores de la ISA (Milton k. Maldonado, E, 2011).

La actualización de los archivos de la Auditoría Interna, básicamente el archivo o legajo permanente es básico y a veces no es parte de esta fase cuando la Unidad tiene la costumbre de ir actualizando sus archivos en versión digital. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

La revisión de legislación y normatividad de la entidad es muy breve y no debe tomar más de dos días, por parte del auditor jefe de equipo, quien debe actuar solo en esta fase o apoyado por un auxiliar en caso de que la documentación sea muy voluminosa. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Por el hecho de que cada fase de la Auditoría de Gestión requiere un programa, es recomendable un breve programa. En el caso de auditores externos, la visita a instalaciones requiere programar entrevistas con los principales ejecutivos (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Algunas consideraciones para el programa de fase I

Siendo un programa muy breve, viene al caso considerar que el archivo permanente debe estar actualizado. Debe evitarse fotocopias cuando la Auditoría Interna esté conectada en red a los sistemas de información de la entidad; en esos casos basta una impresión de la parte pertinente de un documento. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

#### **2.1.6.2. Fase II. Evaluación del sistema de control interno por el COSO IIERM**

Amable lector, estoy preparando una obra de Control Interno en base al Informe COSO I, siglas en inglés de The Committe of Sponsoring of the Tradway Commission) y COSO II- ERM, Administración de Riesgos de Emprendimiento (o Empresariales, siglas en inglés: Enterprise Risk Management, septiembre de

2004); como una respuesta didáctica a esta materia que ha entrado a tratarse con mucha fuerza en los últimos años. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Por lo tanto, de una manera muy sintética, le presento un breve enfoque del Sistema COSO, definido como un proceso, término que no lo comparto personalmente, ya que lo concibo como un sistema. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Con motivo de grandes fraudes financieros, por los años 80 y 90, profesionales de varias instituciones y de control conformaron un grupo de trabajo en Estados Unidos en 1985. La comisión se denominó Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commis-sion, más conocida por sus siglas COSO, para identificar los motivos de los fraudes y la manera de fortalecer el Control Interno. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Según (Milton k. Maldonado, E, 2011) El Informe de esta comisión fue encomendado a la firma internacional Coopers & Lybrand y traducido al español en asociación con el Instituto de Auditores Internos de España, en 1997. Para este informe se enfoca el Control Interno desde cinco componentes:

- Entorno de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión o Monitoreo (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Este gran documento teórico-práctico de 420 páginas (Ediciones Díaz de Santos S.A. 1997, España) ha sido el inicio para un estudio muy profesional y a fondo de la problemática del control interno a fin de fortalecerlo en las empresas y el Gobierno para evaluarlo en pro de mejorar las 5 Es de la Auditoría de Gestión, de facilitar la Auditoría Financiera, y de tecnificar la prevención e investigación de actos fraudulentos a cargo de la Auditoría Forense. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Sin embargo, el avance de la corrupción, a raíz de grandes escándalo, uno de los más sonados el de la empresa Eléctrica y de Gas, de la Multinacional ENRON (1998), obligaron a fortalecer el estudio del riesgo empresarial y el rol de los auditores internos y externos en su evaluación. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Con el nombre de Administración de Riesgos Corporativos (Enterprise Risk Management), la firma Price Waterhouse Coopers & Co. amplió enfoque del COSO I al que se lo conoce como COSO II, mismo que concibe ocho elementos o componentes con sus respectivos sub-componente. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Me queda la gran preocupación de la respuesta que debe darse a la sociedad, empresas ONGs y los gobiernos en general, y los administradores y auditores públicos y privados en particular frente a la gran quiebra bancaria en Estados Unidos especialmente, aupada por las bolsas de valores con Wall Street a la cabeza y la inyección de sumas exorbitantes de dinero de los pueblos a través de los gobiernos del Primer Mundo; a la que se suma obviamente la impunidad e inmunidad de sus actores, con lo que el "circo financiero" sigue con la función explotadora a través de operaciones bursátiles, en su mayoría: riesgosas, especulativas y rentables. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Se presenta a continuación una síntesis del contenido teórico del COSO II y en el CD podrá encontrar varios ejemplos de papeles de trabajo realizados por mis alumnos en la fase II Evaluación de Control Interno a través de cuestionarios, flujogramas, narrativas y de manera especial con formatos del COSO I y COSO II (Milton k. Maldonado, E, 2011).

#### **I. Ambiente Interno (a veces se pone ambiente interno de control)**

1. Integridad y Valores Éticos (Milton k. Maldonado, E, 2011)
  - a. Fundamentos
  - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).

2. Filosofía y Estilo de la Alta Dirección (Milton k. Maldonado, E, 2011)
  - a. Fundamentos
  - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).
  
3. Consejo de Administración y Comités
  - a. Fundamentos
  - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).
  
4. Estructura Organizativa
  - a. Fundamentos
  - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).
  
5. Autoridad Asignada y Responsabilidad Asumida
  - a. Fundamentos
  - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).
  
6. Gestión del Capital Humano (debería ser del Talento Humano)
  - a. Fundamentos
  - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).
  
7. Responsabilidad y Transparencia
  - a. Fundamentos
  - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).

## **II. Establecimiento de Objetivos**

### Objetivos Estratégicos

- a. Fundamentos
  - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).
- 
2. Objetivos Específicos
    - a. Fundamentos

- Objetivos operativos
  - Objetivos de información
  - Objetivos de cumplimiento
  - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).
3. Relación entre objetivos y componentes
    - a. Fundamentos
    - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).
  4. Consecución de Objetivos
    - a. Fundamentos
    - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).
  5. Riesgo Aceptado y Niveles de Tolerancia
    - a. Fundamentos
    - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).

### **III. Identificación de Eventos (o de Riesgos)**

1. Factores Externos e Internos
  - a. Fundamentos
  - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).
2. Identificación de Eventos
  - a. Fundamentos
    - Inventario de eventos.
    - Análisis interno.
    - Talleres de trabajo y entrevistas.
    - Análisis del flujo del proceso.
    - Identificar eventos con pérdidas. (Milton k. Maldonado, E, 2011).
  - b. Puntos a evaluar.

3. Categorías de Eventos
  - a. Fundamentos
  - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).

#### **IV. Evaluación de los Riesgos**

1. Estimación de Probabilidad e Impacto
  - a. Fundamentos
  - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).
  
2. Evaluación de Riesgos
  - a. Fundamentos
    - Benchmarking.
    - Modelos probabilísticos.
    - Modelos no probabilísticos. (Milton k. Maldonado, E, 2011).
  - b. Puntos a evaluar
  
3. Riesgos Originados por los Cambios
  - a. Fundamentos
  - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).

#### **V. Respuesta a los riesgos**

1. Categorías de Respuestas
  - a. Fundamentos:
    - Evitar (los riesgos).
    - Reducir (los riesgos).
    - Compartir (los riesgos).
    - Aceptar (los riesgos). (Milton k. Maldonado, E, 2011).
  - b. Puntos a evaluar
  
2. Decisión de Respuestas

- a. Fundamentos
- b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).

## **VI. Actividades de Control**

### Actividades de Control

#### 1. Integración con las Decisiones sobre Riesgos

- a. Fundamentos
- b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).

#### 2. Principales Actividades de Control

##### a. Fundamentos

- Revisiones y supervisiones.
- Gestión directa de funciones o actividades.
- Procesamiento de la información.
- Repetición.
- Validación.
- Aseguramiento.
- Especialización funcional.
- Controles físicos.
- Indicadores de rendimiento. (Milton k. Maldonado, E, 2011).
- Segregación de funciones.

##### b. Puntos a evaluar. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

#### 3. Controles sobre los Sistemas de Información

##### a. Fundamentos

###### Controles Generales

- Gestión de la tecnología de información.
- Infraestructura de la tecnología de información.
- Gestión de la seguridad.
- Adquisición, desarrollo y mantenimiento del software.
- Controles de Aplicación.
- Equilibrar las actividades de control.

- Dígitos de control.
  - Listados predefinidos de datos.
  - Pruebas de razonabilidad de datos.
  - Pruebas lógicas. (Milton k. Maldonado, E, 2011).
- b. Puntos a evaluar.

## **VII. Información y Comunicación**

1. Cultura de Información en todos los Niveles
  - a. Fundamentos
  - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).
  
2. Herramienta para la Supervisión
  - a. Fundamentos
  - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).
  
3. Sistemas Estratégicos e Integrados
  - a. Fundamentos
  - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).
  
4. Confiabilidad de la Información
  - a. Fundamentos
  - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).
  
5. Comunicación Interna
  - a. Fundamentos
  - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).
  
6. Comunicación Externa
  - a. Fundamentos
  - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).

## **VIII. Supervisión y Monitoreo**

1. Supervisión Permanente
  - a. Fundamentos
  - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).
  
2. Evaluación Interna
  - a. Fundamentos
  - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).
  
3. Evaluación Externa
  - a. Fundamentos
  - b. Puntos a evaluar (Milton k. Maldonado, E, 2011).

(Fuente: Control de Recursos y Riesgos en el Ecuador. (CORRE) obra del Dr. Mario Andrade Trujillo; Programa "Sí se puede". (Milton k. Maldonado, E, 2011).

### **2.1.6.3. Fase III. Desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas**

Nota preliminar.- Se sugiere consultar el Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional del Sector Público del ILACIF (Instituto Latinoamericano de Entidades Fiscalizadoras Superiores, actualmente con el nombre de OLACEFS Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores) en donde encontrará un amplio enfoque teórico y práctico de esta fase (Milton k. Maldonado, E, 2011).

(Milton k. Maldonado, E, 2011) Esta es la fase más extensa de la Auditoría de Gestión en donde se integran los especialistas y se conforma el equipo multidisciplinario. Lo expuesto no descarta que podría estar en la evaluación del control interno cuando son áreas muy especializadas así como deben colaborar en la redacción del informe.

Cuando hay muchas áreas críticas hay que imaginar que estas pasan por un embudo y serán examinadas las más críticas. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

El concepto de "hallazgo de auditoría" implica que éste tenga 4 atributos.

- **CONDICIÓN.** Lo que sucede o se da en la realidad dentro de la entidad. (Milton k. Maldonado, E, 2011).
- **CRITERIO.** Parámetro de comparación por ser la situación ideal, el estándar, la norma, el principio administrativo apropiado o conveniente. (Milton k. Maldonado, E, 2011).
- **CAUSA.** Motivo, razón por el que se dio la desviación o se produjo el área crítica. (Milton k. Maldonado, E, 2011).
- **EFEECTO.** Daño, desperdicio, pérdida, (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Recuerde que estos cuatro atributos constituyen los comentarios del informe.

Algunas consideraciones sobre el desarrollo del hallazgo

Conviene transcribir un criterio muy importante de un profesional Norteamericano Scantlebury, en su artículo la Estructura de un hallazgo de Auditoría Operacional. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

### **2.1.7. Elementos de la Auditoría**

**Autoridad.-** Autoridad general para conducir la actividad bajo Auditoría. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

**Meta.-** La que la actividad bajo examen está tratando de alcanzar. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Condición Efecto.- Grado en que las metas están siendo cumplidas. Beneficios resultantes del cumplimiento de las metas o, si éstas no se están logrando, la pérdida en dinero o en efectividad causada por el fracaso en el alcance de las metas. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Procedimientos o Prácticas.- Formas de hacer las cosas y que se han establecido para guiar a los empleados hacia el logro de las metas prescritas. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Causa Fundamental.- Razones que hacen efectivos a los procedimientos o tácticas. Si las metas se están alcanzando o qué las hacen inefectivas. Si no se están logrando los propósitos deseados. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Conclusión.- Argumento que justifica un cambio en los procedimientos o prácticas para lograr el cumplimiento de las metas deseadas. Si las metas se están cumpliendo, la conclusión, sin duda será no cambiar. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Recomendación.- Pasos que deben darse para introducir los cambios necesarios que conduzcan al cumplimiento de las metas deseadas. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Estas características generalmente sólo se incluyen cuando el auditor encuentra que no se están alcanzando las metas. Caso contrario, pueden omitirse a menos que el auditor juzgue conveniente incluirlas para demostrar los procedimientos o prácticas efectivas y las razones para tal hecho. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

### **2.1.8. Atributos del hallazgo según el ILACIF**

Es conveniente insistir en los atributos del hallazgo, por esta razón se transcribe la parte correspondiente del Manual Latinoamericano de Auditoría Profesional del Sector Público, del ILACIF. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

**2.1.8.1. Condición.**- Es la situación actual encontrada por el auditor con respecto a una operación, actividad o transacción. La condición refleja el grado en que los criterios están siendo logrados. Es importante que la condición se refiera directamente al criterio o unidad de medida porque el objetivo de la condición es describir lo bien que se comporta la organización en el logro de las metas expresadas como criterios. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

La condición puede tomar tres formas.

Formas de condiciones:

Los criterios se están logrando satisfactoriamente.

Los criterios no se logran.

Los criterios se están logrando parcialmente. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

**2.1.8.2. Criterio.**- En la norma con la cual el auditor mide la condición. Son las metas que la entidad está tratando de lograr o las normas relacionadas con el logro de las metas. Necesariamente son unidades de medida que permiten la evaluación de la condición actual. Los criterios pueden ser los siguientes: (Milton k. Maldonado, E, 2011).

### **Criterios típicos**

1. Disposiciones por escrito
  - a. Leyes
  - b. Reglamentos
  - c. Instrucciones en forma de manuales, directivas, procedimientos, etc.
  - d. Objetivos
  - e. Políticas
  - f. Normas
  - g. Otras disposiciones (Milton k. Maldonado, E, 2011).
2. Sentido común.

3. Experiencia del auditor.
4. Opiniones independientes de expertos.
5. Prácticas comerciales prudentes.
6. Instrucciones verbales.
7. Experiencias administrativas.
8. Objetivos o políticas generales expresados verbalmente.
9. Prácticas generalmente observadas. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Puede ser necesario obtener información que sirva de evidencia de que no se han establecido criterios por escrito. En tales casos cuando se emplea el sentido común o juicios sugestivos o externos, es necesario tener en mente que este debe tener sentido, ser lógico y suficientemente convincente para el lector. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

**2.1.8.3. Efectos.-** Es el resultado adverso, real o potencial que resulta de la condición encontrada. Normalmente representa la pérdida en dinero o en efectividad causada por el fracaso en el logro de las metas. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

El efecto es especialmente importante para el auditor en los casos que quiere persuadir a la administración de que es necesario un cambio o acción correctiva para alcanzar el criterio o meta. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Siempre cuando sea posible, el auditor debe expresar en su informe el efecto cuantificado en dinero u otra unidad de medida. Sin embargo, ciertos aspectos no pueden ser expresados en tales términos (Milton k. Maldonado, E, 2011).

El efecto puede ser:

Efectos típicos

1. Uso antieconómico o ineficiente de los recursos humanos, materiales o financieros.

2. Pérdidas de ingresos potenciales.
3. Violación de disposiciones generales.
4. Inefectividad en el trabajo (no se están realizando como fueron planeados o lo mejor posible). (Milton k. Maldonado, E, 2011).
5. Gastos indebidos.
6. Informes poco útiles, poco significativos o inexactos.
7. Control inadecuado de recursos o actividades.
8. Inseguridad en que el trabajo se esté realizando debidamente.
9. Desmoralización del personal. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Si el informe de auditoría no presenta información sobre el efecto real o potencial, el lector puede llegar a la conclusión de que la aparente falta de preocupación del auditor determina que el hallazgo no es muy importante. Si el efecto es verdaderamente insignificante debe considerarse el no incluirlo en el informe (Milton k. Maldonado, E, 2011).

**2.1.8.4. Causa.-** Es la razón fundamental (o razones fundamentales) por la cual ocurrió la condición, o es el motivo por el que no se cumplió el criterio o norma. La simple aseveración en el informe de que el problema existe porque alguien no cumplió las normas es insuficiente para hacer convincente al lector (Milton k. Maldonado, E, 2011).

También este enfoque simplista encasilla al auditor en la más superficial recomendación de que "se cumplan las normas" hecho que la mayoría lo sabe sin que se lo diga. Las causas pueden ser: (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Causas típicas

1. Falta de capacitación.
2. Falta de comunicación.
3. Falta de conocimiento de los requisitos.
4. Negligencia o descuido.

5. Normas inadecuadas, inexistentes, obsoletas o imprácticas.
6. Consciente decisión o instrucción de desviarse de las normas.
7. Falta de recursos humanos, materiales o financieros.
8. Falta de buen juicio o sentido común.
9. Falta de honestidad.
10. Inadvertencia del problema.
11. Inadvertencia de beneficios potenciales desarrollados al efectuar cambios.
12. Falta de esfuerzos e interés suficientes. (Milton k. Maldonado, E, 2011).
13. Falta de supervisión adecuada.
14. Falta de voluntad para cambiar.
15. Organización defectuosa.
16. Falta de delegación de autoridad.
17. Auditoría interna deficiente. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

#### Comparación de la condición con el criterio

La mayoría de los hallazgos de auditoría se originan de la comparación de "lo que es" CONDICIÓN con "lo que debe ser". (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Criterio, cuando el auditor identifica una diferencia entre los dos, ha efectuado el primer paso en el desarrollo de un hallazgo. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Son ejemplos útiles de los casos específicos, para ilustrar el asunto y para convencer al lector que existe un problema y se necesita acción correctiva. El hecho de que no existe ninguna diferencia entre "lo que es" y "lo que debe ser" constituye un hallazgo positivo importante especialmente cuando el objetivo es evaluar o informar sobre la efectividad de un programa o actividad. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

En la selección de las condiciones a informar, así como de los criterios o normas a usar la evaluación de dichas condiciones, juega un papel importante el conocimiento profesional, la experiencia, antecedentes, y pericia profesional del equipo de auditoría. Es importante reconocer, sin embargo, que el auditor asume la responsabilidad y obligación de convencer al lector de la validez y sentido común de los criterios que usa. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

### **2.1.9. Evaluación de la Importancia de los Hallazgos**

La atención que se presta a un hallazgo depende en su mayor parte de la demostración que se haga de su importancia. Para facilitar lo anterior debe indicarse si las situaciones adversas informadas son casos aislados o están extendidos ampliamente y la proporción o frecuencia en que se suceden. El uso del muestreo estadístico es una práctica muy valiosa en la determinación de la proporción o frecuencia con que sucede. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

La importancia se juzga generalmente por el EFECTO. Los efectos, sean actuales o potenciales pueden exponerse frecuentemente en términos cuantitativos, tales como unidades monetarias, tiempo, unidades de producción o número de transacciones. Algunas veces los efectos tales como mal estado de ánimo son intangibles, pero no obstante importantes. Cualquiera sea el uso de términos, el informe debe incluir datos suficientes como para convencer al lector que el asunto merece atención. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

#### **Ejemplo:**

**Condición:** Barcos de carga que tenían considerable espacio inutilizado están partiendo, mientras que considerables cantidades de carga están en espera de embarque. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

**Criterio:** Todo el espacio de carga disponible debería ser utilizado hasta el máximo posible, para reducir los costos de embarque (este podría ser un objetivo administrativo dado por escrito o una práctica prudente de administración. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

**Efecto:** Se están incurriendo en costos innecesarios de cerca US 5'000.000 al año, porque no se está usando completamente el espacio de carga. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

**Causa:** Se está subestimando la capacidad de carga de los barcos en el planeamiento de los embarques al estar usando criterios antiguos para el efecto (Milton k. Maldonado, E, 2011).

#### **2.1.9.1. Presentación de los Hallazgos**

Un buen desarrollo de los hallazgos de la auditoría no sólo incluirá cada uno de los atributos discutidos anteriormente, sino que también serán redactados para que cada uno sea claramente distinguido de los otros. El lector no debe tener dificultad para entender lo que se ha encontrado, para lo cual fue el efecto porque sucedió y qué es lo que debe hacerse al respecto." (Aquí termina la transcripción del ILACIF) (Milton k. Maldonado, E, 2011).

#### **2.1.10. Técnicas de Auditoría**

Únicamente como repaso se transcribe una clasificación de las técnicas de auditoría y otras prácticas utilizadas, según el enfoque del ILCACIF. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Técnicas de Verificación Ocular

Observación

Revisión

Comparación

Selectiva Rastreo (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Técnica de Verificación Verbal

Indagación

Análisis

Conciliación

Confirmación (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Técnica de Verificación Escrita

Conciliación

Confirmación (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Técnicas de Verificación Documental

Comprobación

Computación (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Técnicas de Verificación Física

Inspección (Milton k. Maldonado, E, 2011).

## **1. Análisis**

Con más frecuencia el auditor aplica técnicas del análisis a varias de las cuentas del mayor general de la entidad sujeta a examen. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Analizar: Separar en elementos o partes.

Comparar: Observar la similitud o diferencia de dos o más conceptos. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

## **2. Comprobación**

La comprobación constituye el esfuerzo realizado para cerciorarse o asegurarse de la veracidad de un hecho. (Milton k. Maldonado, E, 2011)

Comprobar: Examinar verificando la evidencia que apoya a una transacción u operación, demostrando autoridad, legalidad, propiedad, certidumbre (Milton k. Maldonado, E, 2011).

