



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TEMA:**

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA EMPRESA SERTECPET  
S.A., CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE  
ORELLANA, PERÍODO 2015.

**AUTORA:**

DIANA ESTEFANÍA LAPO CALVACHI

ORELLANA - ECUADOR

2016

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente Trabajo de Titulación, ha sido desarrollado por la Srta. Diana Estefanía Lapo Calvachi, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autorizada su presentación.

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova

**DIRECTOR**

Lcdo. Iván Patricio Arias Gonzales

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Diana Estefanía Lapo Calvachi, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 21 de diciembre del 2016.

Diana Estefanía Lapo Calvachi

C.C. 210063314-4

## **DEDICATORIA**

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor que ha manifestado en mi, día a día en cada momento de mi vida.

A mis abuelos Rosa y José que son mis segundos padres quienes me han sabido guiar por el camino y sendero del bien, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante, pero más que nada, por su amor incondicional. A una persona muy especial en mi vida, Patricio, que ha sido un pilar fundamental dentro de esta etapa, quien con su ejemplo de perseverancia ha sabido motivarme para seguir adelante.

*Diana Estefanía Lapo Calvachi*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haberme guiado en cada paso que doy, por ser la luz que me ilumina día tras día y por haber llegado a culminar este paso tan importante en mi vida gracias a él.

A la empresa SERTECPET S.A., por brindarme la apertura y apoyo para realizar mi trabajo de investigación.

A mis Catedráticos, en especial a mi Director Ing. Pedro Díaz y a mi Miembro de Tribunal, Lcdo. Iván Arias, quien estuvo guiándome académicamente con su experiencia y profesionalismo para la culminación de este trabajo investigativo.

A cada uno de mis amigos que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional, con quienes compartimos grandes momentos que quedaron plasmados en mi corazón, especialmente a mi amiga Verónica.

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

*Diana Estefanía Lapo Calvachi*

# ÍNDICE GENERAL

Portada .....	I
Certificación del Tribunal .....	II
Declaración de Autenticidad.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Índice General.....	VI
Índice de Tablas .....	IX
Índice de Figuras.....	XII
Índice de Anexos .....	XIII
Resumen Ejecutivo .....	XIV
Summary.....	XV
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1.1 Formulación del problema .....	4
1.1.2 Delimitación del problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.3 OBJETIVOS .....	7
1.3.1 Objetivo General.....	7
1.3.2 Objetivos Específicos .....	7
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	8
2.1.1 Antecedentes históricos .....	8
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	10
2.2.1 Administración y su importancia .....	11
2.2.1.1 Características Inherentes de la disciplina administrativa .....	11
2.2.2 Eficiencia y Eficacia .....	12
2.2.3 Proceso administrativo.....	13
2.2.4 Auditoría .....	13
2.2.4.1 Objetivos de la auditoría .....	14
2.2.4.2 Características de la auditoría .....	14

2.2.4.3	Clasificación de la auditoría .....	15
2.2.4.4	Tipos de auditorías.....	15
2.2.5	Auditoría administrativa .....	16
2.2.5.1	Necesidades de la auditoría administrativa.....	17
2.2.5.2	Objetivos de la auditoría administrativa .....	17
2.2.6	Metodología de la auditoría administrativa .....	18
2.2.5.3	Campo de aplicación de la auditoría administrativa.....	23
2.2.7	Parámetros e indicadores en auditoría administrativa .....	24
2.2.7.1	Características que debe tener un indicador .....	24
2.2.8	Control interno .....	25
2.2.8.1	Informe COSO.....	26
2.2.8.2	Evaluación de control interno - COSO I.....	28
2.2.9	Principios de auditoría .....	30
2.2.10	Las normas técnicas de auditoría .....	32
2.2.10.1	Normas de auditoría generalmente aceptadas.....	33
2.2.11	Papeles de Trabajo .....	36
2.2.11.1	Objetivos de los papeles de trabajo.....	37
2.2.11.2	Índices de los Papeles de Trabajo (P/T).....	37
2.2.12	Marcas de Auditoría.....	38
2.2.13	Evidencias .....	39
2.2.13.1	Clases de evidencia .....	40
2.2.14	Hallazgos de auditoría .....	41
2.2.14.1	Atributos del hallazgo .....	41
2.2.15	Evidencia en el desarrollo de una auditoría .....	43
2.2.15.1	Objetivo para el que se obtiene la evidencia.....	43
2.2.16	Funciones del Auditor.....	44
2.2.17	Conocimientos que debe poseer el auditor .....	45
2.3	MARCO CONCEPTUAL .....	46
2.4	IDEA A DEFENDER .....	49
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		50
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	50
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	50
3.2.1	Investigación Exploratoria.....	50
3.2.2	Investigación Descriptiva .....	50

3.2.3	Investigación Correlacional .....	51
3.2.4	Investigación Explicativa.....	51
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	51
3.3.1	Población .....	51
3.3.2	Muestra .....	53
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	55
3.4.1	Métodos de investigación .....	55
3.4.2	Técnicas .....	56
3.4.3	Instrumentos.....	56
3.5	RESULTADOS .....	57
3.5.1	Encuesta aplicada a los colaboradores de los diferentes departamentos de la empresa SERTECPET S.A. ....	57
3.5.2	Análisis de resultados .....	68
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		70
4.1	TÍTULO .....	70
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	71
4.2.1	Archivo Permanente .....	71
4.2.1.1	Fase I: Conocimiento Preliminar .....	71
4.2.2	Archivo Corriente .....	99
4.2.2.1	FASE II: Planificación Específica .....	99
4.2.2.2	FASE III: Ejecución.....	155
4.2.2.3	FASE IV: Comunicación de resultados .....	183
CONCLUSIONES .....		202
RECOMENDACIONES.....		203
BIBLIOGRAFÍA .....		204
ANEXOS .....		206



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Diferencia entre Eficiencia y Eficacia .....	12
Tabla 2: Indicadores de Gestión .....	25
Tabla 3: Índices de los P/T .....	38
Tabla 4: Marcas de Auditoría .....	38
Tabla 5: Población de la empresa SERTECPET S.A., sucursal Orellana .....	51
Tabla 6: Población de la empresa SERTECPET S.A., a encuestar .....	53
Tabla 7: Conocimiento de la auditoría administrativa.....	57
Tabla 8: Importancia de la auditoría administrativa. ....	58
Tabla 9: Importancia de la auditoría administrativa. ....	59
Tabla 10: Conocimientos de los objetivos de la empresa. ....	60
Tabla 11: Conocimientos de la misión y visión de la empresa.....	61
Tabla 12: Capacitaciones por parte de SERTECPET S.A.....	62
Tabla 13: Código de ética de SERTECPET S.A. ....	63
Tabla 14: Evaluación de desempeño en función de objetivos institucionales.....	64
Tabla 15: Verificación de recursos economicos mediante documentación.....	65
Tabla 16: Auditoría administrativa realizada en el 2015.....	66
Tabla 17: Realización de auditoría administrativa en SERTECPET.....	67
Tabla 18: Índice de auditoría. ....	72
Tabla 19: Marcas de auditoría. ....	74
Tabla 20: Programa de auditoría Fase I. ....	75
Tabla 21: Matriz de análisis FODA.....	80
Tabla 22: Programa de auditoría Fase II.....	100
Tabla 23: Matriz de correlación fortalezas y oportunidades (FO).....	102
Tabla 24: Matriz de correlación debilidades y amenazas (DA).....	103
Tabla 25: Matriz priorizada FODA. ....	104
Tabla 26: Perfil estratégico interno.....	106
Tabla 27: Perfil estratégico externo. ....	108
Tabla 28: Matriz de medios internos. ....	110
Tabla 29: Matriz de medios externos.....	111
Tabla 30: Calificación y ponderación de la misión. ....	113
Tabla 31: Nivel de riesgo y confianza de la misión.....	113

Tabla 32: Calificación y ponderación de la visión. ....	116
Tabla 33: Nivel de Riesgo y confianza de la visión. ....	116
Tabla 34: Matriz de ponderación de riesgo y confianza. ....	118
Tabla 35: Calificación y ponderación – integridad y valores éticos. ....	120
Tabla 36: Nivel de riesgo y confianza – integridad y valores éticos. ....	120
Tabla 37: Calificación y ponderación – compromiso por la competencia profesional. ....	122
Tabla 38: Nivel de riesgo y confianza – compromiso por la competencia profesional. ....	122
Tabla 39: Calificación y ponderación – filosofía administrativa y estilo de operación. ....	124
Tabla 40: Nivel de riesgo y confianza – filosofía administrativa y estilo de operación. ....	124
Tabla 41: Calificación y ponderación – estructura administrativa. ....	126
Tabla 42: Nivel de riesgo y confianza – estructura administrativa. ....	126
Tabla 43: Calificación y ponderación – autoridad y responsabilidad. ....	128
Tabla 44: Nivel de riesgo y confianza – autoridad y responsabilidad. ....	128
Tabla 45: Calificación y ponderación – políticas y prácticas en materia de recursos humanos. ....	130
Tabla 46: Nivel de riesgo y confianza – políticas y prácticas en materia de recursos humanos. ....	130
Tabla 47: Calificación y ponderación – objetivo. ....	132
Tabla 48: Nivel de riesgo y confianza – objetivo. ....	132
Tabla 49: Calificación y ponderación – identificación y análisis de riesgos. ....	134
Tabla 50: Nivel de riesgo y confianza – identificación y análisis de riesgos. ....	134
Tabla 51: Calificación y ponderación – evaluación del riesgo. ....	136
Tabla 52: Nivel de riesgo y confianza – evaluación del riesgo. ....	136
Tabla 53: Calificación y ponderación – tipos de actividades de control. ....	138
Tabla 54: Nivel de riesgo y confianza – tipos de actividades de control. ....	138
Tabla 55: Calificación y ponderación – control sobre los sistemas de información. ...	140
Tabla 56: Nivel de riesgo y confianza – control sobre los sistemas de información. ....	140
Tabla 57: Calificación y ponderación – información. ....	142
Tabla 58: Nivel de Riesgo y confianza – información. ....	142
Tabla 59: Calificación y ponderación – comunicación. ....	144
Tabla 60: Nivel de riesgo y confianza – comunicación. ....	144
Tabla 61: Calificación y ponderación – actividades de supervisión. ....	146

Tabla 62: Nivel de riesgo y confianza – actividades de supervisión.....	146
Tabla 63: Calificación y ponderación – reporte de deficiencias.....	148
Tabla 64: Nivel de riesgo y confianza – reporte de deficiencias.....	148
Tabla 65: Matriz de ponderación de control interno.....	149
Tabla 66: Programa de auditoría Fase III. ....	155
Tabla 67: Calificación y ponderación – proceso administrativo – planeación.....	157
Tabla 68: Nivel de riesgo y confianza – proceso administrativo – planeación.....	157
Tabla 69: Calificación y ponderación – proceso administrativo – organización.....	159
Tabla 70: Nivel de riesgo y confianza – proceso administrativo – organización.....	159
Tabla 71: Calificación y ponderación – proceso administrativo – dirección.....	161
Tabla 72: Nivel de riesgo y confianza – proceso administrativo – dirección.....	161
Tabla 73: Calificación y ponderación – proceso administrativo – control.....	163
Tabla 74: Nivel de riesgo y confianza – proceso administrativo – control.....	163
Tabla 75: Matriz de indicadores de gestión.....	165
Tabla 76: Hoja de hallazgos – inadecuada comunicación de la filosofía institucional	174
Tabla 77: Hoja de hallazgos – políticas administrativas desactualizadas.....	175
Tabla 78: Hoja de hallazgos – incorrecta asignación de autoridad.....	176
Tabla 79: Hoja de hallazgos – implantación de objetivos inadecuada.....	177
Tabla 80: Hoja de hallazgos – incumplimiento sobre la creación de un mapa de riesgos. .....	178
Tabla 81: Hoja de hallazgos – deficiente coordinación de áreas en el desempeño organizacional.....	179
Tabla 82: Hoja de hallazgos – ausencia de control permanente a las actividades administrativas / financieras.....	180
Tabla 83: Hoja de hallazgos – comunes actividades de control en seguridad laboral..	181
Tabla 84: Hoja de hallazgos – ausencia de indicadores de desempeño en el factor competitivo.....	182
Tabla 85: Programa de auditoría Fase IV.....	183
Tabla 86: Funcionarios Principales SERTECPET SA.....	193

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Hilo conductor.....	10
Figura 2: Componentes del Control Interno .....	30
Figura 3: Conocimiento de la auditoría administrativa. ....	57
Figura 4: Conocimiento de la auditoría administrativa. ....	58
Figura 5: Conocimiento de la auditoría administrativa. ....	59
Figura 6: Conocimientos de los objetivos de la empresa.....	60
Figura 7: Conocimientos de la misión y visión de la empresa. ....	61
Figura 8: Capacitaciones por parte de SERTECPET S.A. ....	62
Figura 9: Código de ética de SERTECPET S.A.....	63
Figura 10: Evaluación de desempeño en función de objetivos institucionales.....	64
Figura 11: Verificación de recursos economicos mediante documentación.....	65
Figura 12: Auditoría administrativa realizada en el 2015.....	66
Figura 13: Realización de auditoría administrativa en SERTECPET. ....	67
Figura 14: Línea de innovación y desarrollo. ....	79
Figura 15: Ciclo de política integral de trabajo. ....	81
Figura 16: Pirámide de Kelsen.....	83
Figura 17: Organigrama estructural SERTECPET S.A.....	84
Figura 18: Análisis de la misión. ....	113
Figura 19: Análisis de la visión. ....	116
Figura 20: Nivel de riesgo y confianza – integridad y valores éticos.....	120
Figura 21: Nivel de riesgo y confianza – compromiso por la competencia profesional. .....	122
Figura 22: Nivel de riesgo y confianza – compromiso por la competencia profesional. .....	124
Figura 23: Nivel de riesgo y confianza – estructura administrativa. ....	126
Figura 24: Nivel de riesgo y confianza – autoridad y responsabilidad.....	128
Figura 25: Nivel de riesgo y confianza – políticas y prácticas en materia de recursos humanos.....	130
Figura 26: Nivel de riesgo y confianza – objetivo.....	132
Figura 27: Nivel de riesgo y confianza – identificación y análisis de riesgos.....	134
Figura 28: Nivel de riesgo y confianza – evaluación del riesgo. ....	136

Figura 29: Nivel de riesgo y confianza – tipos de actividades de control. ....	138
Figura 30: Nivel de riesgo y confianza – control sobre los sistemas de información. .	140
Figura 31: Nivel de riesgo y confianza – información. ....	142
Figura 32: Nivel de riesgo y confianza – comunicación. ....	144
Figura 33: Nivel de riesgo y confianza – actividades de supervisión.....	146
Figura 34: Nivel de riesgo y confianza – reporte de deficiencias.....	148
Figura 35: Nivel de riesgo y confianza – proceso administrativo – planeación.....	157
Figura 36: Nivel de riesgo y confianza – proceso administrativo – organización.....	159
Figura 37: Nivel de riesgo y confianza – proceso administrativo – dirección .....	161
Figura 38: Nivel de riesgo y confianza – proceso administrativo – control.....	163
Figura 39: Evaluación al proceso administrativo. ....	164
Figura 40: Orden del Cumplimiento de la Normativa de la Empresa .....	191
Figura 41: Estructura Orgánica de la Empresa .....	192

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Reglamento Interno.....	206
Anexo 2: Nomina detallada del personal de la Empresa Sertecpet S.A., sucursal Orellana (COCA).....	218
Anexo 3: Registro Único de Contribuyente.....	224
Anexo 4: Estado de Situación Financiera .....	226
Anexo 5: Estado de Resultados Integrales.....	226
Anexo 6: Indicadores Financieros .....	227
Anexo 7: Encuesta aplicada a los diferentes departamentos de SERTECPET S.A. ....	228
Anexo 8: Fotografías de la investigación de campo .....	229

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación está enfocada al desarrollo de una Auditoría Administrativa a la empresa Sertecpet S.A., Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, período 2015; cuyo propósito fue evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las actividades administrativas a efecto de proponer oportunidades de mejora y contrarrestar las deficiencias e irregularidades. En el desarrollo de la investigación se aplicaron técnicas de evaluación mediante el uso de cuestionarios profesionales que permitieron conocer la situación real de la empresa en cuanto al manejo de sus componentes internos y a su vez se identificó los parámetros externos que tienen incidencia en la operación normal de la organización, permitiendo reconocer las debilidades empresariales y a su vez detectar oportunidades de mejora. La propuesta contiene cuatro fases: la primera permitió obtener información general de toda la institución e identificar y comprender hechos, actividades que sirvieron como instrumentos para el planeamiento de la auditoría, la segunda que hace referencia al diagnóstico institucional y control interno de la misión y visión, la tercera tiene por objetivo la ejecución de la auditoría, el análisis del sistema de control interno aplicando el COSO I, en la cuarta y última fase se hace el informe de auditoría como resultado de evaluación el cual servirá de herramienta para mejorar el proceso administrativo y el control interno mantenido en la institución para el cumplimiento de los objetivos. Los directivos deberán considerar las respectivas conclusiones y recomendaciones para el mejor control y toma de decisiones ya que la presente investigación tiene el propósito de contribuir con el eficiente desempeño de las actividades institucionales.

**Palabras clave:** AUDITORÍA ADMINISTRATIVA, COSO I, EFICIENCIA, EFICACIA, ECONOMÍA.

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova  
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

## SUMMARY

The present investigation is focused on the development of an administrative audit to the company Sertecpet S.A Canton Francisco de Orellana, Province of Orellana, period 2015; Whose purpose was to evaluate the efficiency, effectiveness and economy of administrative activities in order to propose opportunities for improvement and to counter deficiencies and irregularities. In the development of the of the research, evaluation techniques were applied through the use of professional questionnaires that allowed to know the real situation of the company in the handling of its internal components and in turn the external parameters were identified and these have an influence on the normal operation of the organization, allowing to recognize business weaknesses and in turn identify opportunities for improvement. The proposal has four phases: the first allowed to obtain general information from the whole institution and to identify and understand facts, activities in which they served as instruments for the planning of the authority, the second refers to the institutional diagnosis and internal control of the mission and vision, the third one has the objective of executing authority, the analysis of the internal control system applying the COSO I, in the fourth one will serve as a tool to improve the administrative process and internal control maintained in the institution to achieve the objectives. Managers should consider the respective conclusions and recommendations for better control and decision making since this thesis aims to contribute to the efficient performance of institutional activities.

**Keywords:** ADMINISTRATIVE AUDIT, COSO I, EFFICIENCY, ECONOMY.

## INTRODUCCIÓN

Grandes empresas públicas y privadas de países desarrollados y subdesarrollados han invertido fortunas en la exploración, explotación, refinación y comercialización e industrialización de uno de los recursos más valorados y disputados a nivel mundial, llamado oro negro o petróleo y otros hidrocarburos, por lo tanto dichas empresas requieren los servicios de compañías eficientes y eficaces, que se caractericen en brindar altos niveles de competitividad y calidad, respaldados con certificaciones de gran prestigio mundial como las Normas ISO, API, ASME, OSHAS, etc., las mismas que hayan adoptado sistemas de calidad en todos sus procesos que garanticen la optimización de este recurso y lograr convertirlo en una fuente de inversión.

La evolución de las empresas especialmente en Ecuador durante los últimos 2 años, presentan una experiencia negativa que ha permitido alcanzar un mayor crecimiento sostenido, es así que la economía del Ecuador mantendrá este año 2016 la misma tendencia de crecimiento del 2015, de cerca de un 0,4%, debido al constante declive de los precios del petróleo (Banco Central, 2016), en una revisión a la baja de la proyección inicial. La aplicación de una Auditoría Administrativa, permitirá mejorar internamente y contribuir al desarrollo de las empresas, beneficiando aquellos segmentos vulnerables de la sociedad.

Hoy en día las empresas ecuatorianas, se ven fortalecidas con la asimilación de la calidad total, excelencia gerencial, sistemas de información. Nuevos enfoques orientados a optimizar la gestión empresarial en forma cualitativa y mensurable para lograr que los consumidores, clientes y usuarios satisfagan sus necesidades.

En este contexto el sistema de control asume un rol relevante porque a través de sus evaluaciones permanentes posibilita maximizar resultados en términos de eficiencia, eficacia, economía, indicadores que fortalecen el desarrollo de las empresas. Es así que la Auditoría Administrativa forma parte de una estrategia y de un proceso de cambio que requiere una decisión del más alto nivel que permita que una organización tenga la capacidad de transformarse y crecer de manera efectiva.



Por ello la auditoría administrativa surge como necesidad de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las actividades administrativas, a fin de contribuir en el mejoramiento continuo de las actividades internas, como también la toma de decisiones con respecto de los objetivos, políticas, planes, estructuras, estilos de dirección y su forma de operación.

**En síntesis, el trabajo investigativo contiene cuatro capítulos:**

**Capítulo I.-** El problema de investigación en donde consta el tema de investigación, planteamiento del problema, formulación del problema, delimitación del problema, justificación y objetivos que se pretenden alcanzar en el transcurso de la presente investigación.

**Capítulo II.-** Corresponde al marco teórico – conceptual presenta las bases teóricas en las que se fundamenta la investigación; detalla antecedentes, conceptos fundamentales de auditoría administrativa, objetivos, fases de la auditoría y el control interno.

**Capítulo III.-** Corresponde al marco metodológico puntualiza, la modalidad, tipo, métodos, técnicas e instrumentos de investigación, necesarias para realizar el trabajo investigativo

**Capítulo IV.-** Hallamos el marco propositivo, el cual muestra el desarrollo de la Auditoría Administrativa a la empresa Sertecpet S.A., del cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, período 2015; misma que está dividida en dos apartados, constando en la primera la información del ente auditado, y en la segunda sección se ejecutan una serie de procedimientos específicos que permitieron la elaboración del informe de auditoría, misma que servirá como herramienta para la toma de decisiones tanto al nivel directivo y gerencial de las diferentes áreas.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Con una visión hacia el futuro, en 1990 nace una empresa Sertecpet S.A., integrada por los hermanos López Robayo que busca espacios dentro de la actividad hidrocarburífera y energética, nacional e internacional, respaldada en una sólida formación profesional, experiencia, creatividad, grandes retos y profundos valores personales y corporativos.

La moderna infraestructura, la generación de nueva tecnología y el acertado gerenciamiento le permitieron enfocarse en los procesos de mejoramiento continuo implementados al interior de la organización. Cuenta con un sólido sistema integrado de gestión de Calidad, Ambiente, Salud y Seguridad Ocupacional que acredita trabajar bajo normas: ISO 9001, ISO 14001; OSHAS 18001. La norma API Q1 del American Petroleum Institute, certifica que la planta de producción destinada a la fabricación de conexiones roscadas, partes y piezas elaboradas bajo el monograma API asegura la fabricación bajo estándares internacionales.

Entre las especialidades cuentan con sistemas de Levantamiento Artificial: Hidráulicos, Eléctricos y PCP; Proyectos de Ingeniería Conceptual, Básica, de Detalle para el sector Hidrocarburífero y Energético. Diseño y Construcción de Facilidades de Producción, On-Shore y Off-Shore; Administración, Optimización y Operación de Campos Petroleros. Todo el esfuerzo de la organización durante estas dos décadas, se ha concentrado en fortalecer la infraestructura, procesos, conocimiento e innovación tecnológica; así como la selección del mejor talento humano y el liderazgo.

Gracias a estas estrategias, la empresa ha captado un porcentaje alto de mercado, hoy en día cuenta con más de 400 trabajadores directos en Ecuador y más de 400 en el extranjero, en sus filiales de México, Colombia y Perú, es un referente en empresas nacionales.

El personal de esta empresa cuenta con una sólida formación profesional, experiencia y creatividad, interioriza los valores corporativos, la visión y misión de la empresa. Su casa matriz es en la ciudad de Quito, los clientes son empresas públicas, privadas y mixtas a

nivel mundial, y cuenta con reconocimiento en América del Norte y Sur, África y Medio Oriente.

Sertecpet ha experimentado un importante crecimiento en su rotación de personal, con desvinculaciones frecuentes y sin previo aviso, sobre todo en los cargos de personal Staff & Administrativo pero sobre todo del área de Well Testing (Bombeo Hidráulico)

Tomando en cuenta que en los últimos seis años el sector petrolero ecuatoriano ha tenido un gran impulso por parte del gobierno nacional a través de la constante inversión e inyección de capital para que los campos petroleros mantengan su producción de petróleo en los niveles más altos; esta situación ha generado un constante crecimiento y fortalecimiento de este sector que ha beneficiado a empresas de construcciones y servicios que son parte de la operación de este, el sector que más recaudación genera para el Estado, y con el propósito de dar mejoras a la empresa se ve la necesidad e realizar una Auditoría Administrativa que permita medir la eficiencia, eficacia y economía de los procesos petroleros, debido a la existencia de una serie problemas como; no disponer de una herramienta de control emresarial para evaluar y monitorear el avance de los objetivos de la empresa, es decir la empresa no realiza evaluaciones para conocer como esta su nivel de gestion y desempeño, en cuanto a eficiencia, eficacia y economía, el sistema administrativo es muy riguido, no es flexible, los controles de las actividades son rutinarios y las políticas administrativas y de control no han sido actualizadas, no se mide constantemente el desempeño y función de los empleados acorde a los objetivos plantados.

### **1.1.1 Formulación del problema**

¿De qué manera la aplicación de una Auditoría Administrativa a la empresa SERTECPET S.A., Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, período 2015, determinará el grado de la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las actividades administrativas?.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

Delimitación por Contenido:

- Campo: Auditoría

- Área: Auditoría Administrativa
- Aspecto: Auditoría Administrativa a la Empresa SERTECPET S.A.
- Espacial: La presente investigación la realizaremos en la empresa SERTECPET S.A., Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana.
- Temporal: La presente investigación se llevara al periodo 2015.

## 1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La necesidad de la realización de este estudio se basa fundamentalmente en la importancia y la repercusión de la calidad de la fuerza de trabajo en los resultados de la actividad productiva, la satisfacción del hombre y las implicaciones económicas que tiene relación con las organizaciones.

Adicionalmente tomando en cuenta que en la empresa Sertecpet S.A., no se ha realizado en los últimos 5 años una auditoría, que permita evaluar de forma analítica sus procesos con el propósito de conocer su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar y crear una ventaja competitiva sustentable.

Sin embargo, es necesario justificar la importancia de emprender este trabajo investigativo desde cuatro perspectivas:

**Justificación Teórica.-** La presente investigación justifica su realización desde la parte teórica, puesto que utilizaremos toda la información pertinente a la ejecución de una Auditoría Administrativa a más de las diferentes leyes, normas, reglamentos y estatutos a los cuales se rige la empresa Sertecpet S.A, ayudándonos de esta forma para un estudio más profundo en cuanto al tema propuesto.

**Justificación Científico - Metodológico.-** La presente investigación justifica su realización desde la parte científico-metodológico en vista que se utilizará los diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación existentes para la obtención de información necesaria en el desarrollo de la Auditoría Administrativa aplicada a la empresa Sertecpet S.A., con el propósito de recabar información verídica que garantice una correcta evaluación.

**Justificación Académica.-** La presente investigación justifica su realización desde la parte académica porque permite poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en estos años de preparación en el programa de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría, realizando de esta manera una Auditoría Administrativa, al mismo tiempo se consiguen nuevos conocimientos pues es una práctica en una entidad referente en empresas nacionales, y por ende esta investigación de igual forma será un punto de referencia para otros estudiantes que buscan una fuente de información y aprendizaje para su preparación académica.

**Justificación Práctica.-** La presente investigación justifica su realización desde la parte práctica pues permitirá desarrollar una Auditoría Administrativa que vaya acorde con la formación académica adquirida ya que permitirá desarrollar técnicas, métodos y procedimientos para el análisis de la información de la empresa Sertecpet S.A., como son los sustantivos y los de cumplimiento que se aplicarán valorando la necesidad y los componentes analizados.

Finalmente la investigación que se propone se justifica por la factibilidad que tiene para su realización, los directivos de la empresa están prestos a proveer de toda la documentación necesaria e información adicional que la investigación lo amerite, se tiene la posibilidad de aplicar los diferentes instrumentos de investigación, la disponibilidad de recursos humanos, materiales y tecnológicos el tiempo es suficiente para su desarrollo, y sobre todo se tiene la voluntad para cumplir con el trabajo y lograr las metas planteadas.

Con la presente investigación, la empresa Sertecpet S.A., Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, podrá mejorar el control de los pasos que realiza para aportar al desarrollo de la misma.

Los beneficiarios directos en la realización de esta Auditoría Administrativa son, personal Administrativo y operativo de la empresa; considerando la importancia que tiene para sus procesos y que podría mejorar la calidad del servicio prestado a los clientes, mediante este examen podrán corregir las falencias encontradas en su personal administrativo en cuanto al cumplimiento de los objetivos y políticas de la entidad.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

Realizar una Auditoría Administrativa a la empresa SERTECPET S.A., Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, período 2015; para determinar el grado de eficiencia en el desarrollo de las actividades administrativas.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de empresa SERTECPET S.A., para determinar la eficiencia y eficacia en los procesos administrativos a través de un efectivo marco teórico.
- Ejecutar la metodología de las fases de la Auditoría de Administrativa, para determinar las áreas críticas de la empresa y determinar hallazgos a evaluar.
- Emitir el informe de Auditoría con los resultados finales, que permita mejorar el desarrollo de las actividades administrativas.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

#### 2.1.1 Antecedentes históricos

La Auditoría Administrativa se ha venido implementando tanto en el sector privado como en el sector público, pues es una herramienta de vital importancia para evaluar el cumplimiento de los objetivos de la institución y en base a su aplicación se puede detectar las falencias y debilidades en las que la entidad incurre.

Mediante la investigación realizada se determina que en la empresa Sertecpet S.A., no se han realizado investigaciones con el tema a desarrollarse “Auditoría Administrativa a la Empresa Sertecpet S.A., Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana”, sin embargo existen temas similares en cuanto a la auditoría administrativa, los mismo que nos servirán de bases para el desarrollo del tema de investigación.

Podemos citar los siguientes temas que han sido elaborados por alumnos de la facultad en los últimos años:

Verdezoto, A. (2015). *“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS INTERPROVINCIAL RUTA 23 DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, PERÍODO 2013”*. Facultad de Administración de Empresas la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Respecto al propósito de auditoría administrativa, interpreta:

La auditoría administrativa tiene el firme propósito de coadyuvar a la alta gerencia a solucionar problemas y a evitarlos de manera eficiente, eficaz y económica. Por lo general, el proceso de coordinar las actividades de los trabajadores y obtener optimización y calidad en el manejo de los recursos materiales, humanos, financieros y técnicos se asocia a un beneficio para la organización y el personal. Es así que administrar en forma eficiente las diferentes actividades personales y de grupo se ha convertido en una necesidad.

Verdezoto, G. (2014), *“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA AL COLEGIO “SAN ANDRÉS” DEL CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO - PERÍODO 2013.”* Facultad de Administración de Empresas la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Respecto al objetivo de una Auditoría Administrativa, comenta:

El objetivo de la auditoría es apoyar a los colaboradores de la organización para el desempeño de sus actividades, pues la auditoría genera análisis, evaluaciones, conclusiones, recomendaciones, asesoría e información de las actividades realizadas y auditadas, concluyendo con un informe en el que plasme los hallazgos encontrados con conclusiones y recomendaciones, consiguiendo los directivos tomar decisiones correctivas del informe final de la auditoría realizada.

Enríquez, S (2012), *“DISEÑO DE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA COMO HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA PANIFICADORA AMBATO PANAMBATO CIA. LTDA”.* Facultad de Administración de Empresas la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Respecto a lo que permite una Auditoría Administrativa, comenta:

La auditoría administrativa permitió conocer cómo se encuentran los resultados de los procesos aplicados en cada uno de los departamentos, unidades, áreas, es decir que al aplicar este trabajo se verifica y evalúa el cumplimiento del proceso administrativo, así como mide el grado de eficiencia con el que se está ejecutando una determinada tarea o procedimiento.

Naranjo, M. (2011), *“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A. AÑO 2010”* Facultad de Administración de Empresas la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Respecto a la importancia de una Auditoría Administrativa, interpreta:

Es de suma importancia realizar la auditoría por su gran trascendencia ya que es de gran utilidad para la empresa, por cuanto la gerencia sin la práctica de ésta no tiene plena seguridad de que los datos sean realmente verdaderos y confiables. Es la auditoría que define con bastante razonabilidad, la situación real de la empresa.



## 2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Para la presente investigación con respecto a Realizar una Auditoría Administrativa a empresa SERTECPET S.A., Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, período 2015, se maneja un hilo conductor en el cual exponemos como medio de guía base del Marco Teórico.

Figura 1: Hilo conductor



Fuente: Metodología de la investigación (Álvarez, R. 2012)

Elaborado Por: Diana Estefanía Lapo Calvachi.

## 2.2.1 Administración y su importancia

Según (Munch, 2010). La administración es una actividad indispensable en cualquier organización, de hecho es la manera más efectiva para garantizar su competitividad. Existen diversos conceptos de administración, coloquialmente se dice que: “administración es hacer algo a través de otros”, otra acepción es lo que se conoce como la “ley de oro de la administración”, entendida como hacer más con menos.

La importancia de la administración es indiscutible debido a que reporta múltiples ventajas:

- A través de sus técnicas y procesos se logra mayor rapidez, efectividad y simplificación en el trabajo con los consecuentes ahorros de tiempo y costo.
- De acuerdo con lo anterior, incide en la productividad, eficiencia, calidad y competitividad de cualquier organización.
- Propicia la obtención de los máximos rendimientos y la permanencia en el mercado.

### 2.2.1.1 Características Inherentes de la disciplina administrativa

La administración posee ciertas características que la diferencian de otras disciplinas:

- **Universalidad:** Es indispensable en cualquier grupo social, ya sea una empresa pública o privada o en cualquier tipo de institución.
- **Valor Instrumental:** Su finalidad es eminentemente práctica, siendo la administración un medio para lograr los objetivos de un grupo.
- **Multidisciplinaria:** Utiliza y aplica conocimientos de varias ciencias y técnicas.
- **Especificidad:** Aunque la administración se auxilia de diversas ciencias, su campo de acción es específico, por lo que no puede confundirse con otras disciplinas.

- **Versatilidad:** Los principios administrativos son flexibles y se adaptan a las necesidades de cada grupo social en donde se aplican. (Munch, 2010)

### 2.2.2 Eficiencia y Eficacia

Según (Chiavenato, 2004). Cada organización debe considerarse, de manera simultánea, desde el punto de vista de la eficacia y de la eficiencia.

- **Eficacia.-**

Es una medida normativa de la consecución de resultados; en términos económicos se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante el suministro de sus productos (bienes o servicios).

- **Eficiencia.-**

Es una medida normativa de la utilización de los recursos en ese proceso; en términos económicos es una relación técnica entre las entradas y las salidas, relación entre costos y beneficios.

Tabla 1: Diferencia entre Eficiencia y Eficacia

<b>DIFERENCIA ENTRE EFICIENCIA Y EFICACIA</b>	
<p><b>EFICIENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Énfasis en los medios.</li> <li>• Hacer correctamente las cosas.</li> <li>• Resolver problemas.</li> <li>• Salvaguardar los recursos.</li> <li>• Cumplir tareas y obligaciones.</li> <li>• Entrenar a los subordinados.</li> <li>• Mantener las máquinas.</li> </ul>	<p><b>EFICACIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Énfasis en los resultados.</li> <li>• Hacer las cosas correctas.</li> <li>• Alcanzar objetivos.</li> <li>• Optimizar la utilización de recursos.</li> <li>• Obtener resultados.</li> <li>• Proporcionar eficiencia a los subordinados.</li> <li>• Máquinas disponibles</li> </ul>

**Fuente:** IDALBERTO CHIAVENATO. Administración y Proceso Administrativo, Edit. Mc Graw Hill Interamericana S.A. Colombia 2004.

### **2.2.3 Proceso administrativo**

El proceso administrativo es una aplicación tanto de métodos, principios y técnicas para verificar si las fases de la misma se están desarrollando correctamente, para tener una correcta administración.

A continuación se cita algunos conceptos del Proceso Administrativo, de los cuales se determinara con qué teoría se va a trabajar en esta investigación:

- El padre de la administración Henry Fayol define al proceso administrativo con cuatro elementos: Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar.
- Tanto Koontz como O'Donnell puntualizan al proceso administrativo con cinco etapas: Planificar, Designación de Personal, Control, Organización y Dirección.
- Tenemos a Miner que hace referencia al proceso administrativo con cinco funciones: Planificación, Organización, Dirección, Coordinación y Control.

### **2.2.4 Auditoría**

La auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados. El fin del proceso consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen. (Cook & Winkle, 2000)

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define a la auditoría como “La actividad de control independiente y objetiva que tiene como fin añadir valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a la organización a lograr sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado ara evaluar y mejorar la eficacia de la gestión de riesgos, el control y los procesos de dirección. (Daulón Núez, 2011)

De lo antes citado se puede concluir que la auditoría es un examen que se realiza de forma independiente a las actividades que viene desempeñando una institución en las diferentes

áreas que son parte de la misma. Emitiendo de esta forma un informe el cual consta de conclusiones y las debidas recomendaciones para los funcionarios de la empresa.

#### **2.2.4.1 Objetivos de la auditoría**

Según (Madariaga, 2004), indica que los objetivos de la auditoría son:

- Proporcionar a la dirección y a los propietarios de la empresa unos estados financieros certificados por una autoridad independiente e imparcial.
- Proporcionar asesoramiento a la gerencia y a los responsables de las distintas áreas de la empresa en materia de sistemas contables y financieros, procedimientos de organización y otras numerosas fases de la operación de una empresa.
- Suministrar información objetiva que sirva de base a las entidades de información y clasificación crediticia.
- Servir de punto de partida en las negociaciones para la compraventa de acciones de una empresa.
- Liberar implícitamente a la gerencia de sus responsabilidades de gestión.
- Reducir y controlar riesgos accidentales, fraudes y otras actuaciones anormales.
- Por último, en los países de transparencia fiscal, sirve de base objetiva para determinar el gravamen fiscal.
- Esa relación de objetivos no pretende ni ser exhaustiva ni establecer un orden de referencia. Este último dependerá de los objetivos concretos de cada auditoría.

#### **2.2.4.2 Características de la auditoría**

Según (Rodríguez, 2010), indica que las características de la auditoría son:

- Realizada en forma analítica y sistemática.
- Debe tener sentido crítico e independencia por parte del profesional.
- Es evaluativa en la cual efectúa la comparación sobre lo examinado.

- Debe existir un sistema de información.
- El auditor debe tener conocimiento sobre la estructura y funcionamiento.
- Debe comunicarse lo hallado con el fin de dar soluciones a los errores de la organización.
- Dar soluciones pertinentes.

#### **2.2.4.3 Clasificación de la auditoría**

Según (Coral, 2012), muestra que las características de la auditoría son:

##### **Interna:**

- Es el examen crítico, detallado y sistemático de la organización, realizado por un profesional de la empresa, la empresa para realizar la auditoría interna debe tener un auditor interno el mismo que evalúa constantemente el control de las operaciones, sugiere mejoramiento óptimo con métodos y técnicas de control interno que le permitan detectar los errores cometidos en el transcurso de sus operaciones.

##### **Externa:**

- Es el examen crítico, detallado y sistemático de la organización, realizado por un profesional que no tenga vínculos con la empresa, pues existen auditores externos pertenecientes a firmas de auditoría que realizan este tipo de examen para encontrar los hallazgos de auditoría emitiendo un informe o dictamen con independencia profesional a terceros, formulando sugerencias para su mejoramiento, la auditoría externa evalúa cualquier sistema de información de la organización y emite una opinión independiente sobre los mismos.

#### **2.2.4.4 Tipos de auditorías**

Según (Aguirre, 2006), indica respecto a los tipos de auditorías lo siguiente:

- **Financiera.-** Examen y revisión de estados financieros
- **Fiscal.-** Verificación del cumplimiento de obligaciones tributarias.

- **Operacional.-** Revisa el desarrollo y eficiencia en la realización de operaciones y procesos.
- **Administrativa.-** Evalúa la administración general; su proceso, cumplimiento y promoción.
- **Informática.-** Revisa y evalúa actividades de tipo funcional, así como el hardware y software.
- **Calidad.-** Evalúa tanto la calidad del producto o servicios como la del proceso.
- **Integral.-** Evalúa la eficacia y eficiencia, así como la toma de decisiones, su repercusión y resultados.
- **Ambiental.-** Evalúa y examina los procesos e impactos industriales en el medio ambiente y recursos materiales.
- **Gubernamental.-** Examina operaciones de diferente naturaleza en entidades y dependencias del sector público.

### 2.2.5 Auditoría administrativa

La auditoría administrativa constituye una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de las organizaciones, toda vez que permite que se revele en qué áreas se requiere de un estudio más profundo, que acciones se pueden tomar para subsanar deficiencias cómo superar obstáculos, cómo imprimir mayor cohesión al funcionamiento de la misma. (Franklin F. 2005).

La auditoría administrativa formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acciones correctivas, desarrolla la habilidad para identificar las causas operacionales posteriores y explican síntomas adversos evidente en la eficiente administración. (Mejía & Montilla, 2008)

Con base en lo antes citado se puede concluir que la auditoría administrativa es el hecho de hacer una revisión profunda del proceso administrativo de la empresa, con el fin de corregir o reforzar sus operaciones para que ésta logre una ventaja competitiva. Una vez

que tienes una idea básica del significado de la auditoría administrativa, puedes identificar los objetivos que se persiguen al llevarla a cabo en las organizaciones.

#### **2.2.5.1 Necesidades de la auditoría administrativa**

Con el desarrollo de la tecnología de sistemas de información ha crecido la necesidad de examinar y evaluar lo adecuado de la información administrativa, así como su exactitud.

En la actualidad, es cada vez mayor la necesidad por parte de los funcionarios, de contar con alguien que sea capaz de llevar a cabo el examen y evaluación de:

- La calidad, tanto individual como colectiva, de los gerentes (Auditoría administrativa funcional)
- La calidad de los procesos mediante los cuales opera un organismo (Auditoría analítica)

#### **2.2.5.2 Objetivos de la auditoría administrativa**

Según (Franklin, 2013), indica que por su característica la auditoría Administrativa constituye una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de las organizaciones, toda vez que permite que se revele en qué áreas se requiere de un estudio más profundo, que acciones se pueden tomar para subsanar deficiencias, como superar obstáculos, como imprimir mayor cohesión al funcionamiento de la mismas y, sobre todo, un análisis causa-efecto que concilie en forma congruente los hechos con las ideas. A continuación se mencionan:

- ***De control.***- Destinados a orientar los esfuerzos en la aplicación de la auditoría y poder evaluar el comportamiento organizacional.
- ***De productividad.***- Encauzan las acciones de la auditoría para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.



- ***De organización.***- Determina que el curso de la auditoría apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.
- ***De servicio.***- Representa la manera en que la auditoría puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.
- ***De cambio.***- Transforman a la auditoría en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.
- ***De toma de decisiones.***- Traducen la puesta en práctica y resultados de la auditoría en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización.

## 2.2.6 Metodología de la auditoría administrativa

Según (Cortés, 2011), recomienda como metodología las cuatro fases de la auditoría las cuales detallamos a continuación:

### A. FASE I: Conocimiento Preliminar o Diagnóstico

La primera fase de auditoría comprende el diagnóstico preliminar de la empresa, el cual consiste en conseguir toda la información, como son la reseña histórica, normativa legal, políticas, metas, objetivos, plan estratégico institucional, estándares e indicadores de calidad, etc. que nos ayude a la elaboración de la auditoría administrativa. (Cortés, 2011)

- **Objetivo**

- ✓ Consiste en establecer las acciones que se deben desarrollar para instrumentar la auditoría en forma secuencial y ordenada, tomando en cuenta las condiciones que deben prevalecer para alcanzar en tiempo y lugar los objetivos establecidos. (Franklin, 2013)

- **Actividades:**

- ✓ Visita Preliminar a la Institución
- ✓ Entrevista con el Gerente o el Director ejecutivo de toda la organización.
- ✓ Verificación de auditorías anteriores.
- ✓ Recopilación de Información necesaria para realizar dicha auditoría.
- ✓ Solicitar por escrito, los documentos reportes o información que existan en el que se consideren útiles para el trabajo de auditoría.
- ✓ Elaboración de papeles de trabajo necesarios para esta etapa.