#### **4. Computación**

Esta técnica se refiere a calcular, contar o totalizar datos numéricos con el objeto de asegurarse que las operaciones matemáticas sean correctas. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Computar: Verificar la exactitud matemática de las operaciones o efectuar cálculos. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Es conveniente puntualizar que esta técnica prueba solamente exactitud aritmética de cálculo, por lo tanto se requerirán de otras pruebas para determinar la validez de las cifras. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

#### **5. Conciliación**

Este término significa poner de acuerdo o establecer la relación exacta entre dos conceptos interrelacionados. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Conciliar: Hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

#### **6. Confirmación**

La confirmación normalmente consiste en cerciorarse de la autenticidad de activos, pasivos, operaciones, etc., mediante la afirmación escrita de una persona o institución independiente de la entidad examinada y que se encuentra en condiciones de conocer la naturaleza y requisitos de la operación consultada, por lo tanto, informar de una manera válida sobre ella. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Para que el elemento de juicio obtenido mediante la aplicación de esta técnica tenga valor, es indispensable que el auditor mantenga un control directo y

completo sobre los métodos para efectuar la confirmación. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Confirmar: Obtener constatación de una fuente independiente de la entidad bajo examen y sus registros. La confirmación puede ser positiva o negativa y directa o indirecta. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

## **7. Indagación**

La indagación consiste en averiguar o inquirir sobre un hecho. El empleo cuidadoso de esta técnica puede determinar la obtención de información valiosa que sirva más como apoyo que como evidencia directa en el juicio definitivo del auditor. Cualquier pregunta dirigida al personal de la entidad auditada o hacia terceros que pueden tener conocimientos sobre las operaciones de la misma, constituye la aplicación de esta técnica. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Indagar: Obtener información verbal a través de averiguaciones y conversaciones. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

La respuesta a una sola pregunta es excepcionalmente una porción minúscula del elemento de juicio en el que se puede confiar, pero las respuestas a muchas preguntas que se relacionan entre sí pueden suministrar un elemento de juicio satisfactorio, si todas son razonables y consistentes. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

## **Inspección**

La inspección involucra el examen físico y ocular de algo. La aplicación de esta técnica es sumamente útil en lo relacionado a la constatación de dinero en efectivo, documentos que evidencian valores, activo fijo y similar. La verificación de activos tales como documentos a cobrar, títulos, acciones y otros similares, se efectúa mediante la técnica de la inspección. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Inspeccionar: Examen físico y ocular de activos, obras, documentos, valores, con el objeto de demostrar su existencia y autenticidad. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

## **Observación**

La observación es considerada la más general de las técnicas de auditoría y su aplicación es de utilidad en casi todas las fases del examen. Por medio de ella, el auditor se cerciora de ciertos hechos y circunstancias, principalmente los relacionados con la forma de ejecución de las operaciones, dándose cuenta personalmente, de manera abierta o discreta, cómo el personal realiza ciertas operaciones. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Observar: Examen ocular para cerciorarse cómo se ejecutan las operaciones. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

## **Revisión Selectiva**

La revisión selectiva constituye una técnica frecuentemente aplicada a áreas que por su volumen u otras circunstancias no están comprendidas en la revisión o constatación más detenida o profunda. Consiste en pasar revista relativamente rápida a datos normalmente presentados por escrito. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Revisar Selectivamente: Examen ocular rápido con fines de separar mentalmente asuntos que no son típicos o normales. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

## **Rastreo**

Rastrear: Seguir una operación de un punto a otro dentro de su procedimiento. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

El ejemplo más sencillo y típico de esta técnica es seguir un asiento en diario hasta su pase a la cuenta de mayor general a fin de comprobar su corrección o viceversa. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Al revisar y evaluar el sistema de control interno es muy común que el auditor seleccione las operaciones o transacciones respectivas y típicas de cada clase

o grupo, con el objeto de rastrearlas desde su inicio hasta el fin de sus procesos normales. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

#### **2.1.8.11. Indicadores de Gestión Según la SECODAM – México**

Usted encontrará un anexo muy amplio de la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo de México sobre los indicadores de gestión. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

A más de ese anexo conviene transcribir algunos conceptos y ejemplos que publica esta oficina en noviembre de 1996, bajo el título "Medición y Evaluación de la Gestión Pública. Indicadores de Gestión": (Milton k. Maldonado, E, 2011).

##### **2.1.8.11.1. Indicadores de eficacia**

Son los que permiten determinar, cuantitativamente, el grado de cumplimiento de una meta en un período determinado o el ejercicio de los resultados en relación al presupuesto asignado, a saber: (Milton k. Maldonado, E, 2011).

$$\text{Eficacia Programática} = \frac{\text{Metas Alcanzadas}}{\text{Metas Programadas}}$$
$$\text{Eficacia Presupuestal} = \frac{\text{Presupuesto ejercido}}{\text{Presupuesto asignado}}$$

La eficacia, es la capacidad de lograr los objetivos y metas programados con los recursos disponibles y en un tiempo determinado. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

En la eficacia Programática la cifra mayor a uno constituye un resultado positivo; cuando es menor a uno significa incumplimiento; en la encada presupuestal la

cifra mayor a uno significa sobre ejercicio; cuando es menor puede indicar un uso más racional de los recursos. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

#### **2.1.8.11.2. Indicadores de eficiencia**

Se aplica para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin y se determinan: (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Eficiencia= Eficacia programática

Eficacia presupuestal

Eficiencia es el cumplimiento de los objetivos y metas programados con el mínimo de recursos disponibles. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

La eficiencia presupone una clara definición del alcance de los resultados proyectados y la predeterminación de los costos unitarios a incurrir, con la finalidad de que cada meta o proyecto se realice dentro de una acertada presupuestación. Presupone también la realización de una adecuada evaluación previa, que certifique la congruencia en la definición de metas y la correcta presupuestación de recursos. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Partiendo del supuesto anterior, la eficiencia se logra cuando, habiéndose elaborado adecuadamente la programación y la presupuestación, se cumplen las metas programadas, ejerciendo racionalmente el presupuesto autorizado; un programa o una acción será más eficiente cuando logre alcanzar sus propósitos con el menor costo o bien realizar más de lo comprometido con el presupuesto autorizado. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

#### **2.1.8.12. Las recomendaciones de Auditoría de Gestión**

Estas recomendaciones son bien pensadas y analizadas, antes de hacerse conocer a la administración para discutir su factibilidad. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

El auditor debe ponerse en el puesto del administrador para recomendar mejoras reales y potenciales, pero con un criterio gerencial. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Hacer recomendaciones teóricas y líricas no sirven a la entidad, porque son difíciles de implantación o simplemente innecesarias. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Las recomendaciones deben ser útiles, económicas y de fácil aplicación. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Tenga en cuenta que conforme se termina el desarrollo de hallazgos se redactan las hojas de hallazgos y a la vez el respectivo informe de esa parte examinada. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Al tener el informe del hallazgo, debidamente evidenciado y con la respectiva supervisión y control de calidad por parte del supervisor y director de auditoría, respectivamente, se puede y debe entregar el documento a la entidad. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Si hay un sano proceso de discusión del borrador de informe, se produce la "negociación" (en el buen sentido de la palabra) de la recomendación y la entidad acepta dicha (s) recomendación (es) relacionadas con el hallazgo que se informa, durante la permanencia de los auditores en el campo. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

En este proceso, se pone en juego la habilidad del auditor de asesorar en la implantación de recomendaciones. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Aquí es donde se prueba su capacidad asesora y su habilidad para involucrarse apoyando a la entidad. Por eso, las recomendaciones deben redactarse pensando siempre en el administrador, en su tiempo, sus problemas, limitaciones

de diversa índole e inclusive la resistencia de sus colaboradores. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Téngase en cuenta que el mejor auditor no es el que hace bonitos papeles de trabajo ni el que redacta mejor un informe, sino es aquel que logra que sus recomendaciones se implanten y beneficien a la entidad. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Aquí, el auditor es un vendedor que promociona las 5 Es de la Auditoría de Gestión: eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología. (Milton k. Maldonado, E, 2011).

Siempre debe pensar el auditor que el cliente no es él ni la ISA, sino la entidad auditada. (Milton k. Maldonado, E, 2011)

### **2.2.1. Definición, objetivos y alcance**

Definición.- La auditoría de gestión es el examen que se efectúa a una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo. (Yanel Blanco, 2012)

**2.2.2. Objetivos.-** (Yanel Blanco, 2012). Dentro del campo de acción de la auditoría de gestión se pueden señalar como objetivos principales:

Determinar lo adecuado de la organización de la entidad.

Verificar la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas.

Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.

Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.

Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.

Comprobar la utilización adecuada de los recursos. (Yanel Blanco, 2012).

### **2.2.3. Alcance y enfoque del trabajo.- (Yanel Blanco, 2012)**

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

No existen principios de gestión generalmente aceptados, que estén codificados sino que se basan en la práctica normal de gestión. (Yanel Blanco, 2012).

Las recomendaciones sobre la gestión han de ser extensas y adaptadas al área examinada, analizando las causas de las ineficacias e ineficiencias y sus consecuencias. (Yanel Blanco, 2012).

En la auditoría de gestión, el desarrollo concreto de un programa de trabajo depende de las circunstancias particulares de cada entidad. (Yanel Blanco, 2012).

### **2.2.4. Función Comercial**

#### **2.2.4.1. Misión y actividades de la función comercial**

Las principales actividades de la función comercial son:

Identificar las necesidades de los consumidores, segmentar los mercados y analizar la oferta de la competencia.

Elaborar y aplicar una estrategia y plan de marketing, es decir:

Definir los productos (creación y mejora")

Fijar el precio de venta

Elegir canales de distribución

Reforzar la venta

Realizar promociones de productos

Afianzar las relaciones con el cliente  
Administrar las existencias de productos finales  
Garantizar el envío y transporte de los productos  
Controlar la realización de programas de actividades y analizar los resultados obtenidos.  
Asegurar la coordinación con otros servicios y, especialmente, con la fabricación. (Yanel Blanco, 2012).

#### **2.2.4.1.1. Objetivos**

Desarrollo de las ventas  
Participación en el mercado  
Posición competitiva  
Equilibrio de la cartera de productos en función de su ciclo de vida  
Rentabilidad comercial  
Flujo de tesorería positivo (Yanel Blanco, 2012).

#### **2.2.4.1.2. Obligaciones**

Estar permanentemente atento a los cambios del mercado.  
Reaccionar de forma rápida frente a la competencia.  
Medidas de desempeño relacionadas con la función comercial (Yanel Blanco, 2012).

(Yanel Blanco, 2012). En el corazón de la estrategia de marketing hay cuatro grandes decisiones de posicionamiento estratégico que, tomadas como un todo, pueden servir como criterios primarios para medir el desempeño estratégico del marketing:

Estrategia de productos  
Tasa de crecimiento de ventas.  
Participación en el mercado.  
Participación relativa en el mercado.

Amplitud de línea de productos, cobertura del mercado, grado de diferenciación.

Tasa de introducción exitosa de productos nuevos.

Empaquetamiento del producto junto con otros formando una unidad. (Yanel Blanco, 2012).

#### **2.2.4.1.3. Estrategia de Distribución**

- Eficiencia de canales de distribución.
- Niveles de servicios al consumidor.
- Costos de distribución por canal.
- Productividad del equipo de ventas y distribución. (Yanel Blanco, 2012).

#### **2.2.4.1.4. Estrategia de Precios**

Sensibilidad del precio.

Asignación de precio al mix o combinación de productos. (Yanel Blanco, 2012).

#### **2.2.4.1.5. Estrategia de promoción y publicidad**

Segmentación de productos.

Aceptación de marca.

Inteligencia de marketing: habilidad para anticipar las necesidades del cliente y para detectar cambios en las tendencias del marketing. (Yanel Blanco, 2012).

#### **2.2.5. Características que debe reunir un Indicador**

Según (Cubero, 2010). Para que los indicadores sean efectivos, deben reunir las siguientes características:

- Ser relevante o útil para la toma de decisiones.
- Factible de medir.
- Conducir fácilmente información de una parte a otra.
- Verificable.
- Libre de sesgo estadístico o personal.

- Aceptado por la organización.
- Justificable en relación a su costo –beneficio.
- Fácil de interpretar.
- Utilizable con otros indicadores.
- Tener precisión matemática en los indicadores cuantitativos.

### **2.2.1. Importancia de Control Interno.**

Para (Fonseca, 2011). La importancia de control interno se aprecia ubicándolo desde el punto de vista básico de la acción de administrar hacia el interior de la propia organización (de ahí el concepto interno): no se puede desarrollar una planeación sin control; no puede haber un proceso de organizar sin control; haber una obtención de recursos humanos, materiales y financieros sin control o descoordinados; y, obviamente, no se puede administrar sin control.

### **2.2.2 Evaluación del Control Interno**

Según (Robbins, 2011). La evaluación del Sistema de Control Interno, de cualquier empresa o Entidad, tanto del sector público como privado en el país, a fin de evaluar su situación actual y de acuerdo con sus resultados proceder a tomar los reconocimientos, alternativas y producir las recomendaciones que lleven al mejoramiento continuo del Sistema, que se está aplicando en la fecha de la evaluación en la empresa, utilizando herramientas como la teoría de la calidad total, que indiscutiblemente beneficiarán en general a los funcionarios, su jefes de áreas así como de toda la Entidad y sus usuarios externos, en el futuro inmediato.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **2.2.1 Empresa**

Según (García, 2010). La empresa es una entidad económica de carácter pública o privada, que está integrada por recursos humanos, financieros, materiales y técnico administrativo, se dedica a la producción de bienes y/o servicios para satisfacción de necesidades humanas, y puede buscar o no lucro. Es un conjunto

de factores de producción coordinados, busca producir y su finalidad viene determinada por el sistema de organización económica de mercado, el fin de la empresa ha consistido tradicionalmente en la obtención del máximo beneficio o lucro, mientras que en las economías colectivista con la dirección centralizada el fin de la empresa ha consistido en cumplir los objetivos asignados en un plano más general, de ámbito nacional, regional o local.

#### **2.2.1.1. Empresa Comercial**

Para (Rodríguez, 2010). Son las empresas que se dedican a adquirir algunos bienes o productos con el objeto de venderlos después en el mismo estado físico en que los adquieren, aumentando al precio de costo o adquisición un porcentaje denominado margen de utilidad. Este tipo de empresas son intermediarias entre el productor y el consumidor, por ejemplo: mayoristas, cadenas de tiendas, concesionarios, distribuidores, detallistas, etc.

#### **2.2.1.2. Auditoría**

Según (Aumatell, 2012). La auditoría es el proceso que efectúa un contador público independiente, al examinar los estados financieros preparados por una entidad económica, para reunir elementos de juicio suficientes, con el propósito de emitir una opinión profesional, sobre la credibilidad de dichos estados financieros, opinión que se expresa en un documento formal denominado dictamen.

#### **2.2.2.1. Control Interno**

Según (Mantilla, 2010). Expresa que el control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas.

### **2.2.2.1 Control interno administrativo.**

(Rosenberg, 2012). Considera que el control interno administrativo, es el "proceso que utilizan los directivos para influir sobre las actividades, los acontecimientos y las fuerzas de la organización, para propiciar los objetivos que se han marcado y las tareas que han repartido se ejecutan de acuerdo con los requerimientos, planes o programas de la organización. Formulación continua de planes, evaluaciones, métodos de organización, reglamentación, sanciones, análisis, verificaciones y sincronización".

(Estupiñan, 2010). Los Controles Administrativos alcanzan el propósito de una empresa y todas las metodologías y operaciones que se relacionan principalmente con la eficiencia de las operaciones y la adhesión a las políticas gerenciales, y normalmente se relacionan sólo indirectamente con los registros contable-financieros. Incluyen controles tales como:

- Análisis estadísticos;
- Estudios de tiempos y movimientos;
- Informes de ejecución;
- Entrenamiento de personal;
- Controles de calidad, etc.

### **2.2.2.2 Control interno financiero.**

De acuerdo a (Perdomo, 2011). El control interno financiero comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se refieren a la protección de los activos de la empresa y consecuentemente a la seguridad de los registros mercantiles que están diseñados para proveer seguridad razonable.

## **2.2.2. Cuadro de mando integral**

### **2.2.2.1 Introducción**

Para (Fundibeq, 2011). Este documento muestra la manera de construir un Cuadro de Mando Integral (Balance Scorecard) para que una organización defina un conjunto de objetivos e indicadores que se deriven de su visión y de su estrategia.

(Fundibeq, 2011). Esta herramienta es un modo de realizar una planificación estratégica que contempla cuatro perspectivas: la financiera, la del cliente, la del proceso interno y la de formación y crecimiento.

#### **2.2.2.2. Objetivo y Alcance**

(Fundibeq, 2011). Definir las reglas básicas a seguir para el diseño, la implantación y la utilización del Cuadro de Mando Integral, resaltando las situaciones en que puede o debe ser utilizado.

(Fundibeq, 2011). Su revisión es de aplicación a todos aquellos estudios y situaciones en las que se necesita comprobar que los objetivos e indicadores de la organización están alineados con la visión y la estrategia de la organización. Su utilización será beneficiosa para la organización para que lleve a cabo procesos de gestión decisivos como:

Aclarar y traducir o transformar la visión y la estrategia

Comunicar y vincular los objetivos e indicadores estratégicos.

Planificar, establecer objetivos y alinear las iniciativas estratégicas.

Aumentar el feedback y formación estratégica.

Además, se recomienda su uso como herramienta de trabajo dentro de las actividades habituales de gestión. (Fundibeq, 2011).

### **2.2.2.3. Perspectiva Financiera**

De acuerdo a (Fundibeq, 2011). La perspectiva financiera contiene los objetivos de la organización o de cada unidad de negocio que deben tenerse en cuenta para la construcción del Cuadro de Mando Integral. Se refieren a la rentabilidad, los ingresos de explotación, los rendimientos sobre el capital empleado, el valor añadido económico, el retorno sobre la inversión, el crecimiento de las ventas o la generación de cash flow.

### **2.2.2.4. Perspectiva del Cliente**

(Fundibeq, 2011). Establece que la perspectiva del cliente contiene los objetivos de la organización o de cada unidad de negocio que deben tenerse en cuenta para la construcción del Cuadro de Mando Integral. Se refieren a la satisfacción del cliente, la fidelización de clientes, la adquisición de nuevos clientes, la rentabilidad del cliente o el valor añadido que aporta la organización al cliente.

### **2.2.2.5. Perspectiva de Procesos Internos**

(Fundibeq, 2011). Define a la perspectiva de los procesos internos contiene los aspectos relacionados con la identificación de los procesos que lleva a cabo la organización o cada unidad de negocio que deben tenerse en cuenta para la construcción del Cuadro de Mando Integral. Se refiere los procesos internos críticos que impactan en la satisfacción del cliente y en la consecución de los objetivos financieros de una organización.

### **2.2.2.6. Perspectiva de Formación y Crecimiento**

Según (Fundibeq, 2011). La perspectiva de formación y crecimiento contiene los objetivos que una organización o unidad de negocio se debe plantear en consecuencia de crear una infraestructura que afecte a las personas, los

sistemas y los procedimientos y que posibilite la mejora y el crecimiento a largo plazo. Se refieren a la disponibilidad en tiempo real de información fiable y útil, la retención de los conocimientos de los cursos de formación, las habilidades desarrolladas por los empleados y su aplicación en su respectivo puesto de trabajo, el aumento de la productividad por empleado, la coherencia de los incentivos a los empleados con los factores de éxito y tasas de mejora o el perfil competencial de cada individuo y la necesidad de potenciar al personal para el nuevo entorno competitivo.

## **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **2.3.1. Normas Internacionales de Auditoría**

(dSPACE, 2012). Los Reconocimientos de Normas de Auditoría o SAS (Statement on Auditing Standards) son definiciones de las normas de auditoría generalmente aceptadas que tienen obligatoriedad para los socios del American Institute of Certified Public Accountants AICPA, pero se han convertido en estándar internacional, especialmente en nuestro continente. Las Declaraciones de Normas de Auditoría son emitidas por la Junta de Normas de Auditoría (Auditing Standard Board ASB).

#### **2.3.1.1. Responsabilidades**

Cartas para el acuerdo de los términos sobre un trabajo de auditoría (NIA's 2)  
Según (dSPACE, 2012) Esta norma proporciona pautas para la preparación de la carta de contratación, en la cual el auditor documenta y confirma la aceptación de un trabajo, el objetivo y alcance de la auditoría. El grado de su responsabilidad ante el cliente y el formato del informe a ser emitido. Si bien esta norma no requiere explícitamente que el auditor obtenga una carta de contratación, proporciona una orientación con respecto a su preparación de tal manera que se presume su uso.

### **2.3.1.2. Documentación (NIA's 9)**

(dSPACE, 2012) Esta regla puntualiza "documentación" como los documentos de trabajo instruidos u derivados por el auditor y guardados por él para colaborar por el en la planificación, realización, supervisión programaciones ofrecen la evidencia de auditoría más honesto con afinidad a ciertas aseveraciones.

### **2.3.1.3. Planeación (NIA's 4)**

Establece que el auditor debe documentar por escrito su plan general y un programa de auditoría que defina los procedimientos necesarios para implantar dicho plan (dSPACE, 2012).

### **2.3.1.4. Conocimiento del negocio (NIA's 30)**

(dSPACE, 2012). Determina qué se entiende por conocimiento del negocio, por qué es importante para el auditor y para el equipo de auditoría que trabajan en una asignación porqué es relevante para todas las fases de una auditoría y cómo el auditor obtiene y utiliza ese conocimiento.

### **2.3.2.1. Normas de Auditoría de General Aceptación (NAGA's)**

Son normas de Auditoría todas aquellas medidas establecidas por la profesión y por la Ley, que fijan la calidad, la manera como se deben ejecutar los procedimientos y los objetivos que se deben alcanzar en el examen (dSPACE, 2012).

Para (dSPACE, 2012) El SAS-1 conoce en una representación amplia el tema de responsabilidades profesionales del auditor. Estas responsabilidades son descritas en el contexto de las tres normas generales, las tres normas de

ejecución del trabajo y las cuatro normas sobre la información. Para la auditoría de gestión las normas más usadas son:

- **Normas Personales**

(dspace, 2012) Hacen referencia a las cualidades que el auditor debe tener para realizar este tipo de trabajo, dentro de las cualidades que el carácter profesional del control de gestión lo exige están las siguientes.

- **Capacidad Profesional e Idoneidad**

El personal asignado para realizar el control de gestión debe tener capacidad y preparación en áreas afines, así como la más alta formación ética y moral que le permita realizar un análisis eficiente. (dspace, 2012).

- **Entrenamiento Técnico**

El entrenamiento técnico permanente implica la adquisición de habilidades y conocimientos necesarios para la realización del trabajo. (dspace, 2012).

- **Independencia Mental.**

Los juicios emitidos deben basarse en resultados objetivos, determinados por los resultados del trabajo, independientes de cualquier opinión personal que desvíe la realidad de la entidad. (dspace, 2012).

### **2.3.3.1. Patente Municipal**

(Avila, 2010). Obligación: Obtener el permiso de Patente, todos los comerciantes e industriales que operen en cada cantón, así como los que ejerzan cualquier actividad de orden económico. Plazo: hasta el 31 de enero de cada año y el permiso tiene validez durante un año.

### **2.3.3.2 Impuesto Predial**

Obligación: Pagar este impuesto anualmente los propietarios de inmuebles.  
Plazo: de enero a junio hay una rebaja del 10% vencido este plazo hay un recarga del 2% hasta diciembre. (Avila, 2010).

### **2.3.3.3. Patente Personas Naturales**

Según (Avila, 2010).

- Formulario de declaración del Impuesto de Patentes, original y copia.
- Registro Único de Contribuyentes (RUC) original y copia, otorgado por el SRI.
- Copia de la carta de pago del Impuesto Predial del año en curso
- Copia de la Cédula de ciudadanía
- Calificación artesanal (en el caso de los artesanos)

### **2.3.3.4. Ley de Régimen Tributario Interno**

#### **Título Primero**

#### **Impuesto a la renta Capítulo I Normas generales**

**Art. 1.- Objeto del Impuesto.-** Establecerse el impuesto a la renta global que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o extranjeras, de acuerdo con las disposiciones de la presente Ley. (SRI, 2011).

**Art. 2.- Concepto de Renta.-** Para efectos de este impuesto se considera renta:  
1.- Los ingresos de fuente ecuatoriana obtenidos a título gratuito o a título oneroso provenientes del trabajo, del capital o de ambas fuentes, consistentes en dinero, especies o servicios; (SRI, 2011).

**Art. 3.- Sujeto Activo.-** El sujeto activo de este impuesto es el Estado. Lo administrará a través del Servicio de Rentas Internas. (SRI, 2011).

**Art. 4.- Sujetos Pasivos.-** Son sujetos pasivos del impuesto a la renta las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o no en el país, que obtengan ingresos gravados de conformidad con las disposiciones de esta Ley. (SRI, 2011).

Los sujetos pasivos obligados a llevar contabilidad, pagarán el impuesto a la renta en base de los resultados que arroje la misma. (SRI, 2011).

## **CAPÍTULO III**

# **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### 3.1. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1.1. Suministros y equipos utilizados

En la ejecución de este estudio de investigación se manejó los siguientes equipos y materiales didácticos y de oficina para el perfeccionamiento del mismo:

<b>Materiales</b>	<b>Equipos</b>
Textos	P.C.
Anillados	Internet
Hojas A4	Memory Flash
Fotocopias	Calculadora
Impresión	Cámara

#### 3.1.2. Métodos utilizados en la investigación

Entre los métodos científicos que se administraron es este estudio se hallan los subsiguientes:

##### 3.1.2.1 Método Histórico–Lógico

Concentra lo más importantes del trayecto del fenómeno en estudio. A través de este método se recabó toda la información necesaria de libros, manuales, internet y documentos en general para fijar la importancia que tiene efectuar una Auditoria de Gestión en la Empresa “TECNOPLANET”.

##### 3.1.2.2 Método Analítico – Sintético

Método filosófico dualista por intermedio del cual se llega al contexto de los sucesos, primero se apartan los universos que interceden en la ejecución de un

fenómeno definido, después se reúnen los mundos que tienen correspondencia lógica entre sí incluso efectuar e indicar la realidad del conocimiento.

### **3.1.2.3 Método Inductivo – Deductivo**

Este procedimiento deriva propiedades dividiendo lo particular de lo habitual. A través de este procedimiento se logra desenlaces normales a partir de indicios individuales donde se aplican pasos principales como la observación de los hechos para su investigación; la categorización y su estudio.

Para lo cual reveló cuáles fueron las prioridades que concuerdan con el señalado proceso, para ágilmente llegar a establecer los orígenes que crearon dicho procedimiento, además de ello es necesario ejecutar una evaluación rigurosa en el cual se conjugan y cambian el análisis y síntesis. Este método se valió para la preparación de las preguntas de la encuesta.

## **3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1. Investigación documental**

La Teoría se lo formó a través de citas bibliográficas valederas en librerías y las disposiciones legales vigentes en nuestro país y en los diferentes blogs afines con el fondo de indagación.

### **3.2.2. Investigación de campo**

La búsqueda de datos para el estudio, consintió ir al inconveniente donde se originan los sucesos, con el fin de conseguir demostraciones necesarias y poder dar desenlaces específicos, en primera instancia se realizó la sistematización, consecutivamente la tabulación; para inmediatamente lograr obtener la información que fueron estimados en el examen para la actual Investigación.

### **3.2.3. Investigación exploratoria**

La presente investigación se perpetró en el Cantón Quevedo, Provincia de Los Ríos; Para el progreso de la presente investigación, se manejó la indagación exploratoria, porque al inicio no se obtenía el conocimiento suficiente de la dificultad señalada, por lo que se apeló primeramente a la petición de fuentes bibliográficas, para obtener ilustraciones necesarias, para establecer evidentemente el inconveniente de estudio, para luego expresar la hipótesis de trabajo y elegir la técnica que se utilizará en la investigación.

### **3.2.4. Investigación descriptiva**

Este prototipo de investigación ha prestado conocer menudamente los tipos del problema para el estudio, logrando establecerlos de manera temporal y específico; es decir nos permitió asemejar las exclusivas estadísticas a indagar, para conocer la cifra de la población y conocer el alcance de la investigación.

## **3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Es la destreza creada para reconocer a las preguntas de investigación, las cuales se han enunciado conforme a los subsiguientes intentos:

### **3.3.1. Elaboración del Marco Teórico**

Para la preparación del marco teórico, se implantaron las condiciones de estudio las cuales se estableció el inconveniente de la investigación y sus dependientes sub problemas, luego se procedió a formar las condiciones de la investigación para así poder determinar los convenientes títulos y subtítulos del marco teórico, el cual sirvió para percibir el campo problemático de la investigación. En el marco

teórico con el que se trabajó se tomaron en cuenta la fundamentación conceptual, legal y teórica.

### **3.3.2. Descripción de la información**

Los datos que se consiguieron en la investigación se perpetró mediante las técnicas de: encuesta, entrevista y observación, la cual estuvo dirigido al personal administrativo y operativo de la organización; dicha información posteriormente de su concerniente análisis me permitió alcanzar y presentar las conclusiones parciales y finales del trabajo desarrollado. Las encuestas fueron dirigidas fundamentalmente a los clientes, las entrevistas estuvieron implantadas estrictamente a los comprometidos con la administración.

### **3.3.3. Creación de la Firma Auditora Ficticia**

Para efecto de este estudio de investigación se procederá a la creación de manera ficticia de una Firma Auditora, la cual lleva consigo el nombre de MAURICIO VERA CEDEÑO "M.V.C" con el logo que es el siguiente:



Dirección: San Camilo calle Colombia y México

Teléfonos: 052 756 876 – 052 689 -765

Celular: 0991119663 – 0982521046

Correo: josmaocpa@gmail.com

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1. Población

La población en este estudio está establecida por 320 usuarios y 15 colaboradores total 335.

#### 3.4.2. Muestra

Se ha considerado el tamaño de la muestra a través del método de muestreo aleatorio simple, comprendido por:

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

$n$  = Tamaño de la muestra

$N$  = Población

$E$  = Error de muestreo (0,05 admisible)

$$n = \frac{320}{(0,05)^2 (320 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{320}{1.7975}$$

$$n = 178.0250$$

$$n = 178$$

$$n = N / (E^2 (N - 1) + 1)$$

$n$  = Tamaño de la muestra

$N$  = Población

$E$  = Error de muestreo (0,05 admisible)

$$n = 320 / ((0,05)^2 (320 - 1) + 1)$$

$$n = 320 / 1.7975$$

$$n = 178.0250$$

$$n = 178$$

## **CAPÍTULO IV.**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## 4.1. RESULTADOS

	<b>C.C. 1 / 2</b>	P.T. # 01	
	<b>Período:</b>	2012	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	<b>S</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	<b>Solicitud enviada</b>

### Carta de Compromiso

Quevedo, Jueves 18 de Noviembre del 2013.

Tec. Galo Álava Macas

Gerente Propietario de la Empresa "TECNOPLANET"

Presente:

En condición de ex estudiante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Carrera CPA (Contabilidad y Auditoría), surgió la necesidad de efectuar un estudio de investigación en esta gloriosa empresa, para poder conseguir mi título de grado, el mismo que conlleva a ejecutar una **AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESARROLLO DE LA EMPRESA COMERCIAL TECNOPLANET, CANTÓN QUEVEDO, PERÍODO 2012.**

Por medio de la presente, tengo el agrado de corroborar la aprobación y entendimiento de esta responsabilidad. La auditoría será ejecutada con el objetivo de expresar una opinión de la organización.

Efectuaré esta auditoría de acuerdo con las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas y las Normas Internacionales de Auditorias. Dichas NAGAS Y NIAs demandan que proyecte y desempeñe la auditoría para alcanzar una certeza razonable sobre si la empresa está cumpliendo con sus objetivos trazados dentro de la misma.

	<b>C.C. 2/2</b>	P.T. # 01	
	<b>Período:</b>	2012	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	MV	<b>S</b>
	<b>Revisado por:</b>	MP	<b>Solicitud enviada</b>

Se les recuerda que el compromiso de tener un adecuado ambiente de control y tecnología e información pertinente, pertenece a la empresa.

Esto incluye estructurar una metodología para mejorar los modelos de calidad en los bienes así como en los servicios de internet que la empresa brinda y los controles internos ajustados a la realidad de la organización así como la protección los activos.

Como constancia del transcurso de la auditoría, requiero de la empresa de manera escrita concerniente a los aspectos del examen hacia a nosotros sobre la auditoría.

Favor de refrendar y reintegrar el duplicado adjunta de esta carta para revelar su comprensión y acuerdo sobre los pactos para la evaluación.

Atentamente;

**MAURICIO VERA**  
AUDITOR LÍDER

**CPA. MARIBEL PALMA LEÓN**  
AUDITOR RESPONSABLE

	<b>C.A. 1/1</b>	P.T. # 02	
	<b>Período:</b>	2012	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	<b>S</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	<b>Solicitud Recibida Conforme</b>

Quevedo, 30 de Noviembre del 2013

Señor:

**JOSÉ MAURICIO VERA CEDEÑO**

**EGRESADO DE LA CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

Asunto: Venia de elaboración para estudio de investigación

De mi consideración:

En contestación a su considerado oficio en el que me indica la necesidad que tiene de que esta Organización, le de las disposiciones para desarrollar una investigación y sustentarla como estudio de investigación de la Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, que produce la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, el cual titula: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESARROLLO DE LA EMPRESA COMERCIAL TECNOPLANET, CANTÓN QUEVEDO, PERÍODO 2012**, La empresa faculta a que adquiera toda la información que solicite y que todos los colaboradores le brinden las facilidades que usted solicite, ya que dicho estudio de investigación nos ayudara a mejorar la Gestión Administrativa de nuestra empresa.

Atentamente,

**TEC. GALO ÁLAVA MACAS**

GERENTE PROPIETARIO

	<b>CT. 1/3</b>	P.T. # 03	
	<b>Período:</b>	2012	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	<b>S</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	<b>Solicitud Enviada</b>

### CONTRATO DE AUDITORÍA

En la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos, se celebra el contrato de Asistencia Profesional de Auditoría que se pacta por una ración la Organización TECNOPLANET & AIRNET., representado por el Tec. Galo Álava Macas en su representación de Gerente Propietario y que en lo continuado se designará el Cliente, por otra parte M.V.C, la Firma Auditora representada por Mauricio Vera Cedeño a quien se nombrará el Auditor, derechos y deberes de las partes se muestran en las siguientes cláusulas:

**PRIMERA:** Por el vigente EL AUDITOR se obliga a realizar una Auditoría de Gestión a la organización.

**SEGUNDA:** La auditoría tiene su primordial objetivo obtener elementos de juicio válidos y suficientes que le permitan al AUDITOR formar una opinión acerca de la eficiencia y eficacia de los procesos precedentemente de acuerdo con las Normas de Auditorías Generalmente Aceptadas que resulten aplicables para el ente.

**TERCERA:** A los desenlaces de las obligaciones de los segmentos se depone claramente que el preparativo de los métodos estimados, esencia del examen, incumbe en representación privilegiada al CLIENTE. El análisis por parte del AUDITOR no tiene el propósito de investigar sobre la viable coexistencia de anomalías o actos ilícitos, no obstante, los que logran descubrir durante, serán dados con prudencia al CLIENTE.

	<b>CT. 2/3</b>	P.T. # 03	
	<b>Período:</b>	2012	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	<b>S</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	<b>Solicitud Enviada</b>

**CUARTA:** Los trabajos de compromiso con el examen incluirán pruebas de cumplimiento, cuyo trabajo consiguieran afectar los procesos valorados; este peritaje posee un principal objetivo establecer el grado de seguridad razonable de los mismos y sobre esta base efectuar la planificación del trabajo, estableciendo el entorno y oportunidad de las directrices de la auditoria a ejecutar. Por lo tanto el examen no cubrirá todos los asuntos que pudieran resultar necesarios, pero de una evaluación específica.

**QUINTA:** EL CLIENTE deberá poner a soltura del AUDITOR la información, que éste le requiera.

Afinidad de indivisible datos, instrumentos y registros que se pida durante el perfeccionamiento del examen el CLIENTE se le obliga a ofrecer toda la información pertinente al examen además contribuir para la consecución del compromiso por parte del AUDITOR dentro del plazo pronosticado.

**SEXTA:** EL AUDITOR preparará las labores con anticipación al 15 de febrero del 2014 y al terminar el examen no posteriormente al día 31 de julio del 2014, momento en que entregara su informe final, dependiente de la consecución por parte del ente este queda a disposición de la información y la colaboración conforme se establece en la ley. Además EL AUDITOR ostentará un informe sobre los inconvenientes y/o recomendaciones que logran trascender del a peritaje efectuado según la cláusula cuarta y de las importantes tareas ejecutadas.

	<b>CT. 3/3</b>	P.T. # 03	
	<b>Período:</b>	2012	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	<b>S</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	<b>Solicitud Enviada</b>

**SEPTIMA:** El Auditor expresará el siguiente informe dirigido al Gerente Propietario de la Empresa “TECNOPLANET & AIRNET”:

- a) Hasta el 30/09/2014 un informe que enuncie la opinión del auditor sobre lo que se relata la disposición segunda de este tratado.
- b) Cuando sea crea conveniente, un informe con las inconsistencias y sugerencias que surjan de la evaluación de los Controles Internos vinculados con los procesos evaluados.

**OCTAVA:** EL AUDITOR hará cesión del informe final al que se estipula este contrato y pudiendo resultar uno de los siguientes: Informe sin Salvedad o limpio, Informe con Salvedad, Informe con Abstención de opinión o Informe con opinión adversa.

Atentamente,

F. \_\_\_\_\_

Auditor. Mauricio Vera Cedeño

F. \_\_\_\_\_

Tec. Galo Álava Macas

Gerente Propietario de la Empresa “TECNOPLANET”

	1 / 1	P.T. # 04	
	Período:	2012	<b>MARCA</b>
	Realizado por:	M.V.	<b>S</b>
	Revisado por:	M.P.	<b>Solicitud enviada</b>

<b>SIMBOLOGIA</b>	<b>-</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
<b>P.G.</b>		<b>Plan global de auditoría</b>
<b>C.C.</b>		<b>Carta compromiso</b>
<b>CT.</b>		<b>Contrato</b>
<b>C.P.E.</b>		<b>Conocimiento preliminar</b>
<b>F.P.C.</b>		<b>Flujo grama del proceso de compras</b>
<b>H.</b>		<b>Hallazgos</b>
<b>INF.</b>		<b>Informe</b>
<b>PGE.</b>		<b>Programa específico</b>
<b>CMI.</b>		<b>Cuadro de mando integral</b>
<b>IG.</b>		<b>Indicadores de gestión</b>
<b>IF.A.G.</b>		<b>Informe de auditoría de gestión</b>

## PLAN GLOBAL DE AUDITORÍA

	<b>P.G. 1/3</b>		P.T. # 05	
	<b>Periodo:</b>		2012	<b>Fecha</b>
	<b>Realizado por:</b>		M.V.	13/03/2014
	<b>Revisado por:</b>		M.P.	16/03/2014
<b>EMPRESA:</b> TECNOPLANET				
<b>ÁREA:</b> ADMINISTRATIVA				
<b>COMPONENTE:</b> AUDITORÍA DE GESTIÓN				
<b>N°</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>			
<b>1</b>	<p><b>ANTECEDENTES.-</b></p> <p>La empresa TECNOPLANET nace el 15 de octubre del 2009, con recursos propios del Gerente Propietario la idea de formar esta empresa nació en la universidad con los compañeros que aún sigue en la organización como colaboradores.</p> <p>La principal actividad de la empresa es la venta de equipos tecnológicos así también proveer el servicio de Internet de manera local y regional por lo cual se creó "AIRNET", como nombre comercial para dicho efecto sin dejar la venta de equipos y brindar asistencia técnica y mantenimiento aparatos de computación.</p> <p>La carestía de examinar el Área Administrativa es causal de gran interés por parte de TECNOPLANET &amp; AIRNET, ya que actualmente la Empresa mantiene un poco de deficiencias en el cumplimiento de normas y procedimientos de control interno.</p>			
<b>2</b>	<p><b>REFERENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas N.A.G.A.S.</li> <li>✓ Normas Internacionales de Auditoria N.I.A.</li> <li>✓ Control Interno Coso I</li> </ul>			

	<b>P.G. 2/3</b>		<b>P.T. # 05</b>		
	<b>Periodo:</b>		2012	<b>Fecha</b>	
	<b>Realizado por:</b>		M.V.	13/03/2014	
	<b>Revisado por:</b>		M.P.	16/03/2014	
<b>EMPRESA: TECNOPLANET</b>					
<b>ÁREA: ADMINISTRATIVA</b>					
<b>COMPONENTE: AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>					
<b>3</b>	<p><b>OBJETIVO.-</b> Desarrollar una auditoria de gestión y su relación con el progreso de la empresa comercial Tecnoplanet durante el período 2012.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprobar el nivel de cumplimiento de los procesos de control interno de la empresa.</li> <li>• Evaluar el grado de cumplimiento de la eficiencia y eficacia de la Empresa Tecnoplanet en el 2012.</li> <li>• Elaborar una matriz de recomendaciones que permita a la empresa Tecnoplanet la optimización de sus recursos.</li> </ul>				
<b>4</b>	<p><b>ALCANCE.-</b> El estudio se concentra en Auditar los procesos de venta equipos de computación y tecnológicos además de las ordenes de conexión de internet y las de mantenimiento (Flujograma).</p> <p>La realización de la auditoría de gestión se comprende entre el periodo del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012.</p>				
<b>5</b>	<b>PARTICIPANTES DE LA AUDITORÍA</b>				
	MAURICIO VERA	➤ Auditor Líder			
	C.P.A. MARIBEL PALMA	➤ Auditor Responsable.			

	<b>P.G. 3/3</b>	<b>P.T. # 05</b>	
	<b>Período:</b>	2012	<b>Fecha</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	13/03/2014
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	16/03/2014
<b>EMPRESA: TECNOPLANET</b>			
<b>ÁREA: ADMINISTRATIVA</b>			
<b>COMPONENTE: AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>			
<b>N</b>	<b>PARTICIPANTES EN LA PLANIFICACIÓN</b>		
<b>6</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA.-</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evidenciar si los diferentes procesos de: Venta de Equipos Electrónicos e instalaciones del servicio de internet y el mantenimiento de internet están siendo diligentes y correctos de forma como la establecen las reglas de la Empresa.</li> <li>✓ Preparación de papeles de trabajo.</li> <li>✓ Presentación de resultado de acuerdo al periodo auditado.</li> </ul>		
<b>7</b>	<b>MÉTODO DE LABOR:</b>		
	Realizar una evaluación al control interno que utiliza la empresa para los siguientes procesos: Compra y venta de equipos tecnológicos y el respectivo asesoramiento al momento de la instalación de internet y de los equipos instalados y así ver si están siendo aplicados los correctos procesos.		
<b>8</b>	<b>TRATAMIENTO</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El auditor debe conservar un modo independiente y de sigilo total.</li> <li>✓ Antes de emprender con la evaluación se debe consumir un análisis, estudio del tema en estudio.</li> <li>✓ Las labores deben ser planeadas anticipadamente al inicio del estudio.</li> </ul>		
<b>9</b>	<b>MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN PRACTICADOS</b>		
	Tipos de investigación descriptivo, explicativo, deductivo, inductivo, sintético y analítico.		

	<b>P.G. 1/1</b>	P.T. # 06		
	<b>Período:</b>	2012	<b>Fecha</b>	
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	30/03/2014	
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	31/03/2014	
<b>PROGRAMA ESPECIFICO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>				
<b>COMPROBAR EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTROL INTERNO</b>				
<b>EMPRESA: TECNOPLANET</b>				
<b>AUDITORÍA AL: ÁREA ADMINISTRATIVA</b>				
<b>De Acuerdo al Objetivo 1.</b>				
Comprobar el nivel de cumplimiento de los procesos de control interno de la Empresa.				
<b>N</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>HORAS PROGRA M</b>	<b>REF P/T</b>	<b>REALIZ ADO POR</b>
1	Conocimiento preparatorio de la empresa.	10 horas	07	M.V.
2	Solicitar Visión, Misión, Objetivos Corporativos	6 horas	07	M.V.
3	El portafolio de servicios que ofrece y sus valores, requerir el organigrama, FODA.	3 horas	07	M.V.
4	Entrevista Informativa con el Gerente Propietario.	10 horas	08	M.V.
5	Elaboración de los flujogramas de los procesos de compras y venta del servicio de internet.	6 horas	09	M.V.
6	Aplicación del cuestionario de Control Interno.	15 horas	10	M.V.
7	Determinar los respectivos Riesgos de Control.	8 horas	11	M.V.
8	Elaboración de los Hallazgos	10 horas	12	M.V.
9	Informe de Control Interno.	20 horas	13	M.V.

	<b>C.P.E. 1/5</b>	P.T. # 07		
	<b>Período:</b>	2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	05/04/2014	<b>S</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	05/04/2014	<b>Solicitud enviada</b>

### IDEA PRELIMINAR DE LA EMPRESA

La empresa TECNOPLANET nace el 15 de octubre del 2009, con recursos propios del Gerente Propietario la idea de formar esta empresa nació en la universidad con los compañeros que aún sigue en la organización como colaboradores.

La empresa "TECNOPLANET & AIRNET" tiene su matriz ubicada en el Cantón Quevedo de la provincia de Los Ríos, parroquia San Camilo calles José Joaquín de Olmedo y Colombia.

La principal actividad de la empresa es la venta de equipos tecnológicos así también proveer el servicio de Internet de manera local y regional por lo cual se creó "AIRNET", como nombre comercial para dicho efecto sin dejar la venta de equipos tecnológicos y brindar asistencia técnica y mantenimiento a equipos de computación.

### Visión

Compensar las insuficiencias del mercado con la venta de productos y servicios tecnológicos renovadores de característica seguidos de garantía, respaldo técnico y excelente esmero al cliente con un talento humano capacitado y comprometido con nuestros valores.

**NIA 230.** Documentación de Auditoria

	<b>C.P.E. 2/5</b>	P.T. # 07		
	<b>Período:</b>	2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	05/04/14	<b>S</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	05/04/14	<b>Solicitud enviada</b>

### **Misión**

Servir a los clientes con capacidad, honestidad y eficiencia, a través de la provisión de soluciones de telecomunicaciones innovadoras, mediante la atención de personal comprometido y la prestación de servicios de alta calidad, garantizando la satisfacción del cliente.