- **Factores a Revisar**

- ✓ Como primera medida es necesario determinar los factores que se consideran fundamentales para el estudio de la organización en función de dos vertientes: proceso administrativo y elementos específicos que forman parte de su funcionamiento. (Villasmil, 2013)

## **B. FASE II: Planificación**

La segunda fase de la Auditoría es la Planificación, la cual es una guía preparatoria para planificar como se va a ejecutar la auditoría, en esta fase se realizará el Control Interno de la Organización y realizaremos con el método COSO I, para la elaboración de nuestra Auditoría Administrativa.

- **Instrumentación**

- ✓ Concluida la parte preparatoria se procede a la instrumentación de la auditoría, etapa en la cual se tienen que seleccionar y aplicar las técnicas de recolección que se estimen más viables; de acuerdo con las circunstancias propias de la auditoría, la medición que se empleara, el manejo de los papeles de trabajo y evidencia, así como la supervisión necesaria para mantener una coordinación efectiva. (Villasmil, 2013)

- **Recopilación de Información**

- ✓ Esta tarea debe enfocarse al reglamento de todo tipo de hallazgo y evidencias que hacen posible su examen objetivo: de otra manera se puede incurrir en errores de interpretación que causen retrasos u obliguen a recapturar la información, reprogramar la auditoría o, en su caso, a suspenderla. Asimismo es conveniente aplicar un criterio de discriminación teniendo siempre presente el objetivo del estudio y proceder continuamente a su revisión y evaluación, para mantener una línea de acción uniforme. (Franklin, 2013)

- **Técnicas de Recolección**

- ✓ Existen varias técnicas de recolección de información para esta etapa de la auditoría en la cual podremos utilizar la investigación documental, hacer una observación directa a la institución educativa, tener acceso a la información que nos proporcionen el Rector de dicha organización, también podremos hacer entrevistas y cuestionarios.

- **Actividades a Realizar**

- ✓ Análisis información y documentación que nos proporción la organización.
- ✓ Evaluación de control interno por componentes, en la institución.
- ✓ Elaboración planes y programas para la planificación de la auditoría.

### **C. FASE III: Ejecución**

En esta fase de la Auditoría Administrativa, procedemos a la ejecución de las actividades a realizar en la etapa de la planificación que se realizó anteriormente, en la cual encontraremos los hallazgos para dar conclusiones y recomendaciones en base al buen juicio profesional del auditor con independencia y profesionalismo.

- **Objetivo**

- ✓ El objetivo en esta etapa de la Auditoría es la ejecución propiamente de la Auditoría Administrativa, con el fin de encontrar los hallazgos generando conclusiones y recomendaciones para el beneficio de la Institución.

- **Examen**

- ✓ En el examen se establece el propósito, el procedimiento y las variables cuantitativas seleccionadas para revisar la información captada, y la formulación del diagnóstico administrativo, en el cual se incorporan los aspectos que habrán de servir para evaluar los hechos, las tendencias y situaciones para consolidar un modelo analítico de la organización.
- ✓ El examen de los factores de la auditoría consiste en dividir o separar sus elementos componentes para conocer la naturaleza, las características y el origen de su comportamiento, sin perder de vista la relación, interdependencia e interacción de las partes entre sí y con el todo, y de estas con su contexto. (Villasmil, 2013)

- **Propósito**

- ✓ Aplicar las técnicas de análisis procedentes para lograr los fines propuestos con la oportunidad, extensión y profundidad que requiere el universo sujeto a examen, y las circunstancias específicas del trabajo, a fin de reunir los elementos de decisión óptimos. (Villasmil, 2013)

- **Actividades a Realizar**

- ✓ Aplicación de programas de auditoría. para su correcta aplicación de los componentes con el método COSO I.
- ✓ Preparación de los papeles de trabajo, que conjunto con la información obtenida se desarrollaran de manera eficiente y eficaz para esta auditoría, obteniendo para la misma evidencia suficiente y competente.
- ✓ Desarrollo de hallazgos basándose en los criterios de auditoría y en la examinación de cada componente expresándose en comentarios.
- ✓ Se define la estructura del informe de auditoría referente a los papeles de trabajo, hoja de resumen de los hallazgos en conclusiones y recomendaciones.

#### **D. FASE IV: Comunicación**

En esta fase de la auditoría administrativa, la comunicación es el proceso luego de la ejecución en la cual notificamos los hallazgos encontrados en la realización de la auditoría, esta información es proporcionada a los interesados para que tomen acciones correctivas en base a las recomendaciones generadas.

- **Informe**

- ✓ Al finalizar el examen de la organización, después de seguir el proceso correspondiente, seleccionar los enfoques de análisis organizacional y cuantitativo, y formular el diagnóstico administrativo, es necesario preparar un informe, en el cual se consideran los resultados de la auditoría. (Franklin, 2013)

- **Propuesta de Implementación**

- ✓ Implementar las recomendaciones constituyen el paso clave para influir en forma efectiva en la organización, ya que representa el modo de transformar las propuestas en acciones específicas para cumplir con el propósito de la auditoría. (Franklin, 2013)

- **Tipos de Informe**

- ✓ Para la auditoría administrativa tenemos varios tipos de informes, los mismos que para su elaboración dependerá de lo encontrado en la auditoría propiamente hecha y sus necesidades; se encuentran informes generales, informes ejecutivos o informes de aspectos relevantes.

- **Atributos del Informe**

- ✓ **Objetividad.-** Visión imparcial de los hechos.
- ✓ **Oportunidad.-** Disponibilidad de la información en tiempo y lugar.
- ✓ **Claridad.-** Fácil comprensión del contenido.
- ✓ **Utilidad.-** Provecho que puede obtenerse en la información.
- ✓ **Lógica.-** Secuencia acorde con el objeto y prioridades establecidas.

✓ **Calidad.-** Apego a las normas administrativas. (Franklin, 2013)

• **Actividades**

- ✓ Conferencia final para lectura del informe, antes de la emisión del informe definitivo.
- ✓ Redacción del Informe de Auditoría Administrativa.
- ✓ Comunicación de los resultados obtenidos de dicha investigación a la institución auditada, promoviendo la toma de decisiones correctivas.

### 2.2.5.3 Campo de aplicación de la auditoría administrativa

En cuanto a su campo, la auditoría administrativa puede instrumentarse en todo tipo de organización, sea ésta pública, privada o social.

• **Sector Público.-** Se emplea en función de la figura jurídica, atribuciones, ámbito de operación, nivel de autoridad, relación de coordinación, sistema de trabajo y líneas generales de estrategia. Con base en esos criterios, las instituciones del sector se clasifican en:

- ✓ Dependencia del Ejecutivo Federal (Secretaría de Estado)
- ✓ Entidad Para estatal
- ✓ Organismos Autónomos
- ✓ Gobiernos de los Estados (Entidades Federativas)
- ✓ Comisiones Intersecretariales
- ✓ Mecanismos Especiales

• **Sector Privado.-** Se utiliza tomando en cuenta la figura jurídica, objeto, tipo de estructura, elementos de coordinación y relación comercial de las empresas, sobre la base de las siguientes características:

- ✓ Tamaño de la empresa
- ✓ Sector de actividad
- ✓ Naturaleza de sus operaciones
- ✓ Enfoque estratégico. (Franklin, 2013)

### **2.2.7 Parámetros e indicadores en auditoría administrativa**

“El uso de indicadores en la auditoría administrativa obedece a la necesidad de disponer de un instrumento que permite establecer el marco de referencia para evaluar los resultados de la gestión de una organización” (Benjamin Franklin, 2013)

Un indicador es una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación; es una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o a diferentes. Por sí solos no son relevantes, adquieren importancia cuando se les compara con otros de la misma naturaleza.

Un indicador pretende caracterizar el éxito o la efectividad de un sistema, programa u organización, sirve como una medida aproximada de algún componente o de la relación entre componentes.

Un sistema de indicadores permite hacer comparaciones, elaborar juicios, analizar tendencias y predecir cambios. Puede medir el desempeño de un individuo, de un sistema y sus niveles, de una organización, el comportamiento de un contexto, el costo y la calidad de los insumos, la efectividad de los procesos, la relevancia de los bienes y servicios producidos con relación a necesidades específicas.

#### **2.2.7.1 Características que debe tener un indicador**

Según (Benjamin Franklin, 2013, págs. 144-145) Para que los indicadores sean efectivos tienen que incorporar las siguientes características:

- Ser relevante o útil para la toma de decisiones
- Factible de medir.
- Fácil de llevar de una parte a otra.
- Altamente discriminativo.
- Verificable.
- Libre de sesgo estadístico o personal.
- Aceptado por la organización.

- Justificable con relación a su costo-beneficio.
- Fácil de interpretar.
- Utilizable con otros indicadores.
- Tener precisión matemática en los indicadores cuantitativos.
- Precisión conceptual en los indicadores cualitativos

Tabla 2: Indicadores de Gestión

<b>TIPO</b>	<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>EFICACIA</b>	Procesos que elaboran los productos y servicios	$\frac{\# \text{ Procesos implementados}}{\# \text{ Procesos programado}}$
<b>EFICACIA</b>	Eficacia en el desempeño de los servidores.	$\frac{\# \text{ de empleados capacitados}}{\# \text{ de empleados}}$
<b>EFICIENCIA</b>	Satisfacción de clientes internos	$\frac{\# \text{ personal satisfecho}}{\# \text{ total de personal}}$
<b>EFICIENCIA</b>	Tecnología para transmitir información institucional	$\frac{\# \text{ Rec. Tecnol. utilizados}}{\# \text{ Rec. Tecnol. Disponible}}$
<b>ECONOMÍA</b>	Presupuesto de capacitación	$\frac{\# \text{ presupuesto implementado}}{\# \text{ presupuesto establecido}}$
<b>EFICACIA</b>	% de verificación y clasificación de conocimiento de la misión y visión institucional.	$\frac{\# \text{ de empleados que lo conocen}}{\# \text{ total de empleados}}$
<b>EFICACIA</b>	Eficacia en el cumplimiento de actividades planificadas	$\frac{\# \text{ De obj. Inst. Ejecutados}}{\# \text{ De obj. Inst. propuestos}}$
<b>EFICACIA</b>	Eficacia en el cumplimiento de las políticas.	$\frac{\# \text{ Políticas Aplicadas}}{\# \text{ Políticas Establecidas}}$

**Fuente:** Benjamín Franklin, Auditoría administrativa, Evaluación y diagnóstico empresarial

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi

### 2.2.8 Control interno

Al referirnos al Control Interno (CI) se define como un conjunto de métodos y procedimientos establecidos por la dirección. (Arenas & Moreno, 2012)

Adicionalmente el autor menciona que el fin del Control Interno consiste en:

1. Potenciar la eficiencia operativa.
2. Detectar y prevenir errores y fraudes.



3. Proteger tanto los activos como los registros contables, garantizando la fiabilidad de los mismos.
4. Fomentar el cumplimiento de las políticas prescritas por la dirección.

Es una función inherente al proceso administrativo de toda organización, siendo su principal objetivo el de garantizar la eficiencia, eficacia y la transparencia de sus actuaciones. Se trata de un instrumento gerencial por excelencia que permite a las organizaciones alcanzar sus objetivos.

En base a lo expuesto anteriormente el Control Interno es el conjunto de normas, reglas y procedimiento que conllevan al cumplimiento de los objetivos y metas por parte de los miembros de la institución.

#### **2.2.8.1 Informe COSO**

Según (Estupiñan,2012), señala que: El informe COSO es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos de acuerdo a los siguientes puntos:

- **Eficacia y eficiencia de las operaciones.-** Uno de los objetivos del Sistema de Control Interno -SCI es “Mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones de las entidades sometidas a inspección y vigilancia”. La Administración de Riesgos Operativos facilita, tanto: producir el máximo de resultados optimizando los recursos de la empresa (eficiencia), como mejorar la capacidad de la entidad para obtener las metas o resultados propuestos (eficacia), mediante la identificación y gestión de los diferentes riesgos que se pueden presentar en la ejecución de los procesos y operaciones de la empresa. Este objetivo del sistema de control interno, está relacionado con la misión o razón fundamental de la existencia de las empresas, fortaleciendo sus objetivos estratégicos. Para cumplir este objetivo del SCI, cada área de la empresa establece objetivos específicos y para asegurar su logro, se entra a gestionar el Riesgo.

- **Fiabilidad de la información financiera.-** La información externa dirigida a usuarios no involucrados con el plantel administrativo de una organización se llama Información financiera, estos datos van a ser usados como instrumentos de decisión de los usuarios de dicha información como acreedores, instituciones crediticias, accionistas e incluso trabajadores y otros. La información financiera debe ser preparada por la organización en forma de Estados Financieros que nos indica el estado actual de las finanzas a una fecha determinada y debe contener los siguientes elementos: Balance general, Estado de resultados, Estado de cambios en la situación financiera, Estado de variaciones en el capital, Notas a los estados financieros. Todo esto debe ser preparado conforme a normas y estatutos internos y externos a la institución, y de acuerdo a las leyes vigentes en cada país, además de contar con características cualitativas primarias como la confiabilidad, relevancia, comprensibilidad y comparabilidad.
  
- **Cumplimiento de leyes y normas que sean aplicables.-** Esta definición enfatiza ciertos conceptos o características fundamentales sobre el Control Interno, como son:
  - Es un proceso que parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacente a éstos.
  - Orientado a objetivos es un medio, no un fin en sí mismo.
  - Es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras.
  - Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se lograrán sus objetivos.

Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacente a éstos. Orientado al cumplimiento de objetivos, es un medio, concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras. Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se lograrán los objetivos definidos.

### 2.2.8.2 Evaluación de control interno - COSO I

Según (Milton K. - Maldonado E., 2011), Se aplicará el Método de Evaluación de Control Interno COSO I debido a que sus componentes son esencial para conocer de manera profundizada el estado actual de la organización en cuanto a los siguientes parámetros:

- ***Ambiente de Control.***- se constituye la base del control interno, aportando la disciplina a la estructura interna, en este componente se apoyan los demás componentes ya que siempre estará direccionado al estudio de la Eficiencia y Eficacia del sistema de control interno. En este componente se estudia la Integridad y Valores Éticos, la capacidad de los funcionarios, el estilo de Dirección y Gestión, entre otros aspectos importantes del entorno de control interno.

#### ***Análisis:***

El ambiente de control se compone la organización demuestra el compromiso para con la integridad y los valores éticos, a si mismo de la junta de directores demuestra independencia ante la administración y ejerce vigilancia para el desarrollo y ejecución del control interno, la administración establece, con la vigilancia de la junta, las estructuras, líneas de presentación de reporte, y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de los objetivos, a los mismos demuestra compromiso para atraer, desarrollar, y retener personas competentes, para lo cual la organización tiene personas responsables por sus responsabilidades de control interno.

- ***Evaluación de Riesgos.***- cada unidad dentro de la organización posee diversos riesgos internos y externos que es necesario identificarlos para poder contrarrestarlos en base a lineamientos estratégicos que permitan la consecución de objetivos de la organización.

#### ***Análisis:***

Dentro de la evaluación de riesgos la organización especifica los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados con los

objetivos. La organización identifica los riesgos para el logro de sus objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos como la base para determinar cómo deben ser administrados los riesgos. En la valoración de los riesgos para el logro de los objetivos la organización considera el potencial por el fraude e identifica y valora los cambios que de manera importante podrían impactar al sistema de control interno.

- **Actividades de Control.-** a este componente lo constituyen todas las políticas, procedimientos, técnicas y mecanismos que permita a la organización administrar los riesgos encontrados. Es muy importante ya que se ejecuta en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de gestión.

**Análisis:**

Dentro del componente de actividades de control la organización selecciona y desarrolla las actividades de control que contribuyan a la mitigación, a niveles aceptables, de los riesgos para el logro de los objetivos, selecciona, desarrolla las actividades de control generales sobre la tecnología para respaldar el logro de los objetivos y despliega las actividades de control tal y como se manifiestan en las políticas que establecen lo que se espera y en los procedimientos relevantes para llevar a cabo esas políticas.

- **Información y Comunicación.-** la información que constituye la empresa se debe identificar, recopilar y propagar de forma que permita a cada funcionario conocer su razón de estar en la empresa y las responsabilidades que debe llevar a cabo. El presente componente permite que la comunicación de información llegue a todos los niveles de la organización de manera eficiente, consiguiendo que cada miembro conozca la importancia de su funcionalidad.

**Análisis:**

Para la Información y Comunicación la organización obtiene o genera y usa información de calidad, relevante, para respaldar el funcionamiento de los otros componentes del control interno, comunica internamente la información, incluyendo los objetivos y responsabilidades para el control interno, necesaria para respaldar el funcionamiento de los otros componentes del control interno, así mismo la organización se comunica con terceros en relación con las materias que afectan el funcionamiento de los otros componentes del control interno.

- **Supervisión y Monitoreo.**- es esencial que los demás componentes de control interno sean supervisados para poder medir la eficiencia de desempeño de los mismos, encaminando a la organización a una utilización óptima de sus recursos. Esto se logra mediante actividades de monitoreo continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas.

**Análisis:**

Para el componente de Supervisión y Monitoreo la organización selecciona, desarrolla, y lleva a cabo evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar si los componentes del control interno están presentes y están funcionando al mismo tiempo evalúa y comunica las deficiencias del control interno, haciéndolo de una manera oportuna, a las partes responsables por realizar la acción correctiva, incluyendo la administración principal y la junta de directores, según sea apropiado.

Figura 2: Componentes del Control Interno



**Fuente:** Método de Evaluación de Control Interno COSO I (Milton K. - Maldonado E., 2011).

**Elaborado por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi

### 2.2.9 Principios de auditoría

Según (Madariaga, 2004). Menciona entre los principales principios de auditoría:

- Principios Generales.**- Ni en contabilidad ni en auditoría se puede hablar de la existencia de unos principios de tipo matemático, pero con el transcurso del tiempo se ha ido admitiendo una serie de axiomas o verdades fundamentales de carácter técnico-profesional.

**b) Principio de prudencia.-** Únicamente se contabilizarán los beneficios realizados a la fecha del cierre del ejercicio. Por el contrario, los riesgos previsibles y las pérdidas eventuales con origen en el ejercicio o en otro anterior, deberán contabilizarse tan pronto sean conocidas: a estos efectos se distinguirán las reversibles o potenciales de las realizadas o irreversibles.

En consecuencia, al realizar dicho cierre se tendrá presente todos los riesgos y pérdida previsibles, cualquiera que sea el origen. Cuando tales riesgos y pérdidas fuesen conocidos entre la fecha de cierre del ejercicio y aquella en que se establecen las cuentas anuales, sin perjuicio de su reflejo en el balance y cuenta de pérdidas y ganancias, deberá facilitarse cumplida información de todos ellos en la memoria.

Igualmente, se tendrán presentes toda clase de depreciaciones, tanto si el resultado del ejercicio fuese positivo como negativo.

**c) Principio de empresa en funcionamiento. -** Se considerara que la gestión de la empresa tiene prácticamente una duración ilimitada. En consecuencia, a aplicación de los principios contables no ira encaminados a terminar el valor del patrimonio a efectos de su enajenación global ni el importe resultante en caso de liquidación.

**d) Principio de registro.-** Los hechos económicos deben registrarse cuando nazcan los derechos u obligaciones que los mismos originen.

**e) Principio del precio de adquisición.-** Como norma general, todos los bienes y derechos se contabilizaran por su precio de adquisición o coste de producción.

El principio del precio de adquisición deberá respetarse siempre, salvo cuando se autoricen, por disposición legal, rectificaciones al mismo; en este caso, deber facilitarse cumplida información en la memoria.

**f) Principio del devengo.-** La imputación de ingresos y gastos deberá hacerse en función de la corriente real de bienes y servicios que los mismos

representan y con independencia del momento en que se produzca la corriente monetaria o financiera derivada de ellos.

- g) **Principio de correlación de ingresos y gastos.-** El resultado del ejercicio está constituido por los ingresos de dicho periodo menos los gastos del mismo realizados para la obtención de aquellos, así como los beneficios y quebrantos no relacionados claramente con la actividad de la empresa.
- h) **Principio de no compensación.-** En ningún caso podrán compensarse las pérdidas del activo y del pasivo del balance ni las de gasto e ingresos que integran la cuenta de pérdidas y ganancias, establecidos en los modelos de las cuentas anuales. Se valoraran separadamente los elementos integrantes de las distintas partidas del activo y del pasivo.
- i) **Principio de uniformidad.-** Adoptado un criterio en la aplicación de los principios contables dentro de las alternativas que, en su caso, estos permitan, deberá mantenerse en el tiempo y aplicarse a todos los elementos patrimoniales que tengan las mismas características en tanto no se alteren los supuestos que motivaron la elección de dicho criterio.
- j) **Principio de importancia relativa.-** Podrá admitirse la no aplicación estricta de algunos de los principios contables siempre y cuando la importancia relativa en términos cuantitativos de la variación que tal hecho produzca sea escasamente significativa y, en consecuencia, no altere las cuentas anuales como expresión de la imagen fiel.

#### **2.2.10 Las normas técnicas de auditoría**

Las Normas Técnicas de Auditoría (NTA) constituyen los principios y requisitos que debe observar necesariamente el auditor de cuentas con el desempeño de su función para expresar una opinión técnica responsable. Las NTA son un desarrollo de normas más generales y de mayor rango, estableciendo con un mayor detalle los aspectos que deben presidir la actuación del auditor. (Arenas & Moreno, 2012)

### **2.2.10.1 Normas de auditoría generalmente aceptadas**

Según (Jiménez, 2011), indica que se refiere a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA) como:

Todos aquellos principios y requisitos que el auditor de cuentas debe observar necesariamente en el desempeño de su función, a fin de expresar una opinión técnica responsable. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad de trabajo del auditor. En España, el ICAC las denomina Normas Técnicas de Auditoría, que fueron publicadas por primera vez en el año 1991. Posteriormente, el ICAC ha publicado normas técnicas sobre aspectos particulares de la auditoría, como el control de calidad, principio de empresa en funcionamiento, concepto de importancia relativa, estimaciones contables, hechos posteriores, valor razonable, relación entre auditores, etc.

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas se dividen en tres grupos:

1. Normas generales o personales
2. Normas sobre la ejecución del trabajo
3. Normas sobre la elaboración del informe de auditoría.

#### **I. Normas Generales**

Estas normas tienen por finalidad regular las condiciones que deben reunir el auditor de cuentas y su comportamiento en el desarrollo de la actividad de auditoría de cuentas. Las normas generales o personales son las siguientes:

##### **a) Formación técnica y capacidad profesional.**

Esta primera norma general señala que la auditoría debe llevarse a cabo por personas que tengan formación técnica, capacidad profesional y experiencia adecuada y que estén habilitadas legalmente para ejercer la profesión. La formación técnica y capacidad profesional del auditor deben asegurarse mediante su continua actualización y el conocimiento y aplicación de nuevas disposiciones sobre principios contables y procedimientos de auditoría.



**b) Independencia, integridad y objetividad.**

- El auditor debe tener independencia mental en todo lo relacionado con su trabajo a fin de garantizar la imparcialidad y objetividad de sus juicios.
- La independencia mental es la capacidad de expresar juicios y opiniones imparcialmente, sin alterarlo en sentido alguno por presiones de cualquier naturaleza.
- La integridad del auditor debe entenderse como una honradez profesional irreprochable que implique honestidad y sinceridad en el desempeño de su trabajo y en elaboración de su informe.
- La objetividad supone que el auditor debe observar una actitud imparcial en todas sus funciones para lo cual debe ser totalmente independiente en la entidad auditada.

**c) Diligencia Profesional**

Esta norma establece que el auditor debe proceder con diligencia profesional, en la ejecución de su trabajo, como en la elaboración de su trabajo.

La debida diligencia profesional requiere:

- Responsabilidad en el cumplimiento de las normas en ejecución del trabajo y en la emisión del informe.
- Aceptación de los trabajos en que puedan efectuar la diligencia profesional requerida.
- Solicitud de asesoramiento por parte de otros profesionales, cuando sea necesario por tratarse de materias especializadas.
- Establecimientos de controles de calidad en toda la estructura organizativa.

**II. Normas sobre la ejecución del trabajo**

Son normas específicas y regulan la forma del trabajo del auditor. Su propósito principal se orienta a la determinación de los medios y actuaciones que han de ser utilizadas y aplicados por el auditor en el desarrollo de su labor. Un importante aspecto a tener en cuenta es el de que el auditor debe acordar por escrito con su

cliente el objetivo y alcance de su trabajo, así como sus honorarios. Esto es lo que se conoce como contrato o carta de encargo. En el contrato se deberá indicar también el número de horas estimadas para la realización de trabajo. Antes de aceptar el encargo, el auditor debe tener en cuenta la existencia de cualquier razón que aconseje su rechazo por razones éticas o técnicas.

#### **a) Planificación**

- La primera nota relativa a la ejecución del trabajo señala que el trabajo debe ser planificado adecuadamente y en caso de contar con ayudantes, debe ejercer una supervisión apropiada sobre los mismos.
- La planificación de la auditoría conlleva el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y al alcance del encargo del cliente.

#### **b) Estudio y evaluación del control interno**

El auditor deberá efectuar un estudio apropiado y una evaluación adecuada de control interno existente en la entidad, de forma que le sirvan de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en él. De igual forma, debe servirle como base para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría.

#### **c) Evidencia**

Esta norma establece que debe obtenerse evidencia suficiente y adecuada, mediante la realización y evaluación de las pruebas de auditoría que se consideren necesarias, al objeto de obtener una base de juicio razonable sobre los datos contenidos en los estados financieros que se examinan y poder expresar una opinión sobre los mismos.

### **III. Normas del Informe**

El informe de auditoría es el documento en el que se describe el alcance del trabajo del auditor y se expresa la opinión profesional del mismo sobre los estados contables de una empresa. En la preparación de informe, el auditor debe tener presente y cumplir las siguientes normas:

- a) El auditor debe manifestar si las cuentas anuales expresan, en todos los aspectos significativos. La imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de los resultados y en su caso de los flujos de efectivo de la entidad, de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulte de aplicación y en particular con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.
- b) El auditor expresara en el informe su opinión en relación con las cuentas anuales tomadas en su conjunto, o una afirmación de que no puede expresar una opinión y las causas que lo impiden. Del mismo modo, cuando se exprese una opinión con salvedades o desfavorable sobre las cuentas anuales deberán exponerse las razones para ello.
- c) El auditor indicará en su informe, en el caso de que las cuentas anuales estén acompañadas del informe de gestión, si la información contable que contiene dicho informe concuerda con la información de las cuentas anuales auditadas.(pp. 46-49)

### **2.2.11 Papeles de Trabajo**

El formato y el contenido de los papeles de trabajo es un asunto relativo al juicio profesional del auditor; sin embargo, es esencial que contengan suficiente evidencia del trabajo realizado. La efectividad de los papeles de trabajo depende de la calidad, no de la cantidad.(Fernández, 2011)

Los papeles de trabajo son el conjunto de documentos que contienen la información obtenida por el auditor en su revisión, así como los resultados de los procedimientos y pruebas de auditoría aplicados; con ellos se sustentan las observaciones, recomendaciones, opiniones y conclusiones contenidas en el informe correspondiente. (Coral, 2012)

Con base en lo antes citado se puede concluir que son el conjunto de documentos que contienen la información obtenida por el auditor, así como los resultados de los procedimientos y pruebas de auditoría aplicados. Estos papeles ayudan en la planificación, realización y supervisión de la auditoría y, sirven de sustento a los hallazgos, recomendaciones, opiniones y al informe de auditoría.

### **2.2.11.1 Objetivos de los papeles de trabajo**

Según (Pinilla, 1996), Los papeles de trabajo cumplen principalmente con los siguientes objetivos:

- Registrar de manera ordenada, sistemática y detallada los procedimientos y actividades realizados por el auditor.
- Facilitar la planeación, ejecución, supervisión y revisión del trabajo de auditoría.
- Dejar constancia de que se cumplieron los objetivos de la auditoría y de que el trabajo se efectuó de conformidad con las Normas de Auditoría.
- Proporcionar la base para la rendición de informes.
- Minimizar esfuerzos en auditorías posteriores.
- Estudiar modificaciones a los procedimientos y al programa de auditoría para próximas revisiones; y,
- Documentar el trabajo efectuado para futura consulta y referencia.

### **2.2.11.2 Índices de los Papeles de Trabajo (P/T)**

Según (Pinilla, 1996), El índice tiene la finalidad de facilitar el acceso a la información contenida en los papeles de trabajo por parte de los auditores y otros usuarios, así como de sistematizar su ordenamiento. Normalmente se escribirá el índice en la esquina superior derecha de cada hoja, (debe ir con lápiz de color rojo).

El índice, por lo tanto, es el código asignado a cada papel de trabajo y por tanto lo identifica en forma exclusiva del resto de papeles, cada papel de trabajo tiene su propio índice, el que se compone de una parte literal y de una parte numérica.

Los papeles de trabajo utilizarán las siguientes letras, en las fases respectivas:

Tabla 3: Índices de los P/T

Planificación preliminar	PP
Planificación Especifica	PE
Ejecución del Trabajo	EJ
Macroprocesos	M
Crédito	CR
Cobranzas	CB

Fuente: Índices de los P/T (Pinilla, 1996)

### 2.2.12 Marcas de Auditoría

Según (Pinilla, 1996), Son símbolos convencionales que utiliza el auditor para identificar el tipo de trabajo realizado, las pruebas y el alcance de los procedimientos aplicados. Las marcas deben ser distintivas y de color para facilitar su ubicación en el cuerpo del papel de trabajo.

Tabla 4: Marcas de Auditoría

Marcas de Auditoría	
Marca	Significado
¥	Confrontado con libros
§	Cotejado con documento
M	Corrección realizada
¢	Comparado en auxiliar
¶	Sumado verticalmente
©	Confrontado correcto
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
∅	No reúne requisitos
S	Solicitud de confirmación enviada
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SIA	Solicitud de confirmación recibida inconforme pero aclarada
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme
A-Z	Nota Explicativa

n/a	Procedimiento no aplicable
H1-n	Hallazgo de auditoría
C/II-n	Hallazgo de control interno

**Fuente:** (Contraloría General, Manual de la Contraloría General del Estado, 2011, pág. 45)

El autor indica adicionalmente que son signos o símbolos convencionales que utiliza el auditor para identificar el tipo de procedimiento, tarea o pruebas realizadas en la ejecución de un examen, el equipo debe mantener uniformidad en las marcas. Al inicio de cada examen el Jefe de Equipo entregará a los auditores operativos el listado de marcas a utilizarse y dará las disposiciones con respecto a su significado y uso, en caso de que un auditor requiera trabajar con marcas adicionales deberá comunicárselo al Jefe de Equipo para que las incluya entre las utilizadas en el respectivo examen, (las marcas deben ir en color rojo).

### 2.2.13 Evidencias

El Manual de la Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras (OLACEFS), señala lo siguiente:

*"La evidencia de auditoría es el conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes que sustenta las conclusiones del auditor."*

La evidencia de auditoría comprende toda información que provenga de varias fuentes y sirvan de respaldo de las actividades operativas, administrativas, financieras y de apoyo que desarrolla la entidad auditada, para fundamentar los comentarios, conclusiones y recomendaciones respecto a la administración de un ente, programa u operación significativa, sujetos a la auditoría, el auditor obtendrá evidencia suficiente, competente y pertinente, mediante la aplicación de técnicas de auditoría, las mismas que deben contener las siguientes características:

- **Suficiente.-** En términos de cantidad (Q), cuando los resultados de una o varias pruebas proporcionan una seguridad razonable para proyectarlos con un mínimo riesgo, al conjunto de actividades de este tipo;

- **Competente.-** En términos de calidad (K) Para ser competente, la evidencia debe ser válida y confiable, indagándose, cuidadosamente si existen circunstancias que puedan afectar estas cualidades; y,
- **Pertinente.-** Se refiere a la relación que existe entre la evidencia y su uso.
- **Legalidad.-** Los documentos deben ser originales o copias certificadas.
- **Útil.-** Que sirva para los fines de la auditoría en ejecución.

### 2.2.13.1 Clases de evidencia

Según (Pinilla, 1996), La evidencia se clasifica de la siguiente manera:

- a) **Evidencia documental.-** La forma más común de evidencia en la auditoría consiste en documentos, tanto internos como externos de la entidad auditada. El auditor debe considerar constantemente la confiabilidad de las formas de evidencia documental utilizada en respaldo de sus hallazgos. En sí son documentos que sustentan los comentarios del auditor.
- b) **Evidencia física.-** Se la obtiene por medio de una inspección u observación directa de las actividades ejecutadas por las personas, los documentos y registros, o hechos relacionados con el examen. Este tipo de evidencia debe documentarse en informes que resuman los asuntos revisados u observados, si es posible sustentados en evidencias gráficas como fotografías, planos o mapas, puede considerarse como evidencia física por ejemplo una fotografía de una dependencia de recaudación carente de seguridades, o de una bodega sin organización adecuada de existencias.
- c) **Evidencia analítica.-** Se obtiene al analizar o verificar la información. La evidencia analítica puede originarse de los resultados de:
  - Cálculos aritméticos.
  - Comparaciones de información.
  - Raciocinio.
  - Análisis de la información dividida en sus componentes.

- d) **Evidencia testimonial.**- Es la información obtenida de otros a través de cartas o declaraciones recibidas en respuesta a indagaciones o por medio de entrevistas. Las declaraciones de los funcionarios de la entidad son fuentes valiosas de información, pero es importante sustentarlas con evidencia documental o analítica.

#### **2.2.14 Hallazgos de auditoría**

Se lo emplea para referirse a cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los diferentes procedimientos de auditoría, debiendo ser estructurado de acuerdo a sus atributos (condición, criterio, causa, efecto) y obviamente según el interés para la organización auditada. El desarrollo de los hallazgos constituye una labor importante en el proceso de obtención de evidencias para respaldar el informe de Auditoría Integral. (Alvin & Randal, 2007).

Se lo emplea para referirse a cualquier situación deficiente y relevante que se determine por medio de la aplicación de los diferentes procedimientos de auditoría, debiendo ser estructurado de acuerdo a sus atributos (condición, criterio, causa, efecto) y obviamente según el interés para la organización auditada. (Fernández, 2011)

Con base en lo antes citado se puede concluir que el hallazgo de auditoría es el resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

##### **2.2.14.1 Atributos del hallazgo**

Según (Mantilla, 2009), Los atributos o componentes básicos de un hallazgo son: la condición, el criterio, el efecto y la causa.

1. **Condición:** Se representa a través de la situación encontrada en el momento de ejecutar el proceso de auditoría. La condición refleja el grado en que se están logrando o no los criterios. En la condición no se identifica el hallazgo:



solamente se describe la forma como se están haciendo realmente las cosas o si se están haciendo bien, regular o mal.

2. **Criterio:** Está dado por las normas o instrumentos con que el auditor mide o evalúa la condición hallada. Entre los criterios más usados están las leyes, los reglamentos, los objetivos, las políticas, el sentido común, la experiencia del auditor y las opiniones independientes de expertos. El criterio indica cómo se deben hacer las cosas.
3. **Causa:** Es el origen de las condiciones halladas durante el desarrollo de la auditoría; o los motivos por los cuales no se han cumplido los objetivos establecidos por la administración.
4. **Efecto:** Es esencialmente la diferencia entre la condición y el criterio. Se cuantifica en dinero o en otra unidad de medida para persuadir a la gerencia de la necesidad de tomar correctivos inmediatos o a corto plazo dirigidos a disminuir los desfases entre la condición y el criterio, o, por lo menos, el impacto de los mismos.
5. **Conclusiones:** Son los juicios que emite el auditor y que se basan en los hallazgos; surgen luego de evaluar los correspondientes atributos y los comentarios de la entidad. Las conclusiones no deben presentarse como un listado de problemas; más bien como evidencias suficientes para que la gerencia vea la necesidad de apresurarse a tomar las medidas correctivas con la debida oportunidad. Se debe utilizar un enfoque que cause impacto en la gerencia; para ello se acostumbra a resumir los problemas haciendo énfasis en aspectos económicos, cuantificándolos y mostrando las posibles consecuencias.
6. **Recomendaciones:** Son las sugerencias del auditor sobre los distintos problemas identificados para que sean corregidos oportunamente, para asegurar una gestión de éxito. Las recomendaciones deben reflejar el conocimiento y experiencia del auditor sobre la materia en términos de lo que

debe hacerse para que la gerencia se sienta suficientemente asesorada en la toma de decisiones.

### **2.2.15 Evidencia en el desarrollo de una auditoría**

En cuanto a la evidencia en el desarrollo de una auditoría es de vital importancia en vista de nos permite determinar los hallazgos, en este caso (Franklin, 2013) menciona que:

La Evidencia representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría por lo que constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formula el auditor. Por tal motivo, al reunirla es preciso prever el nivel de riesgo, incertidumbre y conflicto que pudiera suscitar; así como el grado de confiabilidad, calidad y utilidad real intrínsecos a ella; en consecuencia es indispensable que el auditor se apegue en todo momento a la línea de trabajo, a las normas en la materia y a los criterios que surjan durante el proceso de ejecución.

#### **2.2.15.1 Objetivo para el que se obtiene la evidencia**

Mediante la evidencia de auditoría se sustenta los hallazgos encontrados en el desarrollo de la auditoría, Estupiñan, (2012) manifiesta que:

- Aunque todas las evidencias en la auditoría tienen el objetivo común de servir como base para una o más de las afirmaciones que aparecen en el informe, se pueden ejecutar los procedimientos que satisfagan este objetivo, directa o indirectamente.
- Podemos tener la certeza de que todas las transacciones han sido registradas, principalmente confiando en los sistemas contables y de control interno del cliente, pero realizamos pruebas sustantivas adicionales, para obtener la evidencia directa sobre las características de la información reflejada en libros y estados financieros.

- Aunque el procedimiento puede tener un propósito principal (cumplimiento o sustantivo) la misma muestra de transacciones o saldos puede proporcionar ambos tipos de evidencia, se debe utilizar toda la evidencia que produzca cada procedimiento ejecutado. En particular, los resultados de las pruebas sustantivas pueden llevar a reconsiderar la evaluación de los sistemas del cliente.

### **2.2.16 Funciones del Auditor**

Según (Rodríguez, J. 1983) Para ordenar e imprimir cohesión a su labor, el auditor cuenta con una serie de funciones tendientes a estudiar, analizar y diagnosticar la estructura y funcionamiento general de una organización. Las funciones tipo del auditor son:

- Estudiar la normatividad, misión, objetivos, políticas, estrategias, planes y programas de trabajo.
- Desarrollar el programa de trabajo de una auditoría.
- Definir los objetivos, alcance y metodología para instrumentar una auditoría.
- Captar la información necesaria para evaluar la funcionalidad y efectividad de los procesos, funciones y sistemas utilizados.
- Recabar y revisar estadísticas sobre volúmenes y cargas de trabajo.
- Diagnosticar sobre los métodos de operación y los sistemas de información.
- Detectar los hallazgos y evidencias e incorporarlos a los papeles de trabajo.
- Respetar las normas de actuación dictadas por los grupos de filiación, corporativos, sectoriales e instancias normativas y, en su caso, globalizadoras.
- Revisar el flujo de datos y formas.
- Considerar las variables ambientales y económicas que inciden en el funcionamiento de la organización.
- Analizar la distribución del espacio y el empleo de equipos de oficina.
- Evaluar los registros contables e información financiera.
- Mantener el nivel de actuación a través de una interacción y revisión continua de avances.

- Proponer los elementos de tecnología de punta requeridos para impulsar el cambio organizacional.
- Diseñar y preparar los reportes de avance e informes de una auditoría.

### **2.2.17 Conocimientos que debe poseer el auditor**

Según (Rodríguez, J. 1983) Es conveniente que el equipo auditor tenga una preparación acorde con los requerimientos de una auditoría administrativa, ya que eso le permitirá interactuar de manera natural y congruente con los mecanismos de estudio que de una u otra manera se emplearán durante su desarrollo.

Atendiendo a éstas necesidades es recomendable apreciar los siguientes niveles de formación:

- **Académica**

Estudios a nivel técnico, licenciatura o postgrado en administración, informática, comunicación, ciencias políticas, administración pública, relaciones industriales, ingeniería industrial, psicología, pedagogía, ingeniería en sistemas, contabilidad, derecho, relaciones internacionales y diseño gráfico.

- ✓ **Complementaria**

Instrucción en la materia, obtenida a lo largo de la vida profesional por medio de diplomados, seminarios, foros y cursos, entre otros.

- ✓ **Empírica**

Conocimiento resultante de la implementación de auditorías en diferentes instituciones sin contar con un grado académico.

Adicionalmente, deberá saber operar equipos de cómputo y de oficina, y dominar él o los idiomas que sean parte de la dinámica de trabajo de la organización bajo examen.

- **Habilidades y destrezas**

En forma complementaria a la formación profesional, teórica y/o práctica, el equipo auditor demanda de otro tipo de cualidades que son determinantes en su trabajo, referidas a recursos personales producto de su desenvolvimiento y dones intrínsecos a su carácter.

- **Experiencia**

Uno de los elementos fundamentales que se tiene que considerar en las características del equipo, es el relativo a su experiencia personal de sus integrantes, ya que de ello depende en gran medida el cuidado y diligencia profesionales que se emplean para determinar la profundidad de las observaciones.

- **Responsabilidad profesional**

El equipo auditor debe realizar su trabajo utilizando toda su capacidad, inteligencia y criterio para determinar el alcance, estrategia y técnicas que habrá de aplicar en una auditoría, así como evaluar los resultados y presentar los informes correspondientes.