### **Objetivos Corporativos**

#### **General**

Brindar el mejor servicio de internet y comercializar los principales productos tecnológicos de excelente calidad, promover el desarrollo y crecimiento de la empresa mediante la optimización de los recursos y así el resultado de sus objetivos.

#### **Específicos**

- 1.- Consagrar un excelente servicio de internet, seguro y eficiente a nuestros clientes.
- 2.- Satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los clientes
- 3.- Entregar productos tecnológicos de alta calidad

**NIA 230.** Documentación de Auditoria

	<b>C.P.E. 3/5</b>	P.T. # 07		
	<b>Período:</b>	2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	08/04/2014	<b>S</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	09/04/2014	<b>Solicitud enviada</b>

### Valores

Los valores colectivos, determinados para “TECNOPLANET”, identifican su querer ser y hacer, sostienen su confianza y credibilidad, su forma de conducta y la cualidad como se quiere ser reconocido. Los valores colectivos son:

- Ética: Para TECNOPLANET la ética es el conjunto de principios que orientan sus acciones. Gracias a ella, se puede ser coherente en la toma de decisiones y en el relacionamiento con los grupos de interés, en procura de los objetivos empresariales y el bien común.
- Responsabilidad Social: Compromiso con la exploración de una mejor aptitud de vida para los colaboradores, sus íntimos, el medio ambiente y la sociedad en general.
- Innovación: Preámbulo de aspectos desconocidos en las organizaciones y en los servicios, para favorecer al logro de las metas.
- Excelencia: Desempeño con los modelos de calidad en la prestación de los servicios, que acarree a un reconocimiento diferenciador frente a los contrincantes.

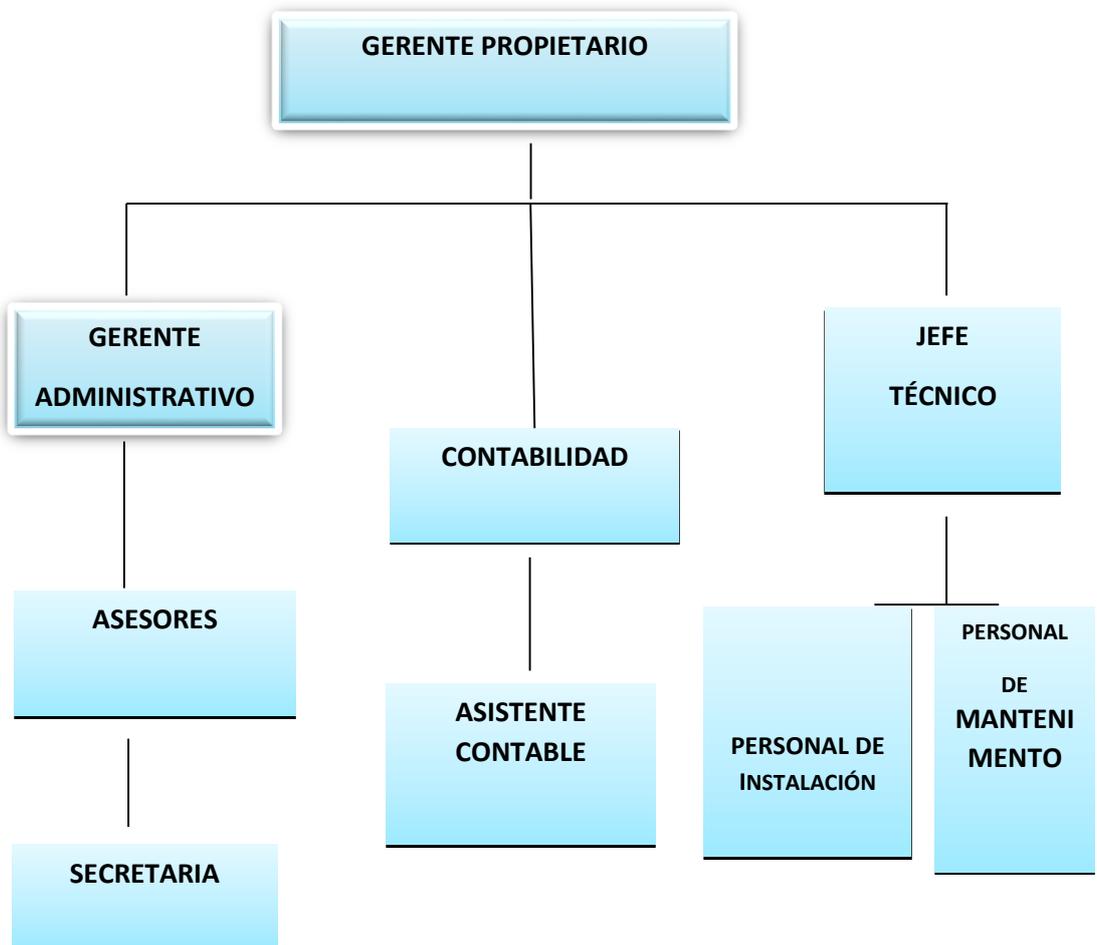
### Portafolio

La cartera de servicios que ofrece TECNOPLANET son los siguientes:

- 1.- Servicio de Internet
- 2.- Venta de Productos Tecnológicos
- 3.- Asistencia Técnica
- 4.- Mantenimiento de Redes

	<b>C.P.E. 4/5</b>		P.T. # 07	
	<b>Período:</b>	2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	08/04/2014	<b>S</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	09/04/2014	<b>Solicitud enviada</b>

**ORGANIGRAMA**



	<b>FD. 5/5</b>	P.T. # 07		
	<b>Período:</b>	2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	08/04/2014	<b>S</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	09/04/2014	<b>Solicitud enviada</b>
<b>FORTALEZAS</b>		<b>DEBILIDADES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atención al cliente</li> <li>➤ Calidad del servicio y equipos de internet.</li> <li>➤ Fidelidad de nuestro clientes</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Poca variedad de los equipos que ofrece.</li> <li>➤ Grandes deudas</li> <li>➤ Mejorar el servicio de internet</li> </ul>		
<b>OPORTUNIDADES</b>		<b>AMENAZAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Avance tecnológicos</li> <li>➤ Aparición de nuevos productos</li> <li>➤ Utilizar todos los medios de ventas tecnológicos</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Competencia</li> <li>➤ Nuevas leyes que afecten el desarrollo normal de la empresa.</li> <li>➤ Nuevas exigencias en los consumidores</li> </ul>		

	<b>ENT. 1 / 4</b>	P.T. # 08		
	<b>Período:</b>	2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	15/04/2014	<b>S</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	20/04/2014	<b>Solicitud enviada</b>

### ENTREVISTA AL GERENTE PROPIETARIO

N°	Pregunta	Respuesta	Análisis
<b>1</b>	¿Considera usted que la Auditoria de Gestión al Área contribuye a la Mejora de la Administración?	SI, porque permite evidenciar cómo se están manejando conocimientos	El propietario expresó que si cree que el examen a realizarse contribuye al fortalecimiento de la empresa.
<b>2</b>	¿Cree usted que la investigación que se efectuará a la empresa permitirá determinar los niveles de eficacia, y eficiencia?	SI, porque se puede distinguir con más exactitud que niveles de eficiencia y eficacia se tiene en la empresa	La auditoría de gestión demostrará los niveles de eficacia y eficiencia,
<b>3</b>	¿Cree usted que el estudio de procedimientos de control interno en la empresa permitirá recomendar mayores controles?	SI, porque debemos mejorar en la calidad del servicio que brindamos y la atención al cliente.	El estudio de procedimientos de control interno en la empresa permitirá recomendar mayores controles en las áreas críticas no atendidas

	<b>ENT. 2 / 4</b>	P.T. # 08		
	<b>Período:</b>	2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	15/04/2014	<b>S</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	20/04/2014	<b>Solicitud enviada</b>

**ENTREVISTA AL GERENTE PROPIETARIO**

N°	Pregunta	Respuesta	Análisis
4	¿La empresa analiza los indicadores de eficacia y eficiencia?	NO, ya que no es política de la empresa.	En la empresa no se realiza el análisis respectivo de los indicadores de gestión.
5	¿La empresa establece sus fortalezas y debilidades del desempeño en base a indicadores de gestión?	NO, se establece los fuertes ni debilidades debido a que no existe una estrategia para regular el desempeño en base de cuadros de gestión.	En la organización no se determina el análisis FODA con relación a los indicadores de gestión.

	<b>ENT. 3 / 4</b>		P.T. # 08	
	<b>Período:</b>	2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	15/04/2014	<b>S</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	20/04/2014	<b>Solicitud enviada</b>

### ENTREVISTA AL GERENTE PROPIETARIO

N°	PREGUNTA	RESPUESTA	ANALISIS
6	¿La empresa emplea instrucciones de control interno?	Si, se emplean procedimientos de control internos para corroborar que todo se practique con normalidad.	En la empresa se aplican procedimientos de control interno de manera empírica, aunque carece de auditoría o que genera desconocimiento del correcto proceso que se deben efectuar.
7	¿La empresa cuenta con un talento humano capacitado para cada puesto de trabajo y están acorde a su perfil al puesto de trabajo?	Si, en la empresa se cuenta con los colaboradores necesarios y están capacitados para las correspondientes tareas que se les encomienda.	La empresa cuenta con el talento humano suficiente para la parte operativa del negocio.
8	¿La empresa cuando contrata a un colaborador se le hace la entrega del manual de funciones?	No, se entrega porque no se cuenta con un manual de funciones.	La carencia de un manual de funciones hace que el personal de la empresa no cumpla a cabalidad su trabajo encomendado.

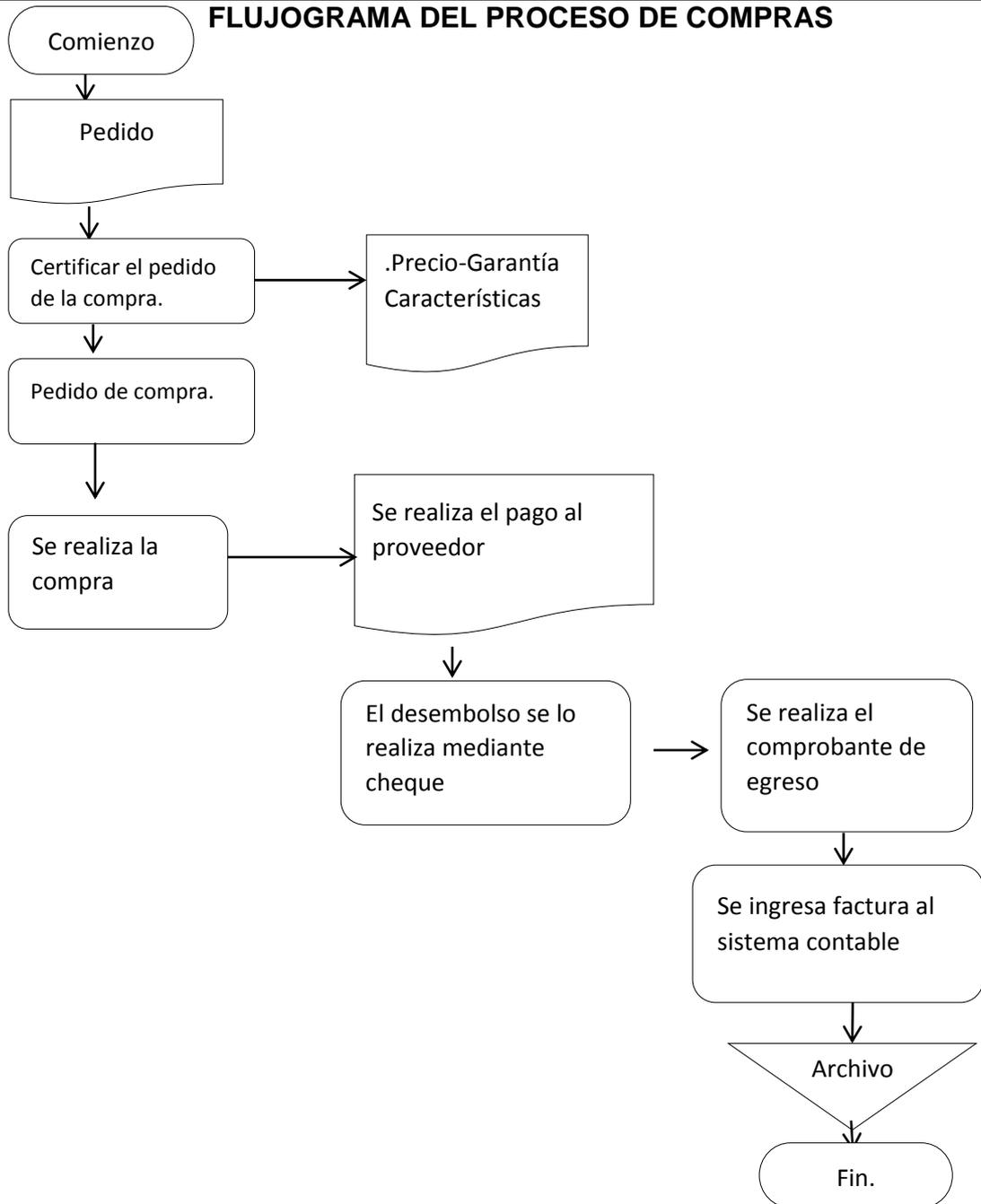
	<b>ENT. 4 / 4</b>	P.T. # 08		
	<b>Período:</b>	2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	15/04/2014	<b>S</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	20/04/2014	<b>Solicitud enviada</b>

### ENTREVISTA AL GERENTE PROPIETARIO

N°	PREGUNTA	RESPUESTA	ANALISIS
9	¿La empresa efectúa la evaluación del servicio de internet instalado?	Si, la empresa constantemente desde la matriz evalúa el servicio aunque a veces hay variación por el factor climático.	Los problemas en el servicio de internet se presentan por el factor climático sobre todo en temporadas de lluvia que dificulta se cumpla con la calidad del servicio ofertado.
10	¿Se efectúa seguimiento a los clientes que adquieren un bien o servicio en la empresa?	No, porque la empresa no cuenta con un área exclusivamente para atención al cliente después de una venta.	Se considera que el seguimiento al cliente pos venta es de vital importancia para saber la satisfacción del producto o servicio adquirido y así tomar los correctivos necesarios.

	<b>F.P.C. 1 / 2</b>		<b>P.T. # 09</b>	
	<b>Período:</b>	2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	22/04/2014	<b>μ</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	25/04/2014	<b>Información confirmada</b>

**FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COMPRAS**



	<b>F.P.C. 2/2</b>	P.T. # 09		
	<b>Período:</b>	<b>2012</b>	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.P.	22/04/2014	<b>μ</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.V.	25/04/2014	<b>Información confirmada</b>

### ANALISIS DE EVIDENCIA DEL PROCESO COMPRAS

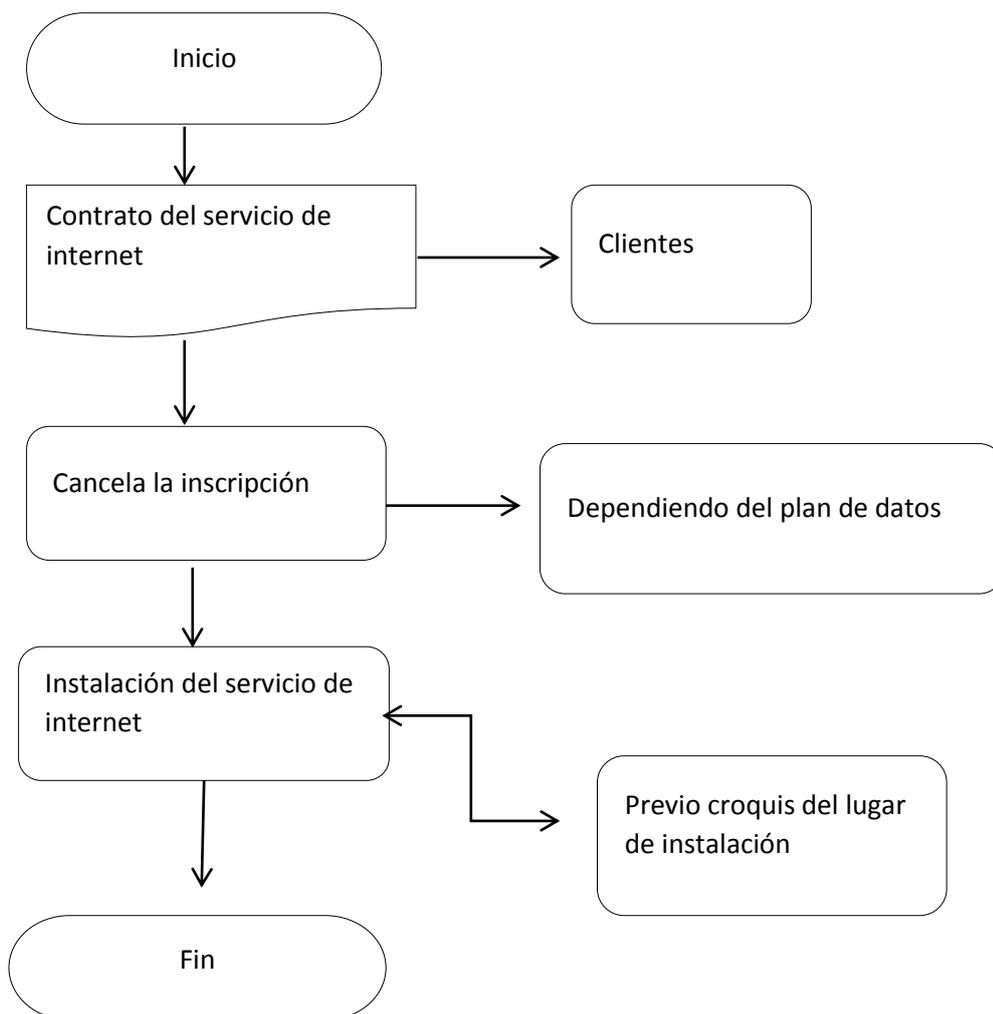
Comprobando el proceso de compras se pudo prestar atención que hubieron 658 facturas en compras en el período 2012, se tomó un segmento de 30 facturas las cuales estuvieron evaluadas de acuerdo al control interno como dice el forma en el flujograma las observaciones fueron las siguientes:

- 10 facturas existían sin la respectiva solicitud de pedido enviada al gerente para que se efectuó dicha compra.
- 13 comprobantes de egresos no estaban de acuerdo a la secuencia respectiva de los mismos.
- 2 facturas que no estaban con su respectivo comprobante de egreso y comprobante de retención en la fuente.

**500** Evidencia de auditoría

	<b>F.P.I. 1/2</b>	P.T. # 09		
	<b>Período:</b>	2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	25/04/2014	μ
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	27/04/2014	<b>Información confirmada</b>

**FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE INSTALACIÓN DE INTERNET**



	<b>F.P.I. 2/2</b>	P.T. # 09		
	<b>Período:</b>	2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	25/04/14	<b>μ</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	27/04/14	<b>Información confirmada</b>

### **ANALISIS DE EVIDENCIA DEL PROCESO DE INSTALACIÓN DE INTERNET**

Verificando el proceso de instalación de internet se logró calcular que en el año 2012, hubieron 60 nuevas instalaciones se tomó una muestra de 10 órdenes de trabajo de forma aleatoria las cuales estuvieron evaluadas de acuerdo al control interno como muestra el procedimiento en el flujograma las observaciones fueron las siguientes:

- 7 órdenes de trabajo se encontraban si la respectiva firmas de los clientes por el servicio de internet instalado, por lo cual indican que esto se da cuando no hay una persona mayor de edad en la casa y mediante una llamada telefónica nos ponemos en contacto con el individuo que solicitó el servicio y autoriza el ingreso de los técnicos por lo tanto no hay quien firme la orden.
  
- 3 órdenes de trabajo se encontraban sin el respectivo croquis del lugar donde se realizaría la instalación del servicio de internet, estos casos genera una molestia en el cliente porque no se instala en las 48 horas plazo que se debe realizar.