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

**Administración:** “Conjunto de normas, políticas y técnicas sistemáticas, que permiten una efectiva y eficiente utilización de los recursos disponibles de una entidad”. (Dávalos A, 2003)

**Alcance:** “Extensión de las áreas, actividades, componentes, programas o proyectos a ser revisados en la fase de ejecución”. (Sotomayor, 2008)

**Ambiente de control interno:** “Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e inflencie, las tareas de las personas con respecto al control de sus actividades”. (Dávalos A, 2003)

**Análisis:** “Examen detallado de los hechos para conocer sus elementos constitutivos, sus características representativas y sus interrelaciones, así como la relación de cada elemento con el todo”. (Franklin, 2013)

**Archivo:** “Conjunto de expedientes o documentos organizacionales con el fin de integrar una fuente de información, en razón de las actividades de una organización”. (Milton K. - Maldonado E., 2011)

**Auditor:** Persona capacitada y experimentada que se designa por una autoridad competente o por una empresa de consultoría, para revisar, examinar y evaluar con coherencia los resultados de la gestión administrativa y financiera de una dependencia (institución gubernamental) o entidad (empresa o sociedad) con el propósito de informar o dictaminar acerca de ellas, realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar su eficacia y eficiencia en su desempeño. (Cortés, 2011)

**Auditoría:** “Examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, realizado con posterioridad a su ejecución, con el objeto de verificar, evaluar y elaborar el respectivo informe sustentado en las evidencias obtenidas por el auditor”. (Dávalos A, 2003)

**Auditoría Administrativa:** Examen integral o específico, realizado por un profesional de las ciencias económicas – administrativas o afines, sobre la actividad administrativa de una organización o entidad y los elementos que la integran, a efecto de evaluar su desempeño, excelencia y apego a la normatividad establecida. (Sotomayor, 2008)

**Causa:** “Tiene el objeto de revelar con propiedad y objetividad las razones de desviaciones, deficiencias o de cualquier situación adversa. Se sintetiza en “porqué sucedió o se produjo”. (Dávalos A, 2003)

**Criterio:** “Posibilita medir la situación encontrada (condición) y confrontarla con el grado de cumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias reglamentarias, normativas,

instrucciones, metas y objetivos, así como las políticas generas y específicas. Se sintetiza en “lo que debió ser correctamente” (Dávalos A, 2003)

**Cronogramas:** “Instrumento de medición que expresa las relaciones de una actividad con el tiempo en que debe ser ejecutada”. (Franklin, 2013)

**Control:** “Actividad dirigida a verificar el cumplimiento de los planes, programas, políticas, normas y procedimientos, detectar desvíos e identificar posibles acciones correctivas”. (Dávalos A, 2003)

**Efecto:** Normalmente el efecto es cuantificable en términos porcentuales o monetarios o susceptibles de ser determinado a base de lo que fue previsto o planeado y no fue, en la realidad, cabalmente ejecutado o alcanzado. Establece la diferencia cuantitativa o cualitativa de lo que en realidad sucedió y lo que debió ser; o sea “lo que es” y “lo que debe ser”. (Dávalos A, 2003)

**Eficacia:** “Consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados. De tal forma que una actividad, será efectiva en la medida en que los objetivos, metas o resultados sean obtenidos, alcanzados o logrados”. (Dávalos A, 2003)

**Eficiencia:** “Se refiere al óptimo aprovechamiento de los recursos para el logro de objetivos, considerando la calidad y el tiempo asignado; se obtiene comparando el monto de recursos consumidos frente a bienes o servicios producidos; es la medición del desempeño”. (Dávalos A, 2003)

**Evaluación:** “Proceso de confrontación de los resultados obtenidos en función de las acciones realizadas que permite medir la eficiencia, eficacia y congruencia”. (Franklin, 2013)

**Hallazgo de auditoría:** “Es toda información que a juicio del auditor, permite identificar hechos o circunstancias importantes que inciden en forma significativa, en la gestión de la entidad o programa que merecen ser comunicados en el informe; sus elementos son: condición, criterio, causa y efecto”. (Dávalos A, 2003)

**Indicador:** Referencia numérica generada a partir de una variable, que muestra el desempeño de la unidad, objeto de análisis, que comparada con un valor de referencia, interno o externo, podrá indicar posibles desvíos respecto de los cuales, se deberán tomar decisiones y acciones correctivas. (Dávalos A, 2003)

**Misión.-** Se refiere a un motivo o una razón de ser por parte de una organización, una empresa o una institución. Este motivo se enfoca en el presente, es decir, es la actividad que justifica lo que el grupo o el individuo está haciendo en un momento dado. (Aguirre, 2006)

**Objetivo:** “Propósito o fin que se pretende alcanzar con la realización de una operación, actividad, procedimiento o función”. (Franklin, 2013)

**Planeación:** “Etapa del proceso de auditoría que comprende las actividades previstas al trabajo de campo; es decir, definir la actividad a efectuar, así como el diagnóstico, elaboración, discusión y aprobación del programa a seguir”. (Sotomayor, 2008)

**Seguimiento:** “Etapa del proceso de auditoría que implica verificar, después de la ejecución de la misma, si se ha cumplido con las recomendaciones que se presentaron en el informe y que fueron aprobadas por la falta de administración”. (Sotomayor, 2008)

**Visión:** “Percepción de la realidad y de las oportunidades a las que puede acceder una persona o empresa. Capacidad de detectar e inferir información del medio ambiente para ubicar un nicho o posición de mercado factible de desarrollar”. (Franklin, 2013)

## **2.4 IDEA A DEFENDER**

La realización de una Auditoría administrativa en la empresa SERTECPET S.A., Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, período 2015; permitirá determinar el grado de eficiencia en el desarrollo de las actividades administrativas.



## **CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación propuesta para la empresa SERTECPET S.A., Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, se contextualizó en la modalidad de investigación de campo para constatar los datos en ciertos lugares con el fin de describirlos de qué modo o por qué causas se producían las situaciones o acontecimientos particulares y al mismo tiempo se realizó una investigación bibliográfica con la determinación de profundizar, y ampliar distintas teorías, enfoques y criterios propuestos con el fin de que el estudio tenga un avance del campo respectivo.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

En la presente investigación se utilizara la investigación, exploratoria, descriptiva y la explicativa.

#### **3.2.1 Investigación Exploratoria**

Esta investigación Exploratoria se lo realizara al momento que no se tenga idea precisa de lo que se desea estudiar o cuando el problema es poco conocido para la investigación a realizar en la empresa SERTECPET S.A., del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, y tener como objetivo ayudar al planteamiento del problema de investigación, formular ideas de trabajo o seleccionar metodologías a utilizar en una investigación con mayor rigor científico.

#### **3.2.2 Investigación Descriptiva**

Es importante porque detalla las características más importantes del problema que en este caso es la Auditoría administrativa y su incidencia en los procesos administrativos de la empresa SERTECPET S.A., del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, en lo que respecta a su origen y desarrollo.

Como objetivo es describir el problema en una circunstancia tiempo-espacial determinada, es decir detallar como se va a manifestar, cuál va a ser su espacio en la empresa y el tiempo en que se va a desarrollar la investigación.

### **3.2.3 Investigación Correlacional**

Esta investigación tiene un propósito de medir el grado de relación entre las variables auditoría administrativa y su incidencia en el plan estratégico en la empresa ya que esta investigación examina asociaciones pero no relaciones casuales, donde cambio es una variable que influye directamente en el cambio de otra.

### **3.2.4 Investigación Explicativa**

Es importante medir el grado de relación que existe entre la auditoría administrativa y su incidencia en la eficiencia y eficacia en los procesos administrativos para determinar estadísticamente si la variable o unas de las variables es consecuencia de la variación de otras variables. Aquí se puede explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se presenta o porque las variables están relacionada, y con eso permite formular una propuesta de solución al problema.

## **3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.3.1 Población**

Para la presente investigación se procedió a solicitar el listado de personas que trabajan en SERTECPET S.A., para conocer el número de la población a estudiar, dando como resultado un total de 457 comprendidos de la siguiente manera:

Tabla 5: Población de la empresa SERTECPET S.A., sucursal Orellana

<b>PERSONAL DEL CENTRO</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
ADMINISTRACION DE CAMPAMENTO	9	1,97%
ADMINISTRATIVO PROYECTOS	2	0,44%
ALS	1	0,22%
AMBIENTE BASE COCA	2	0,44%
BODEGA	12	2,63%

COMPRAS	2	0,44%
COSTOS E INVENTARIOS	1	0,22%
CPP	2	0,44%
AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	2	0,44%
EARLY PRODUCTION FACILITIES	60	13,13%
ESCUELA DE OPERACIONES	4	0,88%
FACTURACION	1	0,22%
GERENCIA	1	0,22%
GERENCIA DE CAMPO	5	1,09%
GERENCIA DE PRODUCCION	1	0,22%
GESTION EMPRESARIAL BASE COCA	4	0,88%
HERRAMIENTAS Y SERVICIOS	2	0,44%
I+D+i (INGENIERO DE DISEÑO)	1	0,22%
MANTENIMIENTO	5	1,09%
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ	5	1,09%
MANTENIMIENTO PRODUCCION	2	0,44%
MANTENIMIENTO WELL TESTING	19	4,16%
MANTENIMINETO EARLY PRODUCTION FACILITIES	1	0,22%
MEDICINA OCUPACIONAL BASE COCA	2	0,44%
MEMORIAS & RTM	4	0,88%
PACKERS & BHA	6	1,31%
PAÑACOCHA	1	0,22%
PLANTA ASME	6	1,31%
PLANTA ASME ADMINISTRATIVOS	3	0,66%
PLANTA DE PRODUCCION	25	5,47%
PLANTA DE PRODUCCION ADMINISTRATIVOS	1	0,22%
PLANTA DE PRODUCCION CONTROL DE CALIDAD	2	0,44%
PLANTA DE PRODUCCION DISEÑO	2	0,44%
PRODUCCION / BOMBAS	5	1,09%
PZ 1601004 PUESTA EN MARCH PTA TRAT AGUA PICHINCHA	1	0,22%
SEGURIDAD FISICA	5	1,09%
SEGURIDAD INDUSTRIAL BASE COCA	2	0,44%
SEGURIDAD INDUSTRIAL EARLY PRODUCTION FACILITIES	1	0,22%
SEGURIDAD INDUSTRIAL WELL TESTING	2	0,44%
SISTEMAS	1	0,22%
SOPORTE DE OPERACIONES	3	0,66%
TBH	8	1,75%
TH OPERACIONES	2	0,44%
WELL TESTING	227	49,67%
WELL TESTING ADMINISTRATIVOS	4	0,88%
<b>TOTAL</b>	<b>457</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** SERTECPET S.A., sucursal Orellana.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi

### 3.3.2 Muestra

Fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + z^2 p q}$$

Donde:

**n** = Tamaño de la muestra

**z**= Nivel de confianza; = 1,96

**N**= Población; = 457

**p**= Variable negativa; = 0,5

**q**= Variable positiva; 0,5

**e**= error; =0.05

Aplicación de la fórmula de la muestra

$$n = \frac{(1,96)^2 (457) (0,5) (0,5)}{(0,05)^2 (457 - 1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = 208,96$$

$$n = 209 \text{ (individuos a ser encuestados)}$$

Luego de haber aplicado la fórmula correspondiente se determinó que se aplicará a 209 personas de la población total de la empresa SERTECPET S.A, tomando en consideración el porcentaje de cada una de las áreas. A continuación se detalla el número de personas a ser encuestadas por cada área de trabajo.

Tabla 6: Población de la empresa SERTECPET S.A., a encuestar

<b>PERSONAL DEL CENTRO</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>
ADMINISTRACION DE CAMPAMENTO	1,97%	4
ADMINISTRATIVO PROYECTOS	0,44%	1
ALS	0,22%	0
AMBIENTE BASE COCA	0,44%	1
BODEGA	2,63%	5
COMPRAS	0,44%	1
COSTOS E INVENTARIOS	0,22%	0

CPP	0,44%	1
AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	0,44%	1
EARLY PRODUCTION FACILITIES	13,13%	27
ESCUELA DE OPERACIONES	0,88%	2
FACTURACION	0,22%	0
GERENCIA	0,22%	0
GERENCIA DE CAMPO	1,09%	2
GERENCIA DE PRODUCCION	0,22%	0
GESTION EMPRESARIAL BASE COCA	0,88%	2
HERRAMIENTAS Y SERVICIOS	0,44%	1
I+D+i (INGENIERO DE DISEÑO)	0,22%	0
MANTENIMIENTO	1,09%	2
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ	1,09%	2
MANTENIMIENTO PRODUCCION	0,44%	1
MANTENIMIENTO WELL TESTING	4,16%	9
MANTENIMINETO EARLY PRODUCTION FACILITIES	0,22%	0
MEDICINA OCUPACIONAL BASE COCA	0,44%	1
MEMORIAS & RTM	0,88%	2
PACKERS & BHA	1,31%	3
PAÑACOCHA	0,22%	0
PLANTA ASME	1,31%	3
PLANTA ASME ADMINISTRATIVOS	0,66%	1
PLANTA DE PRODUCCION	5,47%	11
PLANTA DE PRODUCCION ADMINISTRATIVOS	0,22%	0
PLANTA DE PRODUCCION CONTROL DE CALIDAD	0,44%	1
PLANTA DE PRODUCCION DISEÑO	0,44%	1
PRODUCCION / BOMBAS	1,09%	2
PZ 1601004 PUESTA EN MARCH PTA TRAT AGUA PICHINCHA	0,22%	0
SEGURIDAD FISICA	1,09%	2
SEGURIDAD INDUSTRIAL BASE COCA	0,44%	1
SEGURIDAD INDUSTRIAL EARLY PRODUCTION FACILITIES	0,22%	0
SEGURIDAD INDUSTRIAL WELL TESTING	0,44%	1
SISTEMAS	0,22%	0

SOPORTE DE OPERACIONES	0,66%	1
TBH	1,75%	4
TH OPERACIONES	0,44%	1
WELL TESTING	49,67%	104
WELL TESTING ADMINISTRATIVOS	0,88%	2
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>209</b>

**Fuente:** SERTECPET S.A., sucursal Orellana.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi

### 3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 3.4.1 Métodos de investigación

Los métodos a ser aplicados en la presente investigación son:

- ✓ **Método Analítico.-** Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado, la aplicación de esos procedimientos ayuda al auditor a diseñar e implementar la respuesta a los riesgos evaluados, es decir, la definición de los procedimientos de auditoría que buscaría aplicar para reducir esos riesgos.
- ✓ **Método Inductivo.-** Como medio para obtener conocimientos, el razonamiento inductivo inicia observando casos particulares y partiendo del examen de estos hechos llega a una conclusión general, este método se realizara al momento de identificar a cada uno de los puestos de trabajo el procesos a seguir de acuerdo a su competencia.
- ✓ **Método Deductivo.-** La deducción se caracteriza porque va de lo universal a lo particular, este método se aplicara al momento de realizar una investigación de campo; al deducir el inicio y final de cada conjunto de las actividades que forma procesos en servicio del ciudadano.
- ✓ **Método Histórico-Lógico.-** Se analiza la trayectoria de la empresa SERTECPET S.A., del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, y su evolución, poniendo de manifiesto la lógica interna de desarrollo hasta hallar el conocimiento más profundo y que significa la esencia y solución al problema.

### 3.4.2 Técnicas

Según (Muñoz R, 2011, pág. 222), menciona que: “las técnicas son procedimiento o conjunto de procedimientos, reglas, normas o protocolos, que tienen como objetivo obtener un resultado determinado, ya sea en el campo de la ciencia, de la tecnología, del arte, de la educación o en cualquier otra actividad”.

Las técnicas que se utilizaran para la recopilación de la información son:

- ✓ **Observación Directa.-** Es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar, por lo tanto se realizara un monitoreo de las principales actividades de la empresa.
  
- ✓ **Encuesta.-** Se realizaran una encuesta aplicada a los colaboradores de los diferentes departamentos de la empresa, es un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve, en base a una serie de preguntas, escritas, que deberán ser respondidas por el personal Ejecutivo, Asesor, De apoyo y Operativo, de la empresa SERTECPET S.A., del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana y que constituirán una fuente fundamental de documentación y control.

### 3.4.3 Instrumentos

- ✓ Cuestionarios que permiten establecer una serie de preguntas y obtener información de los encuestados referente a las variables de estudio que se necesita saber del problema que atraviesa la empresa SERTECPET S.A., del cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana y así conocer las expectativas de cada área encuestada, y de esta manera poder dar una solución mediante los resultados que se obtienen.
- ✓ Paquete de Microsoft Office, donde se utilizara los programas Word, Excel y Power Point, para la elaboración del informe y el procesamiento de los datos.
- ✓ Acceso a Internet, para la búsqueda de información referencial.

- ✓ Recursos de oficina, como lápices, bolígrafos y papel para el registro de la información durante las entrevistas y el proceso de observación directa. Además, un computador para la elaboración del informe.

### 3.5 RESULTADOS

Una vez obtenido la información de los trabajadores de la empresa SERTECPET S.A. y de haber tabulado los datos que ayudan a establecer diferentes parámetros se obtuvo los siguientes resultados.

#### 3.5.1 Encuesta aplicada a los colaboradores de los diferentes departamentos de la empresa SERTECPET S.A.

##### 1. ¿Tienen conocimiento usted sobre la Auditoría Administrativa?

Tabla 7: Conocimiento de la auditoría administrativa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	12%
NO	184	88%
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de SERTECPET S.A.  
**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

Figura 3: Conocimiento de la auditoría administrativa.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de SERTECPET S.A.  
**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.



### Análisis e interpretación:

Las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa SERTECPET S.A., determinó que el 88% de las personas que laboran en dicha empresa que desconocen de la auditoría administrativa, mientras que 25% del total de 209 personas encuestadas si conocen ya que pertenecen al área administrativa de la organización y consideran que es importante la realizar la auditoría para un mejor cumplimiento de las actividades.

### 2. ¿Cree usted que la Auditoría Administrativa es de vital importancia para el desarrollo de la institución?

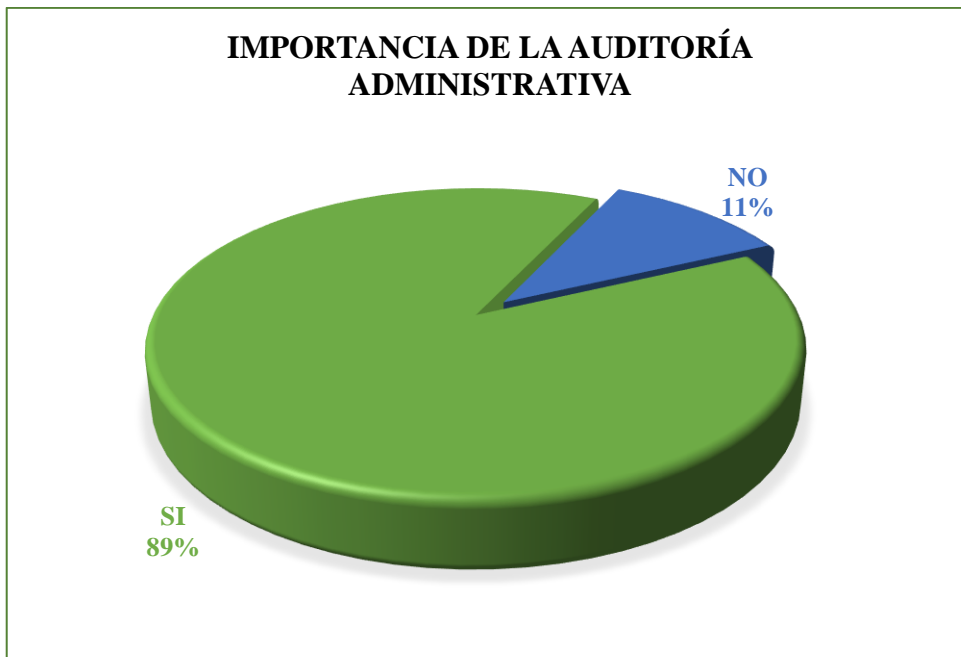
Tabla 8: Importancia de la auditoría administrativa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	186	89%
NO	23	11%
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada los colaboradores de SERTECPET S.A.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

Figura 4: Conocimiento de la auditoría administrativa.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de SERTECPET S.A.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

### Análisis e interpretación:

De los 209 personas encuestas, el 89% manifestó que es importante la auditoría administrativa en la empresa, en cambio, 23 personas correspondiente al 11% de los encuestados declaró que la auditoría administrativa es irrelevante para el funcionamiento de la empresa. Esto nos demuestra que la mayoría de los colaboradores consideran importante la administración para la continuidad de la empresa y de desempeño.

### 3. ¿Cree usted que la Auditoría Administrativa permitirá detectar las áreas críticas de la empresa?

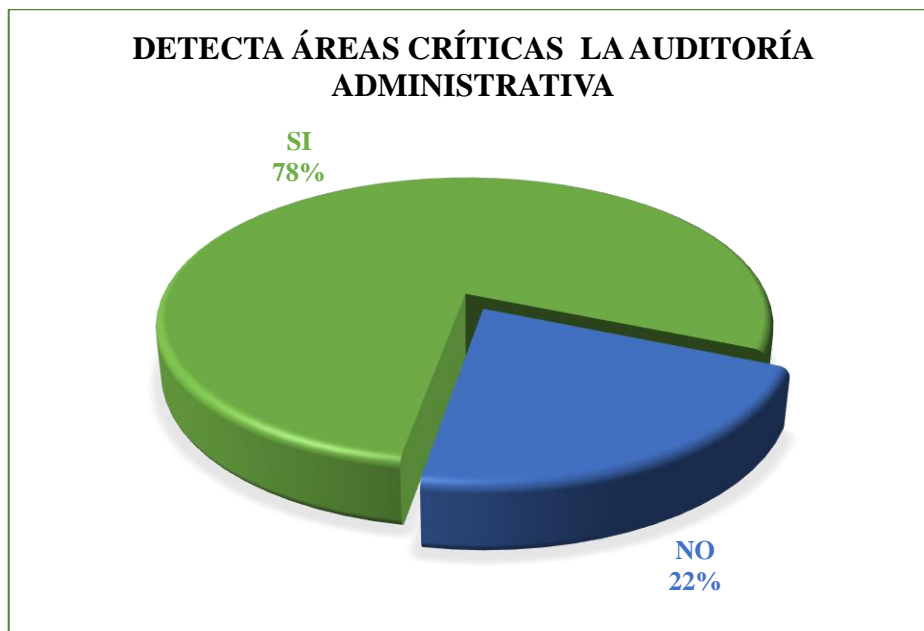
Tabla 9: Importancia de la auditoría administrativa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	164	78%
NO	45	22%
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada los colaboradores de SERTECPET S.A.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

Figura 5: Conocimiento de la auditoría administrativa.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de SERTECPET S.A.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

### Análisis e interpretación:

De las personas encuestadas en la empresa SERTECPET S.A., 164 (78%) manifestaron que la auditoría administrativa si detecta las áreas críticas de la empresa para poderlas mejorar, mientras que el 22%, correspondiente a 45 colaboradores de la empresa, indicaron que no aporta a encontrar áreas críticas. Esto expresa que la mayor parte de las personas encuestadas tienen una noción del propósito de la auditoría administrativa.

#### 4. ¿Conoce usted cuales son los objetivos de SERTECPET S.A. del cantón Francisco de Orellana?

Tabla 10: Conocimientos de los objetivos de la empresa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	191	91%
NO	10	5%
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de SERTECPET S.A.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

Figura 6: Conocimientos de los objetivos de la empresa.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de SERTECPET S.A.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

### Análisis e interpretación:

El 95% de los encuestados dijeron que si conocen los objetivos de la empresa SERTECPET S.A., mientras que el 5%, que corresponde a 10 personas desconocen la el motivo por que fue creada la empresa, esto se debe a que estas personas tienen poco tiempo de ingreso a la organización.

### 5. ¿Conoce cuál es la misión y la visión de SERTECPET?

Tabla 11: Conocimientos de la misión y visión de la empresa.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	206	99%
NO	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de SERTECPET S.A.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

Figura 7: Conocimientos de la misión y visión de la empresa.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de SERTECPET S.A.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

### Análisis e interpretación:

El 99% de los encuestados indico que conoce la misión y visión de la empresa y el 1% indico que no conoce. Cabe indicar que la mayoría de los colaboradores de la empresa conocen, más no lo saben a ciencia cierta, pues estas se las puede visualizar en las oficinas administrativas de la empresa, es decir, los colaboradores desconocen la meta de la empresa y él porque está laborando en ese sector.

### 6. ¿La empresa cuenta con un plan de capacitación anual para la formación profesional y actualización de los conocimientos?

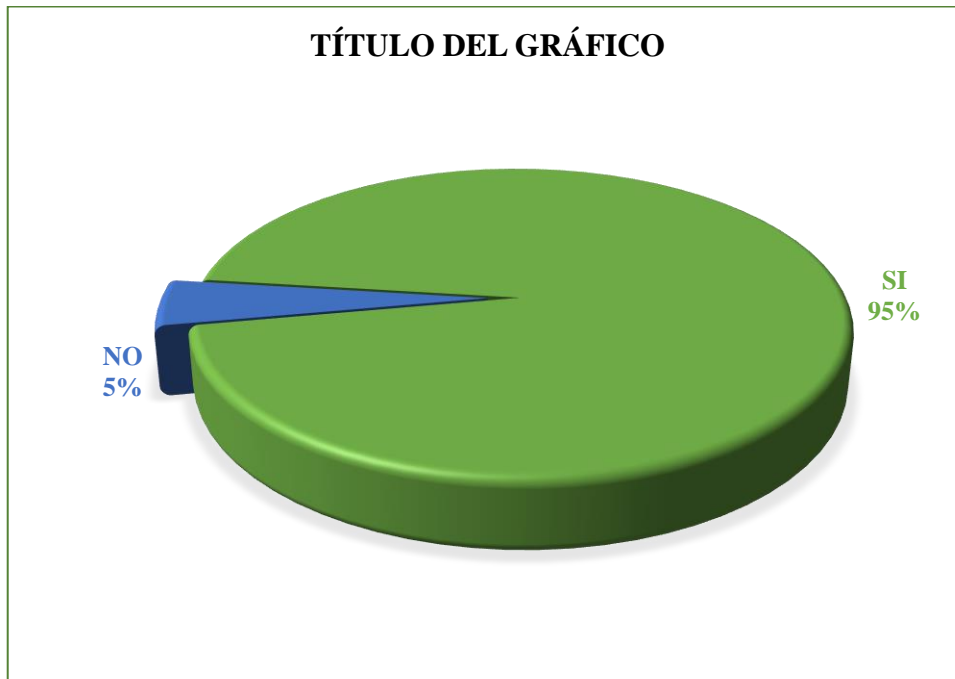
Tabla 12: Capacitaciones por parte de SERTECPET S.A.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	199	95%
NO	10	5%
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de SERTECPET S.A.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

Figura 8: Capacitaciones por parte de SERTECPET S.A.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de SERTECPET S.A.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

### Análisis e interpretación:

El 95% de los encuestados consideraron que la empresa si dispone de un plan de capacitación anual, mientras que el 5%, correspondiente a 10 personas; indicó que no tienen conocimiento de aquello, ya que son nuevos en la empresa. Esto nos arroja que la empresa si dispone de plan de capacitación anual lo que genera una actualización en sus diferentes áreas y por ende estar de acuerdo a las leyes establecidas por el país.

### 7. ¿La empresa SERTECPET cuenta con un código de ética que regula el comportamiento de conducta del personal?

Tabla 13: Código de ética de SERTECPET S.A.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	209	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de SERTECPET S.A.  
**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

Figura 9: Código de ética de SERTECPET S.A.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de SERTECPET S.A.  
**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

### Análisis e interpretación:

El 100% de los encuestados supo indicar que la empresa si dispone de un código de ética, ya que esto le manifiesta al momento de ingresar a laborar en dicha institución. Esto nos demuestra que la empresa regula el comportamiento de su personal mediante el código de ética.

### 8. ¿La administración de la entidad evalúa el desempeño con relación a los objetivos institucionales?

Tabla 14: Evaluación de desempeño en función de objetivos institucionales.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	199	95%
NO	10	5%
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de SERTECPET S.A.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

Figura 10: Evaluación de desempeño en función de objetivos institucionales.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de SERTECPET S.A.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

### Análisis e interpretación:

El 95% de las personas encuestadas indicaron que si existe evaluación de desempeño en relación de los objetivos para todas las áreas de la empresa. El 5% indicó que no conoce de aquello ya que disponen de poco tiempo en la organización. Estos resultados revelan que la empresa si dispone de indicadores de desempeño en función del cargo o puesto.

### 9. ¿Existe una verificación adecuada de los recursos económicos con sus respectivos documentos de soporte?

Tabla 15: Verificación de recursos economicos mediante documentación.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	143	68%
NO	66	32%
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de SERTECPET S.A.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

Figura 11: Verificación de recursos economicos mediante documentación.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de SERTECPET S.A.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.



### Análisis e interpretación:

De las personas 209 personas encuestadas, 143 personas; correspondiente al 68%; indicaron que la empresa si realiza la verificación adecuada de los recursos económicos y los respalda mediante documentos y soportes percibidos, en cambio, 66 de las personas encuestadas (32%) indicaron que no, ya que han tenido inconvenientes con documentos por parte de la administración. De acuerdo a lo recabado mediante la encuesta se puede decir que la empresa no tiene mayores inconvenientes en la verificación adecuada de los recursos económicos en respaldar la documentación, existiendo pequeños inoportunos con los haberes de los colaboradores.

### 10. ¿En el periodo 2015 se ha desarrollado una Auditoría Administrativa a la empresa donde usted labora?

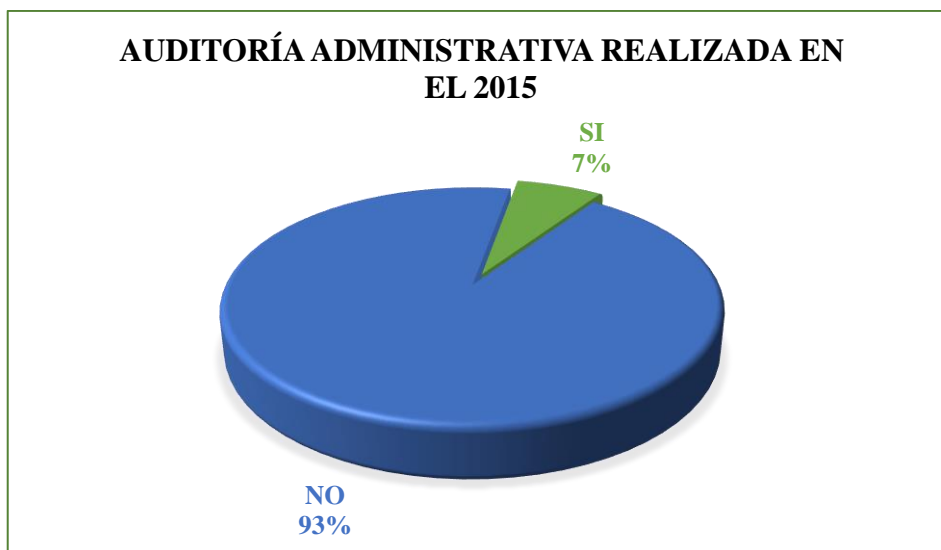
Tabla 16: Auditoría administrativa realizada en el 2015.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	7%
NO	195	93%
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de SERTECPET S.A.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

Figura 12: Auditoría administrativa realizada en el 2015.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de SERTECPET S.A.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

### Análisis e interpretación:

El 93% de las 209 personas encuestadas, supieron manifestar que no se ha realizado auditoría administrativa en la empresa durante el año 2015, mientras que 14 personas, correspondiente al 7% indicaron que si se efectuó una auditoría en la organización, pero que desconocían el tipo de auditoría que se realizó. Esto nos demuestra que en la sociedad no se ha realizado una auditoría y que este trabajo de investigación es factible dentro de la empresa.

### 11. ¿Cree usted que se debe realizar una Auditoría Administrativa en la empresa que permita tomar decisiones de manera más idónea?

Tabla 17: Realización de auditoría administrativa en SERTECPET.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	7%
NO	195	93%
<b>TOTAL</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de SERTECPET S.A.  
**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

Figura 13: Realización de auditoría administrativa en SERTECPET.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores de SERTECPET S.A.  
**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

### **Análisis e interpretación:**

Con respecto a la pregunta de realizar una auditoría administrativa en SERTECPET S.A. que permita tomar decisiones de manera más idónea, el 96% indico que si es conveniente para la empresa, mientras que el 4% correspondiente a 14 personas indicaron que no es necesario realizar una auditoría en la empresa. Se puede concluir que la mayoría de las personas que laboran en la institución están conscientes de la importancia de la auditoría administrativa, ya que esta aportará a la institución a verificar las falencias y a tomar decisiones idóneas.

### **3.5.2 Analisis de resultados**

Según la investigación realizada en la empresa “SERTECPET S.A.”, con el uso de encuestas a los empleados para el análisis interno, nos muestra que:

De los 209 empleados encuestados, 184 de ellos que corresponde al 88% mencionan que no tienen conocimiento sobre la auditoría administrativa, mientras que el 89% indicó que la auditoría administrativa es importante para la empresa, además el 78% manifestó que la auditoría administrativa si detecta las áreas críticas de la empresa para poderlas mejorar, lo que expresa que la mayor parte de las personas encuestadas tienen una noción del propósito de la auditoría. El 95% de los encuestados dijeron que si conocen los objetivos de la empresa SERTECPET S.A., mientras que el 99% de los encuestados declaro que conoce la misión y visión de la empresa. El análisis precedente indica que el 95% de los encuestados coincidió que la empresa si dispone de un plan de capacitación anual, en cuanto al condigo de ética el 100% de los colaboradores indicaron que la empresa si tiene ya que este se les informa al momento de ingresar a laborar en dicha institución regulando así el comportamiento de ellos. Al mismo tiempo el 95% de las personas encuestadas indicaron que si existe evaluación de desempeño en relación de los objetivos para todas las áreas de la empresa, de la misma forma el 68% de los encuestados indicaron que la empresa realiza la verificación adecuada de los recursos económicos y respalda mediante documentos o soportes. El 93% de los encuestados supieron manifestar que no se ha realizado auditoría administrativa en la empresa durante el año 2015, demostrando que es factible la realización de la auditoría administrativa en dicha

institución. Con respecto a la pregunta de realizar una auditoría administrativa en SERTECPET S.A. que permita tomar decisiones de manera más idónea, el 96% indico que si es conveniente para la empresa, concluyendo que la mayoría de las personas que laboran en la institución están conscientes de la importancia de la auditoría administrativa, ya que esta aportará a la institución a verificar las falencias y a tomar decisiones idóneas.

Esta investigación nos da un punto de partida para empezar a desarrollar la auditoría administrativa en la empresa SERTECPET S.A., dada la importancia de la auditoría administrativa, ya que esta aportará a la organización a verificar las falencias y a tomar decisiones competentes.

## CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

### 4.1 TÍTULO

Auditoría administrativa a la empresa SERTECPET s.a., cantón francisco de Orellana, provincia de Orellana, período 2015.



<b>TIPO DE EXAMEN :</b>	Auditoría Administrativa
<b>ENTE AUDITADO:</b>	SERTECPET S.A.
<b>ÁREA:</b>	Administrativa
<b>PERÍODO:</b>	Enero – Diciembre 2015
<b>DIRECCIÓN:</b>	Parroquia Puerto Francisco de Orellana (El Coca) Km 7, vía a Lago Agrio.

## 4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

### 4.2.1 Archivo Permanente

#### 4.2.1.1 Fase I: Conocimiento Preliminar

## ARCHIVO PERMANENTE



<b>TIPO DE EXAMEN :</b>	Auditoría Administrativa
<b>ENTE AUDITADO:</b>	SERTECPET S.A.
<b>ÁREA:</b>	Administrativa
<b>PERÍODO:</b>	Enero – Diciembre 2015
<b>DIRECCIÓN:</b>	Parroquia Puerto Francisco de Orellana (El Coca) Km 7, vía a Lago Agrio.



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**ÍNDICES DE AUDITORÍA**

**IA**  
**1/2**

Tabla 18: Índice de auditoría.

SIGLAS	REPRESENTACIÓN
<b>AP</b>	<b><u>ARCHIVO PERMANENTE</u></b>
<b>F1</b>	<b><u>FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR</u></b>
<b>IA</b>	Índice de Auditoría
<b>HM</b>	Hoja de Marcas
<b>PA1</b>	Programa de Auditoría Fase I
<b>IG</b>	Información General
<b>FODA</b>	Análisis FODA
<b>MMI</b>	Matriz de Medios Internos
<b>MME</b>	Matriz de Medios Externos
<b>IL</b>	Información Legal
<b>EO</b>	Estructura Organizacional
<b>PT</b>	Propuesta de Trabajo
<b>OT</b>	Orden de Trabajo
<b>NIA</b>	Notificación de Inicio de Auditoría
<b>MPP</b>	Memorándum de Planificación Preliminar
<b>IVP</b>	Informe de Visita Preliminar
<b>AC</b>	<b><u>ARCHIVO CORRIENTE</u></b>
<b>F2</b>	<b><u>FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</u></b>
<b>PA2</b>	Programa de Auditoría Fase II
<b>MC-FO</b>	Matriz de Correlación Fortalezas y Oportunidades (FO)
<b>MC-DA</b>	Matriz de Correlación Debilidades y Amenazas (DA)
<b>MP</b>	Matriz Priorizada FODA
<b>PEI</b>	Perfil Estratégico Interno
<b>PEE</b>	Perfil Estratégico Externo
<b>EMV</b>	Evaluación Misión y Visión
<b>ECI</b>	Evaluación de Control Interno
<b>PECI</b>	Ponderación de Resultados – Evaluación al Control Interno
<b>IPE</b>	Informe Planificación Específica
<b>F3</b>	<b><u>FASE III: EJECUCIÓN</u></b>
<b>PA3</b>	Programa de Auditoría Fase III
<b>EPA</b>	Evaluación al Proceso Administrativo
<b>PPA</b>	Ponderación de Resultados – Evaluación al Proceso Administrativo
<b>AIG</b>	Indicadores de Gestión
<b>ICI</b>	Informe de Ejecución de Auditoría
<b>HH</b>	Matriz de Hallazgos



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**

**IA**  
**2/2**

<b>F4</b>	<b><u>FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</u></b>
<b>PA4</b>	Programa de Auditoría Fase IV
<b>NCA</b>	Notificación de Cierre de Auditoría
<b>CLI</b>	Convocatoria Lectura del Informe
<b>IFA</b>	Informe de Auditoría
<b>ACF</b>	Acta de Conferencia Final

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	09-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



Tabla 19: Marcas de auditoría.

CONCEPTOS	SIMBOLOGÍA
Sumatoria	$\Sigma$
Debilidad	<b>D</b>
Hallazgo	<b>*</b>
Valor verificado	$\checkmark$
Procedimiento examinado, razonable	$\pm$
Procedimiento examinado, no razonable	$\neq$
Operación correcta	<b>O</b>
Operación incorrecta	<b>Ø</b>
Operación con demora	<b>D</b>
Cumple política	<b>P</b>
No cumple política	<b>P</b>
Extraído desde	<b>»</b>
Analizado	<b>©</b>
Confrontado con libros	<b>¥</b>
Cotejado con documentos	<b>§</b>

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	09-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE I**

PA1 1/2
------------

**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**Objetivo General**

- Recaudar información general de la empresa mediante técnicas de investigación, con el propósito de obtener un conocimiento profundizado de su funcionamiento y estructura interna.

**Objetivos Específicos**

- Conocer la normativa, estatutos, reglamentos y manuales internos para familiarizarse con las actividades de la empresa.
- Revelar el motivo de la Auditoría Administrativa acorde a las necesidades y debilidades detectadas en un diagnóstico previo a la ejecución del trabajo.
- Establecer las formalidades respectivas para la ejecución de la Auditoría Administrativa, periodo 2015.

Tabla 20: Programa de auditoría Fase I.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T.	REALIZADO POR	FECHA
1	Elabore Programa de Auditoría	<b>PA</b>	<b>LCDE</b>	09-05-2016
2	Redacte la Información General de la Empresa SERTECPET S.A y análisis FODA	<b>IG</b>	<b>LCDE</b>	10-05-2016
3	Refiera la Información Legal de la Empresa SERTECPET S.A.	<b>IL</b>	<b>LCDE</b>	11-05-2016
4	Exponga la Estructura Organizacional de la Empresa SERTECPET S.A.	<b>EO</b>	<b>LCDE</b>	11-05-2016
5	Elabore Propuesta de Trabajo.	<b>PT</b>	<b>LCDE</b>	12-05-2016

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	09-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015  
PROGRAMA DE AUDITORÍA**

<b>PA1 2/2</b>
--------------------

<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REF. P/T.</b>	<b>REALIZADO POR</b>	<b>FECHA</b>
6	Recepte Orden de Trabajo	<b>OT</b>	<b>LCDE</b>	16-05-2016
7	Elabore Notificación de Inicio de Auditoría	<b>NIA</b>	<b>LCDE</b>	17-05-2016
8	Realice el Memorándum de Planificación Preliminar	<b>MPP</b>	<b>LCDE</b>	18-05-2016
9	Elabore el Informe de Visita Preliminar	<b>IVP</b>	<b>LCDE</b>	19-05-2016

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	09-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**INFORMACIÓN GENERAL**

**IG**  
**1/6**

**DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

**Nombre Comercial:** SERTECPET S.A.  
**Ruc:** 1791263308001  
**Provincia:** Orellana  
**Cantón:** Francisco de Orellana  
**Parroquia:** Puerto Francisco de Orellana (El Coca)  
**Dirección:** Km 7, vía a Lago Agrio S/N frente a la empresa HILONG.  
**Teléfono:** 063954900 / 0993546151  
**e-mail:** lauro.mora@sertecpet.net

**RESEÑA HISTÓRICA**

Fundada en 1990 SERTECPET S.A. es una industria generadora de Soluciones Integrales para el sector energético. Es reconocida por sus capacidades productivas basadas en la innovación tecnológica, alto valor agregado y procesos sostenibles. Es ejemplo en la diversidad y excelencia de sus colaboradores plasmada en un crecimiento constante y estratégico.

Sus fundadores los hermanos López Robayo son un ejemplo de vida y orgullo, quienes a través de un sueño consolidaron una de las industrias más fuertes de Latinoamérica y con presencia global.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	10-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**

**IG**  
**2/6**

El proceso evolutivo de la organización, la innovación, reinversión, investigación, adquisición y equipamiento de un complejo industrial dotado con tecnología de punta, han sido los elementos clave para el posicionamiento y reconocimiento de la compañía.

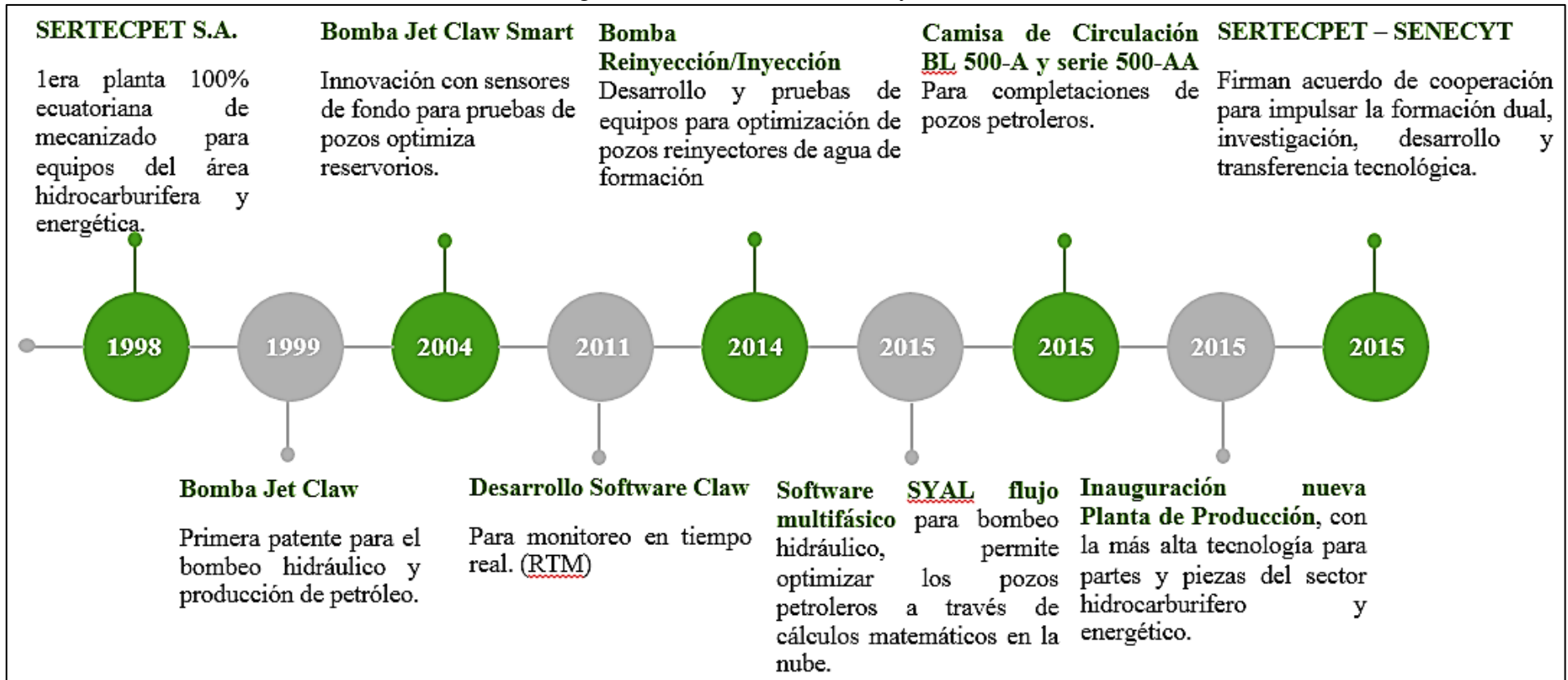
La moderna infraestructura, la generación de patentes propias, el desarrollo de ciencia y tecnología, el gerenciamiento acertado y la excelencia en la entrega de productos y servicios han ratificado el posicionamiento de la organización en el mercado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	10-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



LÍNEA DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO

Figura 14: Línea de innovación y desarrollo.



Fuente: SERTECPET S.A.

Elaborado Por: Diana Estefanía Lapo Calvachi.

©= Analizado

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	LCDE	10-05-2016
REVISADO POR:	DCPE	18-11-2016

Por considerarse una herramienta que permite visualizar un cuadro de la situación actual de la empresa, es importante realizar el análisis FODA permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que consienta en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados. El análisis FODA persigue los siguientes objetivos:

- Conocer la realidad de la situación actual.
- Tiene la finalidad de concebir panoramas de cualquier ámbito de la organización.
- Visualizar la determinación de políticas para atacar debilidades y convertirlas en oportunidades.

Tabla 21: Matriz de análisis FODA



Análisis Internos	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad industrial, infraestructura y equipos propios.</li> <li>• Soluciones integrales para sus clientes.</li> <li>• Personal capacitado, con experiencia y certificado en estándares internacionales.</li> <li>• Prestigio y reconocimiento de la marca.</li> <li>• Ubicación estratégica de las plantas y centro de operaciones.</li> <li>• Sistema de gestión integrado, certificaciones, acreditaciones y patentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos económicos y capacidad de financiamiento limitados.</li> <li>• Falta de cultura orientada a operación por procesos.</li> <li>• Procesos con necesidad de capacitación específica y técnica.</li> <li>• Incipiente proceso de vigilancia tecnológica en el área de I&amp;D&amp;I</li> <li>• Difusión limitada en el posicionamiento de productos.</li> <li>• Insuficiente destreza de venta e investigación de mercado en cada área.</li> <li>• Frágil proceso de calificación y evaluación de proveedores.</li> </ul>
Análisis Externos	
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mercados internacionales, potenciar acuerdos comerciales en la región</li> <li>• Potenciar alianzas con empresas internacionales.</li> <li>• Buscar fuentes de financiamiento externo y alianzas estratégicas</li> <li>• Diversificación de sectores en base a la experiencia en construcción,</li> <li>• Reducción de costos en materia prima, mano de obra, servicios, debido a la contracción del mercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contracción Económica.</li> <li>• Baja liquidez de la economía ecuatoriana.</li> <li>• Ingreso de competidores con capacidad de financiamiento.</li> <li>• Retraso en la facturación debido a procesos ineficientes de aprobación.</li> <li>• Seguridad física frente a la inseguridad delincuencial.</li> </ul>

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

© = Analizado

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	23-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

**MISIÓN**

Generar soluciones integrales para el sector energético con tecnología de punta.

**VISIÓN**

Excelencia en soluciones energéticas a nivel mundial.

**VALORES**

- Lealtad
- Respeto
- Profesionalismo
- Innovación
- Honestidad
- Orden y Limpieza
- Compromiso
- Determinación
- Puntualidad

**POLÍTICA INTEGRAL**

Figura 15: Ciclo de política integral de trabajo.



**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	10-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016





**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**

**IG**  
**6/6**

Somos una empresa que genera soluciones integrales para el sector energético con amplia experiencia.

Proveemos productos y servicios en Levantamiento Artificial, Ingeniería, Diseño, Construcción y Montaje de Facilidades de Producción On-Shore y Off-Shore asegurándose de satisfacer los requerimientos del cliente y demás partes interesadas.

Estamos comprometidos con la protección del ambiente, la prevención de incidentes y enfermedades laborales en todas las actividades.

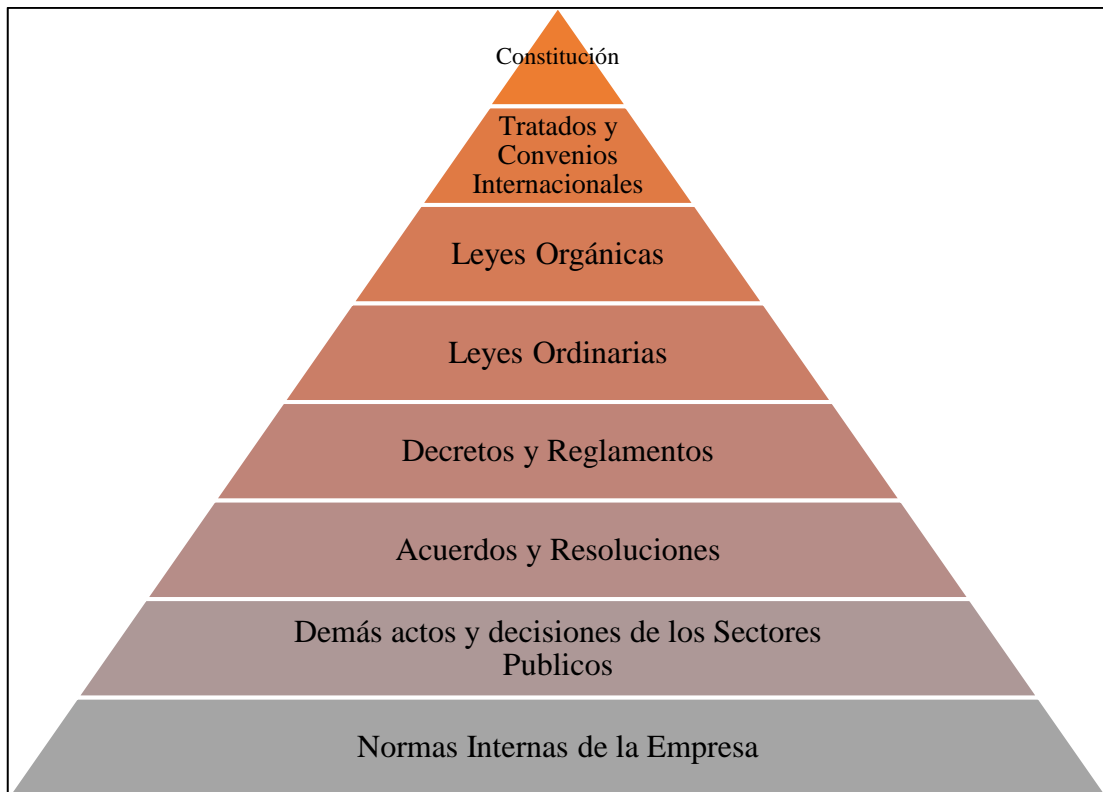
Todos nuestros productos y servicios forman parte de un proceso de mejoramiento continuo, apoyados en su capital humano, en la innovación tecnológica y cumpliendo con la legislación nacional vigente en cada país que mantenemos operaciones.

Por medio de una gestión socialmente responsable buscamos apoyar un desarrollo sustentable anclado en los pilares ambientales, sociales y económicos.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	10-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

Nuestras Normas Legales se basan en el cumplimiento de todos los niveles detallados en la pirámide de Kelsen:

Figura 16: Pirámide de Kelsen.



**Fuente:** SERTECPET S.A.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	11-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015  
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

**EO  
1/1**

Figura 17: Organigrama estructural SERTECPET S.A.



**Fuente:** SERTECPET S.A.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

©= Analizado

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	11-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**PROPUESTA DE TRABAJO**

**PT**  
**1/4**

Francisco de Orellana, 16 de mayo de 2016.

Ingeniero  
Manuel Muñoz

**GERENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO DE SERTECPET S.A.**

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo a su vez que tengo el agrado de asentar a su disposición la propuesta de Auditoría Administrativa para cubrir las necesidades de la empresa, vinculadas a la evaluación de los procesos administrativos y medir la eficiencia del control interno de la organización.

El objetivo principal del trabajo consiste en emitir una opinión razonable sobre los procesos administrativos y la medición de la eficiencia del control interno de la empresa durante el periodo 2015.

Por tal razón, el trabajo será realizado de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas, las cuales determinan que la auditoría sea planificada y programada para obtener una seguridad razonable de que los procesos administrativos son previstos y llevados a cabo según la normativa vigente en la entidad, y que no existan debilidades o errores significativos en los procesos administrativos de la empresa.

Se determinará la efectividad de los sistemas de control y de información existentes en la entidad mediante el método de evaluación COSO I. La valoración de control interno consiste en determinar el nivel de confianza y riesgo tolerable en base a las pruebas selectivas, proporcionando evidencia pertinente, válida y suficiente que respalde la información del área a evaluar.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	12-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



Los informes que se entregará como resultado de la evaluación de control interno al 31 de diciembre de 2015, serán los siguientes:

- Informe de evaluación de control interno.
- Notificación para la lectura del informe final de auditoría.
- Entrega del Informe final con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

El trabajo a realizarse se considerará bajo la ejecución de las siguientes fases:

**Fase I: Conocimiento Preliminar.** Análisis evaluativo del FODA organizacional para conocer los aspectos significativos de la empresa SERTECPET S.A., se realizará un diagnostico preliminar considerando principalmente los siguientes aspectos:

- Familiarizarse con la empresa SERTECPET S.A., realizando un recorrido a las instalaciones de la organización.
- Verificar la normativa legal interna, externa, estatutos y base legal.
- Elaborar matriz de Correlación Fortalezas y Oportunidades (FO) y matriz de Correlación Debilidades y Amenazas (DA), verificando el porcentaje de incidencia en la organización para emitir criterios al desenvolvimiento.
- Desarrollar perfil estratégico interno y externo para determinar el manejo del impacto de los componentes relacionados con la organización.
- Considerar los papeles de trabajo de la entidad.
- Realizar revisiones analíticas para detectar hechos significativos en la información presentada.
- Elaborar la planificación preliminar
- Desarrollar las formalidades de trabajo respectivas con la organización para la ejecución del trabajo de auditoría.

**Fase II: Planificación Específica.** Establecer los procedimientos específicos de auditoría. Se desarrollará el programa de auditoría considerando principalmente los siguientes aspectos:

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	LCDE	12-05-2016
REVISADO POR:	DCPE	18-11-2016



- Evaluación del control interno mediante el método COSO I, considerando cada componente y subcomponente.
- Emitir un Informe de los aspectos encontrados en el proceso de la planificación específica.

**Fase III: Ejecución del Trabajo.** Se determinará el cumplimiento de los procesos administrativos de acuerdo con los conceptos de eficiencia eficacia y efectividad; y a su vez se medirá bajo los mismos conceptos el nivel de confianza y riesgo del control interno organizacional. Los procedimientos que se llevarán a cabo considerarán principalmente los siguientes aspectos:

- Analizar los resultados obtenidos en la etapa anterior y en base a ello desarrollar un examen profundo de áreas críticas.
- Evaluar el proceso administrativo de la empresa, con el objetivo de detectar el desempeño de los directivos en base a criterios de eficiencia, eficacia y efectividad.
- Realizar una matriz de ponderación de resultados, para verificar las áreas críticas de la entidad.
- Aplicación de indicadores de cumplimiento, para revelar el nivel de desenvolvimiento organizacional.
- Desarrollo de matriz de hallazgos, evidenciando las debilidades o insuficiencias detectadas.
- Emisión de informe de control interno.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	LCDE	12-05-2016
REVISADO POR:	DCPE	18-11-2016



**Fase IV. Comunicación de Resultados.** Se realizará el cierre de AUDITORÍA y se entregará los resultados de la misma detallado en el informe respectivo, mismo que incluirá conclusiones y recomendaciones a las debilidades detectadas. Para llevar a cabo la presente etapa se tomarán en cuenta los siguientes aspectos:

- Emitir la notificación de Cierre de Auditoría para evidenciar la culminación del trabajo.
- Publicar la convocatoria respectiva para la lectura del informe de auditoría.
- Comunicar los resultados obtenidos y opinar sobre le eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos administrativos, a su vez opinar sobre el grado de confianza y de riesgo del control interno

Para llevar a cabo de la presente propuesta de auditoría, el equipo de trabajo estará integrado por los siguientes miembros

Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova	Supervisor / Director del Tribunal
Lcdo. Iván Patricio Arias Gonzales	Auditor Senior / Miembro del Tribunal
Lcda. Diana Estefanía Lapo Calvachi	Auditora / Autora

Cabe mencionar que toda aquella información recopilada por la auditoría propuesta, será considerada de reserva profesional y conocida solo por la(s) contraparte(s) que la entidad estime conveniente.

Atentamente

\_\_\_\_\_  
Lcda. Diana Estefanía Lapo Calvachi  
Auditora / Autora

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	12-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**ORDEN DE TRABAJO**

**OT**  
**1/2**

**Sección: Auditoría Interna**  
**Asunto: Orden de Trabajo**

Francisco de Orellana, 19 de mayo del 2016.

Licenciada  
Diana E. Lapo C.  
**AUDITORA / AUTORA**

Presente.-

En respuesta a la propuesta de trabajo emitida con fecha **16 de mayo** del año en curso y en compromiso de nuestra institución hacia el ámbito educativo del país, **AUTORIZO** la aplicación de una **AUDITORÍA ADMINISTRATIVA** como trabajo de titulación de la **Srta. Diana Estefanía Lapo Calvachi**, teniendo en cuenta que la información entregada deberá ser de estricta confidencialidad y solo podrá ser utilizada con fines educativos, manteniendo el compromiso de reserva de información.

Para la realización del trabajo mencionado, se tendrá en cuenta los siguientes objetivos:

**General**

- Determinar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos administrativos conjuntamente con la evaluación del control interno de la empresa SERTECPET S.A. a fin de emitir criterios de mejora, con el respectivo sustento legal.

**Específicos**

- Evaluar la eficiencia de los procesos administrativos y su correcta aplicación.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	19-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016





**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**

**OT**  
**2/2**

- Examinar el grado de confianza que proporciona el control interno vigente en la organización.
- Emitir recomendaciones con el objeto de mejorar las deficiencias encontradas en el desarrollo del examen.

La supervisión de este trabajo al igual que la información proporcionada se encontrará bajo su completa responsabilidad dentro del tiempo que dure su cumplimiento, teniendo en cuenta la emisión del informe con las recomendaciones respectivas.

Sin más que mencionar, expreso mi más alto sentido de estima augurando éxitos en su vida profesional venidera.

Atentamente,

---

Ingeniero  
Manuel Muñoz  
**GERENTE ADMINISTRATIVO SERTECPET S.A.**

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	16-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA**

**NIA**  
**1/2**

Francisco de Orellana, 17 de mayo del 2016.

Ingeniero  
Manuel Muñoz  
**GERENTE ADMINISTRATIVO SERTECPET S.A.**

De mi consideración:

En cumplimiento a la autorización para la aplicación de una AUDITORÍA ADMINISTRATIVA a la empresa SERTECPET S.A., con fines de aprendizaje y ejecución de tema de trabajo de titulación; Yo **Diana Estefanía Lapo Calvachi**, notifico el **INICIO DE AUDITORÍA**, esperando que se preste colaboración de la información necesaria y prudente, a fin de cumplir con los objetivos propuestos.

La fecha de inicio para la ejecución de auditoría será el día **miércoles 18 de mayo** del año en curso, cabe mencionar que toda la información recopilada por la auditoría propuesta, será considerada de reserva profesional y conocida solo por la(s) contraparte(s) que ésta entidad estime conveniente.

El equipo de trabajo estará conformado por:

<b>NOMBRE</b>	<b>FUNCIÓN</b>
Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova	Auditor Supervisor / Director del Tribunal
Lcdo. Iván Patricio Arias Gonzáles	Auditor Senior / Miembro del Tribunal
Lcda. Diana Estefanía Lapo Calvachi	Auditora / Autora

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	17-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**

**NIA**  
**2/2**

Agradecemos a usted confirme la recepción del presente documento, remitiendo de manera escrita los nombres y apellidos, número de cedula, cargo y dirección a los cuales debemos dirigirnos para futuras notificaciones.

Por la atención que brinde a la presente expresamos nuestro más sincero agradecimiento.

Atentamente,

---

Lcda. Diana E. Lapo C.  
Auditora  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	17-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**MEMORÁNDUM PLANIFICACIÓN PRELIMINAR**

**MP**  
**1/4**

**MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR DE LA EMPRESA  
SERTECPET S.A.**

**Tipo de Examen:** Auditoría Administrativa.  
**Período:** 1 de enero al 31 de diciembre de 2015  
**Responsable:** Diana Estefanía Lapo Calvachi

**1. ANTECEDENTES**

En la Empresa SERTECPET S.A. no se han llevado a cabo auditorías administrativas durante periodos anteriores, solo se pudo evidenciar exámenes especiales a ciertas cuentas de los estados financieros.

La auditoría administrativa en la Empresa SERTECPET S.A. se efectuará el día miércoles 18 de mayo del presente año, bajo la respectiva planificación.

**2. MOTIVO DEL EXAMEN**

La Auditoría Administrativa a la Empresa SERTECPET S.A. de la ciudad de Francisco de Orellana, por el periodo 2015, se realizará de conformidad a la orden de trabajo emitida por el Ingeniero Manuel Muñoz en calidad de Gerente Administrativo de la empresa antes mencionada.

**3. OBJETIVOS DEL EXAMEN**

**General**

Realizar una Auditoría Administrativa a la Empresa SERTECPET S.A. de la ciudad de Francisco de Orellana, por el periodo 2015, que permita optimizar los procesos administrativos bajo parámetros de eficiencia, eficacia y efectividad.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	18-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



### **Específicos**

- Establecer el grado de cumplimiento de las leyes, disposiciones legales, reglamentos que rigen los distintos procesos que maneja la empresa.
- Verificar el cumplimiento de los objetivos empresariales y la aplicación de manuales y procedimientos a los departamentos de la empresa.
- Verificar los adecuados procedimientos de control interno establecidos para llevar a cabo cada una de las funciones dentro de este proceso.
- Verificar la aplicación de indicadores para medir el nivel de eficiencia, eficacia, economía y calidad dentro de la empresa.
- Desarrollar un informe final de auditoría asegurando que los comentarios, conclusiones y recomendaciones dadas sean aplicados a la empresa dentro del área de estudio.

### **4. ALCANCE**

La Auditoría Administrativa a la Empresa SERTECPET S.A. de la ciudad de Francisco de Orellana, provincia de Orellana, en el período Enero - Diciembre 2015. , se realizará sobre la base de normativas, reglamentos, políticas y planes definidos para el correcto funcionamiento de la organización. El objetivo es realizar una evaluación en cuanto a la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos administrativos y emitir un informe de su situación actual.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	18-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



## 5. CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD Y SU BASE LEGAL:

### 5.1. Conocimiento de la entidad

**Nombre Comercial:** SERTECPET S.A.  
**Ruc:** 1791263308001  
**Provincia:** Orellana  
**Cantón:** Francisco de Orellana  
**Parroquia:** Puerto Francisco de Orellana (El Coca)  
**Dirección:** Km 7, vía a Lago Agrio S/N frente a la empresa HILONG.  
**Teléfono:** 063954900 / 0993546151  
**e-mail:** lauro.mora@sertecpet.net

### 5.2. Base Legal

La empresa SERTECPET S.A., provincia de Orellana, se encuentra constituida por la junta de accionistas, bajo normativa interna de la institución y aprobada mediante acuerdo ministerial

### 5.3. Principales Disposiciones Legales

Las actividades y operaciones de la Empresa SERTECPET S.A. esta normada por las siguientes disposiciones legales citadas, tales como:

- Constitución de la Republica
- Tratados y Convenios Internacionales
- Leyes Orgánicas

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	LCDE	18-05-2016
REVISADO POR:	DCPE	18-11-2016



- Leyes Ordinarias
- Decretos y Reglamentos
- Acuerdos y Resoluciones
- Demás Actos y Decisiones del Sector Público
- Normas Internas de la Empresa

## **6. OBJETO SOCIAL**

La empresa SERTECPET S.A. tendrá como objeto social la prestación de servicios y provisión de productos para la industria petrolera a su vez que presta el servicio de transporte de hidrocarburos y combustibles terrestres, contribuyendo de esta manera al desarrollo de la industria nacional y a su vez generando fuentes de trabajo estables con remuneraciones puntuales, permitiendo de esta manera el sustento de las familias y en busca de su desarrollo social y económico.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	18-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**INFORME DE VISITA PRELIMINAR**

**IVP**  
**1/2**

Francisco de Orellana, 19 de mayo del 2016.

Ingeniero  
Manuel Muñoz  
**GERENTE ADMINISTRATIVO SERTECPET S.A.**

De mi consideración.-

En el presente documento informamos los pormenores en la aplicación del procedimiento de Auditoría correspondiente a la visita preliminar de las instalaciones, mismo que se llevó a cabo con el objetivo de familiarizarnos con la empresa.

La visita inicio a las 09h30 del día viernes 20 de mayo del año en curso, a primera instancia se pudo observar que la empresa SERTECPET S.A. cuenta con infraestructura moderna y adecuada para sus procesos de producción, personal de seguridad dotado de los accesorios correspondientes y videocámaras. La señalética se encuentra ubicada correctamente cumpliendo con los estándares de calidad que norman a la empresa, cada uno de los trabajadores posee el uniforme respectivo.

En cuanto a las instalaciones industriales los trabajadores manipulan la maquinaria con mucho cuidado y profesionalismo, a su vez que poseen todos los equipos de seguridad laboral.

En las oficinas administrativas se conserva un ambiente de orden y limpieza, adecuado espacio de trabajo y almacenamiento de archivos. Se accedió a cada uno de los departamentos para interactuar con los representantes y responsables, dándoles a conocer el trabajo a ejecutarse en la empresa, el recibimiento fue amable.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	19-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016





**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**

**IVP**  
**2/2**

Se conoció las instalaciones para capacitaciones internacionales de personal, los departamentos de diseño industrial y las instalaciones principales de la producción industrial; observando que en cada proceso existe una planificación minuciosa y un excelente trabajo por parte del capital humano.

Seguidamente se asignó una oficina con los recursos necesarios para que se lleve a cabo la presente investigación. La visita preliminar a las instalaciones culminó a las 10:25 recopilando información generalizada de la empresa que nos permita encaminar la auditoría propuesta.

Sin más que informar, me remito expresándole mis alta sentido de agradecimiento por la oportunidad laboral asignada bajo mi responsabilidad.

Atentamente,

---

Lcda. Diana E. Lapo C.  
**Auditora**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	20-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

## 4.2.2 Archivo Corriente

### 4.2.2.1 FASE II: Planificación Específica

# ARCHIVO CORRIENTE



<b>TIPO DE EXAMEN :</b>	Auditoría Administrativa
<b>ENTE AUDITADO:</b>	SERTECPET S.A.
<b>ÁREA:</b>	Administrativa
<b>PERÍODO:</b>	Enero – Diciembre 2015
<b>DIRECCIÓN:</b>	Parroquia Puerto Francisco de Orellana (El Coca) Km 7, vía a Lago Agrio.



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE II**

**PA2**  
**1/2**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**Objetivo General**

- Planificar de forma específica el alcance de la auditoría partiendo de la información recopilada mediante técnicas de investigación acertadas, que muestren el grado de eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos administrativos de SERTECPET S.A.

**Objetivos Específicos**

- Conocer los procesos administrativos, las funciones departamentales y la normativa con la que se maneja SERTECPET S.A.
- Evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos organizacionales, para verificar su correcto manejo y aplicación acorde a la normativa de la empresa.
- Evaluar el sistema de control interno con el objetivo de verificar las áreas críticas de la entidad, su causa y los posibles efectos que generan en la compañía.

Tabla 22: Programa de auditoría Fase II.

N°	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T.	REALIZADO POR	FECHA
1	Elabore Programa de Auditoría Fase II.	<b>PA2</b>	<b>LCDE</b>	23-05-2016
2	Estructure Matriz de Correlación Fortalezas y Oportunidades (FO).	<b>MC-FO</b>	<b>LCDE</b>	24-05-2016
3	Estructure Matriz de Correlación Debilidades y Amenazas (DA).	<b>MC-DA</b>	<b>LCDE</b>	24-05-2016
4	Construya Matriz Priorizada FODA.	<b>MP</b>	<b>LCDE</b>	24-05-2016
5	Elabore Perfil Estratégico Interno.	<b>PEI</b>	<b>LCDE</b>	25-05-2016
6	Realice Perfil Estratégico Externo.	<b>PEE</b>	<b>LCDE</b>	25-05-2016

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	23-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**

**PA2**  
**2/2**

<b>Nº</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REF. P/T.</b>	<b>REALIZADO POR</b>	<b>FECHA</b>
7	Construya Matriz de Medios Internos.	<b>MMI</b>	<b>LCDE</b>	25-05-2016
8	Construya Matriz de Medios Externos.	<b>MME</b>	<b>LCDE</b>	25-05-2016
9	Evalúe la Misión y Visión.	<b>EMV</b>	<b>LCDE</b>	26-05-2016
10	Evalúe el Control Interno de la entidad.	<b>ECI</b>	<b>LCDE</b>	30-05-2016
11	Matriz de Ponderación de Resultados – Evaluación al Control Interno.	<b>PECI</b>	<b>LCDE</b>	01-06-2016
12	Realice Informe de Planificación Específica.	<b>IPE</b>	<b>LCDE</b>	01-06-2016

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	23-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**MATRIZ DE CORRELACIÓN FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES (FO)**

**MC-FO**  
**1/1**

Esta matriz permitirá la relación entre los factores internos y externos y priorizar los hechos o tendencias más importantes que cooperan al logro de los objetivos de la institución o favorecen su desarrollo; para lo cual la ponderación se realizará de acuerdo a la siguiente calificación:

1. Si la fortaleza tiene relación con la oportunidad = 5
2. Si la fortaleza no tiene relación con la oportunidad = 1
3. Si la fortaleza y la oportunidad tienen mediana relación = 3

Tabla 23: Matriz de correlación fortalezas y oportunidades (FO).

F O	<b>F1</b> Capacidad industrial, infraestructura y equipos propios.	<b>F2</b> Soluciones integrales para sus clientes.	<b>F3</b> Personal capacitado, con experiencia y certificado en estándares internacionales.	<b>F4</b> Prestigio y reconocimiento de la marca.	<b>F5</b> Ubicación estratégica de las plantas y centro de operaciones.	<b>F6</b> Sistema de gestión integrado, certificaciones, acreditaciones y patentes.	<b>TOTAL</b> $\Sigma$
<b>O1</b> Mercados internacionales, potenciar acuerdos comerciales en la región.	3	5	1	5	3	3	<b>20</b> ✓
<b>O2</b> Potenciar alianzas con empresas internacionales.	5	1	3	5	3	5	<b>22</b> ✓
<b>O3</b> Buscar fuentes de financiamiento externo y alianzas estratégicas.	3	1	1	5	1	3	<b>14</b> ✓
<b>O4</b> Diversificación de sectores en base a la experiencia en construcción.	5	3	5	5	1	1	<b>20</b> ✓
<b>O5</b> Reducción de costos en materia prima, mano de obra, servicios, debido a la contracción del mercado.	1	1	3	1	1	3	<b>10</b> ✓
<b>TOTAL</b> $\Sigma$	<b>17</b> ✓	<b>11</b> ✓	<b>13</b> ✓	<b>21</b> ✓	<b>9</b> ✓	<b>15</b> ✓	<b>86</b> ✓

Elaborado Por: Diana Estefanía Lapo Calvachi.

$\Sigma$  = Sumatoria.

✓ = Valor Verificado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	24-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**MATRIZ DE CORRELACIÓN DEBILIDADES Y AMENAZAS (DA)**

**MC-DA**  
**1/1**

Esta matriz permitirá la relación entre las variables internas y externas, priorizar los hechos o tendencias más relevantes que dificultan el desarrollo operativo de la institución; para la cual la ponderación se realizará de acuerdo a la siguiente calificación:

1. Si la debilidad tiene relación con la amenaza = 5
2. Si la debilidad no tiene relación con la amenaza = 1
3. Si la debilidad y la amenaza tienen mediana relación = 3

Tabla 24: Matriz de correlación debilidades y amenazas (DA).

D A	<b>D1</b> Recursos económicos y capacidad de financiamiento limitados.	<b>D2</b> Falta de cultura orientada a operación por procesos.	<b>D3</b> Procesos con necesidad de capacitación específica y técnica.	<b>D4</b> Incipiente proceso de vigilancia tecnológica en el área de I&D&I	<b>D5</b> Difusión limitada en el posicionamiento de productos.	<b>D6</b> Insuficiente destreza de venta e investigación de mercado en cada área.	<b>D7</b> Frágil proceso de calificación y evaluación de proveedores.	<b>TOTAL</b> $\Sigma$
<b>A1</b> Contracción Económica.	5	1	1	1	3	1	1	<b>13</b> ✓
<b>A2</b> Baja liquidez de la economía ecuatoriana.	5	1	1	1	3	1	1	<b>13</b> ✓
<b>A3</b> Ingreso de competidores con capacidad de financiamiento.	5	1	3	1	5	1	3	<b>19</b> ✓
<b>A4</b> Retraso en la facturación debido a procesos ineficientes de aprobación.	1	1	1	1	3	3	1	<b>11</b> ✓
<b>A5</b> Seguridad física frente a la inseguridad delincuencia.	1	1	1	3	1	1	1	<b>9</b> ✓
<b>TOTAL</b> $\Sigma$	<b>17</b> ✓	<b>5</b> ✓	<b>7</b> ✓	<b>7</b> ✓	<b>15</b> ✓	<b>7</b> ✓	<b>7</b> ✓	<b>65</b> ✓

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

$\Sigma$  = Sumatoria.

✓ = Valor Verificado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	24-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

La priorización de una Matriz FODA nos permite observar tanto los factores internos como externos de la empresa ubicándolos en orden de importancia. Es así que se estructura primeramente con las fortalezas y debilidades para conocer su actual situación interna, para después detallar las oportunidades y amenazas, revelando los aspectos externos de mayor significancia en orden de preeminencia.

Tabla 25: Matriz priorizada FODA.



CÓDIGO	VARIABLE
<b>FORTALEZAS</b>	
<b>F4</b>	Prestigio y reconocimiento de la marca
<b>F1</b>	Capacidad industrial, infraestructura y equipos propios.
<b>F6</b>	Sistema de gestión integrado, certificaciones, acreditaciones y patentes.
<b>F3</b>	Personal capacitado, con experiencia y certificado en estándares internacionales.
<b>F2</b>	Soluciones integrales para sus clientes
<b>F5</b>	Ubicación estratégica de las plantas y centro de operaciones
<b>DEBILIDADES</b>	
<b>D1</b>	Recursos económicos y capacidad de financiamiento limitados.
<b>D5</b>	Difusión limitada en el posicionamiento de productos.
<b>D3</b>	Procesos con necesidad de capacitación específica y técnica
<b>D4</b>	Incipiente proceso de vigilancia tecnológica en el área de I&D&I
<b>D6</b>	Insuficiente destreza de venta e investigación de mercado en cada área.
<b>D7</b>	Frágil proceso de calificación y evaluación de proveedores.
<b>D2</b>	Falta de cultura orientada a operación por procesos.

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	24-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

<b>OPORTUNIDADES</b>	
<b>O2</b>	Potenciar alianzas con empresas internacionales.
<b>O4</b>	Diversificación de sectores en base a la experiencia en construcción.
<b>O1</b>	Mercados internacionales, potenciar acuerdos comerciales en la región.
<b>O3</b>	Buscar fuentes de financiamiento externo y alianzas estratégicas.
<b>O5</b>	Reducción de costos en materia prima, mano de obra, servicios, debido a la contracción del mercado.
<b>AMENAZAS</b>	
<b>A3</b>	Ingreso de competidores con capacidad de financiamiento.
<b>A1</b>	Contracción Económica.
<b>A2</b>	Baja liquidez de la economía ecuatoriana.
<b>A4</b>	Retraso en la facturación debido a procesos ineficientes de aprobación.
<b>A5</b>	Seguridad física frente a la inseguridad delincuencia.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

© = Analizado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	24-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016





**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO**

**PEI**  
**1/2**

Tabla 26: Perfil estratégico interno.

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		DEBILIDAD		NORMAL	FORTALEZA	
		GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD	EQUILIBRIO	FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
		1	2	3	4	5
<b>DEBILIDADES</b>						
D1	Recursos económicos y capacidad de financiamiento limitados.	•				
D5	Difusión limitada en el posicionamiento de productos.	•				
D3	Procesos con necesidad de capacitación específica y técnica		•			
D4	Incipiente proceso de vigilancia tecnológica en el área de I&D&I			•		
D6	Insuficiente destreza de venta e investigación de mercado en cada área.		•			
D7	Frágil proceso de calificación y evaluación de proveedores.	•				
D2	Falta de cultura orientada a operación por procesos.			•		
<b>FORTALEZAS</b>						
F4	Prestigio y reconocimiento de la marca					•
F1	Capacidad industrial, infraestructura y equipos propios.					•
F6	Sistema de gestión integrado, certificaciones, acreditaciones y patentes.				•	
F3	Personal capacitado, con experiencia y certificado en estándares internacionales.				•	
F2	Soluciones integrales para sus clientes					•
F5	Ubicación estratégica de las plantas y centro de operaciones				•	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		3	2	1	3	3
<b>PORCENTAJE</b>		25,00√	16,67√	8,33√	25,00√	25,00√

Elaborado Por: Diana Estefanía Lapo Calvachi.

$\Sigma$  = Sumatoria.  
 √ = Valor Verificado.

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	25-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



## **ANÁLISIS**

Perfil Estratégico Interno SERTECPET S.A.:

Para la determinación de la actual situación interna de la empresa, se analizó las variables conformadas entre Fortalezas y Debilidades obteniendo como resultado un 25,00% correspondiente a Grandes Debilidades, 16,67% como Debilidades, mientras que las Grandes Fortalezas se ven representadas con un 25,00%, de igual forma las Fortalezas cuentan con un 25,00% dejando como porcentaje de Equilibrio un 8,33%, lo que indica que se ha manejado estratégicamente las fortalezas de la organización para contrarrestar de forma permanente sus debilidades; sin embargo el punto de equilibrio muestra que las dos variables tiene porcentajes de gran incidencia dentro de la empresa, por lo que se debería buscar estrategias para la administración de sus fortalezas permitiendo menguar las presencia de debilidades significativas.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	25-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO**

**PEE**  
**1/2**

Tabla 27: Perfil estratégico externo.

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		DEBILIDAD		NORMAL	FORTALEZA	
		GRAN AMENAZA	AMENAZA	EQUILIBRIO	OPORTUNIDAD	GRAN OPORTUNIDAD
		1	2	3	4	5
<b>AMENAZAS</b>						
A3	Ingreso de competidores con capacidad de financiamiento.	•	•			
A1	Contracción Económica.		•			
A2	Baja liquidez de la economía ecuatoriana.	•	•			
A4	Retraso en la facturación debido a procesos ineficientes de aprobación.		•			
A5	Seguridad física frente a la inseguridad delincuencia.			•		
<b>OPORTUNIDADES</b>						
O2	Potenciar alianzas con empresas internacionales.					•
O4	Diversificación de sectores en base a la experiencia en construcción.				•	•
O1	Mercados internacionales, potenciar acuerdos comerciales en la región.					•
O3	Buscar fuentes de financiamiento externo y alianzas estratégicas.				•	•
O5	Reducción de costos en materia prima, mano de obra, servicios, debido a la contracción del mercado.			•		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		2	2	2	2	2
<b>PORCENTAJE</b>		20,00√	20,00√	20,00√	20,00√	20,00√

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

$\Sigma$  = Sumatoria.  
 √ = Valor Verificado.

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	25-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



## **ANÁLISIS**

Perfil Estratégico Externo SERTECÉT S.A.:

La relevancia de la actual situación externa de la empresa es importante para la toma de decisiones acertadas, por tal motivo se evaluó la incidencia de las variables correspondidas entre Oportunidades y Amenazas, obteniendo un 20,00% en Grandes Amenazas, 20,00% en Amenazas mientras que las Grandes Oportunidades participan con un 20,00%, al igual que el 20,00% correspondiente a Oportunidades evidenciando claramente un Equilibrio con el 20,00% restante. De esta manera vemos que la empresa es totalmente estratégica en cuanto a la explotación de sus oportunidades manejándolas de tal manera que se produzca un equilibrio sostenido para hacer frente a sus posibles amenazas, aunque es recomendable que éstas sean debilitadas siempre y cuando se encuentren dentro del alcance y control de la empresa.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	25-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**MATRIZ DE MEDIOS INTERNOS**

**MMI**  
**1/1**

- 1 = Debilidad grave o Muy Importante
- 2 = Debilidad Menor
- 3 = Fortaleza Menor
- 4 = Fortaleza Importante

Tabla 28: Matriz de medios internos.

No.	FACTORES INTERNOS CLAVES	Ponderación	Clasificación	Resultado ponderado
<b>FORTALEZAS</b>				
1	Prestigio y reconocimiento de la marca	0,09	4	0,36
2	Capacidad industrial, infraestructura y equipos propios.	0,09	4	0,36
3	Sistema de gestión integrado, certificaciones, acreditaciones y patentes.	0,08	3	0,24
4	Personal capacitado, con experiencia y certificado en estándares internacionales.	0,08	3	0,24
5	Soluciones integrales para sus clientes	0,08	3	0,24
6	Ubicación estratégica de las plantas y centro de operaciones	0,07	3	0,21
<b>DEBILIDADES</b>				
7	Recursos económicos y capacidad de financiamiento limitados.	0,09	1	0,09
8	Difusión limitada en el posicionamiento de productos.	0,08	2	0,16
9	Procesos con necesidad de capacitación específica y técnica	0,08	2	0,16
10	Incipiente proceso de vigilancia tecnológica en el área de I&D&I	0,07	2	0,14
11	Insuficiente destreza de venta e investigación de mercado en cada área.	0,07	2	0,14
12	Frágil proceso de calificación y evaluación de proveedores.	0,06	2	0,12
13	Falta de cultura orientada a operación por procesos.	0,06	2	0,12
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>-</b>	<b>2,58</b>

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

**Interpretación**

En base a la puntuación de 2,58 como resultado de la evaluación a los factores internos de la empresa SERTECPET S.A., podemos evidenciar claramente que las debilidades son significativas produciendo un punto de equilibrio moderado, esto también se debe a que las fortalezas se encuentran en un nivel de participación amplio para contrarrestar los efectos producidos por las debilidades; sin embargo, se debe considerar gestiones administrativas que ayuden a la optimización de las oportunidades para consecuentemente disminuir el impacto de su variable opuesta.

√ = Valor Verificado.

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	25-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**MATRIZ DE MEDIOS EXTERNOS**

**MME**  
**1/1**

- 1 = Amenaza Importante
- 2 = Amenaza Menor
- 3 = Oportunidad Menor
- 4 = Oportunidad Importante

Tabla 29: Matriz de medios externos.

No.	FACTORES EXTERNOS CLAVES	Ponderación	Clasificación	Resultado ponderado
<b>OPORTUNIDADES</b>				
1	Potenciar alianzas con empresas internacionales.	0,11	4	0,44
2	Diversificación de sectores en base a la experiencia en construcción.	0,10	4	0,40
3	Mercados internacionales, potenciar acuerdos comerciales en la región.	0,10	3	0,30
4	Buscar fuentes de financiamiento externo y alianzas estratégicas.	0,11	4	0,44
5	Reducción de costos en materia prima, mano de obra, servicios, debido a la contracción del mercado.	0,09	3	0,27
<b>AMENAZAS</b>				
6	Ingreso de competidores con capacidad de financiamiento.	0,11	1	0,11
7	Contracción Económica.	0,10	2	0,20
8	Baja liquidez de la economía ecuatoriana.	0,10	2	0,20
9	Retraso en la facturación debido a procesos ineficientes de aprobación.	0,09	2	0,18
10	Seguridad física frente a la inseguridad delincencial.	0,09	2	0,18
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>-</b>	<b>2,72</b>

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

### Interpretación

La puntuación resultante de la ponderación y clasificación perteneciente a los factores externos de la empresa SETECPET S.A. es de **2,72** indicando que se mantiene un equilibrio eficiente en cuanto al impacto entre las variables de oportunidad y amenaza, aun siendo éstas ajenas a su absoluto manejo y/o control de la organización. A su vez las variables externas son manejables, siempre y cuando se las gestione con políticas administrativas eficientes, por lo que es recomendable actualizarlas de manera frecuente y en base a un estudio profundizado de los fenómenos económicos que pueden afectar la armonía operacional de la empresa.

√ = Valor Verificado.

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	25-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**EVALUACIÓN MISIÓN Y VISIÓN**

EMV 1/6
------------

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – MISIÓN				
<b>ENTIDAD:</b>	SERTECPET S.A			
<b>COMPONENTE:</b>	Auditoría Administrativa			
<b>OBJETIVO:</b>	Identificar si la misión de la empresa se encuentra claramente definida, verificando que todas las áreas cumplan con sus respectivos lineamientos a seguir.			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Tiene la empresa un concepto de misión que exprese su razón de ser?	22	13	
2	¿La misión es de conocimiento absoluto por todo el personal de la empresa?	12	18	<b>D1</b> Falta de socialización de la misión.
3	¿La misión orienta al personal directamente, con la idea de satisfacerlo?	21	9	
4	¿La alta dirección realiza todas las actividades requeridas para cumplir con la misión?	25	5	
5	¿La misión de la entidad es acorde a las actividades operacionales de la empresa?	23	7	
6	¿Se evalúa de manera periódica que se cumpla con la misión en su totalidad?	12	23	<b>D2</b> No se realizan evaluaciones periódicas para el cumplimiento de la misión.
7	¿La misión se adapta acorde a los cambios producidos por el desarrollo de la empresa?	35	6	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>128</b>	<b>81</b>	<b>✓</b>

$\Sigma$  = Sumatoria  
D = Debilidad  
✓ = Valor Verificado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	26-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

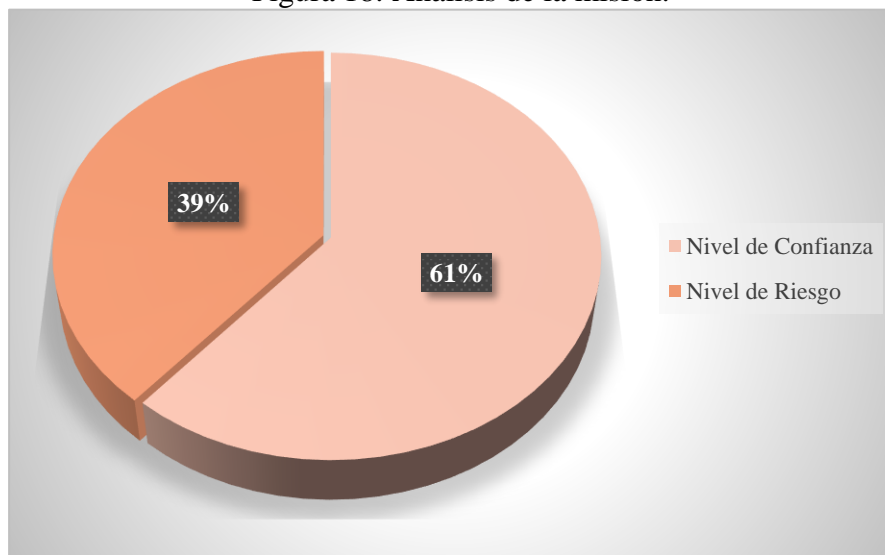
Tabla 30: Calificación y ponderación de la misión.

<b>CONTROL INTERNO</b>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		128
PONDERACIÓN TOTAL = PT		209
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$128/209 \times 100 =$	61,24%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 61,24\% =$	38,76%

Tabla 31: Nivel de riesgo y confianza de la misión.

<b>Nivel de Confianza</b>		
Bajo	<i><b>Moderado</b></i>	Alto
15% - 50%	<i><b>51% - 75%</b></i>	76% - 95%
85% - 50%	<i><b>49% - 25%</b></i>	24% - 5%
Alto	<i><b>Moderado</b></i>	Bajo
<b>Nivel de Riesgo</b>		

Figura 18: Análisis de la misión.



**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	26-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016





### **Análisis de la Misión Área Administrativa, Directiva y Operacional.**

Una vez aplicada las encuestas investigativas a la muestra poblacional definida entre las áreas de mayor importancia de la Empresa SERTECPET S.A., se obtuvo que en su mayoría los trabajadores conocen completamente la objetividad de la Misión, debido a una buena interrelación con todos los niveles que conforman la empresa y sin desmerecer la coordinación por parte de los dirigentes para su correcta difusión, dando como resultado Nivel de Confianza del 61,24% catalogado como Moderado tomando muy en cuenta que su tendencia es hacia la Alta; de esta forma los Niveles de Riesgo son mínimos con una participación del 28,76 catalogado como Moderado Bajo, sin embargo cabe relucir que sería importante mejorar la propagación continua de la misión hacia todos los niveles organizacionales consiguiendo de esta manera que las gestiones administrativas, directivas y operacionales se desenvuelvan conforme a los lineamientos establecidos en la misma.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	26-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**

<b>EMV</b> <b>4/6</b>
--------------------------

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – VISIÓN				
<b>ENTIDAD:</b>	SERTECPET S.A			
<b>COMPONENTE:</b>	Auditoría Administrativa			
<b>OBJETIVO:</b>	Identificar si la visión de la empresa se encuentra claramente definida, verificando que todas las áreas cumplan con sus respectivos lineamientos a seguir.			
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
<b>1</b>	¿La visión se ha formulado en términos, particularmente del personal?	17	22	<b>D3</b> Se ha planteado en términos de la satisfacción al cliente.
<b>2</b>	¿El enunciado de la visión contiene conceptos que involucran a sus diferentes partes interesadas?	16	8	
<b>3</b>	¿La visión es difundida y se mantiene presente entre el personal de la empresa?	14	19	<b>D4</b> Se difunde en las áreas más importantes.
<b>4</b>	¿Los programas, acciones, estrategias y demás prácticas gerenciales, son congruentes con el contenido de la visión?	28	5	
<b>5</b>	¿El enunciado de la visión facilita la creación de una imagen mental?	31	7	
<b>6</b>	¿La visión en sí misma es deseable por sus receptores, particularmente por el personal que labora en la empresa?	23	9	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>139</b>	<b>70</b>	<b>√</b>

$\Sigma$  = Sumatoria.