	<b>C.C.I. 1/15</b>	P.T. # 10		
	<b>Período:</b>	2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	25/05/14	<b>Y</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	27/05/14	<b>Inspeccionad o</b>

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**ENTREVISTADO: Gerente Propietario**

N	Preguntas	Respuesta			Ponderación		Observ.
		SI	NO	N/A	Real	Opt.	
	<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>						
	<b>INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS</b>						
1	Existe un Código de Ética		X		0	10	El gerente no ha establecido un código de ética
2	Se aplica el manual del Reglamento Interno		X		0	10	No cuenta con un reglamento interno
3	Se aplica el Código de Ética		X		0	10	No se aplica porque no existe
	<b>COMPROMISO DE COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL</b>						

	<b>C.C.I. 2/15</b>	P.T. # 10		
	<b>Período:</b>	2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	25/05/14	<b>Y</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	27/05/14	<b>Inspeccionad o</b>

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**ENTREVISTADO:** Gerente Propietario

N	Preguntas	Respuesta			Ponderación		Observ.
		SI	NO	N/A	Real	Opt.	
4	Existe un Manual de Funciones	X			6	10	La empresa cuenta con un manual de funciones
5	Se planifica y evalúa el desempeño del talento humano		X		0	10	Por falta de tiempo no se planifica de manera ordenada las actividades del personal
	<b>ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</b>						
6	Existe una estructura organizacional definida	x			10	10	Si existe

		<b>C.C.I. 3/15</b>		P.T. # 10			
		<b>Período:</b>		2012	<b>FECHA</b>		<b>MARCA</b>
		<b>Realizado por:</b>		M.V	25/05/14		<b>Y</b>
		<b>Revisado por:</b>		M.P.	27/05/14		<b>Inspeccionado</b>
7	El orden de la organización alega a los objetivos e insuficiencias de la empresa	x			10	10	Sin es con el fin de progresar
	<b>ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD</b>						
8	Se define responsabilidades para solucionar los problemas de instalación y mantenimiento.	x			10	10	El jefe técnico
9	Se definen responsabilidades de la ejecución y control de procesos de instalación y mantenimiento de Internet y equipos.	x			10	10	Cada equipo de trabajo tienes responsabilidades
10	Se asignan responsabilidades en base a la capacidad profesional de la persona.	x			10	10	Si se realiza y por confianza

		<b>C.C.I. 4/15</b>		P.T. # 10			
		<b>Período:</b>		2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>	
		<b>Realizado por:</b>		M.V	25/05/14	<b>Y</b>	
		<b>Revisado por:</b>		M.P	27/05/14	<b>Inspeccionado</b>	
11	Se manejan comisiones de mando y concesión de compromisos adecuados para determinar el trabajo diario.	x			10	10	Se manejan las órdenes de trabajo
<b>POLITICAS DE MANTENIMIENTO</b>							
12	Es estrategia de la entidad, vigilar al personal conforme a los requisitos de aptitud que requiere cada sitio de trabajo.	x			10	10	Por supuesto se consideran política
13	Se establecen políticas de rentabilidad de los servicios		X		0	10	En aquel año no contaban pero ya cuenta con las mismas
14	Es política de la organización estar a la evolución de la tecnología	x			10	10	

	<b>C.C.I. 5/15</b>	P.T. # 10					
	<b>Período:</b>	2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>			
	<b>Realizado por:</b>	M.V	25/05/2014	<b>Y</b>			
	<b>Revisado por:</b>	M.P	27/05/2014	<b>Inspeccionado</b>			
15	Es estrategia de la entidad, la organización y valoración del desempeño del personal	x			10	10	Si se consideran una estrategia
16	Es estrategia de la organización, el control en las instalaciones y mantenimiento de los servicios que brinda Tecnoplanet.	x			10	10	Los equipos son alquilados
<b>TOTAL</b>					<b>106</b>	<b>160</b>	

	<b>C.C.I. 6/15</b>		P.T. # 10	
	<b>Período:</b>	2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	25/05/14	<b>Y</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	27/05/14	<b>Inspeccionado</b>

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

**AUDITORÍA DE GESTIÓN**

N	Preguntas	Respuesta			Ponderación		Observación
		SI	NO	N/A	Real	Optima	
	<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>						
	<b>OBJETIVOS</b>						
1	Se calcula el nivel de desempeño de las metas pronosticadas por la organización en el área de instalación de los servicios de (Internet, Cámaras).	X			10	10	No muy a menudo
2	Las actividades de los colaboradores están manifiestamente alineados con los objetivos, metas e iniciativas del negocio.	x			8	10	De manera empírica se transmite los objetivos para el año

	<b>C.C.I. 7/15</b>	P.T. # 10		
	<b>Período:</b>	2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	25/05/14	<b>Y</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	27/05/14	<b>Inspeccionad o</b>

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

#### AUDITORÍA DE GESTIÓN

**ENTREVISTADO:** Gerente Propietario

N	Preguntas	Respuesta			Ponderación		Observ.
		SI	NO	N/A	Real	Opt.	
	<b>RIESGOS</b>						
3	Son detallados los riesgos que amenazan las diligencias de mantenimiento de los servicios.	X			10	10	Se toman las debidas precauciones
4	Son evaluados los peligros que amenazan los procesos e instalación de los servicios.	X			10	10	Se toma en cuenta los riesgos

	<b>C.C.I. 8/15</b>		P.T. # 10				
	<b>Período:</b>	2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>			
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	25/05/14	<b>Y</b>			
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	27/05/14	<b>Inspeccionado</b>			
5	Son estimados los elementos de riesgo que amenazan el pertinente desempeño de los fines de la organización.	X			10	10	Se tratan de corregir
6	Los riesgos que son descubiertos y cambios necesarios a realizarse son atendidos de inmediato para optimizar los procesos de instalación y mantenimiento.	X			10	10	Siempre tratan de hacer las mejoras

	<b>C.C.I. 9/15</b>		P.T. # 10		
	<b>Período:</b>	2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>	
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	25/05/14	<b>Y</b>	
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	27/05/14	<b>Inspeccionado</b>	
<b>ANÁLISIS DE RIESGOS</b>					
7	Se examinan los riesgos que perturban el desempeño de objetivos con el fin de constituir arreglos obligatorios.	x	0	10	No se evalúan los riesgos que afectan el desempeño
8	Se examinan las dificultades fichadas en el proceso de instalación y entrega de equipos.	X	5	10	Las dificultades que se presentan se resuelven en el menor tiempo posible
9	Son analizados los factores de riesgo que requieran atenderse con oportunidad relacionados con el manejo de cambio de nueva tecnología (torres, velocidad de las megas)	X	7	10	Se analiza los factores del clima en la ubicación que se encuentran las torres.
<b>Totales</b>			<b>70</b>	<b>90</b>	

		<b>C.C.I. 10/15</b>		P.T. # 10			
		<b>Período:</b>		2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>	
		<b>Realizado por:</b>		M.V.	25/05/14	<b>Y</b>	
		<b>Revisado por:</b>		M.P.	27/05/14	<b>Inspeccionado</b>	
N°	Preguntas	Respuesta			Ponderación		Obser.
		SI	NO	N/A	Real	Opt.	
	<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
1	La empresa estudia indicadores de eficacia, eficiencia y calidad.		X		0	10	No tiene establecido indicadores de gestión
2	Se realizan controles posteriormente al de las instalaciones	X			8	10	No se efectúan pruebas de calidad
3	Se ejecuta inspecciones de calidad en los métodos de mantenimiento	X			10	10	Muy a menudo se realiza
4	Se efectúan controles en el área de bodega	X			8	9	Tomas físicas de inventario
5	Se efectúan controles en el área de ventas (servicio y equipos)	X			10	10	De forma empírica

		<b>C.C.I. 11/15</b>		P.T. # 10			
		<b>Período:</b>		2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>	
		<b>Realizado por:</b>		M.V.	25/05/14	<b>Y</b>	
		<b>Revisado por:</b>		M.P.	27/05/14	<b>Inspeccionado</b>	
N	Preguntas	Respuesta			Ponderación		Obser.
		SI	NO	N/A	Real	Opt.	
	<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>						
1	La información de planificación y control de procesos de mantenimiento e instalación son oportunos, actualizado, razonable y accesible.		x		0	10	Se efectúa el mantenimiento a la pero se planifica
2	La información del sistema de instalación y mantenimiento es parte esencial de la toma de decisiones.	X			10	10	Empírico
3	Existe comunicación formal de objetivos, metas, políticas, funciones, responsabilidades, y autoridad.		X		0	10	Escasa conocimiento de objetivos y metas

		<b>C.C.I. 12/15</b>		P.T. # 10			
		<b>Período:</b>	2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>		
		<b>Realizado por:</b>	M.V.	25/05/14	<b>Y</b>		
		<b>Revisado por:</b>	M.P.	27/05/14	<b>Inspeccionado</b>		
4	Los canales de comunicación permiten el conocimiento de deberes y derechos del talento humano.	X			10	10	Si conocen sus derechos y obligaciones
5	Se mantiene comunicación permanente y eficaz con el personal.	X			7	10	Breve comunicación
6	Se consideran los criterios del personal para la toma de decisiones.		X		0	10	Las toma el gerente
<b>Totales</b>					<b>27</b>	<b>60</b>	

		<b>C.C.I. 13/15</b>		P.T. # 10			
		<b>Período:</b>		2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>	
		<b>Realizado por:</b>		M.V.	25/05/2014	<b>Y</b>	
		<b>Revisado por:</b>		M.P.	27/05/2014	<b>Inspeccionado</b>	
N°	Preguntas	Respuesta			Ponderación		Observación
		SI	NO	N/A	Real	Opt.	
<b>ACTIVIDADES DE MONITOREO</b>							
	Se realiza seguimiento y evaluación continua de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos de instalación y mantenimiento.		X		0	10	La empresa no tiene establecido los indicadores de gestión
	Existen actividades de seguimiento y evaluación de las actividades del proceso de instalación y mantenimiento del servicio de Internet.	X			7	10	Si se efectúa pero no siempre en un 70%
	Constan actividades de seguimiento y evaluación del cumplimiento del código de ética y Reglamento Interno.	X			5	10	Porque no existe.
<b>REPORTES</b>							
	Se manipulan reportes al final de las operaciones en el mantenimiento y la instalación del servicio.	X			10	10	De manera irregular se realizan reportes.

		<b>C.C.I. 14/15</b>		P.T. # 10			
		<b>Período:</b>		2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>	
		<b>Realizado por:</b>		M.V.	25/05/2014	<b>Y</b>	
		<b>Revisado por:</b>		M.P.	27/05/2014	<b>Inspeccionado</b>	
N°	Preguntas	Respuesta			Ponderación		Observación
		SI	NO	N/A	Real	Optima	
7	Se efectúa una exploración continua de las actividades desarrolladas por los colaboradores.		X		0	10	No se efectúa la evaluación a las actividades
8	Se ejecutan compras en correlación a una orden requerida.	X			10	10	A veces se ejecutan las compras previo pedido.
9	Se emplean parámetros de cálculo de la satisfacción del cliente interno y externo.		X		0	10	No se realizan evaluaciones de satisfacción de cliente.

		<b>C.C.I. 15/15</b>		P.T. # 10			
		<b>Período:</b>		2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>	
		<b>Realizado por:</b>		M.V.	25/05/2014	<b>Y</b>	
		<b>Revisado por:</b>		M.P.	27/05/2014	<b>Inspeccionado</b>	
	<b>CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>						
10	La organización cuenta con un procedimiento informático administrativo con limitaciones de uso acordes a las responsabilidades del talento humano.	x			10	10	La empresa si cuenta un procedimiento informático.
11	La organización cuenta con un medio informático contable con restricciones de uso acordes a las responsabilidades del personal que lo utiliza.	x			10	10	La empresa si cuenta con equipos electrónicos para sus actividades.
	<b>Totales</b>				<b>76</b>	<b>110</b>	

	<b>C.C.I. 1/3</b>	P.T. # 11		
	<b>Período:</b>	2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	15/06/14	<b>Y</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	17/06/14	<b>Inspeccionado</b>

### MEDICIÓN DE RIESGO

#### PARÁMETROS PARA MEDIR EL RIESGO DE CONTROL

	<b>CONFIANZA</b>	<b>RIESGO</b>
15 - 50%	Baja	Alto
51 - 59%	Moderada Baja	Moderado Alto
60 - 66%	Moderada	Moderado
67 - 75%	Moderada Alta	Moderado Bajo
<b>76 - 95%</b>	<b>Alto</b>	<b>Bajo</b>

#### RIESGO DE CONTROL

<b>COMPONENTES</b>	<b>Calificación obtenida</b>	<b>Puntaje optimo</b>
Ambiente de Control	106	160
Evaluación de Riesgos	70	90
Actividades de Control	74	110
Información y Comunicación	27	60
Monitoreo	76	110
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>530</b>

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación obtenida} \times 100}{\text{Puntaje Óptimo}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{353}{530} \times 100 = 66\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 100\% - \text{Nivel de Confianza} = 100\% - 66\% = 34\%$$

El Riesgo de control indica un nivel de confianza (Moderada) equivalente al 66% y el riesgo es (Alto) correspondiente al 34%, puesto que se debería fortalecer los controles internos en la empresa Tecnoplanet y áreas afines, con el propósito de implementar y aplicar evaluaciones permanentes de los indicadores de eficiencia, eficacia y economía.

	<b>C.C.I. 2/3</b>	P.T. # 11		
	<b>Período:</b>	2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	15/06/14	<b>Y</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	17/06/14	<b>Inspeccionado</b>

**Riesgo Inherente:** Según la información que se obtuvo mediante la entrevista al Gerente Propietario se logró determinar que el riesgo inherente fue del 81% considerando los riesgos principales que amenazan las actividades de la empresa como se muestra en el siguiente cuadro:

<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS INHERENTES</b>		
<b>FACTOR DE RIESGO</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
Cambios climáticos	20	10
Inadecuadas prácticas de Instalación	15	12
Inadecuadas prácticas de Instalación	15	12
Cumplimiento normativo	10	8
Competitividad de mercado	15	11
Conflictos laborales	15	10
Fidelidad de clientes	10	9
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>72</b>

**Nivel de confianza = 72%**

**Nivel de riesgo = 28%**

**Riesgo de Control:** Según la evaluación de control interno se obtuvo los siguientes parámetros, para la medición de confianza y el riesgo de control interno del área de instalación y mantenimiento de los servicios que brinda la Empresa TECNOPLANET.

**Riesgo de Detección:** De acuerdo a los riesgos precedentemente definidos, se logra certificar que el riesgo de detección pertenece a este compromiso del auditor es del 15% en justicia de la práctica y capacidad del auditor en este campo lo que le admitirá plantear procedimientos y aplicar técnicas eficientemente para la preparación de la investigación.

	<b>C.C.I. 3/3</b>	<b>P.T. # 11</b>		
	<b>Periodo:</b>	2012	<b>FECHA</b>	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	15/06/14	<b>Y</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	17/06/14	<b>Inspeccionado</b>

**Riesgo de Auditoría:** Según los porcentajes determinados después del análisis la empresa de Tecnoplanet de:

**RI=** 0,28

**RC=** 0,34

**RD=** 0,15

$RAA = RI * RC * RD$

$RAA = 0,19 * 0,34 * 0,15$

$RAA = 0,01428 * 100$

$RAA = 1,4$

De acuerdo al valor obtenido del riesgo de auditoría, se determinó que existe un riesgo del 1,4% que repercute de forma significativa en las diferentes funciones que realiza la Empresa Tecnoplanet, razón por la cual se debe implementar los controles necesarios.

**501** Evidencia de auditoría - Consideraciones específicas para determinadas áreas.

	<b>H.1. 1/1</b>	<b>P.T. # 12</b>	
	<b>Período:</b>	<b>2012</b>	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	^
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	<b>Verificado</b>
<b>HALLAZGO N° 1</b>			
<b>ESCASEZ DE POLÍTICAS Y REGLAMENTOS</b>			
<p><b>Condición:</b> El ambiente de control de la empresa Tecnoplanet en su evaluación demostró que los puntos obtenidos son 106 de 160 puntos óptimos lo que demuestra que no cumple los cinco parámetros del componente analizado.</p>			
<p><b>Criterio:</b> Control Interno COSO I.</p>			
<p><b>Causa:</b> Normas y Políticas inadecuadas e inexistentes para el cumplimiento de objetivos.</p>			
<p><b>Efecto:</b> La deficiencia en el trabajo se genera debido a la escasez de manuales y políticas que dificultad tener un adecuado rendimiento.</p>			
<p><b>Conclusión:</b> Los parámetros evaluados la empresa reflejan que carece de políticas, reglamentos y manuales internos que permitan cumplir con los objetivos planteados. La empresa Tecnoplanet no cuentan con una adecuada política de rentabilidad en los servicios lo principal para el gerente es dar un servicio de calidad de acuerdo a los entes de control.</p>			
<p><b>Recomendación: Al gerente.-</b> El gerente propietario de la empresa Tecnoplanet debe crear políticas y reglamentos que la permitan cumplir con los objetivos y metas a mediano y corto plazo que consecuentemente al desarrollo institucional.</p>			
<p><b>NIA 520</b> Procedimientos analíticos.</p>			

	H.2. 1/1	P.T. # 12	
	Período:	2012	MARCA
	Realizado por:	M.V.	^
	Revisado por:	M.P.	Verificado
<b>HALLAZGO N° 2</b>			
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<p><b>Condición:</b> La empresa Tecnoplanet no cuenta con indicadores de gestión, por lo cual no se ejecuta una investigación prolongada de los reportes de las órdenes de trabajo donde se hace constatar la firma del técnico y del cliente.</p>			
<p><b>Criterio:</b> La institución debe trabajar bajo las Normas ISO de calidad en la prestación del servicio de internet.</p>			
<p><b>Causa:</b> Inexistencia de actividades de control de instalaciones y mantenimiento de servicio.</p>			
<p><b>Efecto:</b> La escasez de un departamento de talento humano no permite conocer la eficiencia y eficacia del personal de Tecnoplanet.</p>			
<p><b>Conclusión:</b> La empresa no conoce el adecuado rendimiento del personal ya que no se realiza actividades de revisión de los reporte para constatar firmas y el cumplimiento del trabajo de cada uno de los trabajadores así aprobar los reportes y conocer la eficiencia y eficacia del personal.</p>			
<p><b>Recomendación: Al gerente.-</b> Los administrativos de la empresa Tecnoplanet debería crear el departamento de talento Humano o tener una persona con los conocimientos adecuados para examinar los reportes diarios de cada grupo de trabajo.</p>			
<p><b>NIA 520</b> Procedimientos analíticos.</p>			

	<b>H.3. 1/1</b>	<b>P.T. # 12</b>	
	<b>Periodo:</b>	<b>2012</b>	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	^
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	<b>Verificado</b>
<b>HALLAZGO N° 3</b>			
<b>PROCESO DE COMPRAS</b>			
<p><b>Condición:</b> La empresa no efectúa a cabalidad el procedimiento establecido para el proceso de Compras, existen facturas de compras sin la pertinente aprobación del área que la solicita.</p>			
<p><b>Criterio:</b> Las políticas de la empresa es que se apruebe y se efectúen las compras previa solicitud del área que requiera y la respectiva autorización.</p>			
<p><b>Causa:</b> La carencia de una evaluación a estos procesos de compras constituye ineficiencia ya que no están rindiendo en sus actividades como señalan los procedimientos dispuestos por la empresa.</p>			
<p><b>Efecto:</b> incumplimiento de los procesos correctos de compras con lo cual demuestra débiles niveles de efectividad.</p>			
<p><b>Conclusión:</b> Se evidencia que la carencia de evaluación a los pasos en el proceso de compras aqueja principalmente al Gerente Propietario, ya que es el ente principal dentro del área administrativa.</p>			
<p><b>Recomendación: Al gerente.-</b> Crear un correcto método que permita evaluar los procesos cada uno de los puntos determinados en el proceso de compras.</p>			
<p><b>NIA 520</b> Procedimientos analíticos.</p>			

	<b>H.4. 1/1</b>	<b>P.T. # 12</b>	
	<b>Período:</b>	2012	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	^
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	<b>Verificado</b>
<b>HALLAZGO N° 4</b>			
<b>PROCESO DE INSTALACIÓN DE INTERNET</b>			
<p><b>Condición:</b> Los equipos de trabajo, no están desempeñando en un 100% con el procedimiento adecuado para el transcurso de instalación de internet, ya que existen órdenes de trabajo sin las respectivas firmas del trabajo realizado y el croquis.</p>			
<p><b>Criterio:</b> El manual de procedimiento que establece en la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009 para la instalación de internet.</p>			
<p><b>Causa:</b> La Gerencia no ha estudiado que esto significa un grave problema, ya que puede estar desaprovechando la oportunidad de ganar más clientes por los pocos compromisos que tiene el Talento Humano que desarrolla los servicios de instalación de internet.</p>			
<p><b>Efecto:</b> Se genera conflictos porque los clientes no se encuentran en el lugar de la instalación sino otra persona que no es quien adquirió el servicio.</p>			
<p><b>Conclusión:</b> Se evidencia que por estas inobservancias de parte del Talento Humano, la empresa puede estar incurriendo en faltas graves en relación a lo que establece el Consejo Nacional de Telecomunicaciones.</p>			
<p><b>Recomendación:</b>          Congregar al Talento Humano que desempeñan estas funciones, para de esta manera fundar más compromisos, para el buen funcionamiento de la empresa y la satisfacción del cliente.</p>			
<p><b>NIA 520</b> Procedimientos analíticos.</p>			

	<b>INF. 1/5</b>		<b>P.T. # 13</b>	
	<b>Período:</b>	<b>2012</b>	<b>MARCA</b>	
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	^	
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	<b>Verificado</b>	
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>				
<p>Quevedo, 03 de Marzo del 2014</p> <p>Señor: Galo Álava Macas Gerente Propietario Empresa Tecnoplanet.</p> <p>Presente.-</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Ejecutado el control interno a la Empresa Tecnoplanet ubicada en la Ciudad de Quevedo con el fin de conocer su planificación estratégica, objetivos, metas, políticas, y sus riesgo por medio de sus cinco componentes evaluados lo que me permitió obtener lo siguiente:</p> <p>1. Ambiente de Control: está conformado por cinco subcomponente que son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Integridad y Valores Éticos: lo que pude constatar con la entrevista dirigida al gerente propietario y al personal que labora en la empresa es que no cuenta con un código de ética, ni con un reglamento interno.</li> <li>•Compromiso de competencia profesional del personal: La empresa tiene estructurado las funciones de cada funcionario a pesar que no planifica ni evalúa el desempeño del talento humano.</li> </ul>				
<b>Elaborado por:</b> M.V.		<b>Fecha:</b> 30/07/2014		
<b>Revisado por:</b> M.P.		<b>Fecha:</b> 31/07/2014		

	<b>INF. 2/5</b>	<b>P.T. # 13</b>	
	<b>Período:</b>	2012	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	<b>^</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	<b>Verificado</b>
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizativa: Tecnoplanet cuenta con una estructura organizacional que responde a los objetivos y necesidades que tiene la empresa.</li> <li>• Asignación de autoridades y responsabilidad: en la empresa la máxima autoridad es el gerente propietario que es el delegado del área administrativa y ventas del servicio del internet y de los equipos de computación, el jefe técnico es el representante de mantenimiento e instalaciones del servicio de internet y de cámaras, también existe el área de diseño gráfico que es el encargado de crear sitios web, los tres iniciaron con la implementación de la empresa con sus conocimientos y con la experiencia necesaria, cada uno del personal tiene definido sus responsabilidades de acuerdo al servicio que se vaya a brindar de instalación y mantenimiento para lo cual conocen los procesos necesarios para cumplir su trabajo a cabalidad.</li> </ul> <p>Políticas de Mantenimiento: la principal política que tiene la empresa Tecnoplanet es el control en las instalaciones y mantenimiento de los servicio que se brindan al usuario (los equipos son alquilados), también es política de empresa controlar al personal conforme a los requisitos de cada puesto de trabajo, es otra política estar a la vanguardia de la tecnología para brindar un servicio de internet de calidad. La empresa Tecnoplanet no tiene política de rentabilidad de los servicios lo principal para el gerente es dar un servicio de calidad de acuerdo a las normativas vigentes.</p>			
<b>Elaborado por:</b> M.V.		<b>Fecha:</b> 30/07/2014	
<b>Revisado por:</b> M.P.		<b>Fecha:</b> 31/07/2014	

	<b>INF. 3/5</b>	<b>P.T. # 13</b>	
	<b>Período:</b>	2012	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	<b>^</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	<b>Verificado</b>
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>			
<p><b>Evaluación de Riesgos:</b> para valoración de los riesgos de la empresa Tecnoplanet se ha tomado cuenta los Objetivos: los cuales fue afirmativos que la empresa si evalúa el cumplimiento de las metas previstas en la área de Instalación de Internet y de cámaras, además los procesos que deben cumplir el personal de la empresa están claramente alineados de acuerdo a los principios del negocio. Los riesgos que amenazan a la institución y a los procesos de instalación y mantenimiento son identificados en un tiempo oportuno.</p> <p><b>Las actividades de control:</b> fue analizada en dos componentes que son: los tipos de actividades de control en la entrevista realizada me dijeron que la empresa no cuenta con indicadores de gestión, después que los trabajos que realizan el personal no se realiza una revisión continua a los reportes donde se debe constatar la firma del técnico y del cliente, además no se aplican medición a la satisfacción de los usuarios.</p> <p>Los controles afirmativos con los que cuenta Tecnoplanet es que si llevan controles después de las instalaciones, en los procesos de mantenimiento, también se realizan controles en el área de bodega y en área de ventas de los equipos, la gerencia y el jefe técnico resuelve los problemas en el instante que se presentan. En el subcomponente sobre el sistema de información Tecnoplanet cuenta con un sistema contable y también con un sistema informático-administrativo que le permite al gerente tomar sus decisiones.</p>			
<b>Elaborado por:</b> M.V.		<b>Fecha:</b> 30/07/2014	
<b>Revisado por:</b> M.P.		<b>Fecha:</b> 31/07/2014	

	<b>INF. 4/5</b>		<b>P.T. # 13</b>		
	<b>Período:</b>		2012	<b>MARCA</b>	
	<b>Realizado por:</b>		M.V.	^	
	<b>Revisado por:</b>		M.P.	<b>Verificado</b>	
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>					
<p><b>1. Información y Comunicación:</b> El Gerente Propietario mantiene una adecuada comunicación con el personal que labora en la empresa cuenta con medios necesarios para dar a conocer las responsabilidades a los funcionarios, la información que presenta el sistema de instalación y mantenimiento es parte esencial para la toma de decisiones.</p> <p><b>Actividades de monitoreo</b> Dentro de la empresa se efectúa evaluaciones y seguimiento de actividades del proceso de instalación y mantenimiento del servicio de Internet así como la venta de equipos tecnológicos. Además de los informes del área técnica y de los reportes de ventas para llevar un adecuado inventario físico</p> <p>.</p> <p><b>Conclusiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el análisis de la evaluación de nivel de Confianza es un 66% que me permite decir que es moderado y con un nivel de riesgo del 34% debido a las diferentes falencias que existen en la Empresa Tecnoplanet.</li> <li>• La inexistencia de una adecuada planificación estratégica y código de ética no permite un adecuado desarrollo de la Empresa Tecnoplanet.</li> </ul>					
<b>Elaborado por:</b> M.V.			<b>Fecha:</b> 30/07/2014		
<b>Revisado por:</b> M.P.			<b>Fecha:</b> 31/07/2014		

	<b>INF. 5/5</b>	<b>P.T. # 13</b>	
	<b>Período:</b>	2012	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	^
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	<b>Verificado</b>
<b>INFORME DE CONTROL INTERNO</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De acuerdo a los parámetros evaluados me permitió conocer que la empresa carece de políticas, reglamentos y manuales internos que permitan cumplir con los objetivos planteados.</li> </ul> <p>La empresa no conoce el adecuado rendimiento del personal ya que no se realiza actividades de revisión de los reporte para constatar firmas y el cumplimiento del trabajo de cada uno de los trabajadores así aprobar los reportes y conocer la eficiencia y eficacia del personal.</p> <p><b>Recomendaciones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para aumentar el nivel de confianza en la empresa Tecnoplanet se debe realizar una reestructuración en los objetivos, misión visión y un análisis FODA para conocer la realidad de la Institución.</li> <li>2. De acuerdo el principal componente la empresa Tecnoplanet tiene que estructurar sus planificación estratégica de acuerdo al servicio de internet y comercialización de equipo tecnológicos.</li> <li>3. El gerente propietario de la empresa Tecnoplanet debe crear políticas y reglamentos que la permitan cumplir con la planificación estratégica.</li> </ol> <p>Atentamente,</p> <p>Mauricio Vera AUDITOR LIDER</p> <p>C.P.A. Maribel Palma AUDITOR RESPONSABLE</p>			
<b>Elaborado por:</b> M.V.		<b>Fecha:</b> 30/07/2014	
<b>Revisado por:</b> M.P.		<b>Fecha:</b> 31/07/2014	

	<b>P.G.E. 1/1</b>	<b>P.T. # 14</b>		
	<b>Período:</b>	2012	<b>Fecha</b>	
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	13/03/2014	
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	16/03/2014	
<b>PROGRAMA ESPECIFICO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>				
<b>EMPRESA: TECNOPLANET</b>				
<b>AUDITORÍA AL: ÁREA ADMINISTRATIVA</b>				
<b>De Acuerdo al Objetivo 2.</b>				
Evaluar el grado de cumplimiento de la eficiencia y eficacia de la empresa TECNOPLANET, durante el año 2012.				
<b>N</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>HORAS PROGRA</b>	<b>REF P/T</b>	<b>REALIZA DO POR</b>
1	Diseñar el cuadro de mando integral con sus perspectivas de la mano de la visión y misión que tiene la empresa.	16 horas	15	M.V
2	Elaborar una matriz de los componentes claves con respecto a cada una de las perspectivas que demanda el Cuadro de Mando Integral C.M.I.	28 horas	16	M.V.
3	Conseguir una matriz de indicadores de las perspectivas que mantiene la empresa.	6 horas	17	M.V.
4	Estudio de los indicadores de perspectivas que se obtuvieron del Cuadro de Mando Integral.	3 horas	18	M.V.
5	Elaboración de la Matriz de Satisfacción de Cliente de la empresa durante el año 2012.	10 horas	19	M.V.
6	Realizar una evaluación presupuestaria	15 horas	20	M.V.
7	Cuadro de Indicadores de Gestión	14 horas	21	M.V.



<b>CMI 1/1</b>	<b>P.T. # 15</b>	
<b>Período:</b>	2012	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por:</b>	M.V.	28/08/2014
<b>Revisado por:</b>	M.P.	29/08/2014

### VISIÓN EMPRESARIAL

Compensar las insuficiencias del mercado con la venta de productos y servicios tecnológicos renovadores de característica seguidos de garantía, respaldo técnico y excelente esmero al cliente con un talento humano capacitado y comprometido con nuestros valores.



### Valores Empresariales

- Ética
- Responsabilidad Social.
- Innovación.
- Cumplimos con los objetivos empresariales.
- Excelencia

### CUADRO DE MANDO INTEGRAL

#### MISIÓN EMPRESARIAL

Servir a los clientes con capacidad, honestidad y eficiencia, a través de la provisión de soluciones de telecomunicaciones innovadoras, mediante la atención de personal comprometido y la prestación de servicios de alta calidad, garantizando la satisfacción del cliente.



#### PERSPECTIVAS FINANCIERA

- Maximizar los ingresos mensuales, Reformar el manejo financiero, Obtener mayor rentabilidad por línea de producto.

#### PERSPECTIVAS CLIENTES

Mejorar la calidad del servicio de internet., Promociones por pagos puntuales, Lograr mayor grado de confianza por parte del cliente

#### PERSPECTIVAS INTERNA

Brindar una mejor atención al cliente, Diseñar mejores formas de pagos para el cliente, Disponer de un poco de tiempo para entender las necesidades que tiene el cliente.

#### PERSPECTIVA APRENDIZAJE

Mejorar las instalaciones de trabajo, Conformar equipos de trabajo, Asignar competencias por equipo de trabajo.

	<b>CMI 2/2</b>		<b>P.T. # 16</b>		
	<b>Período:</b>		2012	<b>Fecha</b>	
	<b>Realizado por:</b>		M.V.	28/08/2014	
	<b>Revisado por:</b>		M.P.	29/08/2014	
<b>COMPONENTES CLAVES DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL C.M.I.</b>					
<b>EMPRESA: TECNOPLANET</b> <b>AUDITORÍA AL: ÁREA ADMINISTRATIVA</b>					
PERSPECTIVAS	INDICADORES				
	CAUSA		EFECTO		
<u><b>P. INTERNAS</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar una mejor atención al cliente.</li> <li>• Diseñar mejores formas de pagos para el cliente.</li> <li>• Disponer de un poco de tiempo para entender las necesidades que tiene el cliente.</li> </ul>	Inexistencia de capacitaciones de atención al cliente.		Molestias por parte de los clientes con algunos colaboradores.		
	Ausencia de medios de pagos electrónicos.		Disminución de Ingresos presupuestados por mes.		
	La poca disponibilidad de talento humano, para trabajar.		Poca importancia al cliente al momento de la asistencia técnica.		
<u><b>P. APRENDIZAJE</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mejorar las instalaciones de trabajo.</li> <li>○ Conformar equipos de trabajo.</li> <li>○ Asignar competencias por equipo de trabajo.</li> </ul>	Carencia de espacio físico.		Bajo cumplimiento de las actividades encomendadas		
	Gerencia poco conocimiento del manejo de Talento Humano		Afectación al Clima Laboral dentro de la empresa		
	Falta de planes de desarrollo de actividades		Bajo nivel de resultados por equipo de trabajos.		

	<b>CMI ¼</b>		<b>P.T. # 17</b>	
	<b>Período:</b>		2012	<b>Fecha</b>
	<b>Realizado por:</b>		M.V.	28/09/2014
	<b>Revisado por:</b>		M.P.	29/09/2014
<b>MATRIZ DE LOS COMPONENTES C.M.I.</b>				
<b>EMPRESA: TECNOPLANET</b>				
<b>AUDITORÍA AL: ÁREA ADMINISTRATIVA</b>				
<b>OBJETIVOS ESTRATEGICOS</b>	<b>INDICADOR DE RESULTADO</b>	<b>METAS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	
<u><b>P. FINANCIERAS</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maximizar los ingresos mensuales.</li> </ul>	Aumentar el número de instalaciones de internet.	Incrementar un 10% el número de instalaciones de internet	Difundir el servicio de internet por medios de comunicación	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reformar el manejo financiero.</li> </ul>	Lograr una solidez financiera y cumplir con lo presupuestado	Obtener Estados de Situación Financiera Razonables	Realizar un examen minuciosos a los estados financieros	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtener mayor rentabilidad por línea de producto.</li> </ul>	Determinar el margen de utilidad por cada línea de producto.	Aumentar el 5 % al precio que tiene cada línea de producto.	Repotenciar las ventas de equipos tecnológicos.	

	<b>CMI 2/4</b>		<b>P.T. # 17</b>	
	<b>Período:</b>	2012	<b>Fecha</b>	
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	28/09/2014	
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	29/09/2014	
<b>MATRIZ DE LOS COMPONENTES C.M.I.</b>				
<b>EMPRESA: TECNOPLANET</b>				
<b>AUDITORÍA AL: ÁREA ADMINISTRATIVA</b>				
<b>OBJETIVOS ESTRATEGICOS</b>	<b>INDICADOR DE RESULTADO</b>	<b>METAS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	
<u><b>P. CLIENTES</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la calidad del servicio de internet.</li> </ul>	Mayor velocidad en la navegación de internet.	Periódicamente aumentar los MB navegación de 1.5,2.0,3.0	Negociar con mejores Proveedores de Internet como CONECEL.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promociones por pagos puntuales</li> </ul>	Retención del cliente	Los clientes cancelen sus cuotas puntuales.	El pago dentro de los 5 primeros días del mes se lo recompense con Mega Bytes	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lograr mayor grado de confianza por parte del cliente</li> </ul>	Entregar el servicio o bien pactado en el contrato.	Satisfacción de los requerimientos que solicita el clientes	Programa de Seguimiento a Clientes claves	

	<b>CMI 3/4</b>		<b>P.T. # 17</b>	
	<b>Período:</b>	2012	<b>Fecha</b>	
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	28/09/2014	
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	29/09/2014	
<b>MATRIZ DE LOS COMPONENTES C.M.I.</b>				
<b>EMPRESA: TECNOPLANET</b>				
<b>AUDITORÍA AL: ÁREA ADMINISTRATIVA</b>				
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>INDICADOR DE RESULTADO</b>	<b>METAS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	
<b><u>P. INTERNAS</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar una mejor atención al cliente.</li> </ul>	Mayor grado de satisfacción de los clientes.	Crear buzón de sugerencias y línea telefónica de Atención al cliente.	Capacitaciones sobre Atención al Cliente.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar mejores formas de pagos para el cliente.</li> </ul>	Mejorar la recaudación de los pagos.	Contar con una cartera por cobrar razonable.	Convenio con Instituciones Financiera para el pago.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer de un poco de tiempo para entender las necesidades que tiene el cliente.</li> </ul>	Conocer nuevas necesidades del cliente.	Captar nuevos clientes gracias a la publicidad de boca a boca.	Elaborar un sistema que establezca el mejor empleado del mes.	

	<b>CMI 4/4</b>		<b>P.T. # 17</b>	
	<b>Período:</b>		2012	<b>Fecha</b>
	<b>Realizado por:</b>		M.V.	28/09/2014
	<b>Revisado por:</b>		M.P.	29/09/2014
<b>MATRIZ DE LOS COMPONENTES C.M.I.</b>				
<b>EMPRESA: TECNOPLANET</b>				
<b>AUDITORÍA AL: ÁREA ADMINISTRATIVA</b>				
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	<b>INDICADOR DE RESULTADO</b>	<b>METAS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	
<u><b>P. APRENDIZAJE</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar las instalaciones de trabajo.</li> </ul>	Instalaciones acorde a cada área de trabajo.	Optimización del tiempo por cada Instalación de internet y asistencia técnica.	Compra de Equipos de oficinas, herramientas de trabajo y camionetas modernas para cada equipo de trabajo.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conformar equipos de trabajo.</li> </ul>	Eficiencia en los servicios brindados	Mantener un mejor clima laboral.	Rotación de los equipos de trabajo.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignar competencias por equipo de trabajo.</li> </ul>	Cumplimiento de las ordenes de trabajo	Cumplir con todas las órdenes de trabajo por mes.	Capacitación sobre trabajo bajo resultados.	

	<b>CMI 1/2</b>	<b>P.T. # 18</b>	
	<b>Período:</b>	2012	<b>Fecha</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	28/09/2014
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	29/09/2014

**APLICACIÓN DE LAS PERSPECTIVAS DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL C.M.I.**

**EMPRESA:** TECNOPLANET

**AUDITORÍA AL:** ÁREA ADMINISTRATIVA

Indicador de Incremento Instalaciones

$$\text{Instalaciones} = \frac{\text{INSTALACIONES AÑO 2012}}{\text{INSTALACIONES AÑO 2011}} \times 100$$

<b>OBJETIVO</b>	<b>COMPONENTES DE ÉXITO</b>	<b>CALCULO DEL INDICADOR</b>	<b>ESTÁNDAR</b>	<b>RESULTADO</b>
Incrementar un 10% el número de instalaciones de internet	Descuento por pagos puntuales Mejor posicionamiento institucional	Indicador=320/300=1.07 1.07*100=107% 100%-107%=07%	10%	Brecha= 07%-10%= -03%

**Análisis.-** La empresa Tecnoplanet no cumplió con el objetivo que era incrementar en un 10 % las instalaciones de internet durante el año 2012 con respecto al año anterior. Teniendo una brecha del 3 % del estándar que era 10 %.

	<b>CMI 2/2</b>		<b>P.T. # 18</b>	
	<b>Período:</b>	2012	<b>Fecha</b>	
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	28/09/2014	
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	29/09/2014	
<b>APLICACIÓN DE LAS PERSPECTIVAS DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL C.M.I.</b>				
<b>EMPRESA:</b> TECNOPLANET <b>AUDITORÍA AL:</b> ÁREA ADMINISTRATIVA				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicador mayor rentabilidad por línea de producto.</li> </ul> <b>Aumento:</b> $PVC = PV + 5\%$				
<b>OBJETIVO</b>	<b>COMPONENTES DE ÉXITO</b>	<b>CALCULO DEL INDICADOR</b>	<b>ESTÁNDAR</b>	<b>RESULTADO</b>
Aumentar el 5 % al precio que tiene cada línea de producto.	Precios de costo bajos Nuevos proveedores Aprovechar ofertas	$PCV = PV + PVA$ $PV = 300 * 0.20 = 60$ $PVA = 300 * 0.05 = 15$ $PCV = 360 + 15 = 375$	5%	$PVC = PV + 5\%$ $PCV = 360 + 15 = 375$ $PV = \$ 375$
<b>Análisis.-</b> La empresa Tecnoplanet cumplió con el objetivo que se plantearon aumentar un 5 % en el precio de venta de cada línea de productos que ofrecen, para el año 2012.				

	<b>CMI 1/3</b>		<b>P.T. # 19</b>	
	<b>Período:</b>	2012	<b>Fecha</b>	
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	28/09/2014	
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	29/09/2014	
<b>PREGUNTAS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES</b>				
<b>EMPRESA: TECNOPLANET</b>			<b>PARAMETROS DE EVALUACIÓN</b>	
			<b>RANGO</b>	
<b>ITEM</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	No Cumple con las expectativas	
			Cumple en parte con las expectativas	
1	Rapidez y Amabilidad de los Técnicos		Cumple las expectativas	
2	Asesoramiento de los equipos instalados		Supera en parte las expectativas	
3	Calidad de los equipos electrónicos		Supera en mayor grado las expectativas	
4	Calidad de los servicios			
5	Tiempo de mantenimiento a los equipos y servicios			
6	Precio del Servicio			
7	Satisfacción con los bienes y servicios de la Empresa			
			<p>Apreciado Cliente su cooperación es de suma Importancia para perfeccionar nuestra atención continuamente, le agradecemos que nos permita conocer su opinión del servicio que le brindamos llenando el presente formulario.</p>	

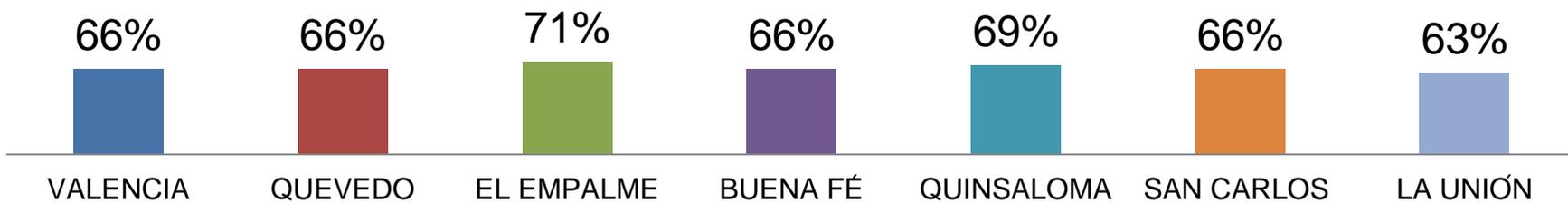
		<b>CMI 2/3</b>		<b>P.T. # 19</b>							
		<b>Período:</b>		2012	<b>Fecha</b>						
		<b>Realizado por:</b>		M.V.	28/09/2014						
		<b>Revisado por:</b>		M.P.	29/09/2014						
<b>MATRIZ DE SATISFACIÓN DEL CLIENTES</b>											
	<b>CLIENTE</b>	Rapidez y Amabilidad de los técnicos	Asesoramiento de los equipos instalados	Calidad de los equipos electrónicos	Calidad de los servicios	Tiempo de mantenimiento a los equipos y servicios	Precio del servicio	Satisfacción con los bienes y servicios de la empresa	TOTAL	PROMEDIO	NIVEL DE SATISFACCIÓN
1	VALENCIA	4	3	3	3	4	3	3	<b>23</b>	3.29	66%
2	QUEVEDO	3	4	3	3	3	3	4	<b>23</b>	3.29	66%
3	EL EMPALME	3	4	4	3	4	4	3	<b>25</b>	3.57	71%
4	BUENA FÉ	4	4	3	3	3	3	3	<b>23</b>	3.29	66%
5	QUINSALOMA	4	3	4	3	4	3	3	<b>24</b>	3.43	69%
6	SAN CARLOS	3	4	3	3	4	3	3	<b>23</b>	3.29	66%
7	LA UNIÓN	4	3	3	3	4	3	2	<b>22</b>	3.14	63%
<b>TOTAL</b>		25	25	23	21	26	22	<b>21</b>	<b>163</b>		<b>67%</b>



<b>CMI 3/3</b>	<b>P.T. # 19</b>	
<b>Período:</b>	2012	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por:</b>	M.V.	28/09/2014
<b>Revisado por:</b>	M.P.	29/09/2014

**MATRIZ DE SATISFACIÓN DEL CLIENTES**

**TABULACIÓN ENCUESTA AL CLIENTE**



**Análisis:** La encuesta se aplicó a **168** usuarios de manera aleatoria para determinar la satisfacción de los clientes con la empresa “TECNOPLANET” y estas se efectuaron en diferentes localidades que la empresa brinda el servicio de internet tanto el paquete de datos comercial así como el residencial además la venta de equipos tecnológicos y la asistencia técnica que la entidad brinda, como resultado de la aplicación de dicha encuestas se estableció que el Cantón El Empalme con un 71% de satisfacción representa el mayor porcentaje, pero de todos los sectores que la empresa llega con su servicio de internet la satisfacción del consumidor es un promedio del **67%** lo cual nos lleva a determinar que la empresa debe mejorar la atención al cliente y seguir innovando los equipos tecnológicos que oferta y así también como la velocidad del servicio de internet que ofrece.