**D** = Debilidad.

**√** = Valor Verificado.

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	26-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

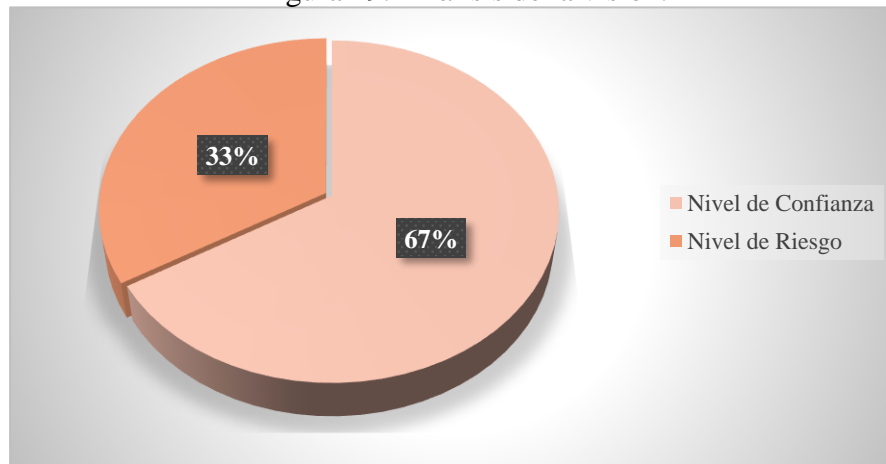
Tabla 32: Calificación y ponderación de la visión.

<b>CONTROL INTERNO</b>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		139
PONDERACIÓN TOTAL = PT		209
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$139/209 \times 100 =$	66,51%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 66,51\% =$	33,49%

Tabla 33: Nivel de Riesgo y confianza de la visión.

<b>Nivel de Confianza</b>		
Bajo	<i>Moderado</i>	Alto
15% - 50%	<i>51% - 75%</i>	76% - 95%
85% - 50%	<i>49% - 25%</i>	24% - 5%
Alto	<i>Moderado</i>	Bajo
<b>Nivel de Riesgo</b>		

Figura 19: Análisis de la visión.



**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	26-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**Análisis de la Visión Área Administrativa, Directiva y Operacional.**

El resultado de la evaluación a la propagación y conocimiento de la Visión Empresarial de SERTECPET S.A. en las áreas medulares de la misma, proyectaron un 66,51% en su Nivel de Confianza ubicándola como Moderado con tendencia Alta, que en otros términos revela la eficiencia de los directivos para comunicar los objetivos a largo plazo mediante la exposición permanente de los mismos a sus trabajadores. Aun de esta manera se observa que la incidencia del Nivel de Riesgo en éste ámbito de la organización posee un 33,49% catalogándolo como Bajo con tendencia Moderada, para la cual se recomendaría una mejoría en los procesos de difusión, en cuanto a la visión, sobre las áreas de menor incidencia o a su vez que ésta sea comunicada permanentemente a los nuevos integrantes de la empresa.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	26-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

**Medición Nivel de Confianza y Nivel de Riesgo**

Durante la evaluación del control interno y a fin de determinar los niveles de confianza y riesgo inherente que posee la empresa SERTECT S.A., se empleará la fórmula descrita a continuación:

**Dónde:**

**NC** = Nivel de Confianza

**CT** = Calificación Total

**PT** = Ponderación Total

**NR** = Nivel de Riesgo

$NC = \frac{CT}{PT} * 100$
----------------------------

$NR = NC - 100$
-----------------

**Ponderación de Resultados**

En cuanto a la ponderación de resultados para los cuestionarios de control interno a ejecutarse, se tomará en cuenta la siguiente matriz:

Tabla 34: Matriz de ponderación de riesgo y confianza.

Nivel de confianza		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
Nivel de riesgo		

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	30-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	SERTECPET S.A			
<b>COMPONENTE:</b>	AMBIENTE DE CONTROL			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>	Integridad y Valores Éticos			
<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
<b>1</b>	¿Cuenta la empresa con un código de conducta que regule el comportamiento de todos sus trabajadores?	X		
<b>2</b>	¿Existe pronunciamientos relativos a los valores éticos, que contribuyan al desempeño eficiente de la empresa?	X		
<b>3</b>	¿Se conserva parámetros de comunicación y fortalecimiento sobre temas éticos y de conducta?		X	<b>D1.-</b> solamente se explican de <b>Ж</b> manera empírica.
<b>4</b>	¿Se destacan los directivos en su integridad y valores, de manera que se los considere como personas a imitar?	X		
<b>5</b>	¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos?	X		
<b>6</b>	¿El ambiente laboral es armónico dentro de las áreas de trabajo?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>√</b>

**$\Sigma$**  = Sumatoria.

**D** = Debilidad.

**Ж** = Hallazgo.

**√** = Valor Verificado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	30-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

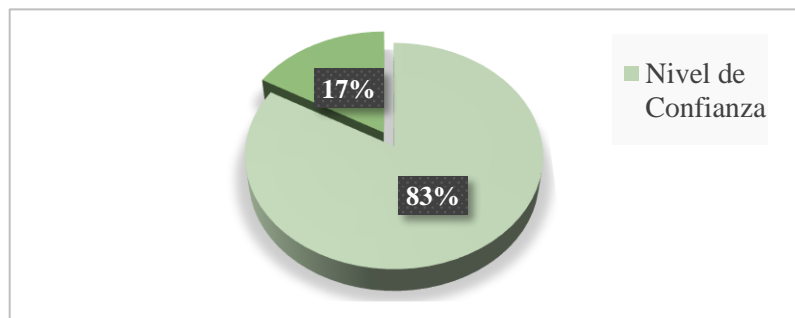
Tabla 35: Calificación y ponderación – integridad y valores éticos.

<b>CONTROL INTERNO</b>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	$(5/6)*100 =$	83,33%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI = 100% - NC%	$100% - 83,33% =$	16,67%

Tabla 36: Nivel de riesgo y confianza – integridad y valores éticos.

<b>Nivel de Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	<b>76% - 95%</b>
85% - 50%	49% - 25%	<b>24% - 5%</b>
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Nivel de Riesgo</b>		

Figura 20: Nivel de riesgo y confianza – integridad y valores éticos.



**Análisis:**

Al demostrar compromiso con el componente de Integridad y Valores Éticos la empresa cuenta con un nivel de confianza Alto del 83,33% demostrando que se labora objetivamente teniendo presente los valores corporativos, por tal motivo el nivel de riesgo se ve reflejado con una participación del 16,67%, sin mayor incidencia en las actividades del subcomponente en estudio.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	30-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	SERTECPET S.A			
<b>COMPONENTE:</b>	AMBIENTE DE CONTROL			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>	Compromiso por la Competencia Profesional.			
<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
<b>1</b>	¿Existe un manual de funciones para cada área, departamento y subdivisión que compone a la empresa?	X		
<b>2</b>	¿Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridos para cada puesto de trabajo?	X		
<b>3</b>	¿La empresa impulsa a sus trabajadores para mejorar su formación profesional?	X		
<b>4</b>	¿Se incentiva a los miembros que poseen una mejor formación profesional, con algún tipo de concesión?		X	<b>D2.-</b> solamente es reconocido el sueldo que le pertenece.
<b>5</b>	¿Son valoradas por la empresa las habilidades y destrezas que desempeñan sus trabajadores en el ejercicio de sus funciones?		X	<b>D3.-</b> únicamente se evalúa el desempeño en cada función.
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>√</b>

$\Sigma$  = Sumatoria.

**D** = Debilidad.

√ = Valor Verificado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	30-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



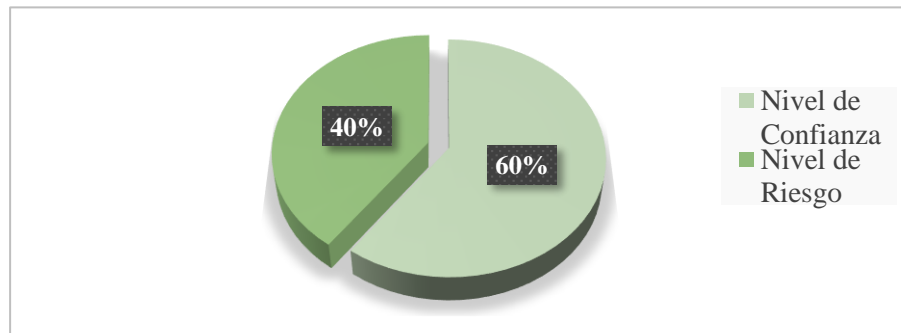
Tabla 37: Calificación y ponderación – compromiso por la competencia profesional.

<b>CONTROL INTERNO</b>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		3
PONDERACIÓN TOTAL = PT		5
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(3/5)*100 =$	60,00%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 60,00\% =$	40,00%

Tabla 38: Nivel de riesgo y confianza – compromiso por la competencia profesional.

<b>Nivel de Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	<i>51% - 75%</i>	76% - 95%
85% - 50%	<i>49% - 25%</i>	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Nivel de Riesgo</b>		

Figura 21: Nivel de riesgo y confianza – compromiso por la competencia profesional.



**Análisis:**

Los resultados de la evaluación al subcomponente de Compromiso por la Competencia Profesional muestran un Nivel de Confianza Moderado con el 60,00%, reflejando que la empresa se preocupa por la capacidad profesional de sus trabajadores pero no se incentiva de cierta manera a seguirse superando constantemente; por tal razón el Nivel de Riesgo se ubica en el rango moderado con el 40,00% de participación.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	30-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	SERTECPET S.A			
<b>COMPONENTE:</b>	AMBIENTE DE CONTROL			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>	Filosofía Administrativa y Estilo de Operación.			
<b>Nº</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
<b>1</b>	¿La filosofía administrativa es íntegra en todos los niveles de la empresa?	X		
<b>2</b>	¿Las políticas administrativas son estructuradas acorde a la evolución de la organización?		X	<b>D4.-</b> las políticas administrativas se han mantenido estables. <b>Ж</b>
<b>3</b>	¿La toma de decisiones en cualquiera de los ámbitos empresariales se las realiza en base a estudios de hechos económicos históricos o futuros?	X		
<b>4</b>	¿Posee la gerencia las actitudes correctas para la administración de todos los procesos y procedimientos que conforman a la empresa?	X		
<b>5</b>	¿Las actividades que se realizan en cada área de la empresa se encuentran en total sincronización con los objetivos organizacionales?	X		
<b>6</b>	¿Las operaciones de la empresa se rigen a un modelo flexible de trabajo?		X	<b>D5.-</b> el modelo de trabajo es rígido.
<b>TOTAL Σ</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>√</b>

**Σ** = Sumatoria  
**D** = Debilidad  
**Ж** = Hallazgo.  
**√** = Valor Verificado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	30-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

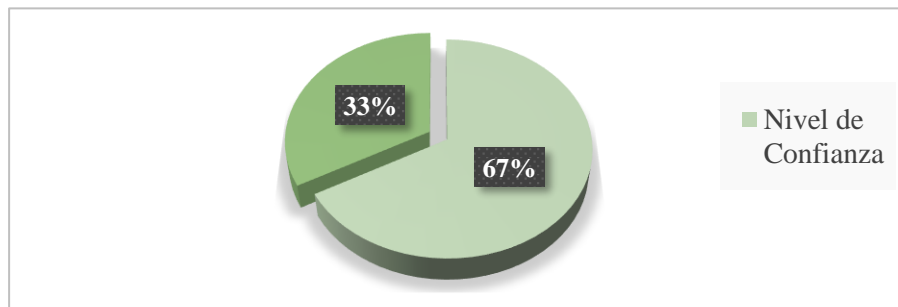
Tabla 39: Calificación y ponderación – filosofía administrativa y estilo de operación.

<b>CONTROL INTERNO</b>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		4
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(4/6) \times 100 =$	66,67%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 66,67\% =$	33,33%

Tabla 40: Nivel de riesgo y confianza – filosofía administrativa y estilo de operación.

<b>Nivel de Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	<i>51% - 75%</i>	76% - 95%
85% - 50%	<i>49% - 25%</i>	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Nivel de Riesgo</b>		

Figura 22: Nivel de riesgo y confianza – compromiso por la competencia profesional.



**Análisis:**

La evaluación a la Filosofía Administrativa y Estilo de Operación tuvo como resultado un Nivel de Confianza Moderado del 66,67% con tendencia Alta, haciendo notar de esta manera que la gestión administrativa es eficiente en todos los niveles de la organización, pero a su vez posee ciertas fragilidades haciendo aparecer al Nivel de Riesgo con un 33,33%, es así que sería recomendable que las gestiones administrativas sean aplicadas de forma flexible acorde a la evolución de la organización y su ritmo operativo.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	30-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	SERTECPET S.A			
<b>COMPONENTE:</b>	AMBIENTE DE CONTROL			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>	Estructura Administrativa.			
<b>Nº</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
<b>1</b>	¿La estructura organizacional es apropiada acorde al tamaño de la empresa?	X		
<b>2</b>	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	X		
<b>3</b>	¿La definición de responsabilidades es acorde a lugar función que desempeña cada trabajador?	X		
<b>4</b>	¿Los miembros del nivel administrativo poseen los conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades?	X		
<b>5</b>	¿Todos los trabajadores poseen las competencias requeridas para ocupar sus puestos de trabajo?	X		
<b>6</b>	¿Los miembros de la organización desarrollan capacidades de dirección y supervisión independientemente de su función?		X	<b>D6.-</b> se cumple solamente con las funciones encomendadas.
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>√</b>

$\Sigma$  = Sumatoria.

**D** = Debilidad.

**√** = Valor Verificado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	30-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

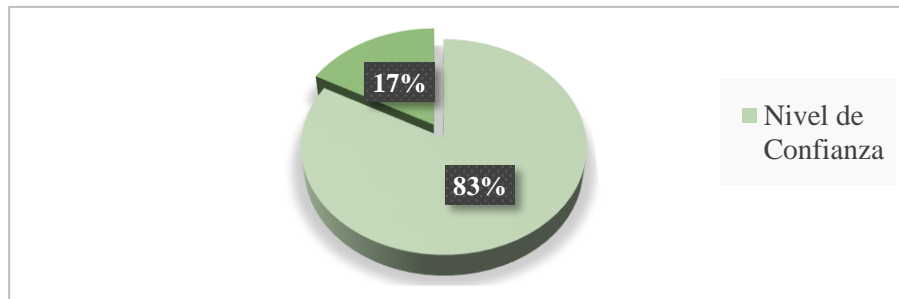
Tabla 41: Calificación y ponderación – estructura administrativa.

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(5/6) \times 100 =$	83,33%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 83,33\% =$	16,67%

Tabla 42: Nivel de riesgo y confianza – estructura administrativa.

Nivel de Confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	<b>76% - 95%</b>
85% - 50%	49% - 25%	<b>24% - 5%</b>
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de Riesgo		

Figura 23: Nivel de riesgo y confianza – estructura administrativa.



**Análisis:**

El desempeño de la Estructura Administrativa acorde a la evaluación realizada posee un Nivel de Confianza Alto representado con un 83,33% lo que demuestra eficiencia en la organización administrativa producto de una planificación minuciosa, complementándola con el buen manejo de sus componentes internos, por lo tanto el Nivel de Riesgo es bajo participando con un 16,67%.

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	30-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	SERTECPET S.A			
<b>COMPONENTE:</b>	AMBIENTE DE CONTROL			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>	Autoridad y Responsabilidad.			
<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
<b>1</b>	¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para las actividades que desarrolla la empresa?	X		
<b>2</b>	¿Se delegan autoridad para la consecución de los objetivos de la empresa?	X		
<b>3</b>	¿Se fija responsables que supervisen si los trabajadores cumplen con sus funciones designadas?	X		
<b>4</b>	¿Se realizan delegaciones de autoridad en base al desempeño de cada empleado?		X	<b>D7.-</b> la autoridad es designada acorde a la formación y experiencia. <b>⌘</b>
<b>5</b>	¿Las autoridades toman decisiones en actividades financieras, administrativas y operativas de acuerdo a nivel de autoridad?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>4</b>	<b>1</b>	<b>√</b>

$\Sigma$  = Sumatoria.

**D** = Debilidad.

**⌘** = Hallazgo.

√ = Valor Verificado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	30-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

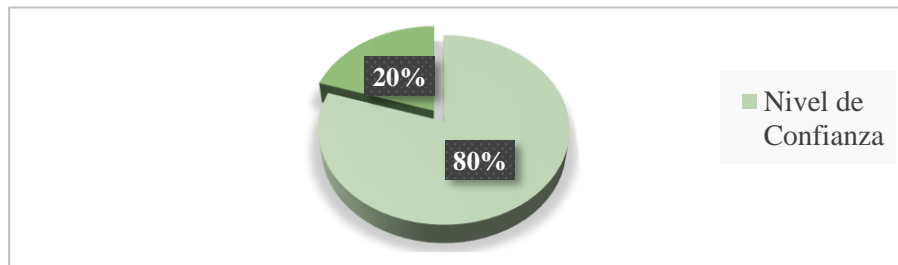
Tabla 43: Calificación y ponderación – autoridad y responsabilidad.

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		4
PONDERACIÓN TOTAL = PT		5
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(4/5) * 100 =$	80,00%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 80,00\% =$	20,00%

Tabla 44: Nivel de riesgo y confianza – autoridad y responsabilidad.

Nivel de Confianza		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	<b>76% - 95%</b>
85% - 50%	49% - 25%	<b>24% - 5%</b>
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
Nivel de Riesgo		

Figura 24: Nivel de riesgo y confianza – autoridad y responsabilidad.



**Análisis:**

El Nivel de Confianza de la Autoridad y Responsabilidad de la empresa SERTECPET S.A. posterior a su evaluación tuvo una participación del 80,00% demostrando que posee un nivel alto de organización para delegar autoridad y responsabilidad de forma asertiva dentro de la empresa, por lo que el nivel de riesgo participa con un Nivel Bajo del 20,00%, teniendo en cuenta que se debe mejorar en ciertos procedimientos para la asignación de atribuciones en la organización.

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	30-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	SERTECPET S.A			
<b>COMPONENTE:</b>	AMBIENTE DE CONTROL			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>	Políticas y Prácticas en Materia de Recursos Humanos.			
<b>Nº</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
<b>1</b>	¿El proceso de selección de personal se lo realiza con una convocatoria a concurso de capacidades?	X		
<b>2</b>	¿La empresa posee políticas y procedimientos que regulen los métodos de contratación de personal?	X		
<b>3</b>	¿Se procede con la entrevista previa y pruebas de conocimiento a todos los postulantes presentados?		X	<b>D8.-</b> La entrevista se realiza con los postulantes más idóneos.
<b>4</b>	¿Se incluye el procedimiento de referencias personales, en los requisitos previos a la contratación?		X	
<b>5</b>	¿Se incentiva a los empleados constantemente a su preparación y actualización de conocimientos?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>4</b>	<b>1</b>	<b>✓</b>

$\Sigma$  = Sumatoria.

**D** = Debilidad.

✓ = Valor Verificado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	30-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



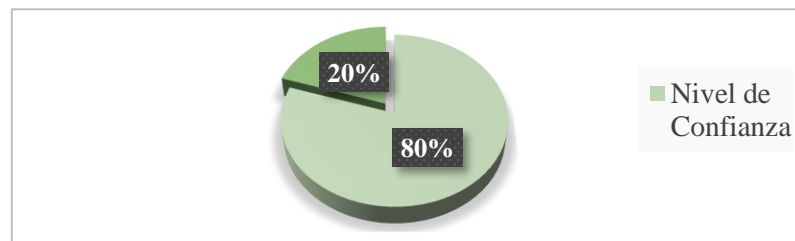
Tabla 45: Calificación y ponderación – políticas y prácticas en materia de recursos humanos.

<b>CONTROL INTERNO</b>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		4
PONDERACIÓN TOTAL = PT		5
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(4/5) * 100 =$	80,00%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 80,00\% =$	20,00%

Tabla 46: Nivel de riesgo y confianza – políticas y prácticas en materia de recursos humanos.

<b>Nivel de Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	<b>76% - 95%</b>
85% - 50%	49% - 25%	<b>24% - 5%</b>
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Nivel de Riesgo</b>		

Figura 25: Nivel de riesgo y confianza – políticas y prácticas en materia de recursos humanos.



**Análisis:**

Las Políticas y Prácticas en Materia de Recursos Humanos se encuentran correctamente establecidas reflejando un Nivel de Confianza Alto del 80,00%, de esta manera se comprueba que los procedimientos que participan dentro de esta área son ejecutados con eficacia permitiéndole a la empresa garantizar su capital humano y sus funciones a desempeñar, sin embargo el Nivel de Riesgo es del 20,00% indicando que posiblemente se debe mejorar en las entrevistas previo a la participación de los postulantes.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	31-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO				
<b>ENTIDAD:</b>		SERTECPET S.A		
<b>COMPONENTE:</b>		EVALUACIÓN DE RIESGOS		
<b>SUBCOMPONENTE:</b>		Objetivo.		
Nº	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Los objetivos de la empresa son claros y conducen al establecimiento de metas periódicas?	X		
2	¿Los objetivos se han definido en función de áreas estratégicas?	X		
3	¿La administración evalúa el desempeño de cada área con relación a los objetivos institucionales?		X	<b>D9.-</b> Mide el cumplimiento de objetivos en general. ✘
4	¿Los objetivos son establecidos acorde al alcance de la capacidad y desempeño organizacional?		X	<b>D10.-</b> Son establecidos acorde al nivel de la demanda. ✘
5	¿Cumple la empresa con la normativa legal que la rige en todos los ámbitos pertinentes?	X		
6	¿Existen medidas de precaución preventivas en caso de no cumplirse los objetivos propuestos?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>4</b>	<b>2</b>	✓

$\Sigma$  = Sumatoria.

**D** = Debilidad.

✘ = Hallazgo.

✓ = Valor Verificado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	31-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

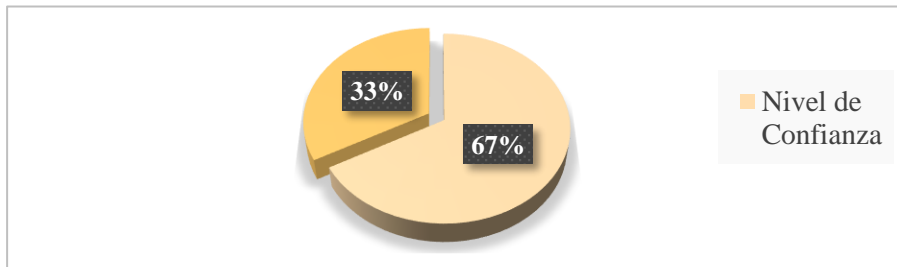
Tabla 47: Calificación y ponderación – objetivo.

<b>CONTROL INTERNO</b>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		4
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(4/6) \times 100 =$	66,67%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 66,67\% =$	33,33%

Tabla 48: Nivel de riesgo y confianza – objetivo.

<b>Nivel de Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b><i>Moderado</i></b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	<b><i>51% - 75%</i></b>	76% - 95%
85% - 50%	<b><i>49% - 25%</i></b>	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b><i>Moderado</i></b>	<b>Bajo</b>
<b>Nivel de Riesgo</b>		

Figura 26: Nivel de riesgo y confianza – objetivo.



**Análisis:**

La evaluación de los riesgos nos permite identificar las debilidades en cuanto a la administración de ciertos procesos, procedimientos y/o actividades que impidan la consecución de su propósito empresarial, por tal motivo se ha evaluado el subcomponente Objetivo teniendo un Nivel de Confianza del 66,67% lo cual demuestra que se maneja de forma efectiva el direccionamiento de los objetivos acorde al horizonte institucional, pero se debe tener en cuenta que el Nivel de Riesgo abarca un 33,33% de participación, haciendo notar que la medición de objetivos no se lo realiza por área y son establecidos acorde al nivel de la demanda, mas no en función de su capacidad.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	31-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	SERTECPET S.A			
<b>COMPONENTE:</b>	EVALUACIÓN DE RIESGOS			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>	Identificación y Análisis de Riesgos.			
<b>Nº</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
<b>1</b>	¿Existen políticas de identificación, administración y manejo de riesgos?	X		
<b>2</b>	¿Los riesgos identificados se discuten abiertamente en la Empresa?	X		
<b>3</b>	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?		X	<b>D11.-</b> todos los riesgos tienen el mismo nivel de importancia.
<b>4</b>	¿En el proceso de identificación de riesgos se determinan si los factores que los provocan son internos o externos?	X		
<b>5</b>	¿Se comunica oportunamente estrategias que contrarresten el efecto de los posibles riesgos detectados?	X		
<b>6</b>	¿Existen métodos de prevención de riesgos en todas las áreas de la Empresa?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>√</b>

$\Sigma$  = Sumatoria.

**D** = Debilidad.

√ = Valor Verificado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	31-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

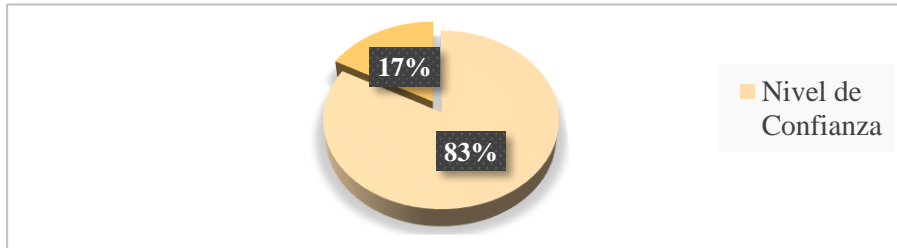
Tabla 49: Calificación y ponderación – identificación y análisis de riesgos.

<b>CONTROL INTERNO</b>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(5/6) \times 100 =$	83,33%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 83,33\% =$	16,67%

Tabla 50: Nivel de riesgo y confianza – identificación y análisis de riesgos.

<b>Nivel de Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	<b>76% - 95%</b>
85% - 50%	49% - 25%	<b>24% - 5%</b>
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Nivel de Riesgo</b>		

Figura 27: Nivel de riesgo y confianza – identificación y análisis de riesgos.



**Análisis:**

El control, identificación y análisis de los riesgos que pueden presentarse en la empresa SERTECPET S.A. se encuentran controlados eficientemente mediante políticas de prevención de riesgos y estrategias de manejo, por lo que su Nivel de Confianza en este aspecto posee un 83,33%. El riesgo de su administración participa con un 16,67% ubicándolo como un nivel bajo de intervención, tomando en cuenta que los riesgos deben categorizarse acorde al orden de su importancia y no manejarse bajo una misma política.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	31-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	SERTECPET S.A			
<b>COMPONENTE:</b>	EVALUACIÓN DE RIESGOS			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>	Evaluación del Riesgo.			
<b>Nº</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
<b>1</b>	¿Se realizan controles periódicos de identificación y evaluación de riesgos?	X		
<b>2</b>	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	X		
<b>3</b>	¿La empresa cuenta con acciones determinantes para mitigar riesgos en caso de pérdida de bienes?	X		
<b>4</b>	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?		X	<b>D12.-</b> se trabaja en base a hechos. ✖
<b>5</b>	¿Para la interpretación del efecto de un riesgo, existe un proceso de valoración?	X		
<b>6</b>	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para administrarlo?	X		
<b>7</b>	¿La empresa está en la capacidad de enfrentar riesgos de grave naturaleza, siendo los causantes factores internos o externos?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>6</b>	<b>1</b>	✓

$\Sigma$  = Sumatoria.

**D** = Debilidad.

✖ = Hallazgo.

✓ = Valor Verificado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	31-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

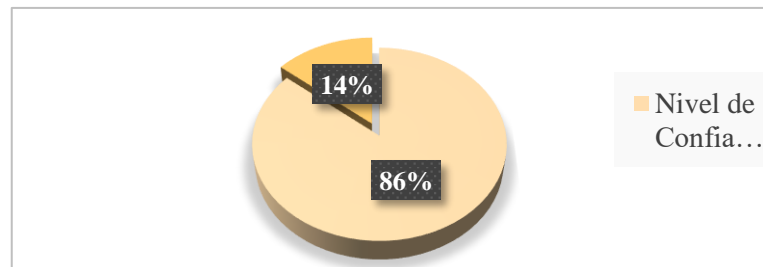
Tabla 51: Calificación y ponderación – evaluación del riesgo.

<b>CONTROL INTERNO</b>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		6
PONDERACIÓN TOTAL = PT		7
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(6/7) \times 100 =$	85,71%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 85,71\% =$	14,29%

Tabla 52: Nivel de riesgo y confianza – evaluación del riesgo.

<b>Nivel de Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	<b>76% - 95%</b>
85% - 50%	49% - 25%	<b>24% - 5%</b>
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Nivel de Riesgo</b>		

Figura 28: Nivel de riesgo y confianza – evaluación del riesgo.



**Análisis:**

El prestigio que muestra SERTECPET S.A. en cuanto a la administración de sus riesgos demuestra un Nivel de Confianza Alto con un 85,71%, haciendo conocer su correcto manejo de prevención y estrategias para mitigar los mismos, por tal motivo el 14,29% hace referencia a un Nivel Bajo de Riesgo, tomando en cuenta que este porcentaje es ubicado debido a que la empresa no presta atención a probabilidades menores sino más bien labora en base a hechos significativos, en tiempo real.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	31-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	SERTECPET S.A			
<b>COMPONENTE:</b>	ACTIVIDADES DE CONTROL			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>	Tipos de Actividades de Control.			
<b>Nº</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
<b>1</b>	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas diferentes?	X		
<b>2</b>	¿Cada área opera de forma coordinada y sincronizada con las demás áreas de la empresa, velando por el desempeño unánime entre las mismas?		X	<b>D13.-</b> cada área es responsable de su desempeño. <b>Ж</b>
<b>3</b>	¿La documentación que soporta las actividades de la empresa es completa y exacta?	X		
<b>4</b>	¿Para las diversas transacciones de la empresa se delega responsables para el manejo del dinero?	X		
<b>5</b>	¿Las transacciones o hechos se registran en el momento de su ocurrencia y se procesan de manera inmediata?	X		
<b>6</b>	¿El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, está protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas?	X		
<b>7</b>	¿Se aplica indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera de manera permanente?		X	<b>D14.-</b> Se aplican de forma periódica. <b>Ж</b>
<b>TOTAL Σ</b>		<b>5</b>	<b>2</b>	✓

**Σ** = Sumatoria.

**D** = Debilidad.

**Ж** = Hallazgo.

✓ = Valor Verificado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	31-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



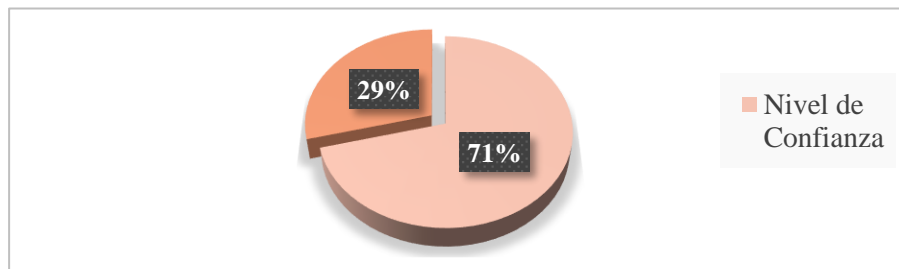
Tabla 53: Calificación y ponderación – tipos de actividades de control.

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		7
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(5/7) \times 100 =$	71,43%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 71,43\% =$	28,57%

Tabla 54: Nivel de riesgo y confianza – tipos de actividades de control.

Nivel de Confianza		
Bajo	<i>Moderado</i>	Alto
15% - 50%	<i>51% - 75%</i>	76% - 95%
85% - 50%	<i>49% - 25%</i>	24% - 5%
<b>Alto</b>	<i>Moderado</i>	<b>Bajo</b>
Nivel de Riesgo		

Figura 29: Nivel de riesgo y confianza – tipos de actividades de control.



**Análisis:**

El manejo de las actividades de control acorde a su forma y tiempo de aplicación en las áreas de SERTECPET S.A. son polifacéticos ya que cada una de ellas cumplen su función en específico, demostrando un Nivel de Confianza Moderado del 71,43%. En cuanto al Nivel de Riesgo tenemos una participación del 28,57 clasificándolo como moderado, dado que las diversas áreas se preocupan por su desempeño eficiente independientemente una de otra, y éste es medido de forma periódica.

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	31-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	SERTECPET S.A			
<b>COMPONENTE:</b>	ACTIVIDADES DE CONTROL			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>	Control sobre los Sistemas de Información.			
<b>Nº</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
<b>1</b>	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar y controlar, acciones o eventos en el momento que ocurren?	X		
<b>2</b>	¿El software permite identificar errores de entrada y manipulación del sistema?	X		
<b>3</b>	¿El encargado monitorea de forma sorpresiva los lineamientos respectivos que deben realizarse previo a las actividades laborales?		X	<b>D15.-</b> los controles son rutinarios. <b>Ж</b>
<b>4</b>	¿El personal que maneja el sistema comprende su aplicación y manejo acorde al área donde se desempeña?	X		
<b>5</b>	¿El acceso a los módulos y utilización del sistema es limitado solo a personas autorizadas?	X		
<b>6</b>	¿El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta, colaborando en la toma de decisiones?	X		
<b>7</b>	¿El Software de la empresa es compacto, de manera que pueda proporcionar información integral, acorde a los resultados del desempeño de cada área de la empresa?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>6</b>	<b>1</b>	<b>✓</b>

**$\Sigma$**  = Sumatoria.

**D** = Debilidad.

**Ж** = Hallazgo.

**✓** = Valor Verificado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	31-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

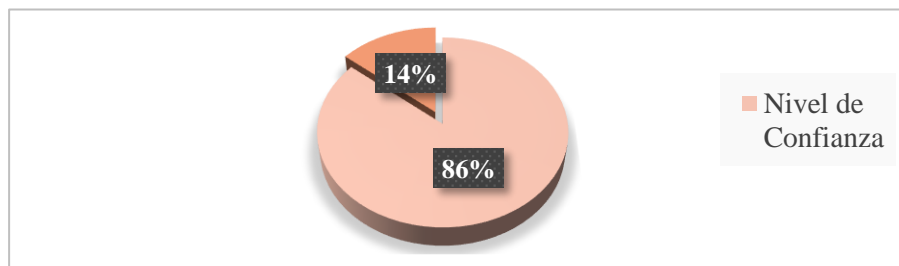
Tabla 55: Calificación y ponderación – control sobre los sistemas de información.

<b>CONTROL INTERNO</b>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		6
PONDERACIÓN TOTAL = PT		7
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(6/7) \times 100 =$	85,71%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 85,71\% =$	14,29%

Tabla 56: Nivel de riesgo y confianza – control sobre los sistemas de información.

<b>Nivel de Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	<b>76% - 95%</b>
85% - 50%	49% - 25%	<b>24% - 5%</b>
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Nivel de Riesgo</b>		

Figura 30: Nivel de riesgo y confianza – control sobre los sistemas de información.



**Análisis:**

El control sobre los sistemas de información es riguroso debido a su importancia para las operaciones de la empresa, ubicándose con un Nivel Alto de Confianza del 85,71% mismo que garantiza la responsabilidad destacada sobre quienes se encuentran a cargo de su administración, tomando en cuenta que se tiene un 14,29% de participación en el Nivel de Riesgo a causa de que muchas veces se posiciona inconscientemente la rutina del control.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	31-05-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	SERTECPET S.A			
<b>COMPONENTE:</b>	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>	Información.			
<b>Nº</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
<b>1</b>	¿En todos los procesos de la empresa se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente y actualizada?	X		
<b>2</b>	¿La información es recopilada mediante sistemas de información estratégicos?	X		
<b>3</b>	¿Se complementa a los sistemas de información interna con la obtención de información externa?	X		
<b>4</b>	¿Se utilizan reportes para brindar información acerca del desenvolvimiento de cada área de la empresa?	X		
<b>5</b>	¿La empresa posee un lugar distinto a la misma para guardar sus archivos e información física en caso de alguna eventualidad?		X	<b>D16.-</b> se conserva toda la información dentro de la empresa.
<b>6</b>	¿El flujo informativo circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>√</b>

**$\Sigma$**  = Sumatoria.

**D** = Debilidad.

**√** = Valor Verificado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	01-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

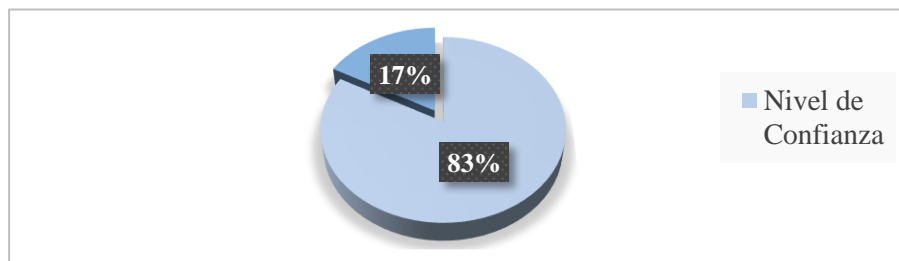
Tabla 57: Calificación y ponderación – información.

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(5/6) \times 100 =$	83,33%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 83,33\% =$	16,67%

Tabla 58: Nivel de Riesgo y confianza – información.

Nivel de Confianza		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	<b>76% - 95%</b>
85% - 50%	49% - 25%	<b>24% - 5%</b>
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
Nivel de Riesgo		

Figura 31: Nivel de riesgo y confianza – información.



**Análisis:**

La Información que maneja SERTECPET S.A. se encuentra en constante actualización, manteniéndose a la vanguardia en cuanto a la tendencia de sus factores internos o externos, y aportando a la empresa con un Nivel de Confianza Alto del 83,33% en la conducción de información veraz y oportuna; sin embargo, se debe tener en cuenta que el Nivel de Riesgo participa con un 16,67% considerado Bajo, puede mitigarse por completo atendiendo a la necesidad de proteger la información física en un lugar distinto a las instalaciones de la empresa.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	01-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	SERTECPET S.A			
<b>COMPONENTE:</b>	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>	Comunicación.			
<b>Nº</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
<b>1</b>	¿La información que recibe el personal son comunicados con claridad y efectividad?	X		
<b>2</b>	¿Existen canales abiertos de comunicación en todas las direcciones de la empresa?	X		
<b>3</b>	¿Se comunica permanentemente los resultados del desempeño laboral a los trabajadores de la empresa?		X	<b>D17.-</b> solo se comunica los resultados al finalizar cada periodo.
<b>4</b>	¿Existe comunicación abierta con el personal externo de la empresa (clientes, proveedores, etc.)?	X		
<b>5</b>	¿Los medios de comunicación utilizados son efectivos para mantener a los trabajadores informados sobre la perspectiva empresarial de la organización?		X	<b>D18.-</b> no se tiene claramente informado a los trabajadores las situaciones que se presentan en la empresa.
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>3</b>	<b>2</b>	<b>√</b>

$\Sigma$  = Sumatoria.

**D** = Debilidad.

√ = Valor Verificado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	01-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

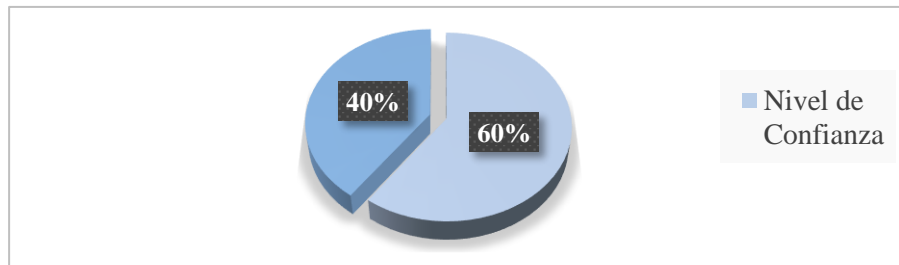
Tabla 59: Calificación y ponderación – comunicación.

CONTROL INTERNO		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		3
PONDERACIÓN TOTAL = PT		5
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(3/5) \times 100 =$	60,00%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 60,00\% =$	40,00%

Tabla 60: Nivel de riesgo y confianza – comunicación.

Nivel de Confianza		
Bajo	<i>Moderado</i>	Alto
15% - 50%	<i>51% - 75%</i>	76% - 95%
85% - 50%	<i>49% - 25%</i>	24% - 5%
Alto	<i>Moderado</i>	Bajo
Nivel de Riesgo		

Figura 32: Nivel de riesgo y confianza – comunicación.



**Análisis:**

La empresa SERTECPET S.A. en cuanto a los medios de comunicación promueve un Nivel de Confianza Moderado con el 60,00%, demostrando que los canales de comunicación no son tan efectivos para mantener informados a sus trabajadores, produciendo que el Nivel de Riesgo tome un rango Moderado de participación con el 40,00%, por lo que debería la empresa respaldarse sobre medios efectivos de comunicación que permitan conocer de manera eficiente y oportuna la situación organizacional.

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	01-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	SERTECPET S.A			
<b>COMPONENTE:</b>	SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>	Actividades de Supervisión.			
<b>Nº</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
1	¿Es constante la supervisión al personal durante sus actividades regulares de trabajo?	X		
2	¿Se realiza verificaciones de registros con la existencia física de los recursos?	X		
3	¿Se atienden de manera inmediata las deficiencias encontradas en controles de supervisión anteriores?	X		
4	¿La administración realiza evaluaciones continuas para verificar la situación de la empresa?	X		
5	¿Se compara el desempeño actual de la empresa frente a periodos anteriores?	X		
6	¿Se aplica indicadores que midan el nivel de desempeño de la organización frente a la competencia directa?		X	<b>D19.-</b> la empresa solo mide su propio nivel de desempeño.
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>√</b>

$\Sigma$  = Sumatoria.

**D** = Debilidad.

√ = Valor Verificado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	01-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



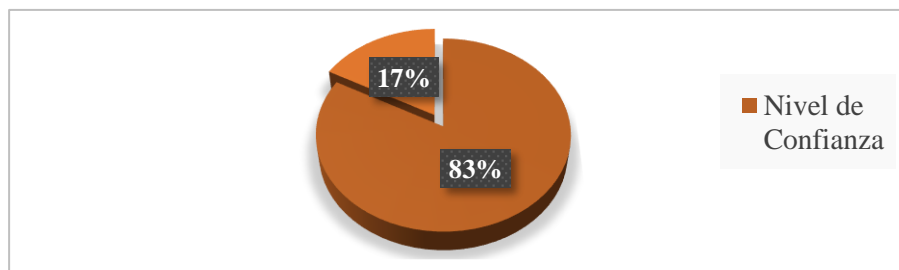
Tabla 61: Calificación y ponderación – actividades de supervisión.

<b>CONTROL INTERNO</b>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		5
PONDERACIÓN TOTAL = PT		6
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(5/6) \times 100 =$	83,33%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 83,33\% =$	16,67%

Tabla 62: Nivel de riesgo y confianza – actividades de supervisión.

<b>Nivel de Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	<b>76% - 95%</b>
85% - 50%	49% - 25%	<b>24% - 5%</b>
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Nivel de Riesgo</b>		

Figura 33: Nivel de riesgo y confianza – actividades de supervisión.



**Análisis:**

Al realizar la evaluación respectiva de las Actividades de Supervisión que se llevan a cabo en la empresa SERTECPET S.A. se obtuvo como resultado un Nivel de Confianza Alto con el 83,33% dando a entender que la supervisión es permanente en todas las áreas y procesos que la integran, manteniendo estándares eficientes de control y manejo de las actividades que realizan sus trabajadores; pero sin embargo se debe hacer mención que el Nivel de Riesgo posee una participación baja del 16,67% debido a que la empresa no compara sus resultados periódicos frente a los resultados de su competencia directa.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	01-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – CONTROL INTERNO</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	SERTECPET S.A			
<b>COMPONENTE:</b>	SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
<b>SUBCOMPONENTE:</b>	Reporte de Deficiencias.			
<b>Nº</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
<b>1</b>	¿Se considera recomendaciones de fuentes externas para valorar el sistema de control interno?		X	<b>D20.-</b> Se maneja mediante los criterios de las evaluaciones internas. <b>Ж</b>
<b>2</b>	¿Se comunica los hallazgos de deficiencias a los superiores inmediatos y a los responsables de la función o actividad implicada?	X		
<b>3</b>	¿La Administración atiende de manera pronta, eficiente y oportuna a las debilidades que se detectan durante evaluaciones internas?	X		
<b>4</b>	¿Los encargados de cada área, departamento o responsables de procesos, reportan de forma inmediata cualquier clase de inconveniente detectado?	X		
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>		<b>3</b>	<b>1</b>	<b>√</b>

$\Sigma$  = Sumatoria.

**D** = Debilidad.

**Ж** = Hallazgo.

√ = Valor Verificado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	01-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

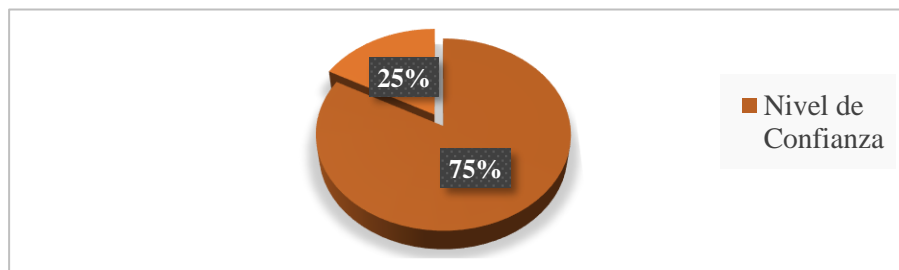
Tabla 63: Calificación y ponderación – reporte de deficiencias.

<b>CONTROL INTERNO</b>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		3
PONDERACIÓN TOTAL = PT		4
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(3/4) \times 100 =$	75,00%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 75,00\% =$	25,00%

Tabla 64: Nivel de riesgo y confianza – reporte de deficiencias.

<b>Nivel de Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	<b>51% - 75%</b>	76% - 95%
85% - 50%	<b>49% - 25%</b>	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Nivel de Riesgo</b>		

Figura 34: Nivel de riesgo y confianza – reporte de deficiencias.



**Análisis:**

Los resultados emitidos por la evaluación del subcomponente Reporte de Deficiencias en la empresa SERTECPET S.A. evidencian que posee un Nivel de Confianza Moderado con tendencia Alta del 75%, lo que significa que sus procedimientos para atender a las debilidades o insuficiencias detectadas en cualquiera de sus áreas, procesos, departamentos o unidades son manejados con efectividad permitiendo de esta forma que el Nivel de Riesgo sea Moderado con tendencia baja al participar con el 25,00%, tomando en cuenta que la empresa no solo debe manejarse bajo criterios de evaluación internos sino también con opiniones independientes que le permitan conocer desde otra perspectiva sus posibles falencias.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	01-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**

**ECI**  
**32/32**

**MATRIZ DE PONDERACIÓN DE RESULTADOS – EVALUACIÓN AL CONTROL INTERNO**

**MATRIZ DE PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

Tabla 65: Matriz de ponderación de control interno.

ELEMENTOS	NIVEL	
	CONFIANZA	RIESGO
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	<b>4,53</b>	<b>1,47</b>
Integridad y Valores Éticos	0,83	0,17
Compromiso por la Competencia Profesional	0,60	0,40
Filosofía Administrativa y Estilo de Dirección	0,67	0,33
Estructura Administrativa	0,83	0,17
Autoridad y Responsabilidad	0,80	0,20
Políticas y Prácticas en Materia de Recursos Humanos	0,80	0,20
<b>EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>	<b>2,36</b>	<b>0,64</b>
Objetivo	0,67	0,33
Riesgo	0,83	0,17
Evaluación del Riesgo	0,86	0,14
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>1,57</b>	<b>0,33</b>
Tipos de Actividades de Control	0,71	0,19
Control Sobre los Sistemas Informáticos	0,86	0,14
<b>INFORMACIÓN</b>	<b>1,43</b>	<b>0,57</b>
Información	0,83	0,17
Comunicación	0,60	0,40
<b>SUPERVISIÓN</b>	<b>1,58</b>	<b>0,42</b>
Actividades de Monitoreo	0,83	0,17
Reporte de Deficiencias	0,75	0,25
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>11,47</b>	<b>3,43</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>77</b>	<b>23</b>
	<b>ALTO</b>	<b>BAJO</b>



$\Sigma$  = Sumatoria  
 $\checkmark$  = Valor Verificado.

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	01-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**INFORME PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**

**IPE**  
**1/5**

Francisco de Orellana, 27 de mayo del 2016.

Ingeniero

Manuel Muñoz

**GERENTE ADMINISTRATIVO SERTECPET S.A.**

De nuestras consideraciones.-

Mediante el presente documento damos a conocer el informe en cuanto a la Planificación Específica correspondiente a la Fase II de la Auditoría Administrativa.

En la aplicación de los cuestionarios correspondientes, para evaluar la eficiencia de la difusión y conocimiento de la Misión y Visión respectivamente, se obtuvo información actualizada y emblemática lo cual permitió evidenciar el entorno en el que se desenvuelve la empresa.

Las dificultades expuestas durante la realización de la fase de Planificación Específica, en cuanto al análisis profundizado del conocimiento y manejo de sus aspectos internos y externos, son de gran importancia para el desenvolvimiento correcto de las gestiones administrativas de la empresa frente a las debilidades encontradas, por lo que se propone lo siguiente:

**ANÁLISIS Y PROPUESTA PARA LA MEJORA EN LOS PROCESOS DE DIFUSIÓN INTERNOS DE LA EMPRESA SERTECPET S.A.**

**MISIÓN**

**Debilidad**

Falta de socialización y evaluación periódica de la misión en áreas supletorias de la empresa.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	01-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



### Recomendación

Desarrollar estrategias de comunicación permanentes que permitan el conocimiento continuo de los trabajadores en cuanto a la razón de ser de la empresa, fomentando de esta manera que su desempeño sea acorde a los objetivos organizacionales.

### VISIÓN

#### Debilidad

No existe plena difusión de la visión y a su vez ha sido planteada en base a las necesidades externas.

#### Recomendación

Implementar procesos eficientes de comunicación que permitan conocer exactamente la composición de la visión, sus objetivos a largo plazo y por qué está formulada en base a la satisfacción de aspectos externos a la misma.

## EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA SERTECPET S.A.

### 1. COMPONENTE: Ambiente de Control

#### DEBILIDADES:

**D1.-** No se comunican constantemente temas referidos a la ética profesional, se los hace de manera común.

**D2.-** Las políticas administrativas no son reestructuradas acorde a la evolución de la empresa.

**D3.-** El modelo de trabajo no evidencia flexibilidad para los trabajadores, es rígido en todas sus áreas.

**D4.-** No se realizan delegaciones de autoridad en base al desempeño de los trabajadores.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	LCDE	01-06-2016
REVISADO POR:	DCPE	18-11-2016



**RECOMENDACIONES:**

**R1.-** A Gerencia de Talento Humano, implementar medios constantes de comunicación que promuevan profundamente la formación y la ética profesional de los trabajadores.

**R2.-** A Gerencia Administrativa, reestructurar las políticas administrativas acorde a la evolución de la empresa, para mejorar métodos de trabajo, consecución de objetivos y lograr eficiencia en las operaciones.

**R3.-** A Gerencia de Operaciones, mejorar el modelo de trabajo permitiendo flexibilidad de operaciones, creando de esta manera un ambiente de trabajo agradable y cómodo para el personal.

**R4.-** A Gerencia de Talento Humano, incentivar el desempeño de los trabajadores en base a delegaciones de autoridad y/o responsabilidad sobre las áreas donde su desempeño sea eficiente.

**2. COMPONENTE: Evaluación de Riesgos.**

**DEBILIDADES:**

**D5.-** No se establecen objetivos acorde al alcance y capacidad de la organización, sino en base al horizonte de la demanda.

**D6.-** A los riesgos detectados no se los jerarquiza acorde a su nivel incidencia o importancia dentro de la organización.

**D7.-** No se estima la probabilidad de ocurrencia de riesgos, se trabaja en base a hechos.

**RECOMENDACIONES:**

**R5.-** A Gerencia General, adecuar los objetivos en base a la capacidad y alcance de la organización, apuntando hacia la mayor satisfacción de la demanda en niveles uniformes.

**R6.-** A Gerencia Administrativa, jerarquizar los riesgos detectados de mejor manera para mitigarlos acorde a su importancia. El generalizar los riesgos puede inmiscuir en mayores costos para su remisión.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	LCDE	01-06-2016
REVISADO POR:	DCPE	18-11-2016



**R7.-** A Gerencia Administrativa, prever riesgos acorde a probabilidades, tratando de no incurrir en gastos innecesarios.

### **3. COMPONENTE: Actividades de Control.**

#### **DEBILIDADES:**

**D8.-** No se fomenta un desempeño integral con todas las áreas de la empresa, cada sector es independiente en la eficiencia de su ocupación.

**D9.-** No se mide la eficiencia de la gestión administrativa y financiera de manera permanente, mediante la aplicación de indicadores.

**D10.-** No se controla de manera sorpresiva los lineamientos respectivos que deben realizarse previo a las actividades laborales del personal.

#### **RECOMENDACIONES:**

**R8.-** A Gerencia General, promover políticas de desempeño que integren el trabajo de cada área que compone la organización.

**R9.-** A Gerencia Administrativa, medir el desempeño de sus gestiones mediante la aplicación de indicadores de gestión, de forma permanente, constante y evaluativa.

**R10.-** A Gerencia de Seguridad, Salud y Ambiente (SSA), implementar estrategias de control que identifiquen procedimientos o actividades irregulares antes, durante y después de las actividades laborales del personal.

### **4. COMPONENTE: Información y Comunicación.**

#### **DEBILIDADES:**

**D11.-** No existe un lugar distinto a las instalaciones de la organización donde se almacene información en caso de existir eventualidades de gran riesgo.

**D12.-** No se comunica constantemente el desempeño laboral de los trabajadores informando la perspectiva organizacional de la empresa.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	LCDE	01-06-2016
REVISADO POR:	DCPE	18-11-2016





**RECOMENDACIONES:**

**R11.-** A Gerencia Administrativa, gestionar el almacenamiento de su información física en sitios ajenos a la infraestructura de la organización, para prevenir riesgo de pérdida de la misma.

**R12.-** A Gerencia de Talento Humano, realizar boletines de información donde se comunique la eficiencia laboral y se recalque la misión – visión de la organización, a fin de incentivar el desempeño eficiente de los trabajadores.

**5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

**DEBILIDADES:**

**D13.-** No se toma en cuenta la aplicación de indicadores de desempeño frente a la competencia y se trabaja en base a recomendaciones de criterios evaluativos internos.

**RECOMENDACIONES:**

**R13.-** A Gerencia General, exigir a las demás gerencias el monitoreo permanente de su desempeño frente a parámetros de la competencia directa, teniendo en cuenta que se debe apreciar criterios de evaluación distintos a los establecidos por la misma empresa.

Seguros que las recomendaciones sugeridas serán atendidas de forma oportuna para el mejoramiento del Control Interno organizacional, expresamos nuestro fiel agradecimiento por la colaboración demostrada.

Atentamente,

---

Lcda. Diana E. Lapo C.  
Auditora  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	01-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

**4.2.2.2 FASE III: Ejecución**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**Objetivo General:**

- Evaluar el cumplimiento de los procesos administrativos bajo criterios de eficiencia eficacia y efectividad, a través de la medición del control interno organizacional.

**Objetivos Específicos**

- Emplear cuestionarios profesionales que permitan conocer de manera profundizada el nivel de desempeño de los procesos administrativos.
- Evaluar el nivel de gestión alcanzado por la administración en el proceso administrativo, para identificar las áreas de mayor debilidad.
- Aplicar de indicadores de cumplimiento, para revelar el nivel de desenvolvimiento organizacional.

Tabla 66: Programa de auditoría Fase III.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T.	REALIZADO POR	FECHA
1	Realice el Programa de Auditoría Fase III.	<b>PA3</b>	<b>LCDE</b>	02-06-2016
2	Evalúe el Proceso Administrativo.	<b>EPA</b>	<b>LCDE</b>	03-06-2016
3	Realice la Ponderación de Resultados – Evaluación Proceso Administrativo.	<b>PPA</b>	<b>LCDE</b>	05-06-2016
4	Proponga Matriz de Indicadores de Gestión.	<b>IG</b>	<b>LCDE</b>	06-06-2016
5	Elabore Informe de Control Interno.	<b>IEA</b>	<b>LCDE</b>	07-06-2016
6	Realice Matriz de Hallazgos.	<b>HH</b>	<b>LCDE</b>	08-06-2016

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	02-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**EVALUACIÓN AL PROCESO ADMINISTRATIVO**

**EPA**  
**1/8**

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – PROCESO ADMINISTRATIVO</b>					
<b>ENTIDAD:</b>	SERTECPET S.A.				
<b>TIPO DE AUDITORÍA:</b>	Auditoría Administrativa				
<b>PERIODO:</b>	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015				
<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Pond.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
<b>PLANEACIÓN (P)</b>					
1	¿La empresa posee correctamente establecido su Misión, Visión y objetivos organizacionales?	10	10		
2	¿Se han programado estrategias para utilización de recursos, a fin de lograr los objetivos planteados?	10	9	1	No todas las estrategias han sido eficaces.
3	¿Existen políticas para orientar las acciones de la empresa, con criterios lógicos que ayuden a la toma de decisiones?	10	8	2	En ocasiones se toma decisiones de forma empírica.
4	¿Se han estructurado programas mediante secuencias de actividades eficientes, permitiendo el logro de objetivos y la asignación de funciones?	10	10		
5	¿Se elaboran presupuestos para la asignación equitativa de recursos en un periodo determinado?	10	10		
<b>Total <math>\Sigma</math></b>		<b>50</b>	<b>47</b>	<b>3</b>	<b>√</b>

$\Sigma$  = Sumatoria.  
 $\sqrt{\phantom{x}}$  = Valor Verificado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	03-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

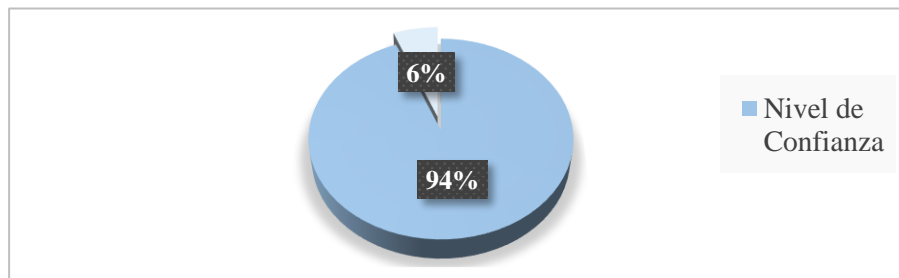
Tabla 67: Calificación y ponderación – proceso administrativo – planeación

<b>CONTROL INTERNO</b>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		47
PONDERACIÓN TOTAL = PT		50
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(47/50) \times 100 =$	94,00%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 94,00\% =$	6,00%

Tabla 68: Nivel de riesgo y confianza – proceso administrativo – planeación

<b>Nivel de Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Nivel de Riesgo</b>		

Figura 35: Nivel de riesgo y confianza – proceso administrativo – planeación



**Análisis:**

En la evaluación a los procesos administrativos de SERTECPET S.A. se ha identificado que el proceso de Planeación tiene un nivel de confianza Alto representado por el 94% del resultado total, demostrando que la empresa estructura mediante planificaciones los objetivos y estrategias que persigue la empresa en consecución de la misión y visión. Sin embargo el nivel de riesgo es del 6% que representa ciertas debilidades como la toma de decisiones empírica y la falta de eficiencia en algunas de las estrategias ejecutadas durante la consecución de objetivos.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	03-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – PROCESO ADMINISTRATIVO</b>					
<b>ENTIDAD:</b>	SERTECPET S.A.				
<b>TIPO DE AUDITORÍA:</b>	Auditoría Administrativa				
<b>PERIODO:</b>	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015				
<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Pond.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
<b>ORGANIZACIÓN (O)</b>					
1	¿La empresa posee un organigrama que defina claramente las líneas de mando y autoridad internos?	10	10		
2	¿El tipo de Organización de la empresa está fundamentado en algún modelo de estructura organizacional?	10	7	3	Tiene su propio estilo de organización
3	¿Para el desempeño más eficiente de la empresa, se ha implementado manuales que permitan una organización coordinada?	10	10		
4	¿Todas las actividades de la empresa se encuentran relacionadas fuertemente con los objetivos y propósitos organizacionales?	10	10		
5	¿Existen criterios de Organización dentro de la empresa que permita la coordinación eficiente de todas las áreas de la empresa?	10	10		
<b>Total <math>\Sigma</math></b>		<b>50</b>	<b>47</b>	<b>3</b>	<b>✓</b>

$\Sigma$  = Sumatoria.

✓ = Valor Verificado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	03-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

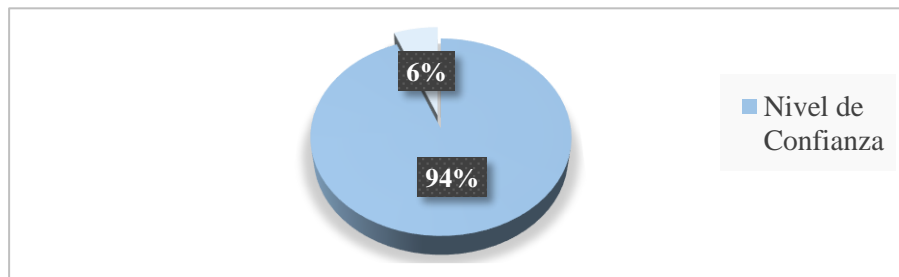
Tabla 69: Calificación y ponderación – proceso administrativo – organización

<b>CONTROL INTERNO</b>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		47
PONDERACIÓN TOTAL = PT		50
NIVEL DE CONFIANZA: NC = CT/PT x 100	$(47/50)*100 =$	94,00%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI = 100% - NC%	$100% - 94,00% =$	6,00%

Tabla 70: Nivel de riesgo y confianza – proceso administrativo – organización.

<b>Nivel de Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Nivel de Riesgo</b>		

Figura 36: Nivel de riesgo y confianza – proceso administrativo – organización



**Análisis:**

La empresa SERTECPET S.A. cuenta con un proceso administrativo de organización eficiente con un nivel de confianza Alto del 94%, debido a sus procesos ordenados en todas las áreas de la organización, sin embargo el 6% de riesgo inherente se debe a que la empresa no se basa en un modelo organizativo metodológico, sino que ha sido desarrollado por la propia entidad, causando un nivel de eficiencia alto pero con cierto porcentaje de aparición de riesgos.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	03-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**

**EPA**  
**5/8**

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – PROCESO ADMINISTRATIVO</b>					
<b>ENTIDAD:</b>	SERTECPET S.A.				
<b>TIPO DE AUDITORÍA:</b>	Auditoría Administrativa				
<b>PERIODO:</b>	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015				
<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Pond.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
<b>DIRECCIÓN (D)</b>					
1	¿El estilo de Dirección Organizacional, persigue permanentemente el logro de objetivos de la empresa?	10	10		
2	¿La toma de decisiones se efectúa en base a información actualizada de los hechos que ocurren dentro y fuera de la empresa?	10	10		
3	¿Se procura asignar los recursos necesarios para ejecutar absolutamente todos los planes proyectados?	10	8	2	Planes menores se postergan.
4	¿Existe motivación permanente por parte de la dirección, que permita el desarrollo eficiente de sus trabajadores?	10	10		
5	¿Los procesos para transmitir y receptar información son establecidos de manera estratégica?	10	9	1	No todos son estratégicos.
	Total $\Sigma$	<b>50</b>	<b>47</b>	<b>3</b>	$\checkmark$

$\Sigma$  = Sumatoria.  
 $\checkmark$  = Valor Verificado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	03-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

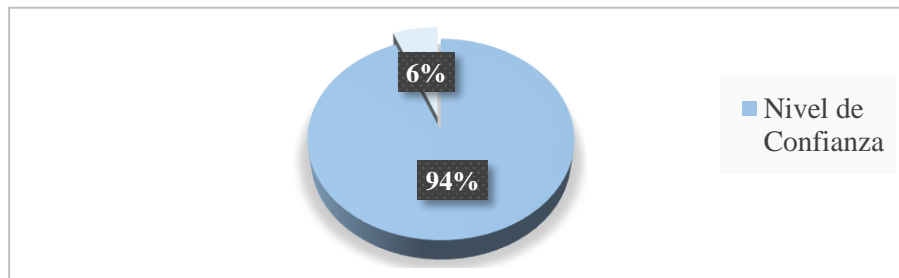
Tabla 71: Calificación y ponderación – proceso administrativo – dirección

<b>CONTROL INTERNO</b>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		47
PONDERACIÓN TOTAL = PT		50
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(47/50) \times 100 =$	94,00%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 94,00\% =$	6,00%

Tabla 72: Nivel de riesgo y confianza – proceso administrativo – dirección

<b>Nivel de Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Nivel de Riesgo</b>		

Figura 37: Nivel de riesgo y confianza – proceso administrativo – dirección



**Análisis:**

El estilo de dirección que lleva a cabo la empresa SERTECPET S.A. es altamente eficiente ya que persigue cumplir con los objetivos planteados a través de decisiones estratégicas, y encaminadas al desarrollo de la organización, por tal razón alcanza un nivel de confianza del 94% considerado como Alto. Por otra parte el nivel de riesgo es del 6% considerado como bajo, esto se debe a que algunos de los planes no son ejecutados por su importancia y porque algunos de los procesos que se instalan no se los hace de forma estratégica.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	03-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016





**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**

<b>EPA</b> <b>7/8</b>
--------------------------

<b>CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN – PROCESO ADMINISTRATIVO</b>					
<b>ENTIDAD:</b>	SERTECPET S.A.				
<b>TIPO DE AUDITORÍA:</b>	Auditoría Administrativa				
<b>PERIODO:</b>	Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2015				
<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Pond.</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observaciones</b>
<b>CONTROL (C)</b>					
1	¿Se evalúa constantemente el desempeño de cada área que compone a la organización?	10	9	1	En periodos semestrales.
2	¿Los encargados de Supervisar las actividades en las diferentes áreas de la empresa, realizan sus funciones en base a un manual?	10	10		
3	¿El control que se ejerce para monitorear las funciones de los trabajadores, es equilibrado?	10	9	1	Algunas veces es arduo.
4	¿Se ha proporcionado acciones correctivas a los problemas detectados en cualquiera de los procesos internos?	10	10		
5	¿Existen procesos de retroalimentación de información que permita obtener un conocimiento actualizado de la situación interna de la empresa?	10	10		
	Total $\Sigma$	<b>50</b>	<b>48</b>	<b>2</b>	

$\Sigma$  = Sumatoria.  
 $\checkmark$  = Valor Verificado.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	03-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

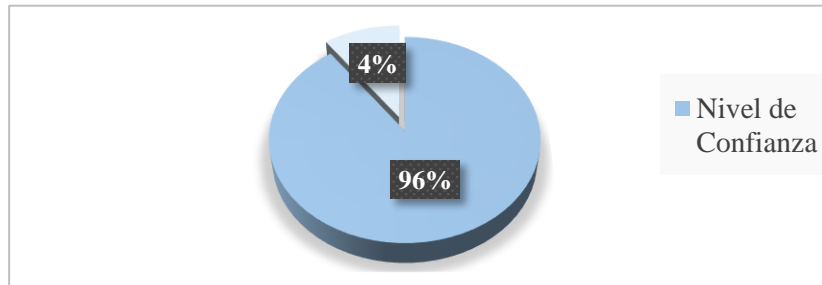
Tabla 73: Calificación y ponderación – proceso administrativo – control

<b>CONTROL INTERNO</b>		
CALIFICACIÓN TOTAL = CT		48
PONDERACIÓN TOTAL = PT		50
NIVEL DE CONFIANZA: $NC = CT/PT \times 100$	$(48/50) \times 100 =$	96,00%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE: $RI = 100\% - NC\%$	$100\% - 90,00\% =$	4,00%

Tabla 74: Nivel de riesgo y confianza – proceso administrativo – control

<b>Nivel de Confianza</b>		
<b>Bajo</b>	<b>Moderado</b>	<b>Alto</b>
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
<b>Alto</b>	<b>Moderado</b>	<b>Bajo</b>
<b>Nivel de Riesgo</b>		

Figura 38: Nivel de riesgo y confianza – proceso administrativo – control



**Análisis:**

El control de operaciones ejecutado dentro del proceso administrativo en SERTECPET S.A. posee un nivel de confianza alto del 96% debido al buen manejo y supervisión de las actividades y recursos, conformándose como un factor de mayor fortaleza dentro de la empresa, por tal razón el nivel de riesgo es del 4% considerado como un nivel bajo. La aparición de riesgos se debe al descontento de algunos de los entrevistados debido al control riguroso del nivel administrativo sobre todas las áreas de la empresa.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	03-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**PONDERACIÓN DE RESULTADOS – EVALUACIÓN AL PROCESO**  
**ADMINISTRATIVO**

**PPA**  
**1/1**

Figura 39: Evaluación al proceso administrativo.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

**Análisis**

La empresa SERTECPET S.A. se destaca a nivel internacional por la eficiencia de sus gestiones administrativas, la transparencia de sus operaciones y el gran nivel de calidad que poseen sus productos, gracias a un correcto modelo administrativo que ha sido desarrollado por la enorme capacidad que poseen los directivos. Es así que las fases de Planeación, Organización y Dirección poseen una participación equitativa del 23.5% demostrando que gestión administrativa en todas sus etapas poseen similar importancia, el proceso de control participa con un 24% la diferencia es minoritaria, pero demuestra que SERTECPET S.A anima a sus trabajadores en todas las áreas de forma que desarrollan un sistema de control interno propio y eficiente.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	05-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**INDICADORES DE GESTIÓN**

**IG**  
**1/7**

Tabla 75: Matriz de indicadores de gestión.

TIPO	OBJETIVO DE INDICADOR	NOMBRE DE INDICADOR	FÓRMULA
<b>EFICACIA</b>	Establecer el grado de conocimiento de la misión, visión y objetivos de la entidad.	Conocimiento de la filosofía institucional.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores que conocen la filosofía institucional en el 2015}}{\text{N}^\circ \text{ Total empleados de la entrevistados}} * 100$
	Verificar el porcentaje de empleados que han recibido capacitaciones.	Compromiso con la Competencia Profesional	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados capacitados en el año 2015}}{\text{N}^\circ \text{ Total de empleados de la entrevistados año 2015}} * 100$
	Medir el nivel de cumplimiento de la empresa con las actividades planificadas para el periodo.	Cumplimiento de actividades planificadas.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas en el año 2015}}{\text{N}^\circ \text{ de actividades planificadas para el año 2015}} * 100$
	Constatar la eficacia de la gestión administrativa para la consecución de certificaciones.	Eficacia en Certificaciones.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de certificaciones alcanzadas en el año 2015}}{\text{N}^\circ \text{ de certificaciones programadas en el año 2015}} * 100$
<b>EFIC IENC IA</b>	Determinar el nivel de gestión tecnológica para el desarrollo de la organización.	Desarrollo Tecnológico	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de equipos tecnológicos implementados en el año 2015}}{\text{N}^\circ \text{ de equipos tecnológicos planificados para el año 2015}} * 100$

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	06-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**

**IG**  
**2/7**

TIPO	OBJETIVO DE INDICADOR	NOMBRE DE INDICADOR	FÓRMULA
<b>EFICIENCIA</b>	Determinar si los directivos de la empresa realizan el proceso de reclutamiento de personal.	Políticas y Prácticas en Materias de Recursos Humanos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados que cumplieron con el proceso de seleccion al personal en el año 2015}}{\text{N}^\circ \text{ Total de empleados entrevistados del año 2015}} * 100$
<b>EFFECTIVIDAD</b>	Conocer el nivel de efectividad en cuanto a la atención de la demanda.	Desempeño en Atención al Cliente	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de clientes atendidos en el año 2015}}{\text{N}^\circ \text{ Total de clientes proyectados en el año 2015}} * 100$
	Revelar el nivel de cumplimiento de la empresa con las obligaciones a terceros.	Cumplimiento de Responsabilidades con Terceros	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de proveedores pagados en el año 2015}}{\text{N}^\circ \text{ de proveedores por pagar en el año 2015}} * 100$
	Evaluar la responsabilidad de la empresa con el medio ambiente.	Responsabilidad Medio Ambiental	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de proyectos ambientales ejecutados en el año 2015}}{\text{N}^\circ \text{ de proyectos ambientales programados en el año 2015}} * 100$

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	06-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**INDICADORES DE GESTIÓN**

**IG**  
**3/7**

**EFICACIA**

• **CONOCIMIENTO DE LA FILOSOFÍA INSTITUCIONAL**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabajadores que conocen la filosofía institucional en el 2015}}{\text{N}^\circ \text{ Total de empleados entrevistados}} * 100$$
$$= \frac{162}{209} * 100 = 77,51\%$$

**Análisis**

Mediante una evaluación al conocimiento de la filosofía institucional que en otras palabras quiere decir, los valores, principios, objetivos, misión y visión que persigue la empresa solamente el 77,51% de los entrevistados conocen los parámetros mencionados, la población restante no tiene conocimiento total de la filosofía institucional de SERTECPET S.A.

• **COMPROMISO CON LA COMPETENCIA PROFESIONAL**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados capacitados en el año 2015}}{\text{N}^\circ \text{ Total de empleados de la entrevistados año 2015}} * 100$$
$$= \frac{179}{209} * 100 = 85,65\%$$

**Análisis**

El compromiso por el desarrollo de competencias del personal que labora en SERTECPET S.A. es del 85,65%, revelando que la empresa posee un alto grado de interés por el desarrollo de competencias en su capital humano, pero se debe tomar en cuenta que dicho interés debe abarcar al personal de todas las áreas de la organización, de manera que se genere un desarrollo integro de capacidades en todos los trabajadores.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	06-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



- **CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES PLANIFICADAS**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas en el año 2015}}{\text{N}^\circ \text{ de actividades planificadas para el año 2015}} * 100$$
$$= \frac{106}{125} * 100 = 84,80\%$$

**Análisis**

Las actividades planteadas para el 2015 tuvieron relación con gestiones administrativas, financieras y operativas, las cuales tuvieron un 84,80% de cumplimiento. El porcentaje que no se logró abarcar se debe a factores interno y externos que obstaculizaron la ejecución de la programación de actividades en su totalidad.

- **EFICACIA EN CERTIFICACIONES**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de certificaciones alcanzadas en el año 2015}}{\text{N}^\circ \text{ de certificaciones programadas en el año 2015}} * 100$$
$$= \frac{5}{3} * 100 = 160\%$$

**Análisis**

En el periodo 2015 SERTECPET S.A. fue una de las empresas ecuatorianas mayor galardonadas en el sector petrolero obteniendo diferentes certificaciones, premios y reconocimientos a nivel nacional e internacional, de manera que su índice refleja una eficacia de 160% en éste parámetro.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	LCDE	06-06-2016
REVISADO POR:	DCPE	18-11-2016



- **DESARROLLO TECNOLÓGICO**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de equipos tecnológicos implementados en el año 2015}}{\text{N}^\circ \text{ de equipos tecnológicos planificados para el año 2015}} * 100$$
$$= \frac{46}{50} * 100 = 92,00\%$$

**Análisis**

Dentro de los factores internos de mayor importancia para el desarrollo de una organización se encuentra la tecnología, que en SERTECPET S.A. ha cumplido un 92% de innovación, consiguiendo altos parámetros de calidad en sus productos y procesos internos.

**EFICIENCIA**

- **POLÍTICAS Y PRÁCTICAS EN MATERIA DE RECURSOS HUMANOS**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empleados que cumplieron con el proceso de seleccion al personal en el año 2015}}{\text{N}^\circ \text{ Total de empleados entrevistados del año 2015}} * 100$$
$$= \frac{209}{209} * 100 = 100\%$$

**Análisis**

La totalidad de los empleados que laboran en SERTECPET S.A. han sido contratados bajo un estricto proceso de convocatoria, selección y entrevista, previo a la designación de su cargo, teniendo en cuenta que el manejo de este ciclo ha dado como resultado que la empresa cuente con personal altamente capacitado y profesional en cada una de las áreas donde se desempeña.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	LCDE	06-06-2016
REVISADO POR:	DCPE	18-11-2016





## EFFECTIVIDAD

- **DESEMPEÑO EN ATENCIÓN AL CLIENTE**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de clientes atendidos en el año 2015}}{\text{N}^\circ \text{ Total de clientes proyectados en el año 2015}} * 100$$
$$= \frac{356}{350} * 100 = 101,71\%$$

### Análisis

Gracias al amplio nivel de productividad que posee SERTECPET S.A. se pudo cumplir con la demanda presentada en el año 2015. Aunque los niveles de clientes atendidos fueron mayores a lo programados, no se vio afectada la capacidad de producción de la empresa, esto se debe a un buen manejo de los recursos y una eficiente operación de la maquinaria.

- **CUMPLIMIENTO DE RESPONSABILIDADES CON TERCEROS**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de proveedores pagados en el año 2015}}{\text{N}^\circ \text{ de proveedores por pagar en el año 2015}} * 100$$
$$= \frac{26}{32} * 100 = 81,25\%$$

### Análisis

Debido a los altos montos de dinero que existen como responsabilidades con terceros, la empresa logró pagar sus deudas al 81,25% de los proveedores, demostrando un nivel alto de responsabilidad, y aun con los que adeuda los plazos de pago no se encuentran vencidos, por lo que se puede verificar un correcto manejo de sus operaciones financieras.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	LCDE	06-06-2016
REVISADO POR:	DCPE	18-11-2016



- **RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de proyectos ambientales ejecutados en el año 2015}}{\text{N}^\circ \text{ de proyectos ambientales programados en el año 2015}} * 100$$

$$= \frac{9}{10} * 100 = 90,00\%$$

**Análisis**

SERTECPET S.A. desde sus inicios se ha caracterizado por su responsabilidad con el medioambiente brindado proyectos y planes de salud en las comunidades aledañas donde realiza sus operaciones normales, demostrando un alto sentido de responsabilidad con el 90% de la ejecución de sus proyectos medioambientales.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	LCDE	06-06-2016
REVISADO POR:	DCPE	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**INFORME DE EJECUCIÓN DE AUDITORÍA**

**IEA**  
**1/2**

Francisco de Orellana, 07 de junio del 2016.

Ingeniero  
Manuel Muñoz  
**GERENTE ADMINISTRATIVO SERTECPET S.A.**

De nuestras consideraciones.-

En atención a la Orden de Trabajo emitida con fecha 19 de mayo del presente año, el cual autoriza la realización de una AUDITORÍA ADMINISTRATIVA a la Empresa SERTECPET S.A., por el Periodo 2015, se desarrolló la evaluación del control interno a todos los componentes de la organización, teniendo en cuenta los siguientes sucesos:

**EVALUACIÓN AL PROCESO ADMINISTRATIVO**

• **Planificación**

Posee un nivel de confianza alto, donde se debe mejorar ciertos aspectos relacionados con la eficiencia en la implementación de estrategias y a su vez se debe tener un estilo de toma de decisiones basado en las políticas internas.

• **Organización**

La organización de los procesos internos y de las gestiones a nivel externo, se los realiza con un alto sentido de responsabilidad y eficacia administrativa, teniendo un nivel alto de confianza en éste parámetro, con la única observación de que la empresa debería guiarse en metodologías de externas de organización para respaldar su accionar.

• **Dirección**

Se comprobó que la dirección de la empresa SERTECPET S.A. tiene un alto sentido de responsabilidad en todos los sectores que componen y competen a la compañía, permitiéndole alcanzar sus objetivos y establecer estrategias de mejora para su expansión a nivel internacional.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	07-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**

**IEA**  
**2/2**

- **Control**

Aunque existe cierto descontento por el control riguroso en las actividades de la empresa, el mismo ha permitido que la empresa alcance certificaciones, premios y reconocimientos por su alto nivel de rendimiento y desempeño eficiente en todas sus áreas.

Seguros que las recomendaciones sugeridas serán atendidas de forma oportuna para el mejoramiento del Control Interno organizacional, expresamos nuestro fiel agradecimiento por la colaboración demostrada.

Atentamente,

---

Lcda. Diana E. Lapo C.  
Auditora  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	07-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015  
INFORME DE HALLAZGOS**

**HH  
1/9**

©

Tabla 76: Hoja de hallazgos – inadecuada comunicación de la filosofía institucional

REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
» <b>ECI 2/32</b>	La empresa SERTECPET S.A. no comunica constantemente temas referidos a la ética profesional y disciplina de trabajo.	SERTECPET S.A. en su política de Comunicación Corporativa Capitulo II “Definición” establece.-  Toda comunicación acerca de la filosofía institucional de SERTECPET S.A. debe es responsabilidad de todos los empleados, y debe estar basada en información veraz y en consonancia con nuestros valores corporativos y nuestra estrategia empresarial.	La administración da por entendido que los trabajadores conocen cual debe ser su comportamiento y actitudes ética dentro de la organización.	Pueden surgir actividades ilícitas dentro de la organización o un mal manejo de los recursos que pueden incurrir en un mal prestigio de la misma, causando graves problemas con los organismos de control y daños en el bienestar propio de la empresa.	Se comunica de forma muy común factores internos que no intervienen en la actividad principal de la empresa, de manera que se los trata con poca importancia, pero pueden tener gran incidencia si no se los trata con constancia y delicadeza.	A Gerencia de Talento Humano, implementar medios constantes de comunicación que promuevan la formación y la ética profesional de los trabajadores para lograr mayores índices de desempeño laboral siendo un referente a la competencia en lo que respecta a conducta laboral.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

© = Analizado.

» = Extraído desde.

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	08-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**

**HH  
2/9**

Tabla 77: Hoja de hallazgos – políticas administrativas desactualizadas.

©

REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
» <b>ECI 6/32</b>	Las políticas administrativas de SERTECPET S.A. no han sido actualizadas.	SERTECPET en su política de Mantenimiento, Difusión Y Actualización de Políticas menciona: ... la actualización de políticas internas no solo supone la revisión de su contenido, sino también establecer los medios para su adecuada difusión y control; procesos que se encontrarán bajo la responsabilidad de la máxima autoridad de la empresa o un delegado bajo un documento escrito.	Los buenos resultados de las políticas administrativas han provocado que las mismas se posesionen con gran rigurosidad de manera que no puedan ser reestructuradas, sino se planteen como un todo dentro de la empresa.	El manejo bajo los mismos lineamientos o parámetros establecidos en las políticas administrativas en todos los periodos pueden desencadenar en resistencia al cambio o generar bajos niveles de innovación.	La empresa SERTECPET S.A. se maneja con un estilo administrativo riguroso y desactualizado, por lo que se corre el riesgo de desarrollar procedimientos estáticos que no permitan la evolución de la organización.	Al Gerente Administrativo, evaluar el impacto y eficiencia de las políticas administrativas para establecer parámetros de mejora dentro de las mismas, enmarcando a la empresa a un cambio en sus procesos internos y brindando flexibilidad administrativa para los demás niveles de la organización.

Elaborado Por: Diana Estefanía Lapo Calvachi.

© = Analizado.

» = Extraído desde.

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	08-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**

**HH  
3/9**

Tabla 78: Hoja de hallazgos – incorrecta asignación de autoridad

©

REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
» <b>ECI 10/32</b>	La empresa SERTECPET S.A. no delega autoridad a sus trabajadores acorde a su nivel de desempeño en sus funciones.	SERTECPET S.A. en su norma interna 3.3.2 “Principios de la Organización” establece:  • <b>Delegación de Autoridad y Responsabilidad:</b> delegar autoridad consiste en asignar una tarea a un empleado que posea los conocimientos y experiencia apropiados con el perfil del cargo, entiendo que conjuntamente con la autoridad conlleva la total responsabilidad del cargo asignado.	Los trabajadores de SERTECPET S.A. se sienten completamente responsables y conformes con las asignaciones de autoridad establecidas por la empresa ya que obedece a parámetros justos de evaluación.	La satisfacción de los trabajadores en su lugar de trabajo puede recaer en el conformismo laboral, lo que impediría el desarrollo de una cultura progresista dentro de la empresa.	En la empresa SERTECPET S.A. existe conformidad de los trabajadores en su lugar de trabajo, de manera que su desempeño en niveles altos o bajos no recae sobre la iniciativa de asignación de autoridad o responsabilidad dentro de la compañía.	A Gerencia de Talento Humano, incentivar el desempeño de los trabajadores en base a delegaciones de autoridad y responsabilidad adecuadas, para lograr una cultura de trabajo en base a incentivos de mando en las distintas áreas de la empresa.

Elaborado Por: Diana Estefanía Lapo Calvachi.

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	08-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

© = Analizado

» = Extraído desde.



**EMPRESA SERTECPET S.A.  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**

**HH  
4/9**

Tabla 79: Hoja de hallazgos – implantación de objetivos inadecuada.

©

REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
» <b>ECI 14/32</b>	Los objetivos de la empresa SERTECPET S.A. no se rigen acorde a lo indicado en el reglamento interno de la compañía.	El reglamento interno de SERTECPET S.A., en el Art. 48 OBJETIVOS establece.- el planteamiento de objetivos es una responsabilidad conjunta entre el trabajador y su superior. Tales objetivos se ceñirán a lo indicado en el reglamento y tendrá como propósito coadyuvar con la compañía en el logro de sus objetivos...	La empresa SERTECPET S.A. se rige mediante la consecución de objetivos en mira de la satisfacción del cliente, por lo que sus factores internos se adaptan acorde a su exigibilidad.	El enfoque en el cliente y la satisfacción de sus necesidades pueden tener efectos negativos en cuanto a la capacidad productiva de la empresa o la administración correcta de sus recursos.	La satisfacción del cliente es muy necesaria para obtener prestigio en el mercado, pero se debe considerar la capacidad de la organización para no descuidar los aspectos internos de la empresa, evitando caer en ambiciones perjudiciales para el correcto funcionamiento de la entidad.	A Gerencia General, adecuar los objetivos en base a la capacidad y alcance de la organización, apuntando hacia la mayor satisfacción de la demanda pero dentro de niveles uniformes, que no interrumpan el crecimiento paulatino de la empresa.

Elaborado Por: Diana Estefanía Lapo Calvachi.

© = Analizado.

» = Extraído desde.

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	08-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016





**EMPRESA SERTECPET S.A.  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**

**HH  
5/9**

Tabla 80: Hoja de hallazgos – incumplimiento sobre la creación de un mapa de riesgos.



REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
» <b>ECI 18/32</b>	Los riesgos detectados en SERTECPET S.A. no se jerarquizan acorde al nivel de su importancia.	El plan de mitigación de riesgos de SERTECPET S.A. precisa en su literal ii): Definir a través de un mapa de riesgos las áreas de mayor y menor exposición a los riesgos inherentes a sus actividades, en consecuencia de establecer el riesgo máximo aceptable así como el área no aceptable.	El manejo de los riesgos en forma integral durante varios periodos dentro de la empresa ha causado que todos tengan igual trato y significancia dentro de la compañía.	Si todos los riesgos son considerados bajo los mismos criterios e importancia en la empresa se incurrirá quizás en gastos innecesarios atendiendo riesgos sin menor impacto como si fuesen de gran magnitud.	La empresa SERTECPET S.A. ha manejado sus riesgos de forma integral durante varios periodos teniendo resultados positivos, sin embargo se debe considerar la jerarquización de los mismos para tratarlos acorde a la importancia, impacto e incidencia dentro de la organización.	A la Gerencia Administrativa, jerarquizar los riesgos detectados de mejor manera para mitigarlos acorde a su importancia. El generalizar los riesgos puede inmiscuir en mayores costos para su remisión.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

© = Analizado.

» = Extraído desde.