	<b>EP 1/5</b>	<b>P.T. # 20</b>			
	<b>Período:</b>	2012	<b>Fecha</b>		
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	28/10/2014		
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	29/10/2014		
<b>EVALUACIÓN PRESUPUESTARIA</b>					
<b>EMPRESA: TECNOPLANET</b>					
<b>AUDITORÍA AL: ÁREA ADMINISTRATIVA</b>					
<b>INGRESOS</b>	<b>PRESUPUESTADO</b>	<b>EJECUTADO</b>	<b>DIFERENCIAS</b>	<b>INCIDENCIA</b>	<b>AFIRMACIÓN AFECTIVA</b>
<b>INGRESOS POR VENTAS</b>					
VENTA DE COMPUTADORAS	\$ 156,890.00	\$ 147,342.81	9547.19	Negativa	Eficacia
MENSUAL DE INTERNET	\$ 120,000.00	\$ 96,781.54	23218.46	Negativa	Eficacia
INSCRIPCIONES DE INTERNET	\$ 10,640.00	\$ 8,900.00	1740.00	Negativa	Eficacia
ASISTENCIA TÉCNICA	\$ 9,500.00	\$ 9,980.21	-480.21	Positiva	Eficiencia
OTROS SUMINISTROS TECNOLÓGICOS	\$ 5,240.00	\$ 5,900.32	-660.32	Positiva	Eficiencia
<b>SUB TOTAL DE INGRESO POR VENTAS</b>	<b>\$ 302,270.00</b>	<b>\$ 268,904.88</b>	<b>33365.12</b>		
<b>GASTOS</b>					
<b>COSTO DE VENTAS</b>					
Costo de Venta	\$ 125,512.00	\$ 128,556.09	-3044.09	Negativa	Economía

	<b>EP 2/5</b>	<b>P.T. # 20</b>			
	<b>Período:</b>	2012	<b>Fecha</b>		
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	28/10/2014		
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	29/10/2014		
<b>EVALUACIÓN PRESUPUESTARIA</b>					
<b>EMPRESA: TECNOPLANET</b>					
<b>AUDITORÍA AL: ÁREA ADMINISTRATIVA</b>					
<b>INGRESOS</b>	<b>PRESUPUESTADO</b>	<b>EJECUTADO</b>	<b>DIFERENCIAS</b>	<b>INCIDENCIA</b>	<b>AFIRMACIÓN AFECTIVA</b>
<b>INGRESOS POR VENTAS</b>					
<b>SUB TOTAL DE COSTO DE VENTA</b>	<b>\$ 125,512.00</b>	<b>\$ 128,556.09</b>	<b>\$ -3,044.09</b>		
REMUNERACIÓN UNIFICADA	<b>\$ 72,980.90</b>	\$ 72,980.90	\$ 0	Positiva	Efectividad
HORAS EXTRAS	\$ 1,750.00	\$ 2,562.80	\$ - 812.80	Negativa	Economía
GASTOS DE ALIMENTACIÓN	\$ 1,000.00	\$ 887.46	\$ 112.54	Positiva	Eficacia
GASTOS DE MOVILIZACIÓN	<b>\$ 1,500.00</b>	\$ 1,402.05	\$ 97.95	Positiva	Eficacia
GASTOS DE UNIF. Y PRENDAS DE VESTIR	<b>\$ 160.00</b>	\$ 150.89	\$ 9.11	Positiva	Eficiencia
EVENTUALES Y REPLAZOS	<b>\$ 500.00</b>	\$ 509.37	\$ - 9.37	Negativa	Eficacia
DECIMO TERCER SUELDO	<b>\$ 6,000.00</b>	\$ 6,540.76	-\$ 540.76	Negativa	Economía
DECIMO CUARTO SUELDO	<b>\$ 3,600.00</b>	\$ 3,471.32	\$ 128.68	Positiva	Eficacia

	<b>EP 3/5</b>		<b>P.T. # 20</b>		
	<b>Período:</b>	2012	<b>Fecha</b>		
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	28/10/2014		
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	29/10/2014		
<b>EVALUACIÓN PRESUPUESTARIA</b>					
<b>EMPRESA: TECNOPLANET</b>					
<b>AUDITORÍA AL: ÁREA ADMINISTRATIVA</b>					
<b>GASTOS</b>	<b>PRESUPUESTADO</b>	<b>EJECUTADO</b>	<b>DIFERENCIAS</b>	<b>INCIDENCIA</b>	<b>AFIRMACIÓN AFECTIVA</b>
VACACIONES	\$ 500.00	\$ 650.94	-\$ 150.94	Negativa	Eficacia
PATRONAL	\$ 8,750.00	\$ 9,178.45	-\$ 428.45	Negativa	Eficiencia
FONDO DE RESERVA	\$ 3,000.00	\$ 3,112.48	-\$ 112.48	Negativa	Eficiencia
SERVICIOS BANCARIOS	\$ 75.00	\$ 90.00	-\$ 15.00	Negativa	Eficacia
SERVICIO DE COM. PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	\$ 2,500.00	\$ 2,758.00	-\$ 258.00	Negativa	Eficiencia
SERVICIOS PREST. DE CONTABILIDAD	\$ 1,440.00	\$ 1,440.00	\$ -	Positiva	Eficacia

	<b>EP 4/5</b>		<b>P.T. # 20</b>		
	<b>Período:</b>	2012	<b>Fecha</b>		
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	28/10/2014		
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	29/10/2014		
<b>EVALUACIÓN PRESUPUESTARIA</b>					
<b>EMPRESA: TECNOPLANET</b>					
<b>AUDITORÍA AL: ÁREA ADMINISTRATIVA</b>					
<b>GASTOS</b>	<b>PRESUPUESTADO</b>	<b>EJECUTADO</b>	<b>DIFERENCIAS</b>	<b>AFECTACIÓN</b>	<b>AFIRMACIÓN AFECTIVA</b>
MANT. Y REP. DE MUEBLES Y ENSERES	\$ 1,000.00	\$ 1,090.06	\$ - 90.06	Negativa	Eficiencia
MANT. Y REPAR. DE MAQUINARIAS Y HERRAMIENTAS	\$ 3,000.00	\$ 2,960.05	\$ 39.95	Positiva	Eficiencia
MANT Y REP DE VEHÍCULOS	\$ 3,000.00	\$ 2,960.05	\$ 39.95	Positiva	Economía
MANT. Y REP. DE EQUIPOS DE OFICINA	\$ 500.00	\$ 285.72	\$ 214.28	Positiva	Eficacia
MANT. Y REPAR DE EQUIPOS ESPECIALIZADOS	\$ 2,500.00	\$ 1,957.15	\$ 542.85	Positiva	Eficiencia
MAT Y SUMI DE UTILES DE OFICINA	\$ 1,000.00	\$ 960.56	\$ 39.44	Positiva	Eficacia
MANT. Y REPAR. DE EDIFICIOS Y LOCALES	\$ 2,000.00	\$ 2,755.20	\$ -755.20	Negativa	Eficacia

	<b>EP 5/5</b>		<b>P.T. # 20</b>		
	<b>Período:</b>		2012	<b>Fecha</b>	
	<b>Realizado por:</b>		M.V.	28/10/2014	
	<b>Revisado por:</b>		M.P.	29/10/2014	
<b>EVALUACIÓN PRESUPUESTARIA</b>					
<b>EMPRESA: TECNOPLANET</b>					
<b>AUDITORÍA AL: ÁREA ADMINISTRATIVA</b>					
<b>GASTOS</b>	<b>PRESUPUESTADO</b>	<b>EJECUTADO</b>	<b>DIFERENCIAS</b>	<b>INCIDENCIA</b>	<b>AFIRMACIÓN AFECTIVA</b>
IMPUESTOS MUNICIPALES	\$ 1,000.00	\$ 929.08	\$ 70.92	Positiva	Eficiencia
IMPUESTO MATRICULA VEHÍCULO	\$ <b>1,500.00</b>	\$ 1,213.08	\$ 286.92	Positiva	Eficiencia
ENERGIA ELÉCTRICA	\$ 2,000.00	\$ 2,213.08	\$ - 213.08	Negativa	Eficacia
SERVICIO TELEFÓNICO	\$ <b>1,000.00</b>	\$ 748.96	\$ 251.04	Positiva	Eficiencia
AGUA POTABLE	\$ 100.00	\$ 88.64	\$ 11.36	Positiva	Eficiencia
<b>TOTALES</b>	\$ <b>374,879.90</b>	\$ <b>389,007.26</b>	<b>-14127.36</b>		



<b>IG 1/2</b>	<b>P.T. # 21</b>	
<b>Período:</b>	2012	<b>Fecha</b>
<b>Realizado por:</b>	M.V.	28/10/2014
<b>Revisado por:</b>	M.P.	29/10/2014

**INDICADOR DE EFICACIA**

**EMPRESA:** TECNOPLANET  
**AUDITORÍA AL:** ÁREA ADMINISTRATIVA

Indicador:  

$$\text{Ventas} = \frac{\text{Ventas planificadas}}{\text{Ventas ejecutados}} \times 100\%$$

Desarrollo:  

$$\text{Eficacia} = \frac{287530.00}{253024.35} \times 100\% = 1.14\%$$

$$\text{Eficacia} = 100 - 1.14 = 98.86$$

$$\text{Eficacia} = 100 - 98.86 = \mathbf{1.14 \text{ Brecha}}$$

Interpretación:  
 La aplicación de este indicador de eficacia sobre el nivel de ventas planificadas, para el período 2012 contra las ventas que se cumplieron en dicho año demostraron una brecha negativa **1.14%**. Debido a que no se cumplieron con el total de ventas proyectadas y sus motivos del incumplimiento es el crecimiento de la competencia, aumento de impuesto a las importaciones de equipos tecnológicos además la débil publicidad de los equipos y servicios que ofrece la empresa.



IG 2/2

P.T. # 21

Período:

2012

Fecha

Realizado por:

M.V.

28/10/2014

Revisado por:

M.P.

29/10/2014

### INDICADOR DE EFICIENCIA

**EMPRESA:** TECNOPLANET

**AUDITORÍA AL:** ÁREA ADMINISTRATIVA

Indicador: Eficiencia =  $\frac{\text{Gastos operacionales proyectados}}{\text{Gastos operacionales ejecutados}} \times 100\%$

Desarrollo:

Eficiencia =  $\frac{123855.00}{125895.80} \times 100\% = 0.98$

Eficiencia =  $100 - 0.98 = 99.02$

Eficiencia =  $100 - 99.02 = 0.98$  Brecha

**Interpretación:**

El cálculo de este indicador de eficiencia sobre los gastos operacionales que se efectuaron durante el año 2012 con el fin de conocer la relación del cumplimiento de las ventas durante el 2012 y la optimización de los recursos para el logro de las metas por ende después de haber aplicado la fórmula para determinar la eficiencia se obtuvo una brecha **0.98**, la cual la considero aceptable teniendo en cuenta que las ventas no se cumplieron como se presupuestaron, por lo cual sostengo que la empresa tuvo una eficiencia medianamente aceptable.

		EJECUCIÓN DE RECOMENDACIONES					P/T # 22	
							1/4	
		Elaborado por: Mauricio Vera			Fecha: 04/11/2014			
Revisado por: CPA. Aida Palma León			Fecha: 05/11/2014					
Control Débil	Nivel de Cumplimiento	Afirmación Efectiva	Causas	Efecto	Recomendación	Tiempo	Responsable	
Formación al Talento Humano sobre los valores éticos	0%	Eficiencia	Carencia de juicio	Posible débil desempeño del personal	Disponer de 3 capacitaciones en el año sobre valores éticos, Liderazgo para todo el Talento Humano que labora en la empresa que permita de una manera pueda desempeñar mejores sus funciones.	3 Meses	Gerente Propietario	

			EJECUCIÓN DE RECOMENDACIONES				P/T # 22 2/4	
			Elaborado por: Mauricio Vera			Fecha: 04/11/2014		
			Revisado por: CPA. Aida Palma León			Fecha: 05/11/2014		
Control Débil	Nivel de Cumplimiento	Afirmación Efectiva	Causas	Efecto	Recomendación	Tiempo	Responsable	
Peritaje de ocupación habitualmente a cada colaborador	0%	Eficiencia	Insuficiente desempeño en el trabajo encomendado	Excelentes resultados al trabajo encomendado por cada colaborador	Realizar valoraciones al desempeño a cada uno de los colaboradores y en función al cargo y responsabilidades que tenga entregar una remuneración adicional si la valoración es el 100%, para que el personal se sienta más comprometido con el cumplimiento de sus actividades	Mensual	Gerente Propietario	

		EJECUCIÓN DE RECOMENDACIONES					P/T # 22	
							3/4	
		Elaborado por: Mauricio Vera			Fecha: 04/11/2014			
Revisado por: CPA. Aida Palma León			Fecha: 05/11/2014					
Control Débil	Nivel de Cumplimiento	Afirmación Efectiva	Causas	Efecto	Recomendación	Tiempo	Responsable	
Comprobante de egreso archivados sin sus respectivas firmas de responsabilidad	0,21%	Eficiencia	Falta de tiempo para abalizar los comprobantes de egresos	Incumplimiento en sus obligaciones	Tener un día por semana para abalizar los pagos, para el correcto procesos y así evitamos pagos atrasados	Diario	Gerente Propietario	

Control Débil		Nivel de Cumplimiento	Afirmación Efectiva	Causas	Efecto	Recomendación	Tiempo	Responsable
Ordenes de Trabajo sin firma de constancia, que se entregó el servicio a la persona indicada		27,34%	Eficiencia	Descoordinación en la instalación del servicio	El cliente deslinda responsabilidad por alguna falla en los equipos instalados	Coordinar con el cliente realizar una llamada antes de llegar al lugar de instalación y preguntar por alguien que se encuentre en el lugar e entrega, para de este modo evadir cualquier tipo de queja por parte del cliente.	Diario	Gerente

	<b>EJECUCIÓN DE RECOMENDACIONES</b>		<b>P/T # 22</b>
	Elaborado por: Mauricio Vera		Fecha: 04/11/2014
	Revisado por: CPA. Aida Palma León		Fecha: 05/11/2014

4/4

# **INFORME DE AUDITORÍA**

**“TECNOPLANET”**

---

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN  
AL 24 DE MARZO 2015**

	<b>IF.A.G 1/11</b>	P.T. # 23	
	<b>Período:</b>	2012	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	<b>Æ</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	<b>Circularizado</b>

Sr. TEC.

Galo Álava Macas

GERENTE PROPIETARIO DE LA EMPRESA "TECNOPLANET"

Presente.-

De mi consideración:

Adjunto a la presente el informe para discusión con la gerencia correspondiente a la **AUDITORÍA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESARROLLO DE LA EMPRESA COMERCIAL TECNOPLANET PERÍODO 2012.**

Para tener un excelente conocimiento se ha diseñado el presente informe de la siguiente manera:

CONTENIDO:

- I. Objetivos y alcance de la auditoría,
- II. Información de la empresa
- III. Procedimientos aplicados por el auditor,
- IV. Hallazgos
- V. Conclusiones
- VI. Recomendaciones

	<b>IF.A.G 2/11</b>	P.T. # 22	
	<b>Período:</b>	2012	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	<b>Æ</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	<b>Circularizado</b>

### INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Se ha ejecutado una Auditoría de Gestión a la empresa “TECNOPLANET”, período 2012, con el fin de determinar el cumplimiento de la eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas. La administración de la empresa es la responsable de la ejecución de los procesos administrativos y establecer procesos de control interno para el correcto funcionamiento de la empresa. La responsabilidad que me corresponde es la de poder pronunciar mis opiniones y conclusiones sobre la gestión que mantuvo la empresa durante el período auditado.

### OBJETIVOS

#### General

Desarrollar una auditoria de gestión y su la relación con el progreso de la empresa comercial Tecnoplanet durante el periodo 2012.

#### Específicos:

- Comprobar el nivel de cumplimiento de los procesos de control interno de la empresa.
- Evaluar el grado de cumplimiento de la eficiencia y eficacia de la Empresa Tecnoplanet en el 2012.
- Elaborar una matriz de recomendaciones que permita a la empresa Tecnoplanet la optimización de sus recursos.

	<b>IF.A.G 3/11</b>	P.T. # 22	
	<b>Período:</b>	2012	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	<b>Æ</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	<b>Circularizado</b>

### **ALCANCE**

El estudio se concentró en Auditar los procesos relacionados con la venta equipos de computación y tecnológicos además de las órdenes de conexión de internet y las de mantenimiento.

El examen a la de gestión de la empresa cubrirá el periodo entendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012.

### **ANTECEDENTES**

La empresa TECNOPLANET nace el 15 de octubre del 2009, con recursos propios del Gerente Propietario la idea de formar esta empresa nació en la universidad con los compañeros que aún sigue en la organización como colaboradores.

La principal actividad de la empresa es la venta de equipos tecnológicos así también proveer el servicio de Internet de manera local y regional por lo cual se creó "AIRNET", como nombre comercial para dicho efecto sin dejar la venta de equipos y brindar asistencia técnica y mantenimiento aparatos de computación.

La carestía de examinar el Área Administrativa es causal de gran interés por parte de TECNOPLANET & AIRNET, ya que actualmente la Empresa mantiene un poco de deficiencias en el cumplimiento de normas y procedimientos de control interno.

	<b>IF.A.G 4/11</b>	P.T. # 22	
	<b>Período:</b>	2012	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	<b>Æ</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	<b>Circularizado</b>

### **Misión**

Servir a los clientes con capacidad, honestidad y eficiencia, a través de la provisión de soluciones de telecomunicaciones innovadoras, mediante la atención de personal comprometido y la prestación de servicios de alta calidad, garantizando la satisfacción del cliente.

### **Visión**

Compensar las insuficiencias del mercado con la venta de productos y servicios tecnológicos renovadores de característica seguidos de garantía, respaldo técnico y excelente esmero al cliente con un talento humano capacitado y comprometido con nuestros valores.

### **Objetivos Corporativos**

#### **General**

Brindar el mejor servicio de internet y comercializar los principales productos tecnológicos de excelente calidad, promover el desarrollo y crecimiento de la empresa mediante la optimización de los recursos y así el resultado de sus objetivos.

#### **Específicos**

- 1.- Consagrar un excelente servicio de internet, seguro y eficiente a nuestros clientes.
- 2.- Satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los clientes
- 3.- Entregar productos tecnológicos de alta calidad

	<b>IF.A.G 5/11</b>	P.T. # 22	
	<b>Período:</b>	2012	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	<b>Æ</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	<b>Circularizado</b>

## INFORMACIÓN EXPLICATIVA

### PARTICIPANTES DE LA AUDITORÍA

Mauricio Vera Cedeño - Auditor Líder

C.P.A. Maribel Palma León – Auditor Responsable

### MARCAS DE AUDITORÍA UTILIZADAS

MARCA	SIGNIFICADO
<b>μ</b>	Información confirmada
<b>⊙</b>	Confrontado correcto
<b>S</b>	Solicitud de confirmación enviada
<b>SC</b>	Solicitud de confirmación recibida conforme
<b>S</b>	Totalizado
<b>Ã</b>	Conciliado
<b>Æ</b>	Circularizado
<b>Y</b>	Inspeccionado
<b>^</b>	Verificado

	<b>IF.A.G 6/11</b>	P.T. # 22	
	<b>Período:</b>	2012	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	<b>Æ</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	<b>Circularizado</b>

## PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA

Evidencio si los diferentes procesos de: Venta de Equipos Electrónicos e instalaciones del servicio de internet y el mantenimiento de internet estaban siendo diligentes y correctos de forma como la establecen las reglas de la Empresa.

Preparo los respectivos papeles de trabajo.

Presentará los resultado de acuerdo al periodo auditado

La auditoría de gestión se efectuó de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría y de Control Interno COSO I. Esta norma demanda que la labor sea realizada en base a una planificación y permita determinar si se ha trabajado de forma ordenada en el logro de los objetivos y metas propuestas; y en base a esto determinar el grado de eficiencia y eficacia con que la empresa ha cumplido con los objetivos, metas durante el período 2012.

El examen comprende pruebas sustantivas de cumplimiento con el respaldo necesario y la evidencia de la información presentada en los detalles de hallazgos, incluye también la evaluación al control interno, a través del Método de Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica (COSO I).

	<b>IF.A.G 7/11</b>	P.T. # 22	
	<b>Período:</b>	2012	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	<b>Æ</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	<b>Circularizado</b>

## MÉTODOS

Realizó una evaluación al control interno que utiliza la empresa para los siguientes procesos: Compra y venta de equipos tecnológicos y el respectivo asesoramiento al momento de la instalación de internet y de los equipos instalados y así ver si están siendo aplicados los correctos procesos.

## TRATAMIENTO

- ✓ El auditor conservo de un modo independiente y un sigilo total.
- ✓ Antes de emprender con la evaluación se efectuó un análisis al tema de estudio.

Las labores se realizaron anticipadamente al inicio del estudio.

## INDICADORES DE GESTIÓN

### a) Indicador:

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Gastos operacionales proyectados}}{\text{Gastos operacionales ejecutados}} \times 100\%$$

### Desarrollo:

$$\text{Eficiencia} = \frac{123855.00}{125895.80} \times 100\% = 0.98$$

$$125895.80$$

$$\text{Eficiencia} = 100 - 0.98 = 99.02$$

$$\text{Eficiencia} = 100 - 99.02 = \mathbf{0.98 \text{ Brecha}}$$

	<b>IF.A.G 8/11</b>	P.T. # 22	
	<b>Período:</b>	2012	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	<b>Æ</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	<b>Circularizado</b>

### **INTERPRETACIÓN:**

El cálculo de este indicador de eficiencia sobre los gastos operacionales que se efectuaron durante el año 2012 con el fin de conocer la relación del cumplimiento de las ventas durante el 2012 y la optimización de los recursos para el logro de las metas por ende después de haber aplicado la fórmula para determinar la eficiencia se obtuvo una brecha **0.98**, la cual la considero aceptable teniendo en cuenta que las ventas no se cumplieron como se presupuestaron, por lo cual sostengo que la empresa tuvo una eficiencia medianamente aceptable.

### **CONCLUSIÓN**

La empresa durante el año 2012 obtuvo una brecha 0.98 en la eficiencia de los gastos operacionales esto se debió a la carencia de evaluaciones presupuestarias con el fin de tomar los correctivos necesarios.

### **RECOMENDACIÓN**

La empresa Tecnoplanet debe efectuar evaluaciones presupuestarias trimestralmente, para de esta manera tomar las correctas decisiones al momento de realizar una compra o pago de los gastos operacionales con el fin de que la entidad optimice los recursos en el cumplimiento de las metas.

	<b>IF.A.G 9/11</b>	P.T. # 22	
	<b>Período:</b>	2012	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	<b>AE</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	<b>Circularizado</b>

**a) Indicador:**

$$\text{Ventas} = \frac{\text{Ventas planificadas}}{\text{Ventas ejecutados}} \times 100\%$$

**Desarrollo:**

$$\text{Eficacia} = \frac{287530.00}{253024.35} \times 100\% = 1.14\%$$

$$\text{Eficacia} = 100 - 1.14 = 98.86$$

$$\text{Eficacia} = 100 - 98.86 = 1.14 \text{ Brecha}$$

**Interpretación:**

La aplicación de este indicador de eficacia sobre el nivel de ventas planificadas, para el período 2012 contra las ventas que se cumplieron en dicho año demostraron una brecha negativa **1.14%**. Debido a que no se cumplieron con el total de ventas proyectadas y sus motivos del incumplimiento es el crecimiento de la competencia, aumento de impuesto a las importaciones de equipos tecnológicos además la débil publicidad de los equipos y servicios que ofrece la empresa.

	<b>IF.A.G 10/11</b>	P.T. # 22	
	<b>Período:</b>	2012	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	<b><i>AE</i></b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	<b>Circularizado</b>
<p><b>CONCLUSIÓN</b></p> <p>La empresa durante el período 2012 no cumplió con el presupuesto planteado para ese año es así que tomamos como muestra para el cálculo del indicador de eficacia las ventas presupuestados versus las ventas ejecutadas lo que nos reflejó una brecha 1.14 que completa a la evaluación presupuestaria que se efectuó donde se indica la diferencia entre lo presupuestado y ejecutado esto se debe a la carencia de capacitación en ventas.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN</b></p> <p>La empresa Tecnoplanet debe realizar evaluaciones presupuestarias trimestralmente o por lo menos semestralmente con el fin de tomar iniciativas más agresivas, para así cumplir con el presupuesto de venta como también capacitaciones en ventas, marketing que permitirá el desarrollo de entidad.</p> <p><b>LIMITACIÓN</b></p> <p>No se logró obtener evidencias en base a valores (remuneración, beneficios, declaraciones mensuales al SRI, etc.) relacionados con la administración del personal operativo y las obligaciones tributarias que tiene la empresa “TECNOPLANET” en el periodo 2012.</p>			

	<b>IF.A.G 11/11</b>	P.T. # 22	
	<b>Período:</b>	2012	<b>MARCA</b>
	<b>Realizado por:</b>	M.V.	<b>AE</b>
	<b>Revisado por:</b>	M.P.	<b>Circularizado</b>

## OPINIÓN

A excepción de la limitación expuesta, considero que esta auditoría de gestión provee una base razonable de que la indagación y la documentación inspeccionada no contienen muestras erradas de forma significativa, igualmente que las sistematizaciones a las cuales corresponden, se hayan realizado de conformidad con las disposiciones y políticas internas de la empresa.

Esta evaluación a la gestión de la empresa TECNOPLANET durante el año 2012 se considera aceptable conociendo sus limitaciones internas y externas, esperando que se considere a esta firma auditora para futuros trabajos quedamos agradecidos

Atentamente;

**Mauricio Vera Cedeño**

AUDITOR LÍDER

**CPA. Aida Palma León**

AUDITOR RESPONSABLE

## 4.2 DISCUSIÓN

Ante la evaluación efectuada a la empresa TECNOPLANET y según los resultados obtenidos se logró establecer que el examen de auditoría de gestión que se efectuó favorece parcialmente al mejoramiento de la administración de los recursos y optimización de los mismos este análisis también mostró las debilidades administrativas encontradas por la carencia de una organización sólida y con los conocimientos necesarios sobre la gestión y la incidencia que tiene en la entidad, generando diversos problemas y limitaciones por lo cual se obtiene una gestión medianamente aceptable.

Para este estudio se planteó las siguientes hipótesis específicas como el nivel de cumplimiento de los procesos de control interno de la empresa se considera medianamente aceptable, la evaluación reflejará un nivel aceptable en el grado de cumplimiento de la eficiencia y eficacia, que obtuvo la empresa durante el año 2012, la elaboración de una matriz de recomendaciones es factible y contribuye a que la empresa Tecnoplanet optimice sus recursos. Las cuales fueron aceptadas después de la evaluación a la gestión administrativa de la empresa.

La empresa TECNOPLANET, no evalúan su desempeño mediante la aplicación de una auditoría de gestión e indicadores de: eficiencia y eficacia, tal como lo manifiesta (Milton k. Maldonado, E, 2011) Eficacia son los que permiten determinar, cuantitativamente, el grado de cumplimiento de una meta en un período determinado o el ejercicio de los resultados en relación al presupuesto asignado, eficiencia se aplica para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin.

La empresa tiene que realizar evaluaciones a la gestión por parte de profesionales externos para tener mayor crecimiento económico y mayor competitividad como lo indica (Yanel Blanco, 2012) el examen que se efectúa a

una entidad por un profesional externo e independiente, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión en relación con los objetivos generales; su eficiencia como organización y su actuación y posicionamiento desde el punto de vista competitivo.

En base a estos fundamentos, se considera oportuna la cesión de este informe final de auditoría de gestión con las respectivas recomendaciones que permitan realizar mejoras en la administración y un correcto control en las actividades tanto operativas como administrativas.

### 4.3. Matriz de Aprobación y Desaprobación de Hipótesis

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	TEORÍA	RESULTADOS	ANÁLISIS
El nivel de cumplimiento de los procesos de control interno en la empresa durante el período de estudio se considera medianamente aceptable.	Los correctos procesos en una empresa se deben establecer de acuerdo a la actividad de cada organización los que influirán en los indicadores de liquidez en la entidad.	La empresa TECNOPLANET, carece de un manual de funciones que establezca claramente los procesos a seguir en cada una de las actividades que se realiza en el funcionamiento de la misma, esto influye en el cumplimiento.	La empresa TECNOPLANET, debe realizar una planificación que permita el cumplimiento de cada uno de los procesos que se maneja en la organización ya que es imprescindible para un adecuado manejo administrativo y un fidedigno control interno por lo tanto hipótesis aceptada.
La evaluación reflejará un nivel aceptable en el cumplimiento de la eficiencia y eficacia, que obtuvo la empresa durante el año 2012.	La eficiencia y eficacia en la empresa es importante ya que le permite el cumplir sus metas y objetivos, optimizando sus recursos lo que conlleva al desarrollo económico y perdurar en el tiempo.	En la empresa TECNOPLANET, se maneja indicadores de gestión como eficacia y eficiencia, pero sus niveles durante el periodo de estudio no son los mejores por la falta de una correcta planificación administrativa.	Es fundamental para la empresa que establezca indicadores de gestión por lo menos los más conocidos eficiencia y eficacia esperando que se cumplan al 100%, además estos contribuirán al desarrollo económico de la entidad es así que la hipótesis se aprueba.
La elaboración de una matriz de recomendaciones es factible y contribuye a que la empresa Tecnoplanet optimice sus recursos.	El informe de auditoría de gestión establece recomendaciones que se deben cumplir para tener procesos claro dentro de la organización y un mejor control que ayuda al crecimiento económico.	La empresa cuenta con la ausencia de una planificación, un control interno obsoleto y fundamental no realiza evaluaciones de desempeño del talento humano por lo que se abocó a incumplimiento de niveles de indicadores de gestión.	Es imprescindible para la empresa la puesta en marcha del informe de la evaluación a la gestión ya que le permitirá fortalecer la administración y medir el desempeño del talento humano, para una adecuada toma de decisiones y optimización de los recursos, por lo cual se aprueba la hipótesis.

## **CAPÍTULO V.**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1. CONCLUSIONES

De acuerdo al estudio realizado en la empresa “TECNOPLANET” y gracias a la colaboración de sus empleados, se logró determinar las siguientes conclusiones.

- El nivel de cumplimiento que existe de acuerdo a la evaluación del control interno de los procesos que desarrolla la empresa se obtuvo un nivel de confianza 72%, riesgo 28% y una inseguridad 1.4%, se considera el adecuado según el modelo de control aplicado, para su desempeño diario, pero carece de mayor rigidez en las actividades que desempeña, para poder cumplir los controles internos en su totalidad y así obtener una mejor gestión como entidad que sueña progresar.
  
- En la evaluación efectuada al sistema administrativo y operativo, se logró establecer que la empresa tiene niveles aceptables con relación a los indicadores de gestión como la eficiencia teniendo una brecha del **0.98 %** y una brecha **1.14%** en eficacia.
  
- La empresa no cuenta con un esquema de medición de indicadores de eficiencia y eficacia, para mejorar estándares en el servicio internet y el correcto desempeño en las funciones del personal.

## 5.2 RECOMENDACIONES

De acuerdo al estudio realizado en la empresa "TECNOPLANET" y de acuerdo a las conclusiones que se llegaron se recomienda lo siguiente:

- Se sugiere implementar los controles necesarios con el fin de minimizar el riesgo, además efectuar evaluaciones más continuas a todos los colaboradores, esto se lo realiza con el objetivo de comprometer al Talento Humano tanto operativo y administrativo a que cumplan en un 100% con los correctos procesos control establecidos para la realización de las actividades.
  
- En el análisis al sistema administrativo y operativo, se recomienda cumplir en un 100% con los objetivos trazados además seguir manteniendo los niveles de eficiencia, eficacia y una buena relación laboral para que de esta manera todo el personal que conforman la empresa puedan desarrollar sus funciones a cabalidad.
  
- Diseñar un esquema o metodología, para que la empresa logre medir trimestralmente la gestión y así poder tomar decisiones oportunas que conlleve altos estándares de eficiencia, eficacia y mejorar el servicio de internet y de esta manera tener un desarrollo empresarial.

**CAPÍTULO VI.**  
**BIBLIOGRAFÍA**

## 6.1 LITERATURA CITADA

Aumatell. (2012). Auditoría de la Información . Barcelona: Editorial UOC, Primera edición.

Cubero, A. (2010). Manual Específico de Auditoría de Gestión

Estupiñan, G. (2010). Control Interno, Análisis de Informe COSO I Y II. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Fonseca, O. (2011). Sistemas de Control Interno para Organizaciones. Perú: Editorial Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.

García, A. (2010). El Computador en la Automatización de la Producción . España: Ediciones de la Universidad de Castilla.

J. Pallerola E. Monfort. (2013). Auditoría Enfoque-Teórico Práctico. Bogotá: Ediciones de la U.

Mantilla, S. (2010). Auditoría de Control Interno. Colombia: ECOE Ediciones.

Milton k. Maldonado, E. (2011). Auditoría de Gestión. Quito: Producciones Digitales Abya-Yala.

Perdomo, M. (2011). Fundamentos de Control Interno. Madrid: Editorial Tonsong.

Robbins, S. (2011). Fundamentos de Comportamiento Organizacional. México: Pearson Prentice Hall. Tercera Edición.

Rodriguez, J. (2010). Administracion de Pequeñas y Medianas Empresas. España: Cengage Learning Editores. Quinta Edicion.

Rosenberg, J. (2012). Diccionario de Administracion y Finanzas. Barcelona: Editorial Oceano, Primera Edicion.

Yanel Blanco, L. (2012). Auditoría Integral. Bogota.

## 6.2. LINKOGRAFIAS

Avila. (5 de Marzo de 2010). [www.captur.com](http://www.captur.com). Obtenido de <http://www.captur.com/docs/sectorotrasactividades.pdf>.2010.

dspace. (03 de Julio de 2012). [dspace.upd.edu.ec](http://dspace.upd.edu.ec). Obtenido de <http://dspace.eps.edu.ec/bitstream/123456789/1460/2/capitulo%201.pdf>

Fundibeq. (12 de Marzo de 2011). [www.fundibeq.org](http://www.fundibeq.org). Obtenido de <http://www.fundibeq.org>

SRI. (15 de Agosto de 2011). [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec). Obtenido de [LEY+DE+RÉGIMEN+TRIBUTARIO+INTERNO+28+de+enero+del+2013](http://www.sri.gob.ec)

## **CAPÍTULO VII**

### **ANEXOS**

## 7.1. Carta de autorización

Quevedo, 28 de Noviembre del 2013

Señor:

**JOSÉ MAURICIO VERA CEDEÑO**

**EGRESADO DE LA CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

Quevedo

**Asunto: Autorización de ejecución para proyecto de investigación**

De mi consideración:

En contestación a su atento oficio en el que me indica la necesidad que tiene de que esta Empresa, le de las facilidades para desarrollar una investigación y presentarla como estudio de investigación de la Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, que lleva adelante en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, cuyo proyecto titula: **AUDITORIA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESARROLLO DE LA EMPRESA COMERCIAL TECNOPLANET, CANTÓN QUEVEDO, PERIODO 2012**, La Empresa autoriza a que recabe toda la información que requiera y que todo el personal le brinden las facilidades que usted demande, ya que su trabajo de investigación permitirá fortalecer la Gestión Administrativa de la misma.

Atentamente,



**TEC. GALO ALA VA MACAS**

## 7.2. Modelo de contrato



### CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE ACCESO A INTERNET No.00000100

Intervienen en la celebración del presente contrato de prestación de servicios, por una parte GALO ALAYA MACAS, a quien podrá denominarse simplemente como "EL PERMISIONARIO", "EL PROVEEDOR", y por otra parte PALMA LEON AIDA MARIBEL, (si es persona jurídica) representada por , con número de cédula/RUC: 0914659644, con email:maribel\_palma\_leon@hotmail.com, domiciliado en QUEVEDO cantón QUEVEDO, provincia LOS RIOS, a quien podrá denominarse simplemente como "EL CLIENTE", quienes de manera libre, voluntaria y por mutuo acuerdo celebran el presente contrato de prestación de servicios, contenido en las siguientes cláusulas:

**PRIMERA.- ANTECEDENTES.-** "EL PROVEEDOR" se encuentra autorizado para prestar Servicios de Valor Agregado de Acceso a Internet de acuerdo a la Resolución No.355-08-CONATEL-2011 expedida el 28 de abril del 2011 y del Permiso para la Prestación de Servicios de Valor Agregado de fecha 29 de junio de 2011, inscrito en el Tomo 93a Fojas 9305, del Registro Público de Telecomunicaciones, en la misma fecha.

**SEGUNDA.- OBJETO, CARACTERÍSTICAS.-** El presente contrato tiene por objeto que "EL PERMISIONARIO" proporcione a EL CLIENTE la Prestación de servicios de Valor Agregado de Acceso a Internet conforme a las características pactadas, que se describen en los Anexos Técnico y Comercial que debidamente firmados por las partes, son integrantes de este instrumento.

Las partes aceptan que este instrumento constituya un contrato marco general, y que, en adelante los servicios, cambios en los servicios, y cualquier otra modificación que se implemente, se realizará mediante la suscripción de nuevos Anexos Técnico (s) y Comercial (es) correspondientes, que debidamente firmados por las partes, serán integrantes de este Contrato, que se seguirán las condiciones generales de este instrumento con las especificaciones de los respectivos Anexos que suscriban las partes. "EL PROVEEDOR", guardará cronológicamente,

para efectos de prueba, los Anexos que llegaren a suscribirse entre las partes.

**TERCERA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO.-**

a) El precio acordado por la instalación y puesta en funcionamiento por el Servicio de Acceso a Internet es el que consta en el ANEXO 2 (comercial) denominado "ORDEN DE SERVICIO", y que firmado por las partes, es integrante del presente contrato.

b) El precio mensual acordado por la prestación del Servicio de Acceso a Internet, es el que corresponde al Plan contratado, y cuyo valor mensual y descripción consta en el ANEXO 2 (Comercial), denominado ORDEN DE SERVICIO, que debidamente firmado por las partes, es integrante del presente contrato.

c) En el caso de prestarse servicios adicionales y suplementarios con costo, el PROVEEDOR deberá contar con la aceptación previa del CLIENTE; si el PROVEEDOR oferta los citados servicios como gratuitos, no podrán generarse obligaciones de retribución para el CLIENTE de ninguna clase. Tanto para la suscripción como para el término de la prestación de servicios adicionales y suplementarios, el CLIENTE deberá hacer conocer su decisión al PROVEEDOR, según el caso, a través de cualquier medio.

d) El Plan contratado se pagará en mensualidades, pagaderas por el CLIENTE a "EL PROVEEDOR" por mes adelantado, dentro de los 5 primeros días de cada mes calendario; previo la entrega de la factura por el servicio contratado. En caso que, el CLIENTE no cancele los valores hasta el vigésimo día dentro del mes calendario que se encuentre en curso, "EL PROVEEDOR" tiene la facultad de suspender la prestación del servicio en cualquier momento, de no producirse el pago del plan dentro del plazo antes señalado, sin que implique terminación de contrato. En los casos que corresponda, se cobrarán los rubros antes indicados y la mensualidad en lo proporcional del mes de facturación en curso.

"EL PROVEEDOR" respetará la intervención de operadores de servicios finales o de servicio portador para el acceso de sus abonados; no está permitida la creación o levantamiento de redes de acceso directas a sus abonados;

### 7.3. Acuerdo de prestación de servicio de internet

ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIO CONTRATADO

NOMBRE DEL CLIENTE: AIDA MARIBEL PALMA LEON

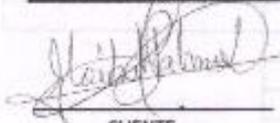
<input type="checkbox"/> ACCESO CONMUTADO <input type="checkbox"/> OPERADOR: <input type="checkbox"/> ACCESO COMPARTIDO <input type="checkbox"/> ACCESO NO COMPARTIDO ANCHO DE BANDA <input type="text"/> COMPARTICION <input type="text"/> ENLACE SIMETRICO <input type="text"/> VELOCIDAD EFECTIVA MINIMA HACIA CLIENTE <input type="text"/> VELOCIDAD EFECTIVA MINIMA HACIA PROVEEDOR <input type="text"/> VELOCIDAD EFECTIVA MAXIMA HACIA CLIENTE <input type="text"/> VELOCIDAD EFECTIVA MAXIMA HACIA PROVEEDOR <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> ACCESO NO CONMUTADO <input type="checkbox"/> OPERADOR: <input type="checkbox"/> ACCESO COMPARTIDO <input type="checkbox"/> ACCESO NO COMPARTIDO ANCHO DE BANDA <input type="text"/> COMPARTICION <input type="text"/> ENLACE SIMETRICO <input type="text"/> VELOCIDAD EFECTIVA MINIMA HACIA CLIENTE <input type="text"/> VELOCIDAD EFECTIVA MINIMA HACIA PROVEEDOR <input type="text"/> VELOCIDAD EFECTIVA MAXIMA HACIA CLIENTE <input type="text"/> VELOCIDAD EFECTIVA MAXIMA HACIA PROVEEDOR <input type="text"/>
---	--

NOTA: la velocidad de conexión podrá variara en función del Modem del abonado y la calidad del medio.

Disponibilidad del Servicio: \_\_\_\_\_

Horarios de Soporte: \_\_\_\_\_

\* Los rangos de respuesta para solución de quejas, reparación de fallas son las establecidas en la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009

  
 CLIENTE

GALO ALAVA MACAS  
 RUC:  
 PERMISIONARIO SVA AUTORIZADO

## 7.4. Descripción del servicio contratado

<b>EJECUTIVO COMERCIAL:</b>	GALO ALAVA MACAS		
<b>INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA DEL CLIENTE</b>			
<b>DATOS DEL CLIENTE</b>			
RAZÓN SOCIAL:	PALMA LEON AIDA MARIBEL		
TIPO DE NEGOCIO:	OFICINA CONTABLE		
RUC:	0914659644001		
REPRESENTANTE LEGAL:			
DIRECCIÓN:	WALTER ANDRADE Mz 10 1 1 s/4 - 12 de octubre - jose laborde		
TELÉFONO(S):	0997565354 - 052753399		
<b>TÉRMINOS DEL CONTRATO</b>			
DURACIÓN:	LIMITADO		
FECHAS DE PAGO:	1 año		
PERIODO DE FACTURACIÓN:	1 al 5 de cada mes		
PLAN:	RESIDENCIAL 1MB ILIMITADO		
COSTO TOTAL DE INSTALACIÓN:	100		
COSTO MENSUAL DEL SERVICIOS:	25		
<b>CONTACTOS CON EL CLIENTE</b>			
CONTACTO COMERCIAL:	PALMA LEON AIDA MARIBEL		
CARGO:	GERENTE - PROPIETARIO		
TELÉFONO(S):	0997565354 - 052753399		
E-Mail:	maribel_palma_leon@hotmail.com		
CONTACTO FACTURACIÓN:	PALMA LEON AIDA MARIBEL		
CARGO:	GERENTE - PROPIETARIO		
TELÉFONO(S):	0997565354 - 052753399		
E-Mail:	maribel_palma_leon@hotmail.com		
DIRECCIÓN ENTREGA DE FACTURA:			
HORARIO DE ATENCIÓN:			
<b>DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO</b>			
NIVEL DE COMPARTIMIENTO DEL CANAL:	8 : 1		
TIEMPO DE RESPUESTA PARA REPARACION DE AVERIAS:	48 HORAS		
HORARIOS DE SOPORTE DEL SERVICIO:	9:00 A 18:00 HORAS		
TIEMPO DE RESPUESTA PARA SOLUCIÓN:	48 HORAS		
<b>SITIO ORIGEN (DIRECCIÓN)</b>	<b>SITIO DESTINO (DIRECCIÓN)</b>	<b>PRECIO MENSUAL</b>	<b>PRECIO INSTALACIÓN</b>
J.J. de Olmedo y Colombia #220	Walter Andrade y 12 de oct	\$22,32	\$89,29
	<b>Subtotal</b>	\$22,32	\$89,29
	<b>12 % IVA</b>	\$2,68	\$10,71
	<b>TOTAL</b>	\$25,00	\$100,00

  
CLIENTE

GALO ALAVA MACAS  
1204112724001  
PERMISIONARIO SVA  
AUTORIZADO

## 7.5. Informe de Urkund



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



Quevedo, 29 de Junio del 2015.

Lcdo. MSc.

Edgar Pastrano

**DECANO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DEL QUEVEDO**

Presente.-

### INFORME DE CULMINACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Adjunto al presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto de Investigación Titulado: **“AUDITORIA DE GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESARROLLO DE LA EMPRESA COMERCIAL TECNOPLANET, CANTÓN QUEVEDO, PERÍODO 2012”**. Elaborado por el Señor: **VERA CEDEÑO JOSÉ MAURICIO**, previo a la obtención del título de INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA, que fue elaborado bajo mi dirección según lo asignado en la **Sesión Extraordinaria del Jueves 10 Octubre del 2013 y prorroga de Comisión Académica realizada el 29 de Mayo y aprobada administrativamente el día 05 de Junio del 2015**, el mismo que cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe de URKUND, el cual avala los niveles de originalidad, en un 91% y de copia 9% del trabajo investigativo.

**Document** [TESIS MVERA.docx](#) (D14909538)

**Submitted** 2015-06-27 18:03 (-05:00)

**Submitted by** apalma@uteq.edu.ec

**Receiver** apalma.uteq@analysis.urkund.com

**Message** mvera [Show full message](#)

9%  
of this approx. 54 pages long document consists of text present in 3 sources.

Particular que informo para los fines pertinentes.

Saludos Cordiales

Atentamente,

Dra. Aida M. Palma León

**DIRECTORA DE TESIS**

## 7.6. Matriz del Problema

<b>MATRIZ DEL PROBLEMA</b>			
<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>	<b>PRONOSTICO</b>	<b>CONTROL DEL PRONOSTICO</b>
Niveles de confianza bajos	Falta de un manual de procedimientos	Bajos niveles de cumplimiento en los procesos de control interno.	Establecer los controles necesarios y reales acorde a cada proceso que desarrolla la empresa.
Incumplimiento de eficiencia y eficacia	Falta de indicadores de gestión	Posibles grados de cumplimiento de eficiencia y eficacia bajos.	Elaborar cuadro de mando integral como herramienta gerencial.
Débil recomendaciones sobre los puntos críticos.	Falta de seguimiento a las recomendaciones	La carencia de una matriz de recomendaciones	Elaborar una matriz de recomendaciones dirigidos a la mejora de gestión en la empresa.