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	08-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**

**HH  
6/9**

Tabla 81: Hoja de hallazgos – deficiente coordinación de áreas en el desempeño organizacional

©

REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
» <b>ECI 20/32</b>	El desempeño de la empresa SERTECPET S.A. no es sincronizado en todas las áreas que la integran.	El reglamento interno de SERTECPET S.A. en su artículo 88 menciona.- Las jefaturas internas deben coordinar las actividades de desarrollo y desempeño organizacional para generar un íntegro progreso de la compañía y la consecución de objetivos de forma unánime.	El desarrollo acelerado de la empresa durante las últimas décadas ha ocasionado que el progreso se vea evaluado a nivel general, dejando ciertas incertidumbres en diferentes áreas de la empresa.	La empresa SERTECPET S.A. podría incurrir sobre el progreso autónomo de cada una de las áreas que la integra, causando gran realce en ciertos aspectos y deficiencias otros.	El buen manejo de los productos y servicios que ofrece SERTECPET S.A. ha descuidado la evolución integra de todas las áreas de la organización causando una cultura de desempeño independiente entre áreas, lo que podría afectar en el desarrollo unánime de la empresa.	A Gerencia General, promover políticas de desempeño que integren el trabajo de cada área que compone la organización, fomentando el crecimiento equitativo de cada área y por ende un desarrollo integral y equilibrado de la organización.

Elaborado Por: Diana Estefanía Lapo Calvachi.

© = Analizado.

» = Extraído desde.

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	08-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**

**HH  
7/9**

Tabla 82: Hoja de hallazgos – ausencia de control permanente a las actividades administrativas / financieras. ©

REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
» <b>ECI 20/32</b>	En la empresa SERTECPET S.A. no se mide de forma permanente la eficiencia de la gestión administrativa, financiera y operativa	SERTECPET S.A. en su norma interna 4.2.1 “Control Financiero y Administrativo Permanente”: Se debe verificar de forma continua la situación y funcionamiento de la empresa desde el punto de vista económico, comprobando el cumplimiento de la normativa y de los principios de buena gestión de los recursos, con especial referencia a la estabilidad presupuestaria y al equilibrio financiero.	La medición del progreso administrativo y/o financiero se ha manejado de forma periódica en lapsos de tiempo anuales, permitiéndole obtener información oportuna para los futuros periodos.	La empresa SERTECPET S.A. podría no estar preparada para alguna eventualidad financiera o administrativa, causando que la economía de la organización se vea afectada en errores graves dentro de su gestión económica.	El buen manejo administrativo de los factores internos que forman parte de SERTECPET S.A. ha causado que la empresa no evalúe permanentemente sus gestiones administrativas, financieras y operativas, sino que sus controles sean periódicos, con resultados previstos en hechos históricos.	A Gerencia Administrativa, medir el desempeño de sus gestiones mediante la aplicación de indicadores de gestión, de forma permanente, constante y evaluativa, en lapsos de tiempo trimestrales.

Elaborado Por: Diana Estefanía Lapo Calvachi.

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	08-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016

© = Analizado.

» = Extraído desde.



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**

**HH**  
**8/9**

Tabla 83: Hoja de hallazgos – comunes actividades de control en seguridad laboral

©

REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
» <b>ECI</b> <b>22/32</b>	No se controla de manera sorpresiva los lineamientos respectivos que deben realizarse previo a las actividades laborales del personal.	Según el Principio N° 2 de la certificación de Seguridad Laboral en SERTECPET S.A. establece: Evaluar riesgos laborales por puestos de trabajo, agrupando aquellos que tienen similar perfil, mediante técnicas de control sorpresivas que permitan identificar claramente los factores de riesgo que rodean a los trabajadores.	Procedimientos rutinarios de seguridad industrial proporcionando una cultura de prevención de riesgos normalizada en todos los aspectos.	La empresa SERTECPET S.A. podría tener complicaciones en cuanto a la calificación de riesgos laborales por organismos de control con estándares altos de exigencia.	El bajo índice de riesgos y accidentes en la empresa, ha producido que SERTECPET S.A. asuma controles rutinarios de prevención de riesgos laborales y que las actividades de los trabajadores sean tomadas como un proceso normal de trabajo, prevenciones renovadas.	A Gerencia de Seguridad, Salud y Ambiente, implementar estrategias de control que identifiquen procedimientos o actividades irregulares antes, durante y después de las actividades laborales del personal.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

© = Analizado.

» = Extraído desde.

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	08-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**

**HH**  
**9/9**

Tabla 84: Hoja de hallazgos – ausencia de indicadores de desempeño en el factor competitivo.

©

REF P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
» <b>ECI</b> <b>30/</b> <b>32</b>	No se toma en cuenta la implementación de estrategias en base a indicadores de desempeño de la competencia.	En el plan de mitigación de riesgos de SERTECPET S.A. se menciona: • <b>Indicadores de competitividad</b> Se deben establecer comparaciones del desempeño en base al desarrollo y evolución de la competencia, a fin de emitir estrategias de posicionamiento en el mercado.	SERTECPET S.A. es considerada como una empresa sólida en el mercado donde ofrece sus productos y servicios por lo que no se fija en el progreso o decaimiento de sus competidores.	Es posible que SERTECPET S.A. se vea afectada en su demanda si la competencia desarrollase mejores estrategias de influencia en el mercado, afectando a su demanda en periodos posteriores.	Por el buen funcionamiento de la organización y los resultados alcanzados SERTECPET S.A. no se inmiscuye en el mundo de la competencia, considerándolo como un factor externo de poca incidencia, basándose en criterios internos de mejora continua.	A Gerencia General, exigir a las demás gerencias el monitoreo permanente de su desempeño frente a parámetros de la competencia directa, teniendo en cuenta que se debe apreciar criterios de evaluación distintos a los establecidos por la misma empresa, para verificar desde otra perspectiva su correcto funcionamiento.

**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

© = Analizado.

» = Extraído desde.

	INICIALES	FECHA
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	08-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE IV**

**PA4**  
**1/1**

**4.2.2.3 FASE IV: Comunicación de resultados**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA**

**Objetivo General:**

- Emitir el informe de auditoría, detallando los sucesos de mayor relevancia para el funcionamiento eficiente, eficaz y efectivo de la empresa SERTECPET S.A.

**Objetivos Específicos**

- Estructurar el informe de auditoría de forma objetiva, concisa, precisa y soportada mediante la exposición de evidencia suficiente sobre los hechos significativos de la empresa.
- Dar a conocer los resultados de las diferentes evaluaciones realizadas.
- Expresar conclusiones y recomendaciones acerca de la situación actual de la empresa.

Tabla 85: Programa de auditoría Fase IV

<b>N°</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>REF. P/T.</b>	<b>REALIZADO POR</b>	<b>FECHA</b>
1	Realice el Programa de Auditoría Fase IV.	<b>PA4</b>	<b>LCDE</b>	09-06-2016
2	Redacte Notificación de Cierre de Auditoría.	<b>NCA</b>	<b>LCDE</b>	09-06-2016
3	Realice la Convocatoria para lectura del Informe de Auditoría.	<b>CLI</b>	<b>LCDE</b>	12-06-2016
4	Elabore el Informe de Auditoría.	<b>IFA</b>	<b>LCDE</b>	15-06-2016
5	Realice el Acta de Conferencia Final.	<b>ACF</b>	<b>LCDE</b>	17-05-2016

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	09-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**NOTIFICACIÓN DE CIERRE DE AUDITORÍA**

**NCA**  
**1/1**

**NOTIFICACIÓN**

Francisco de Orellana, 09 de junio del 2016.

Ingeniero  
Manuel Muñoz  
**GERENTE ADMINISTRATIVO SERTECPET S.A.**  
Presente.

De nuestras consideraciones.-

Mediante el presente documento NOTIFICO el **CIERRE DE AUDITORÍA**, con fecha 09 de junio del año en curso, consientes que la información manejada durante la ejecución de la presente Auditoría Administrativa es de total reserva de la organización, justificamos que la misma fue analizada y devuelta con total integridad, aclarando que su manejo a partir de la presente fecha es de total responsabilidad de la Administración de SERTECPET S.A.

Agradecemos la colaboración demostrada durante todo el proceso de Auditoría, a su vez que rogamos se tome en cuenta el presente documento.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Lcda. Diana E. Lapo C.  
Auditora  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	09-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**CONVOCATORIA LECTURA DEL INFORME**

**CLI**  
**1/1**

**CONVOCATORIA**

Francisco de Orellana, 12 de junio del 2016.

Ingeniero  
Manuel Muñoz  
**GERENTE ADMINISTRATIVO SERTECPET S.A.**  
Presente.

De nuestras consideraciones.-

Por medio de la presente, convoco a usted y a todo el personal que crea conveniente la Administración, a la Conferencia Final de Comunicación de Resultados, correspondiente a la realización de Auditoría Administrativa, periodo 2015.

Conferencia que se llevará a cabo el día viernes 17 de junio del año en curso, a las 09h00 am, en la sala de capacitaciones de la empresa.

Por su atención y asistencia que brinde a la presente convocatoria, expreso mi más alto sentido de gratitud.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Lcda. Diana E. Lapo C.  
Auditora  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	12-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016





**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**INFORME DE AUDITORÍA**

**IFA**  
**1/14**

**ÍNDICE**

<b>CONTENIDO</b>	<b>PAG.</b>
Carta de Presentación	1
<b><i>CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA</i></b>	
Motivo de la auditoría	2
Objetivos de la auditoría	2
Alcance de la auditoría	3
<b><i>CAPÍTULO II: INFORMACIÓN DE LA EMPRESA</i></b>	
Misión	4
Visión	4
Objetivos organizacionales	4
Base legal	5
Estructura orgánica	6
Montos financieros	7
Funcionarios principales	8
<b><i>CAPÍTULO III: RESULTADOS DE AUDITORÍA</i></b>	
Inadecuada comunicación de la filosofía institucional.	9
Políticas administrativas desactualizadas.	9
Incorrecta asignación de autoridad.	10
Incumplimiento de la normativa interna en el establecimiento de objetivos.	11
Incumplimiento de la normativa sobre la creación de un mapa de riesgos.	11
Deficiente coordinación de áreas en el desempeño organizacional	12
Ausencia de control permanente en las actividades administrativas / financieras.	13
Actividades de control comunes en cuanto a seguridad laboral.	13
Ausencia de indicadores de desempeño en el factor competitivo.	14



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**CARTA DE PRESENTACIÓN**

**IFA**  
**2/14**

Francisco de Orellana, 10 de junio del 2016.

Ingeniero  
Manuel Muñoz  
**GERENTE ADMINISTRATIVO SERTECPET S.A.**  
Presente.

De nuestras consideraciones.-

Hemos realizado la Auditoría Administrativa a la Empresa SERTECPET S.A, de la ciudad de Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, durante el periodo enero – diciembre del 2015.

El análisis se realizó de acuerdo a las normas de auditoria generalmente aceptadas y demás procedimientos considerados necesarios, para la evaluación de las gestiones administrativas en base de criterios de eficiencia, eficacia y efectividad.

Debido a la naturaleza especial del examen los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe, mismos que sugerimos deberían ser aplicadas a fin de mejorar ciertas inconsistencias.

Atentamente,

---

Lcda. Diana E. Lapo C.  
Auditora  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	15-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



## **CAPITULO I: Información Introdutoria.**

### **Motivo de la Auditoría**

La Auditoría Administrativa a la Empresa SERTECPET S.A. de la ciudad de Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, por el periodo 2015, se realizó de conformidad con la Orden de Trabajo emitida por el Ing. Manuel Muñoz en su calidad de Gerente Administrativo de la mencionada empresa.

### **Objetivos de la Auditoría**

#### **General**

- Determinar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos administrativos conjuntamente con la evaluación del control interno de la empresa SERTECPET S.A. a fin de emitir criterios de mejora, con el respectivo sustento legal.

#### **Específicos**

- Evaluar la eficiencia de los procesos administrativos y su correcta aplicación.
- Examinar el grado de confianza que proporciona el control interno vigente en la organización.
- Emitir recomendaciones con el objeto de mejorar las deficiencias encontradas en el desarrollo del examen.
- Verificar la aplicación de indicadores para medir el nivel de eficiencia, eficacia, efectividad y calidad dentro de la empresa.
- Desarrollar un informe final de auditoría asegurando que los comentarios, conclusiones y recomendaciones dadas sean aplicados a la empresa dentro del área de estudio.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	15-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**

**IFA**  
**4/14**

**Alcance de la Auditoría**

La Auditoría Administrativa se realizó a la Empresa SERTECPET S.A. por el periodo enero – diciembre del 2015, comprendiendo el análisis del área: administrativa y directiva, sus procesos, procedimientos, actividades y funciones asignados, a fin de evaluar su correcto cumplimiento en base a los criterios antes mencionados.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	15-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



## CAPÍTULO II: INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

### Misión

Generar soluciones integrales para el sector energético con tecnología de punta.

### Visión

Excelencia en soluciones energéticas a nivel mundial.

### Valores

- Lealtad
- Respeto
- Profesionalismo
- Innovación
- Honestidad
- Orden y Limpieza
- Compromiso
- Determinación
- Puntualidad

### Objetivos Organizacionales

Somos una empresa que genera soluciones integrales para el sector energético con amplia experiencia.

Proveemos productos y servicios en Levantamiento Artificial, Ingeniería, Diseño, Construcción y Montaje de Facilidades de Producción On-Shore y Off-Shore asegurándose de satisfacer los requerimientos del cliente y demás partes interesadas.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	LCDE	15-06-2016
REVISADO POR:	DCPE	18-11-2016

Estamos comprometidos con la protección del ambiente, la prevención de incidentes y enfermedades laborales en todas las actividades.

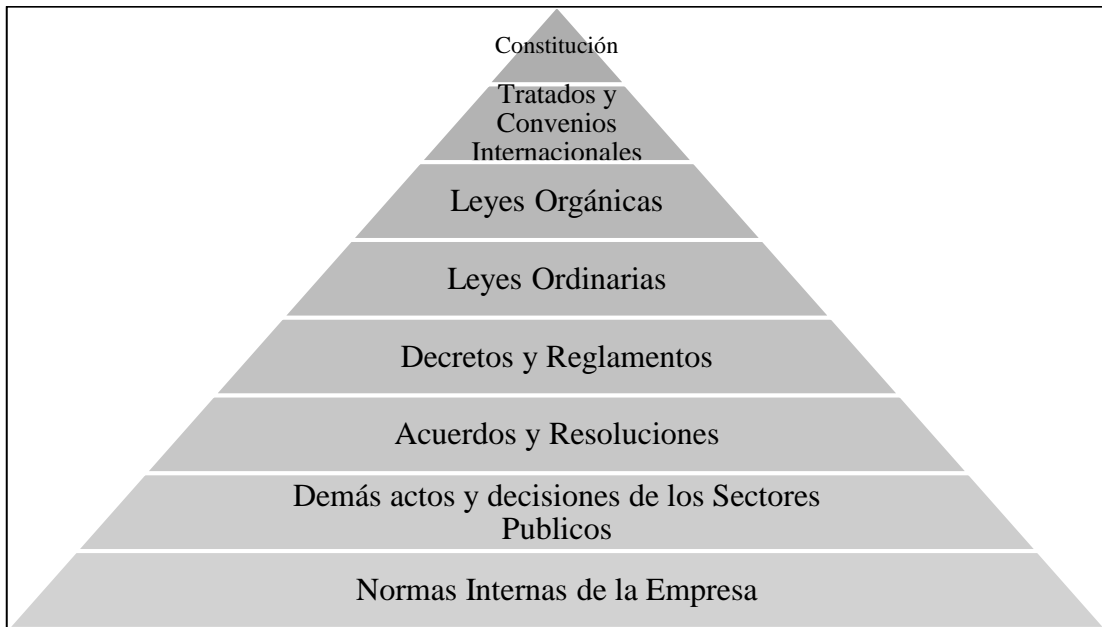
Todos nuestros productos y servicios forman parte de un proceso de mejoramiento continuo, apoyados en su capital humano, en la innovación tecnológica y cumpliendo con la legislación nacional vigente en cada país que mantenemos operaciones.

Por medio de una gestión socialmente responsable buscamos apoyar un desarrollo sustentable anclado en los pilares ambientales, sociales y económicos.

**Base Legal**

La Empresa SERTECPET S.A. se basa en el cumplimiento de la normativa detallada en la pirámide de Kelsen.

Figura 40: Orden del Cumplimiento de la Normativa de la Empresa



**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

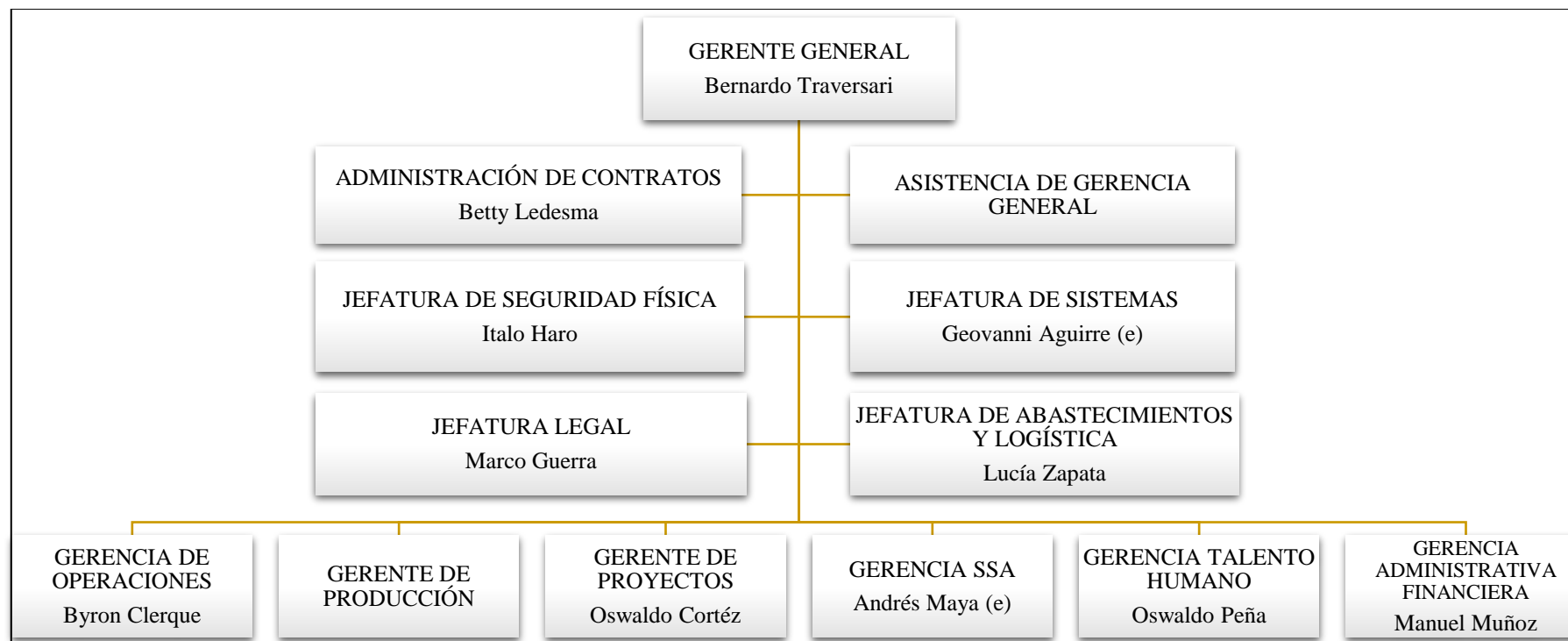
	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	15-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015  
ESTRUCTURA ORGÁNICA**

**IFA  
7/14**

Figura 41: Estructura Orgánica de la Empresa



**Elaborado Por:** Diana Estefanía Lapo Calvachi.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	15-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



### Montos Financieros

En el periodo examinado, para el cumplimiento de los planes y programas la Empresa SERTECPET S.A. financió sus operaciones con recursos propios de su actividad económica por un valor de \$88.397,00 dólares americanos.

### Funcionarios Principales

Tabla 86: Funcionarios Principales SERTECPET SA.

Nombre	Capital (USD)	Participación
LÓPEZ ROBAYO ÁNGEL EDUARDO	6.113.114,00	27,06%
LÓPEZ ROBAYO BYRON RAÚL	6.329.997,00	27,93%
LÓPEZ ROBAYO CECILIA DEL PILAR	1.355.731,00	5,98%
LÓPEZ ROBAYO OSWALDO PATRICIO	1.355.731,00	5,98%
LÓPEZ ROBAYO PAULO JACINTO	6.113.114,00	27,06%
LÓPEZ ROBAYO ROSARIO NARCISA	1.355.731,00	5,98%
<b>TOTAL</b>	<b>22.663.418,00</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado Por: Diana Estefanía Lapo Calvachi.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	LCDE	15-06-2016
REVISADO POR:	DCPE	18-11-2016





### CAPITULO III: RESULTADOS DE AUDITORÍA

Una vez concluido el examen de Auditoria Administrativa se puede identificar que la Empresa SERTECPET S.A. presenta los siguientes puntos atendidos:

#### **INADECUADA COMUNICACIÓN DE LA FILOSOFÍA INSTITUCIONAL**

##### **Conclusión**

No se comunica constantemente la filosofía institucional de la empresa, debido a que la administración de SERTECPET S.A. da por entendido que todos los trabajadores conocen los lineamientos del código de ética interno, sin embargo, por la falta de comunicación de los valores institucionales y los principios éticos que ejecuta la empresa, se pueden presentar actividades ilícitas que dañen el buen nombre de la organización.

##### **Recomendación**

A Gerencia de Talento Humano,

Implementar medios constantes de comunicación que promuevan profundamente la formación y la ética profesional de los trabajadores para lograr mayores índices de desempeño laboral siendo un referente a la competencia en lo que respecta a conducta laboral y a su vez tener una capital humano con conocimiento profundizado sobre la filosofía institucional que se maneja en SERTECPET S.A.

#### **POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS DESACTUALIZADAS**

##### **Conclusión**

La empresa SERTECPET S.A. no ha realizado en los últimos periodos una revisión y actualización de la eficiencia sobre las políticas internas, debido a los excelentes resultados que las mismas han generado. Sin embargo se ha creado un modelo de administración inflexible, que no permite incluir nuevos procesos o estrategias con facilidad, generando una cierta resistencia al cambio que podría obstaculizar el desarrollo continuo de la organización.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	15-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



### Recomendación

Al Gerente Administrativo,

Evaluar el impacto y eficiencia de las políticas administrativas para establecer parámetros de mejora dentro de la misma, para crear un modelo administrativo flexible, que permita la integración de procesos o actividades con facilidad y de esta forma el desarrollo de la empresa sea progresivo.

### INCORRECTA ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD

#### Conclusión

En SERTECPET S.A. no existe asignación de autoridad basado en un plan carrera que permita mejorar la formación de los empleados de forma unánime, sino que se delegan autoridades y responsabilidades de acuerdo al criterio de los administradores, generando un cierto conformismo en los demás trabajadores y sus lugares de trabajo, sin compromiso de competencia para el mejoramiento de su desempeño.

#### Recomendación

A Gerencia de Talento Humano,

Implementar un plan carrera en la organización que permita incentivar el desempeño de los trabajadores en base a delegaciones de autoridad y/o responsabilidad sobre las áreas donde su desempeño sea eficiente, para lograr una cultura de trabajo en base a incentivos de autoridad en las distintas áreas de la empresa y por ende el desarrollo de competencias en cada uno de los trabajadores.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	LCDE	15-06-2016
REVISADO POR:	DCPE	18-11-2016



## INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA INTERNA EN EL ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS.

### Conclusión

La satisfacción del cliente es muy necesaria para obtener prestigio en el mercado, pero se debe considerar la capacidad de la organización para no descuidar los aspectos internos de la empresa, evitando caer en ambiciones perjudiciales para el correcto funcionamiento de la entidad y proponiendo objetivos que sean realizables a corto mediano o largo plazo.

### Recomendación

A Gerencia General,

Adecuar los objetivos en base a la capacidad y alcance de la organización, apuntando hacia la mayor satisfacción de la demanda pero dentro de niveles uniformes, que no interrumpan el crecimiento paulatino de la empresa.

## INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA SOBRE LA CREACIÓN DE UN MAPA DE RIESGOS

### Conclusión

En SERTECPET S.A. se tiene un manejo de riesgos de forma integral, sin cumplir con la disposición de establecer un mapa de riesgos donde se expongan las áreas de mayor y menor impacto para la elaboración de respuestas conforme a la importancia de los mismos, lo que ha ocasionado un gasto excesivo en el tratamiento de dichos riesgos, invirtiendo recursos y personal en deficiencias que podrían ser tratadas con una menor inversión.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	LCDE	15-06-2016
REVISADO POR:	DCPE	18-11-2016



### **Recomendación**

A la Gerencia Administrativa,

Jerarquizar los riesgos detectados a través de la exigencia del cumplimiento de un mapa de riesgos que permita clasificarlos de mejor manera para elaborar respuestas estratégicas acorde a su importancia e impacto, sin generar excesivas inversiones para su tratamiento y remisión.

### **DEFICIENTE COORDINACIÓN DE ÁREAS EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL**

#### **Conclusión**

SERTECPET S.A. ha descuidado la evolución íntegra de todas las áreas de la organización, causando una cultura de desempeño desequilibrada en cada departamento que la compone, es decir, que no existe un compañerismo entre las diferentes áreas que permita tener un desarrollo sincronizado en la empresa, de manera que se alcancen metas y objetivos de forma íntegra.

#### **Recomendación**

A Gerencia General,

Promover políticas de desempeño que integren el trabajo de cada área que compone la organización, fomentando el crecimiento equitativo de cada área y por ende un desarrollo integral de la organización.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	15-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



## AUSENCIA DE CONTROL PERMANENTE EN LAS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS / FINANCIERAS.

### Conclusión

El progreso continuo de SERTECPET S.A. ha generado un excesivo nivel de confianza sobre las operaciones administrativas y financieras de la empresa, evitando que se evaluara permanentemente ciertas gestiones que son medulares para el progreso de la entidad, dando lugar a la aparición de posibles actividades indebidas que pueden perjudicar el buen nombre de la entidad y su normal funcionamiento.

### Recomendación

A Gerencia Administrativa,

Medir el desempeño de sus gestiones mediante la aplicación de indicadores de gestión, de forma permanente, constante y evaluativa, en lapsos de tiempo trimestrales.

## ACTIVIDADES DE CONTROL COMUNES EN CUANTO A SEGURIDAD LABORAL.

### Conclusión

Las actividades de control y supervisión en SERTECPET S.A. se han convertido en controles comunes y rutinarios que anticipan a los trabajadores a estar preparados para el cumplimiento de las revisiones respectivas en su área del trabajo, este escenario no permite que en realidad exista un nivel de responsabilidad en los trabajadores por cumplir con las normas de seguridad en sus lugares de trabajo, sino que las actividades de control sean asumidas como procesos comunes de trabajo.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	LCDE	15-06-2016
REVISADO POR:	DCPE	18-11-2016



### Recomendación

A Gerencia de Seguridad, Salud y Ambiente,  
Implementar estrategias de control que identifiquen procedimientos o actividades irregulares antes, durante y después de las actividades laborales del personal.

### AUSENCIA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO EN EL FACTOR COMPETITIVO.

#### Conclusión

La forma administrativa de SERTECPET S.A. considera innecesaria la implementación de estrategias laborales basadas en indicadores que muestren el nivel del desempeño de la competencia frente al desempeño de la entidad, generando un desconocimiento de la potencialidad y capacidad que poseen los competidores directos en el mercado donde participa la entidad, dando lugar a posibles desplazamientos en niveles de demanda de los productos que se oferta en SERTECPET S.A.

### Recomendación

A Gerencia General,  
Exigir a las demás gerencias el monitoreo permanente de su desempeño frente a parámetros de la competencia directa, teniendo en cuenta que se debe apreciar criterios de evaluación distintos a los establecidos por la misma empresa, para verificar desde otra perspectiva su correcto funcionamiento.

	INICIALES	FECHA
ELABORADO POR:	LCDE	15-06-2016
REVISADO POR:	DCPE	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**  
**ACTA DE CONFERENCIA FINAL**

**ACF**  
**1/2**

ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS CONTENIDOS EN EL INFORME DE AUDITORÍA A LA EMPRESA SERTECPET S.A., CIUDAD DE FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA, POR EL PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2015.

En el cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, a los diez y siete días del mes de junio del dos mil dieciséis, a las nueve horas los suscritos (as): Ing. Pedro Enrique Díaz Córdova Auditor Supervisor / Director del Tribunal; Lcdo. Iván Patricio Arias Gonzáles Auditor Senior / Miembro de del Tribunal; y, Lcda. Diana Estefanía Lapo Calvachi Auditora / Autora, se constituyen en la gerencia de la institución, con el objeto de dejar constancia de la Comunicación de Resultados de la Auditoría Administrativa a la empresa SERTECPET S.A. ciudad Francisco de Orellana, provincia de Orellana, durante el periodo enero – diciembre del 2015, que fue realizado de conformidad a la orden de trabajo No. 001.

Al efecto, en presencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del borrador del informe, se analizaron y discutieron los resultados del examen constantes en los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	17-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



**EMPRESA SERTECPET S.A.**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA – PERIODO 2015**

**ACF**  
**2/2**

Para constancia de lo actuado, las personas asistentes suscriben la presente acta en dos ejemplares de igual tenor.

<b>Nombres</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cédula de Ciudadanía</b>	<b>Firma</b>
Ing. Manuel Muñoz	Gerente Administrativo		
Ing. Oswaldo Peña	Gerente de Talento Humano		
Ing. Byron Clerque	Gerente de Operaciones		

	<b>INICIALES</b>	<b>FECHA</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>LCDE</b>	17-06-2016
<b>REVISADO POR:</b>	<b>DCPE</b>	18-11-2016



## CONCLUSIONES

- No se ha efectuado auditorías administrativas con criterios de firmas externas en la empresa SERTECPET S.A., por lo que solamente se maneja con evaluaciones del departamento de auditoría interna, pudiendo dar lugar a riesgos inherentes de gran incidencia.
- El diagnóstico institucional realizado por medio del análisis FODA permitió establecer los puntos críticos, encontrando como mayor debilidad la difusión limitada de sus productos en mercados internacionales y como mayor fortaleza el prestigio institucional, contando con infraestructura propia y capacidad industrial fortalecida con tecnología de punta.
- Se evaluó al Sistema de Control Interno de acuerdo a la Metodología establecida en el COSO I, con sus respectivos componentes y subcomponentes. Esta herramienta nos permitió determinar el nivel de confianza y riesgo de la organización en cada uno de sus procesos, procedimientos, funciones y actividades que comprende la Gestión Administrativa de la empresa.
- El informe de auditoría administrativa se encuentra estructurado por los principales hallazgos detectados durante la evaluación y sus recomendaciones respectivas, el cual se podrá utilizar como una herramienta para la toma de decisiones encaminadas al mejoramiento de la administración en base a criterios de eficiencia, eficacia y efectividad en todas sus actividades.

## **RECOMENDACIONES**

- Realizar auditorías periódicas para determinar los puntos críticos y evaluar sus actividades administrativas a fin de tomar decisiones correctas y oportunas para el buen desempeño de la empresa SERTECPET S.A.
- Mantener actualizado el análisis FODA de la institución y establecer un plan de mejoras que permita mitigar en lo posible las debilidades y contrarrestar las amenazas.
- Aplicar mecanismos de control interno para la consecución de los objetivos institucionales, logrando sustentar información de las operaciones siendo esta confiable, eficiente y eficaz, dando cumplimiento a las leyes y disposiciones vigentes.
- Considerar las recomendaciones que se emiten en el informe final de auditoría administrativa a la empresa SERTECPET S.A. a fin de mejorar la situación interna de la organización, encaminando a la organización hacia la consecución de sus objetivos propuestos.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Aguirre, J. (2006). Auditoría y Control Interno, Madrid: Cultural.
2. Álvarez, R. (2012). Metodología de la investigación: Operacionalización de Variables. Medellín: McGraw-Hill.
3. Arens, A., et al. (2007). Auditoría un Enfoque Integral, 11ª ed. México: Pearson Educación.
4. Bacon, Ch. (1996). Manual de Auditoría Interna, 2ª ed. México: Limusa.
5. Bastidas E, Molina K Y Pineda L (2012). Auditoria operacional. 2ª ed. Cali: Instituto Javeriano.
6. Cardozo, H. (2006). Auditoría del Sector Solidario. Bogotá: Ecoe Ediciones
7. Cook, J., & Winkle, G. (1996). Auditoria, 3ª ed., México: McGraw- Hill.
8. Cook, J., & Winkle, G. (2000). Auditoría. México: McGraw-Hill.
9. Coral, A. (2012) Manual de Auditoría de Gestión, Quito: CGE
10. Chiavenato, I. (2004). Administración y Proceso Administrativo, México. McGraw-Hill.
11. Daulón & Núez. (2011). Gestión Pedagógica para Directivos, Quito: Mineduc.
12. Estupiñan, R. (2006). Control Interno y Fraudes con Base en los Ciclos Transaccionales, Análisis de Informe COSO 1 y 2. 2ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
13. Estupiñan, R. (2012). Papeles de Trabajo. Bogotá: Ecoe Ediciones.
14. Franklin, E. (2007). Auditoría Administrativa Gestión Estratégica del Cambio, 2ª ed., México: Pearson Educación.
15. Franklin, E. B. (2013). Auditoría Administrativa: Evaluación y diagnóstico empresarial. México: Pearson Educación.

16. González, L. (2013). Compendio de Auditoría en el entorno de las NIA. 3ª ed. Buenos Aires: Edicon.
17. Madariaga, J. (2004). Manual Práctico de Auditoría. Madrid: Deusto
18. Mantilla, S. (2005). Control Interno Informe COSO. 4ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
19. Perdomo, A. (2012). Fundamentos de Control Interno. Barcelona: Thomson.
20. Pineda L. (2012). Normas y Procedimientos de la Auditoria Integral Santafé de Bogotá. Litografía Mercurio.
21. Pinilla, J. D. (1996). Auditoría Operacional factor de Productividad Empresarial. Bogotá: Ecoe Ediciones.
22. Rodríguez, J. (2010). Auditoría Administrativa. México: Trillas
23. Sotomayor, A. (2008). Auditoría Administrativa procesos y Aplicación. 3ª ed. México: McGraw-Hill.
24. Whittington, O & Pany, K. (2007). Principios de Auditoría. México: McGraw-Hill.

# ANEXOS

## Anexo 1: Reglamento Interno

<p style="text-align: center;"><b>CAPITULO I</b> <b>ANTECEDENTES, OBJETO, REPRESENTACIÓN LEGAL Y OBLIGATORIEDAD</b></p> <p>Art. 1.- ANTECEDENTES Y OBJETO. Sartecep SA. es una Empresa ecuatoriana legalmente constituida en el año 1990, domiciliada en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, siendo su finalidad principal la prestación de servicios técnicos especializados para la industria energética, metalmeccánica e industrial en general, la fabricación, importación, representación y comercialización de equipos, maquinarias, repuestos y demás servicios y asesoramiento técnico descritos dentro de su razón social.</p> <p>Sartecep SA., con el objeto del dar cumplimiento a lo dispuesto en los Art. 64 del Código del Trabajo, y a fin de que surta efecto lo señalado en el Art. 42, numeral 12, Art. 45 literal e) y más disposiciones del Código del Trabajo de la República del Ecuador, expide el siguiente REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO que regirá las relaciones entre Sartecep SA., denominada en adelante la "Empresa" y sus Trabajadores denominados en adelante los "Trabajadores", quedando sometidos irrevocablemente a este Reglamento ambas partes por mandato de la Ley.</p> <p>Art. 2.- AMBITO DE APLICACIÓN. El presente Reglamento Interno de Trabajo regulará las relaciones entre "la Empresa" y sus "Trabajadores", considerándose a todo el personal masculino y femenino que labora para la Empresa tanto en el área administrativa y de operaciones en las ciudades de Quito y Francisco de Orellana (Coca), así como en las distintas locaciones dentro del país, donde se realice sus actividades.</p> <p>ART.3.- REPRESENTACION LEGAL. La máxima autoridad y Representante Legal de la Empresa es el Gerente o quien le subroga legalmente, según mandato legal.</p> <p>Art. 4.- OBLIGATORIEDAD. La Empresa y sus Trabajadores tienen la obligación de cumplir y respetar todas las disposiciones constantes en la Ley y en el presente Reglamento Interno de Trabajo; el mismo que será aprobado por la Dirección Regional del Trabajo de Pichincha. La Empresa entregará un ejemplar vigente y actualizado de este Reglamento a cada uno de sus Trabajadores, y les comunicará sobre su uso y aplicación a través del departamento de Recursos Humanos.</p> <p>El desconocimiento de este Reglamento no podrá ser alegado de ninguna manera como excusa, omisión u olvido por ninguna de las partes.</p> <p>La Empresa, deberá ajustar el presente Reglamento conforme la Ley cambie o se actualice, debiendo ser aprobado dicho cambio o actualización por la Dirección Regional de Trabajo, quien de oficio también puede revisar este Reglamento según lo dispone el Código</p> <p style="text-align: center;">Página 2 de 25</p>	<p>de Trabajo, Art. 64. El Reglamento Interno puede ser reformado por la autoridad competente a pedido de más del cincuenta por ciento (50%) de la población empleada en la Empresa, según lo dispone el Código de Trabajo.</p> <p>Art. 5. – RECIPROCIDAD Y COMPROMISO. La "Empresa" y sus "Trabajadores" deberán cumplir estrictamente las obligaciones que de manera recíproca se impongan en los contratos individuales de trabajo, conforme a este Reglamento Interno.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Si hubiese discrepancias sobre el alcance de la Ley, Regulaciones y Disposiciones se deberá favorecer al "Trabajador", según lo dispone el Código de Trabajo, en su Art. 7</li><li>b) La "Empresa" y sus "Trabajadores" conviven con una práctica sana de anticorrupción, por lo que ningún Trabajador o funcionario recibirá o entregará a (de) terceros, dinero, especies, bienes, servicios, o información clasificada a nombre de la "Empresa".</li><li>c) La relación con las Empresas proveedoras y clientes serán de índole profesional, basadas en la buenas costumbres y excedente reputación.</li></ul> <p>Art. 6. – AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN- La "Empresa" no reconocerá oficialmente comunicaciones y cualquier tipo de correspondencia que no contenga la firma del Gerente o de quién lo subroga legalmente.</p> <p>Los Gerentes de Área o "Trabajadores" debidamente autorizados por el Gerente, serán considerados autoridad superior competente, siendo obligación de los "Trabajadores" acatar y cumplir rigurosamente las indicaciones e instrucciones dictadas por sus superiores y prestar cuidadosa atención a estas, las que por medio de circulares, carteleras o cualquier otro medio de comunicación se les notifique.</p> <p style="text-align: center;"><b>CAPITULO II</b> <b>DE LA CONTRATACIÓN LABORAL</b></p> <p>Art. 7.- La "Empresa" se reserva la potestad exclusiva de solicitar y admitir a su servicio nuevo personal. La "Empresa" seleccionará libremente a sus "Trabajadores", teniendo en cuenta exclusivamente sus antecedentes personales, profesionalismo, experiencia, independientemente de la raza, género, religión y nacionalidad.</p> <p>Previamente a ser contratado como "Trabajador" de la "Empresa", el aspirante deberá cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Ser mayores de 18 años de edad, legalmente en capacidad de obligarse</li><li>b) Tener antecedentes profesionales y personales satisfactorios. Deberá presentar al menos dos certificados laborales y dos de honorabilidad.</li><li>c) Presentar originales y fotocopias de los documentos personales siguientes:</li></ul> <p style="text-align: center;">Página 3 de 25</p>
---	---

oédula de identidad, certificado de votación, record pollial, originales de la partida de nacimiento de hijos menores de 18 años, acta de matrimonio o declaración de unión libre, debidamente legalizada.

- d) Cuando se trate de profesionales presentarán además, los títulos o certificados de educación superior legalmente referendados por el Consejo Nacional de Educación Superior CONESUP.
- e) Para el caso de extranjeros deberá presentar la documentación necesaria que le habilite a trabajar legalmente en el país, debidamente autenticada en el país de origen por el respectivo consulado o embajada del Ecuador.
- f) Deberá presentar certificados de instrucción o capacitación que avalen su hoja de vida. La "Empresa" no se responsabilizará de la autenticidad, alteración o falsificación de los documentos presentados, siendo de exclusiva responsabilidad de quien los proporcione.

Art. 8.- En caso de comprobarse falsedad en los datos indicados en el artículo anterior la "Empresa" podrá dejar de contratar al aspirante o separar de inmediato al "Trabajador" que incurra en ello, terminando su contrato previa notificación, de acuerdo a lo establecido en el Art. 310 numeral 2 del Código del Trabajo.

Art. 9.- La "Empresa" está facultada para solicitar referencias sobre un aspirante a Trabajador así como para verificar la veracidad de los datos o autenticidad de los certificados, títulos y demás documentos presentados.

Art. 10.- Previa contratación, el aspirante deberá someterse a las diferentes fases del proceso de selección como: entrevistas, evaluación psicotécnica, exámenes de médicos pre-ocupacionales e investigación de referencias personales, profesionales e inducción.

Si hubiese resultados no convenientes a la "Empresa", esta se reserva el derecho para continuar con el proceso de contratación iniciado con el futuro "Trabajador".

Ningún candidato o aspirante de la "Empresa" se considerará como "Trabajador", mientras no suscriba el correspondiente Contrato de Trabajo con la "Empresa".

Art. 11.- Cumplidos los requisitos anteriores y luego de la aceptación y selección por parte de la Empresa, se procederá a celebrar el Contrato de Trabajo respectivo. En el Contrato de Trabajo intervendrá por parte de la Empresa su Representante Legal.

Se entenderá incorporadas las disposiciones contenidas en el presente Reglamento Interno de Trabajo y otros documentos internos de la "Empresa".

### CAPITULO III MODALIDADES DE CONTRATACION

Art. 12.- Entre la "Empresa" y los "Trabajadores" que sean admitidos, se celebrarán Contratos Individuales de Trabajo, en el que se estipularán las diferentes modalidades de contratación permitidas por la Ley.

- a) Para la contratación de personal extranjero y discapacitado se procederá conforme al artículo 42 numerales 33, 34 y 35 del Código de Trabajo.
- b) La "Empresa" mantendrá el número de trabajadores con capacidades especiales según lo dispone el artículo 69 del Reglamento General de la Ley Reformatoria de Discapacidades, enmarcadas en las políticas y normas dictadas para el efecto por el CONADIS, y el Ministerio de Relaciones Laborales.
- c) SERTECOPET adecuará los sitios de trabajo a sus necesidades y requerimientos.

### CAPITULO IV JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO

Art. 13.- LAS JORNADAS Y HORARIOS DE TRABAJO.- De conformidad con el Art. 47 del Código del Trabajo, se establecen los siguientes horarios:

- a) Para el personal administrativo que labora en la ciudad de Quito, y otras localidades del país, la jornada de trabajo será de ocho horas diarias, de lunes a viernes, en horario de 08:00 a 17:00 horas. Queda establecido que los "Trabajadores" tendrán un tiempo máximo de sesenta minutos para el almuerzo entre las 13:00 a 14:00 horas, tiempo no imputable a las ocho horas de labor diaria.
- b) Para los "Trabajadores" que laboran en las diferentes localidades ubicadas en el oriente ecuatoriano, debido a la diversidad de nuestras actividades relacionadas con el sector petrolero, se ha adoptado para sus "Trabajadores" los siguientes turnos de trabajo:  
JORNADA DE TRABAJO: 14 DÍAS SEGUIDOS  
DÍAS DE DESCANSO: 7 DÍAS SEGUIDOS, CONTADOS A PARTIR DEL 15º DÍA
- c) En las plantas de producción de mecanizados y facilidades de producción se ha establecido el siguiente horario rotativo de trabajo, ha ser acordado con los trabajadores y los requisitos de producción de la "Empresa", previa autorización de la Dirección Regional del Trabajo de Quito:

- i. **Primer turno:** 7h00 a 17h00.
- ii. **Segundo turno:** 16h00 a 01h00.
- iii. **Tercer turno:** 22h00 a 07h00

Hay que resaltar que en todos los horarios, la Empresa ha contemplado una hora para el almuerzo o cena, la misma que no es imputable a la jornada de trabajo. Previa autorización de la Dirección Regional del Trabajo de Quito.

- d) En los horarios y turnos establecidos, los Trabajadores de las plantas de producción estarán a disposición de la Empresa, cumpliendo instrucciones de sus superiores relativas a su función.
- e) En las locaciones y áreas donde se brinda servicios que presta la Empresa como: evaluación, interpretación, asesoría y producción de pozos petroleros, al ser un trabajo especializado se adoptará el trabajar en dos turnos rotativos, previa autorización de la Dirección Regional del Trabajo de Quito:
  - i. **Primer Turno:** 6h:00 a 18h:00
  - ii. **Segundo turno:** 18h:00 a 6h:00.
- f) Mientras el trabajador se encuentre en su turno de trabajo, no podrá exponerse en situación de riesgo, no podrá ingerir alcohol, sustancias psicoactivas, y al terminar su jornada de trabajo deberá permanecer en los campamentos o las instalaciones designadas por la compañía para salvaguardar su seguridad, debiendo ingresar a dichas instalaciones hasta las 22h00, salvo el caso de que se encuentre en su turno de la noche, en virtud de la naturaleza de su trabajo.
- g) Los horarios y turnos estarán siempre expuestos en algún lugar visible o en las carteleras de la "Empresa".
- h) La "Empresa" puede realizar modificaciones de horarios de acuerdo a la naturaleza del trabajo y a las necesidades que se puedan presentar, esta notificará a sus "Trabajadores", previa la aprobación de la Dirección Regional de Trabajo.

**ART. 14.- FUNCIONES DE CONFIANZA.-** No habrá limitaciones de jornada de trabajo para las personas que desempeñen cargos de dirección, gerentes, superintendentes y supervisores considerados personal de confianza, todos los cuales deberán trabajar todo el tiempo que fuere necesario para cumplir sus funciones, sin que el servicio prestado fuera del horario establecido constituya trabajo extraordinario o suplementario, ni implique sobre remuneración alguna, todo de conformidad al Art. 58 del Código de Trabajo vigente.

- a) Se entiende como trabajo de confianza al trabajo de quienes, en cualquier forma, representen al empleador o hagan sus veces; el de los agentes viajeros...

- b) Se aclara que la remuneración que se señale para él (los) "Trabajador" (s) encargados de las actividades o labores de confianza, mencionadas en este artículo, comprende o incluye el trabajo que tengan o deban desempeñar durante la prolongación de la jornada ordinaria o durante todo el tiempo necesario para el cumplimiento de sus funciones, según el caso.
- c) Por consiguiente, una vez convenido expresamente en el Contrato Individual de Trabajo, la remuneración con dichos Trabajadores, se entenderá que las partes han tenido previamente en cuenta la índole de sus funciones, sin que posteriormente pueda haber lugar a reclamación adicional alguna de las partes por tal concepto. Lo que deberá constar en el Contrato de Trabajo.

**Art. 15.- JORNADAS DE DESCANSO.-** Para el personal administrativo de Quito, Francisco de Orellana (Coca) y otras locaciones del país se consideran días de descanso obligatorio los sábados, domingos y festivos contemplados en artículo 65 del Código de Trabajo, así como los dispuestos por el Gobierno Nacional mediante Decreto Especial.

- a) Sin embargo de ello y de suscitarse hechos tales como: inminente peligro para la vida de los trabajadores, para integridad de los bienes de la compañía, para la imprescindible continuidad de un servicio por razones técnicas y por casos fortuitos y de fuerza mayor, el "Trabajador" está obligado a prestar sus servicios en días y horas de descanso obligatorio.
- b) La "Empresa" designará otros días de la semana para el respectivo descanso, siempre y cuando hayan convenido por escrito entre la "Empresa" y el "Trabajador" la nueva jornada de descanso, tal como lo establece el Art. 50 del Código de Trabajo.

**Art.16.- HORAS QUE CONTEMPLAN LA JORNADA.-** La jornada diaria de trabajo estará contemplada solamente en los horarios establecidos y si por diversas causas ajenas a la voluntad de la Empresa o de los Trabajadores se interrumpe el trabajo normal, ya sea por causas técnicas o las establecidas por el Art. 60 del Código de Trabajo, la "Empresa" tendrá derecho a recuperar el tiempo perdido aumentando horas en la jornada normal, sin estar obligado al pago del recargo por sobre tiempo. El exceso de estas horas durará hasta completar el período interrumpido.

**Art.17.- PUNTUALIDAD EN LOS TURNOS DE TRABAJO.-** Cuando se realice la labor por turnos, acatando las normas establecidas en el Código del Trabajo y las disposiciones de este Reglamento, los Trabajadores están obligados a cumplir estrictamente los horarios establecidos.

**Art. 18.- DESEMPEÑO EN LOS PUESTOS DE TRABAJO.-** La "Empresa" de acuerdo a la naturaleza de sus actividades, podrá reubicar a sus "Trabajadores" en las diferentes locaciones, previo acuerdo por escrito con el Trabajador, la "Empresa" proporcionará la

correspondiente inducción sobre la nueva actividad a realizar, sin que este cambio implique o constituya de manera alguna, reducción de la remuneración acordada, cambio de ocupación contractual o despido intempestivo y jamás podrá ser así considerado para estos efectos determinados en el Código del Trabajo.

#### **CAPITULO V PERMISOS, ASISTENCIA, JUSTIFICACIONES**

Art.19.- PERMISOS- Ningún Trabajador dentro de su jornada normal podrá faltar o abandonar sin la autorización correspondiente su sitio de trabajo.

- a) La solicitud de permisos deberá ser aprobada por el supervisor inmediato y registrado por el área recursos humanos, para el personal que trabaje en las diferentes locaciones de operaciones.
- b) Si el permiso supera el lapso de una hora se realizará por escrito, para ello, el Trabajador completará el formulario que se define para el efecto, para su aprobación correspondiente.
- c) Los permisos para un período mayor a un día, serán permisos remunerados solamente en los siguientes casos:
  - i. Enfermedad debidamente comprobada con el certificado médico establecido por la ley o por un médico particular asistido por la Empresa. La Empresa se reserva el derecho de verificar la información proporcionada.
  - ii. Calamidad doméstica, o fuerza mayor debidamente justificada.
  - iii. Requerimiento de autoridad, o ejercicio de sufragio, y en general en los demás casos permitidos por la ley.

Se consideran calamidad doméstica:

- i. Fallecimiento del cónyuge o familiares del Trabajador hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad: abuelos, padres, hijos, nietos, hermanos, cuñados y suegros.
- ii. Accidentes del cónyuge, padres e hijos del Trabajador.
- iii. Situaciones que afecten directa y significativamente los bienes de propiedad del Trabajador.

En caso de inasistencia por los motivos indicados anteriormente, el "Trabajador" deberá comunicar dentro de las siguientes sesenta y dos horas de ocurrido el evento que originó la inasistencia al supervisor inmediato y al área de Recursos Humanos. Posteriormente deberá respaldar la inasistencia, justificando al área de Recursos Humanos.

En casos de la inasistencia sea por una lesión o enfermedad relacionada con el trabajo, el médico de la "Empresa", realizará la valoración respectiva antes de disponer el reingreso al sitio de trabajo.

ART. 20.- PERMISOS PERSONALES- Las horas no trabajadas debido a permisos solicitados para cubrir asuntos personales, hasta por cuatro horas, podrán ser recuperadas de común acuerdo con la "Empresa". En caso de requerir permisos por más de cuatro horas serán compensados por el Trabajador o cargados a sus días de vacaciones.

ART.21.- PERMISOS DE MATERNIDAD, PATERNIDAD Y PARTOS MÚLTIPLES- La empresa reconocerá lo dispuesto en el Art. 152 del Código de Trabajo respecto al derecho a licencia con remuneración en los casos siguientes:

a) Toda mujer trabajadora tiene derecho a una licencia con remuneración de doce (12) semanas por el nacimiento de su hija o hijo; en caso de nacimientos múltiples el plazo se extiende por diez días adicionales. La ausencia al trabajo se justificará mediante la presentación de un certificado médico otorgado por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y, a falta de éste, por otro profesional; certificado en el que debe constar la fecha probable del parto o la fecha en que tal hecho se ha producido.

b) El padre tiene derecho a licencia con remuneración por diez días por el nacimiento de su hija o hijo cuando el nacimiento sea por parto normal; en los casos de nacimientos múltiples o por cesárea se prolongará por cinco días más.

c) En los casos de que la hija o hijo haya nacido prematuro o en condiciones de cuidado especial, se prolongará la licencia por paternidad con remuneración, por ocho días más y cuando la hija o hijo haya nacido con una enfermedad, degenerativa, terminal o irreversible, o con un grado de discapacidad severa, el padre podrá tener una licencia con remuneración por veinte y cinco días, hecho que se justificará con la presentación de un certificado médico otorgado por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y, a falta de éste, por otro profesional.

ART. 22.- LICENCIA POR ADOPCIÓN- El trabajador que adopte un menor, tendrá 15 días de licencia con remuneración, contados a partir de que la hija o hijo fuese legalmente entregado.

ART. 23.- LICENCIA CON SUELDO.- A las trabajadoras y trabajadores para el tratamiento médico de hijas o hijos que padecen de una enfermedad degenerativa.- La trabajadora y el trabajador tendrán derecho a veinte y cinco días de licencia con remuneración para atender los casos de hija o hijo hospitalizados o con patologías degenerativas; licencia que podrá ser tomada en forma conjunta o alternada.

La ausencia al trabajo se justificará mediante la presentación de un certificado médico otorgado por el facultativo especialista tratante y el correspondiente certificado de hospitalización.



ART. 24.- IMPUNTUALIDAD E INASISTENCIA.- Para aquel (los) Trabajador (s) que incurrieren en inasistencias o impuntualidad al sitio de trabajo, en forma repetida e injustificada, la Empresa aplicarán las siguientes sanciones al Trabajador:

- a) Por el segundo atraso de más de 15 minutos o la primera inasistencia no justificada al trabajo, dentro de un período mensual de labor: Amonestación Verbal.
- b) Por el tercer atraso mayor a 15 minutos o segunda inasistencia al trabajo no justificada dentro del mismo período mensual de labor: Amonestación Escrita, registro en su archivo personal e imposición de una multa de hasta el 10 % de su remuneración diaria, según lo dispone la ley.
- c) Si el Trabajador reincidiere por más de cuatro ocasiones en su inasistencia no justificada, dentro de un período mensual de labor, se podrá dar por terminado el contrato de trabajo celebrado, mediante visto bueno, de conformidad con la causal primera del Art. 172 del Código del Trabajo.

ART. 25.- JUSTIFICACIONES FALSAS O ALTERADAS.- La obtención de permisos por parte de los "Trabajadores" mediante certificados o justificaciones falsas o alteradas, que fueren fruto de engaño o mala fe, serán consideradas como conducta inmoral y como falta grave sancionada con la terminación del contrato de trabajo, previa solicitud de visto bueno al Inspector del Trabajo.

#### **CAPITULO VI TRABAJO SUPLEMENTARIO Y EXTRAORDINARIOS**

ART.26- TRABAJO SUPLEMENTARIO Y EXTRAORDINARIO.- Se entenderá por trabajo suplementario y/o extraordinario, el que se ejecuta después de las ocho horas normales de labor o en los días festivos, sábados, domingos y días de descanso obligatorio, estos serán reconocidos conforme a la ley.

- a) Se excluye aquellos trabajos realizados por personal de confianza, descritos en el artículo 14 de este Reglamento.
- b) En el caso de los Trabajadores que laboran en las plantas de producción y en las distintas locaciones en horario extendido donde realizan los servicios, aquellas horas que excedan a las establecidas en la Ley, se pagarán como trabajo suplementario según lo dispuesto, en este Reglamento y el Código del Trabajo.

ART. 27.- AUTORIZACIÓN DE TRABAJOS SUPLEMENTARIOS Y EXTRAORDINARIOS.- Ningún "Trabajador", podrá realizar trabajos en horas suplementarias o en días u horas extraordinarias sin contar previamente con la autorización expresa de su supervisor inmediato.

- a) Consecuentemente, toda declaración de trabajo suplementario o extraordinario sin la respectiva autorización, no será aceptada por la Empresa, salvo en los casos de necesidad producida por Inminente peligro para la vida de los trabajadores, para la integridad de los bienes de la Empresa, para la imprescindible continuidad de un servicio por razones técnicas, y por casos fortuitos y de fuerza mayor, como lo dispone el Código de Trabajo, todo lo cual deberá comunicar la Empresa al superior respectivo, tan pronto como fuere posible.
- b) Según las causales 1ª y 2ª del Art. 52 del Código del Trabajo, en los casos en que se requiere ejecutar los trabajos que por su naturaleza no se pueden suspender y en aquellos en que los superiores consideren necesarios, éstos podrán disponer previo consentimiento por escrito del Trabajador, el trabajo suplementario o extraordinario y establecer los turnos que creyeren más convenientes.

ART 28.- PAGO DE HORAS SUPLEMENTARIAS Y EXTRAORDINARIAS.- El tiempo de trabajo suplementario o extraordinario que exceda de las horas diarias de trabajo establecido por Ley, será remunerado con el cincuenta por ciento de recargo si es que tiene lugar hasta la hora 24h00; y, con el ciento por ciento de recargo, si es que tiene lugar entre las 24h00 horas y las 0h00 horas del día siguiente, de conformidad con el Art. 55 del Código del Trabajo.

- a) El pago correspondiente por el trabajo en horas suplementarias, extraordinarias y nocturnas, se efectuará junto con el sueldo a fin del mes correspondiente al trabajo realizado.
- b) Todo "Trabajador" que le corresponda este derecho, verificará en su liquidación mensual el pago de horas suplementarias y extraordinarias, en su rol de pagos. Pudiendo reclamar a la Empresa de existir diferencias debidamente sustentadas.

Art. 29.- DESCANSOS OBLIGATORIOS.- Serán días de descanso obligatorios los expresados en el Art. 65 del Código del Trabajo y los dispuestos por el Gobierno Nacional mediante decretos especiales. Sin embargo de ello, y de suscitarse los hechos señalados en el Art. 15 de este Reglamento, el Trabajador estará obligado a prestar sus servicios en días y horas de descanso obligatorio. En tal caso la Empresa pagará como horas

extraordinarias al cien por ciento al personal que laboree en dichos días.

*Ref. Art. 65.- Días de descanso obligatorio - A demás de las sábadas y domingos, son días de descanso obligatorio los siguientes: 1 de enero, veintiseis (26) de febrero, 15 de agosto, 9 de octubre, 2 y 3 de noviembre y 25 de diciembre.*

*Lo son también para las repartidas o transcripciones territoriales y ramas de trabajo (asignadas en las correspondientes leyes especiales.*

#### **CAPITULO VII VACACIONES**

ART. 30.- VACACIONES ANUALES.- Los Trabajadores administrativos y operaciones tendrán derecho a gozar anualmente de un período de descanso de quince días calendario.

- a) El Trabajador que hubiere laborado por más de cinco años continuos en la Empresa, tendrá derecho a gozar de una día más de vacaciones por cada uno de los años adicionales a partir del quinto año de servicio ininterrumpido.
- b) Los días de vacaciones más los días adicionales por antigüedad, no podrán exceder a los treinta días calendario.
- c) La Empresa elaborará el calendario de las vacaciones anuales de todos los Trabajadores, el Trabajador deberá tomar las vacaciones anuales dentro del período planificado por la Empresa.

ART. 31.- VACACIONES ACUMULADAS.- El Trabajador que desee hacer uso de la facultad que le concede el Art. 75 del Código de Trabajo, esto es, no hacer uso de sus vacaciones anuales hasta por tres años consecutivos, deberá comunicar por escrito al área de Recursos Humanos, hasta el 30 de diciembre de cada año anterior su deseo de acumularlas. La Gerencia determinará la aprobación o negación correspondiente, de manera tal que, todo Trabajador al fin del cuarto año estará obligado a tomar su período anual de vacaciones. En todo caso no se podrá exceder a los treinta días de vacaciones por ningún concepto.

ART. 32.- POSTERGACION DE LAS VACACIONES.- Si la Empresa necesitara hacer uso de la facultad que le concede el Art. 74 del Código de Trabajo, esto es, negar las vacaciones anuales de un año, para acumularla a la del año siguiente, lo comunicará por escrito al Trabajador, hasta con treinta días de anticipación previas al período de vacaciones planificado por recursos humanos.

#### **CAPITULO VIII OPERACIÓN DE VEHÍCULOS Y MAQUINARIA**

ART. 33.- OBSERVANCIA DE LAS LEYES DE TRANSITO.- Solamente los

Página 12 de 25

Trabajadores autorizados y que poseen la correspondiente licencia de manejo vigente, podrán conducir vehículos de propiedad de la Empresa o aquellos que hayan sido arrendados por ésta para el cumplimiento de sus actividades.

Quien condujere vehículos de la Empresa o rentados a nombre de esta, deberá cumplir con todas las disposiciones de la Ley y Reglamento de Tránsito aplicables y del presente Reglamento Interno, so pena de incurrir en las causales tipificadas en estas.

ART. 34.- RESPONSABILIDAD EN EL USO DE LOS VEHÍCULOS.- El Trabajador al que se le haya asignado un vehículo de la Empresa o rentado a nombre de esta, será responsable del correcto uso del mismo y le está prohibido prestarlo o facilitarlo a terceros sin previa autorización del supervisor inmediato. Cualquier afectación o daño relacionado con el vehículo podrá ser con cargo al "Trabajador", en caso de accidente de tránsito con terceros, será responsable de tener todos los descargos respecto a la responsabilidad en dicho accidente.

ART. 35.- NORMAS DE CONDUCCIÓN.- El Trabajador autorizado por la Empresa para conducir un vehículo de su propiedad o arrendado a nombre de ésta, deberá seguir las prácticas de todo conductor responsable, evitar la imprudencia, la impericia, la negligencia y de manera particular no deberá conducir luego de haber ingerido bebidas alcohólicas o sustancias que afecten sus sentidos y demás que ponga en riesgo la seguridad personal y de terceros.

ART. 36.- PERSONAL AUTORIZADO A VIAJAR COMO PASAJERO EN VEHÍCULOS DE LA EMPRESA.- El Trabajador que utilice o conduzca un vehículo de la Empresa o arrendado a nombre de esta, está facultado a llevar en calidad de pasajeros a Trabajadores de la Empresa, contratistas, funcionarios de Gobierno, autoridades, siempre que dichas personas estén realizando trabajos relacionados con los servicios que presta la Empresa.

- a) Está prohibido que se lleve como pasajeros a terceras personas o acompañantes que no tengan relación directa con las actividades de la Empresa.
- b) En comunidades alejadas se podría aceptar ayudar a transportar como pasajeros a habitantes del sector, por emergencias, dejando constancia de dicha movilización ante su inmediato superior.
- c) Queda prohibido el transporte de pasajeros en los baldes o plataformas, no adecuados para este propósito.

#### **CAPITULO IX PERSONAL QUE ADMINISTRA DINERO, VALORES, BIENES O**

Página 13 de 25

#### INFORMACION CLASIFICADA DE LA EMPRESA

ART. 37.- RESPONSABILIDAD EN LA ADMINISTRACION Y USO DE VALORES, BIENES E INFORMACION CLASIFICADA DE LA EMPRESA.- Los Trabajadores que tuvieren a su cargo información clasificada como confidencial, dinero, valores, bienes (maquinaria, vehículos, herramientas, instrumentos de medición o calibración, computadores con software o programas, información técnica, teléfonos celulares, radios, y demás tangibles o intangibles) de propiedad de la Empresa, serán responsables de toda la pérdida o deterioro causados por el mal uso, negligencia, daño, dolo o desuido, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor legalmente comprobada.

La Empresa tiene el derecho de monitorear y efectuar auditorías, inventarios o verificación física que pruebe el estado de los valores, el control y manejo de la información clasificada confidencial en su poder o bienes en cualquier momento.

ART. 38.- BUEN USO Y PROTECCIÓN.- Los Trabajadores que por razón de su cargo administren los diferentes recursos que se especifican en el artículo anterior, estarán sujetos a las disposiciones de la Empresa establecidas en las políticas de protección de activos de información y todas aquellas que se dictan o se encuentren vigentes relacionadas con la administración de dinero, valores y bienes, como:

- a) Evaluar y definir el nivel de clasificación de cada activo o recurso de información que se genera dentro de su unidad organizacional.
- b) Evaluar y definir los controles apropiados y salvaguardas para asegurar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y el uso autorizado de recurso de información.
- c) Comunicar a usuarios y custodios sobre los controles y salvaguardas que deben ser implementados y monitorear su cumplimiento.
- d) La empresa determinará que empleados tienen necesidad de negocio para acceder a la información y autorizar su acceso.
- e) La empresa podrá remover las autorizaciones dadas al personal de la misma cuando estos ya no las necesitan.
- f) La empresa podrá revisar periódicamente o al menos una vez al año si el nivel de clasificación de la información ha sido cambiado.
- g) Los funcionarios a cargo de información importante o sensible de la compañía deben evaluar el riesgo existente para aquellos activos confidenciales y establecer planes de acción para mitigar cualquier riesgo oportunamente.
- h) La empresa establecerá aceptaciones de riesgo para aquellos activos que, debido a su alto costo, el riesgo a cual se ve expuesto el riesgo no se pueda eliminar o reducir, o por su baja

improbabilidad de ocurrencia.

- i) La empresa definirá los registros vitales requeridos para los planes de continuidad del negocio.
- j) La empresa definirá planes de contingencia y asegurará que han sido implementados, probados y de pleno conocimiento del personal que labora en la empresa.
- k) El personal a cargo de información deberá apegar se a las salvaguardas de protección definidas por la empresa manteniendo la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información clasificada.
- l) El personal está obligado a utilizar la información para el propósito autorizado.

ART. 39.- ENTREGA DE BIENES O SERVICIOS.- Los Trabajadores que custodien los recursos establecidos en el artículo precedente, suscribirán un inventario de recepción y aceptación física de los mismos. Para la entrega y verificación posterior, la Empresa no aceptará otro descargo que los comprobantes de recepción y entrega de tales bienes debidamente firmados por el Trabajador, y que se encuentren autorizados con la firma de recepción de quien los retire.

Además el personal deberá cumplir:

- a) El personal está obligado a implementar y mantener los niveles de seguridad de la información, equipos y bienes en general, conforme los lineamientos establecidos por la empresa.
- b) El personal dará acceso a la información o a los equipos designados para su uso por la empresa, solamente a los empleados autorizados por la misma.
- c) Reportar a la empresa el cumplimiento de las salvaguardas requeridas y la ocurrencia de actividades no autorizadas sobre la información.
- d) Establecer las seguridades apropiadas para equipos de procesamiento, redes de comunicaciones, almacenamiento de información, respaldo y recuperación.
- e) Establecer un ambiente de procesamiento seguro que pueda adecuadamente proteger la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.

#### CAPITULO X ORDEN JERARQUICO Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

Art. 40.- ORDEN JERARQUICO.- La Empresa, establecerá dentro de su Estructura Orgánica Funcional, los niveles de autoridad y responsabilidad para el correcto desempeño de

las funciones inherentes dentro de la organización. Cualquier reclamo de los trabajadores, será canalizado con el área respectiva según la Estructura Orgánico Funcional en coordinación con el área de Recursos Humanos.

**CAPITULO XI  
DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS  
TRABAJADORES**

ART. 41.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES- Son obligaciones de los Trabajadores de la Empresa, a más de las determinadas en el Art. 45 del Código del Trabajo, en el Contrato Individual de Trabajo, las siguientes:

1. Realizar informes y reportes de las actividades a ellos encomendadas cuando fuere el caso.
2. Observar buena conducta respecto a las normas de la moral y disciplina, y tener un comportamiento ejemplar en público y en privado, en sus jornadas laborales.
3. Evitar que las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo o entre supervisores y supervisados que afecten el buen desempeño de su trabajo.
4. Mantener la productividad de su respectiva labor conforme a los objetivos y plan de desempeño establecidos.
5. Favorecer el buen trato, motivar y estimular el desarrollo personal y profesional de todos sus compañeros.
6. Informar oportunamente a sus superiores sobre todo lo que a su juicio, pueda perjudicar o entorpecer la marcha normal de su trabajo o el desarrollo de las actividades de la Empresa.
7. Prestar toda la colaboración posible en casos de siniestro o riesgo inminente que afecten o amenacen a la integridad de las personas y bienes de la Empresa.
8. Someterse a los exámenes médicos ocupacionales periódicos y a los tratamientos preventivos, que determine la Empresa y los médicos tratantes, siempre y cuando no se atente contra la integridad del trabajador.
9. Devolver a la Empresa al término del Contrato de Trabajo todas las herramientas, bienes, información y documentos que tenga a su cargo, incluido el software, los aplicativos y datos que se mantengan en su computador personal.
10. Asistir a todos aquellos cursos y programas de capacitación y actualización de conocimientos que disponga la Empresa, según políticas de capacitación.
11. Manejar como información confidencial todos los descubrimientos, desarrollos

- o inventos resultantes del trabajo. Esta información es de propiedad de la Empresa.
12. Deberá mantener absoluta reserva sobre los secretos técnicos, comerciales, industriales, y en general sobre toda la información confidencial no divulgada por la Empresa en que participe directa o indirectamente, o de los cuales llegue a su conocimiento.
13. Participar conjuntamente con su supervisor inmediato, en la determinación de los objetivos laborales y en su plan de evaluación de desempeño.
14. Cumplir con los planes de capacitación relacionados a mantener e incrementar su perfil de competencias dentro del sistema de Gestión Integrado aplicado por la Empresa, la no participación reincidente será una causal para su separación de la Empresa.
15. Tomar decisiones que redunden en beneficio de la Empresa, basado en las políticas y estándares de calidad.
16. Cumplir con las obligaciones legales y reglamentarias, impuestas por autoridad competente y aquellas obligaciones empresariales tanto ambientales, de seguridad industrial, seguridad en la información, salud y seguridad ocupacional, las que deben ser reportadas inmediatamente de ser conocidas.
17. Llenar correctamente los documentos internos y demás registros propios de su responsabilidad, incorporando las firmas y aprobaciones correspondientes de los funcionarios autorizados y/ o de los clientes respectivos.
18. Respetar las funciones de cada compañero y demás autoridades de la Empresa.
19. Ser responsable en el cumplimiento de sus deberes y funciones con el máximo de eficiencia, evitando pérdidas de tiempo, desperdicio de materiales, accidentes y daños en los bienes de la Empresa o de los clientes.
20. Respetar a las personas, compañeros de trabajo, supervisores, directivos y propietarios de la Empresa alineándose a los Valores Corporativos.
21. Utilizar y cuidar la dotación y demás equipos de protección personal entregados por la Empresa y solicitar el reemplazo en caso de daño o desgaste por uso normal en el ejercicio de sus funciones.
22. Observar y cumplir las señales de prohibición, atención, peligro, obligación, salvamento o socorro y de lucha contra incendio colocadas en las instalaciones de la Empresa o de nuestros clientes.
23. Cuidar de las instalaciones, campamentos, instrumentos de medida, vehículos, herramientas, maquinaria, información técnica y demás facilidades

que la Empresa ofrece a sus Trabajadores.

24. Generar y mantener actualizado todos los respaldos necesarios de la información, procesos y datos que están bajo su responsabilidad.
25. Mantener actualizada y por escrito a la "Empresa" su información personal y familiar que incluye entre otros: domicilio, estado civil, hoja de vida, cargas familiares.
26. Cumplir estrictamente con los horarios de trabajo establecidos por la Empresa.
27. Cumplir estrictamente las políticas de la Empresa, las disposiciones del presente Reglamento Interno y de la Legislación Ecuatoriana.

#### CAPITULO XII

##### PROHIBICION ESA LOS TRABAJADORES

ART. 42.- A más de lo establecido en el Art. 46 del Código del Trabajo, en el presente Reglamento Interno, en las políticas de la Empresa así como en las normas y leyes nacionales, La Empresa prohíbe a sus Trabajadores:

1. Violar las políticas, estándares, procedimientos y prácticas de confidencialidad establecidas respecto de toda la información que se obtenga, utilice o custodie como resultado de la ejecución de las actividades que realiza la Empresa. La violación de esta prohibición conlleva la terminación inmediata del Contrato de Trabajo.
2. Divulgar a personas no autorizadas información relacionada con los secretos comerciales, industriales o cualquier otro tipo de información confidencial a que tenga acceso el Trabajador con motivo del desempeño de su trabajo, empleo, cargo, puesto o profesión.
3. Participar a título personal o en representación de SERTECPET, en mítines o reuniones de tipo político o religioso que pueda asociar el nombre de la Empresa a dicha actividad.
4. Firmar correspondencia, memorandos, documentos de cualquier naturaleza que entrañen compromiso u obligación para la Empresa, con excepción de aquellos que expresamente estén autorizados por el Gerente o quien lo subrogue.
5. No podrá recibir para su beneficio, ni para sus parientes, ni para sus amistades, ninguna oferta, comisión, regalo, pago o cualquier otra forma de beneficio económico, de parte de los clientes o proveedores de la Empresa o de cualquier persona que tuviere negocios con la misma.
6. El Trabajador no podrá, bajo ninguna razón o circunstancia comprometer pagos o regalos de ningún valor, a representantes legales, gerentes, ejecutivos,

funcionarios, Trabajadores o agentes que actúen oficialmente a nombre del Gobierno o de alguna organización o Empresa pública o privada, nacional o extranjera, salvo que dicha oferta, pago, promesa de pago o autorización de pago fuese permitida por una ley o reglamento escrito de la República del Ecuador, o que tal regalo sea una práctica usual, que sobre tal regalo exista conocimiento del superior y que no implique la ejecución de ninguna actividad irregular del funcionario de gobierno.

7. Encargar o delegar a otra persona la realización del trabajo que le ha sido asignado.
8. Ofender, hostilizar, coaccionar o agredir física, verbal o psicológicamente a las personas, clientes, compañeros de trabajo, supervisores, directivos y socios de la Empresa, dentro o fuera de las dependencias de esta.
9. Trabajar durante jornadas de labor en obras o servicios particulares u ordenar a los Trabajadores que dependen de él, la realización de dichas obras o servicios.
10. Realizar o ejecutar en el interior de los lugares de trabajo cualquier juego de suerte o azar o de naturaleza no autorizada dentro del turno de trabajo.
11. Utilizar, los recursos de la empresa, sin permiso de ella, tales como papelería, maquinaria, información, enseres, vehículos, materiales, herramientas y software, para la realización de trabajos particulares o ajenos a la compañía y sus fines.
12. Fumar en áreas no autorizadas dentro de las oficinas y otras dependencias y lugares cerrados.
13. Introducir e ingerir bebidas alcohólicas y/o sustancias estupefacientes durante las jornadas de trabajo, dentro de las dependencias de la Empresa, así como conducir vehículos en estado de embriaguez o bajo el efecto de drogas, que causen somnolencia o sustancias psicotrópicas que afecten sus sentidos parcial o totalmente.
14. Intervenir en actividades políticas o religiosas o de otra índole no autorizadas, dentro de las dependencias de la Empresa.
15. Realizar ventas, rifas, suscripciones o cualquier clase de propaganda, no autorizada, en los lugares de trabajo.
16. Dejar en funcionamiento equipos, motores, maquinaria, herramientas, sistemas, circuitos o instalaciones en general, sin tomar las debidas precauciones para evitar su destrucción, su deterioro, o cualquier daño material directo o indirecto, que afecte a la Empresa o a otras personas.
17. Retirar anuncios, mecanismos de señalización, paradas de emergencia y demás elementos de seguridad instalados, para prevenir daños a la seguridad de las personas, maquinarias, equipos y demás instalaciones de la Empresa.

18. Introducir armas, explosivos, municiones, y cualquier elemento químico peligroso para la salud humana dentro de las instalaciones de la Empresa o su área de trabajo. Se exceptúa los servicios de guardiana privada para la Empresa con los permisos legales correspondientes.
19. Entrar a los sitios prohibidos o restringidos de las instalaciones de la Empresa, sin autorización previa.
20. Ingresar a sitios de tolerancia, prostibulos, clubs nocturnos dentro de su jornada de trabajo o con vehículos de la Empresa o rentados a nombre de esta.
21. Hacer declaraciones públicas a nombre de la Empresa o utilizar símbolos o logotipos que identifiquen a ella, en actos públicos o privados, sin autorización expresa del Gerente.
22. Suspender las labores de manera intempestiva a excepción de aquellas legalmente permitidas, así como abandonar sin autorización su puesto de trabajo o el campamento.
23. Ausentarse o retirarse del lugar de trabajo sin la autorización correspondiente, para fines distintos a sus tareas.
24. Alterar, borrar o falsificar formularios, registros, información o documentos internos de la Empresa.
25. Utilizar de manera no estándar o inapropiada la dotación e implementos de seguridad industrial que la Empresa le asigne gratuitamente para la realización de su trabajo.
26. Transportar información confidencial sin las correspondientes protecciones técnicas (encriptación), claves (password) y seguridades físicas necesarias que eviten la divulgación no autorizada de esta, en caso de robo o pérdida por accidente. El incumplimiento de esta prohibición acarrea el levantamiento de un incidente de seguridad conforme a las políticas de protección de activos de información que se encuentren vigentes.

#### **CAPITULO XIII**

##### **DE LAS OBLIGACIONES DE LA EMPRESA**

ART. 43- Es obligación de la Empresa:

1. Observar las consideraciones y buen trato para con todos los "Trabajadores".
2. El pago puntual y exacto de las remuneraciones a sus "Trabajadores".
3. La remisión oportuna de todas las aportaciones que por ley debe hacer el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), de manera que los Trabajadores

Página 20 de 25

puedan gozar a plenitud de todas sus prestaciones.

4. Buscar y ofrecer oportunidades de capacitación y desarrollo para sus Trabajadores.
5. Dotar gratuitamente uniformes de trabajo, implementos de seguridad, herramientas, maquinarias, vehículos y demás facilidades para el normal desempeño de su trabajo, garantizando las mejores condiciones operativas y de conformidad con los estándares de esta Industria.
6. Cumplir y hacer cumplir con los preceptos de este Reglamento Interno de Trabajo.

#### **CAPITULO XIV**

##### **DE LAS PROHIBICIONES**

##### **A LA EMPRESA**

ART. 44.- Las prohibiciones a la Empresa son aquellas establecidas en el Art. 44 del Código del Trabajo y todas aquellas relacionadas con el quebrantamiento de las normas morales y las prácticas empresariales éticas.

#### **CAPITULO XV**

##### **DE LAS SANCIONES**

ART. 45.- Cuando los Trabajadores infrinjan las disposiciones del Código del Trabajo, el Reglamento Interno y políticas de la Empresa, esta impondrá las siguientes sanciones:

- a) AMONESTACION VERBAL, cuando el Trabajador cometiere una falta por primera vez que no cause perjuicio para la Empresa o su personal, la que será registrada en su record laboral.
- b) AMONESTACION ESCRITA, cuando el Trabajador reincidiere en una falta leve. En caso de hallarse motivos suficientes para aplicar este tipo de sanción, el Jefe Inmediato elaborara una comunicación de amonestación en la que constará la falta cometida y fecha en la que se cometió. Se enviará una copia a su carpeta personal y se notificará por escrito al Trabajador, de conformidad con lo establecido con la política de sanciones de la Empresa.
- c) MULTAS Cuando las faltas cometidas por el Trabajador sean repetidas o

Página 21 de 25

graves, el área de Recursos Humanos, Impondrá sanción económica, previa la investigación correspondiente, la misma que no podrá ser mayor del 10 % de la remuneración diaria del Trabajador.

- d) VISTO BUENO. Cuando el Trabajador haya cometido una falta grave y esta amerite la terminación de las relaciones laborales, se hará uso del procedimiento determinado en el Art. 172 del Código del Trabajo, es decir la terminación del Contrato de Trabajo previo el trámite administrativo de Visto Bueno.

ART. 46.- FALTAS LEVES- Sin perjuicio de lo que dispone el Código del Trabajo, será considerada Falta Leve el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Art. 41 numerales 1,2,3,4,8,9,13,17,18,27; el incumplimiento de las prohibiciones establecidas en el Art. 42 numerales 3,4,8,10,11,14,16,17,19,21,22,23,24,26,27, de este Reglamento Interno de Trabajo, lo que dará derecho a la Empresa a sancionar al Trabajador con Amonestación Verbal, si es la primera vez que se comete y que no haya causado perjuicio para la Empresa.

i) para los Trabajadores, con Amonestación Escrita si comete una o más faltas que den motivo suficiente, a criterio de la Empresa, para aplicar esta sanción; con multa de hasta el 10 % de la remuneración diaria cuando las faltas cometidas por el Trabajador sean repetidas, sean cometidas por segunda ocasión o revistan cierto grado de gravedad a criterio de la Empresa. Si la falta se repite por tres veces o más, en un período mensual de labores será considerado como Falta Grave y dará derecho a la Empresa a dar por terminado el Contrato de Trabajo previo Visto Bueno.

Art. 47.- FALTAS GRAVES- Sin perjuicio de lo que dispone el Código del Trabajo, será considerado Falta Grave que den derecho a la Empresa a dar por terminado el Contrato de Trabajo previo Visto Bueno, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Art. 41 numerales 14,15,16,20,27; el incumplimiento de las prohibiciones determinada en el Art. 42 numerales 1,2,4,5,6,7,9,12,13,15,18,20,27 de este Reglamento Interno de Trabajo. También será considerado Falta Grave con el mismo derecho de la Empresa a dar por terminado el Contrato de Trabajo, previo Visto Bueno, las siguientes:

- a) El cometimiento por más de tres ocasiones en un período mensual de labor de una falta leve;

- b) Modificar o cambiar por su propia cuenta los aparatos o dispositivos de seguridad instalados para alertar o evitar accidentes, sin autorización del jefe inmediato.
- c) Reportar falsamente accidentes y lesiones sufridas fuera del lugar de trabajo, como si hubieran ocurrido dentro de éste y durante las horas laborables.
- d) Negarse a facilitar con diligencia y exactitud datos e información solicitados por sus superiores.
- e) Causar accidentes graves, por negligencia o por imprudencia culposa.

## CAPITULO XVI DESEMPEÑO Y EVALUACIÓN

ART.46.- OBJETIVOS- El planteamiento de objetivos es una responsabilidad conjunta entre el Trabajador y su superior. Tales objetivos se definirán a lo indicado en este Reglamento Interno de Trabajo y otros documentos Internos de la Empresa y tendrá como propósito, coadyuvar con la compañía en el logro de sus objetivos, desempeñar eficientemente las labores encomendadas, y observar estrictamente las políticas y manuales de la Empresa para la adecuada toma de decisiones y la implementación de las mismas.

ART. 48.- EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO.- Para la evaluación periódica del rendimiento del Trabajador se aplicarán parámetros cualitativos y cuantitativos como: porcentaje del objetivo alcanzado, involucramiento y apoyo al trabajo en equipo, liderazgo y conocimiento técnico aplicado, entre otras competencias técnicas y profesionales.

- a) Las evaluaciones serán realizadas por su superior, sin perjuicio de poder contar con el criterio de otros funcionarios con los que exista relación de trabajo.
- b) En caso que el Trabajador no esté satisfecho con la evaluación realizada, podrá solicitar su reconsideración a nivel inmediato superior de aquel que le hizo la evaluación.
- c) La Empresa puede decidir las futuras prioridades y planes de desarrollo del Trabajador.
- d) El Trabajador es personalmente responsable por su trabajo potencial en áreas de su experiencia técnica, liderazgo, habilidades del trabajo en equipo y competencias empresariales.

La asistencia a cursos de capacitación, actualización de área, y otros que ofrezca la Empresa, será considerada de manera especial por su superior al momento de la evaluación, así como también los resultados concretos de gestiones encomendadas al Trabajador y que no hayan sido establecidas en el plan de evaluación al desempeño.

ART. 50.- INCENTIVOS.- La Empresa podrá, a su criterio y sin que esto constituya ni una obligación ni un derecho adquirido, otorgar beneficios adicionales a sus Trabajadores como premios, bonos e incentivos, reconocidos con el carácter de voluntarios.

#### **CAPITULO XVII BENEFICIOS ADICIONALES**

ART.51.- BENEFICIOS ADICIONALES.- La Empresa ha implementado para sus Trabajadores los siguientes beneficios:

- a).- Bonos de Servicio. SERTECPET considerando la naturaleza del trabajo de los técnicos de bombeo hidráulico, reconoce a los mismos un valor diario, por el o los días de trabajo en las evaluaciones de pozos realizadas y facturadas al cliente.
- b).- Seguro Médico Privado. SERTECPET ha contratado y entrega un seguro familiar médico privado, como un beneficio para apoyar el control médico y hospitalario de sus trabajadores y sus respectivas familias, mientras sean Trabajadores de la Empresa.
- c).- Seguro de Vida. SERTECPET tomando en cuenta la naturaleza del puesto y los riesgos asociados al trabajo realizado por algunos cargos, brinda a sus Trabajadores un seguro de vida privado, vigente mientras sean Trabajadores de la Empresa.
- d).- Tarjeta de afiliación a Supermercado. SERTECPET entrega a sus Trabajadores una tarjeta personal con vigencia anual para que puedan realizar sus compras en dicho supermercado. Tal beneficio no implicará compromiso de pago de deudas contraídas por el trabajador a título personal.

ART.52.- Todos aquellos beneficios temporales adicionales que la Empresa ha implementado para sus Trabajadores, pueden ser modificados a criterio y juicio de la Empresa, por causas o circunstancias ajenas que impiden continuar proviendo dichos beneficios. Todos estos beneficios temporales no se consideran incorporados al Contrato de Trabajo y estarán sujetos a suspensiones o modificaciones futuras.

Página 24 de 25

#### **CAPITULO XVIII DISPOSICIONES ESPECIALES**

ART. 53.- PROHIBICIÓN DE INGRESO.- Ningún Trabajador de la Empresa podrá ingresar a otro sitio de trabajo ajeno a su actividad habitual, sin la autorización correspondiente del responsable del área, especialmente a zonas de riesgo.

ART. 54.- AVISOS DE LA EMPRESA.- Los Trabajadores tienen la obligación de prestar atención y acatar las disposiciones emitidas a través de avisos o notificaciones que por medio de circulares, carteleras, correo electrónico, signos, rótulos y demás medios informativos utilice la Empresa para este propósito.

#### **CAPITULO XIX DISPOSICIONES GENERALES**

ART 55.- APLICACIÓN DEL REGLAMENTO.- En caso de alguna duda, contradicción u omisión en el presente Reglamento Interno, se sujetará a las disposiciones del Código de Trabajo y se incorporarán el mandato de ley contemplado en el artículo 5 de este Reglamento Interno.

ART. 56.- MODIFICACIONES AL REGLAMENTO INTERNO.- La Empresa se reserva el derecho del presentar modificaciones o reformas al presente Reglamento Interno, salvo lo dispuesto en el artículo 4 de este Reglamento Interno, para la aprobación de la autoridad competente, cuando así lo estime necesario y conveniente.

ART. 57.- Quedarán incorporadas al presente Reglamento Interno de Trabajo, las disposiciones del Código de Trabajo, las que prevalecerán en todo caso.

ART. 58.- El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte de la Dirección Regional del Trabajo en Quito.

Ing. Jaime Bucheli  
Gerente y Representante Legal  
Sertecpet S.A.

Página 25 de 25



Anexo 2: Nomina detallada del personal de la Empresa Sertecpet S.A., sucursal Orellana (COCA)

<i>Sucursal</i>	<i>Centro</i> <i>(nombre)</i>	<i>Costo</i>	<i>Cargo</i>	<i>Total</i>	
Coca	ADMINISTRACION DE	DE	ADMINISTRADOR DE	1	
	CAMPAMENTO		CAMPAMENTO		
			AUXILIAR DE SERVICIOS	2	
			GENERALES		
			COORDINADOR DE CAMPAMENTO	1	
			ELECTRICISTA	1	
			JARDINERO	3	
			MENSAJERO	1	
		<b>Total ADMINISTRACION DE</b>		<b>9</b>	
		<b>CAMPAMENTO</b>			
		ADMINISTRATIVO		ASISTENTE DE LOGISTICA	1
		PROYECTOS			
				SUPERINTENDENTE DE	1
				CONSTRUCCIONES	
		<b>Total ADMINISTRATIVO</b>		<b>2</b>	
		<b>PROYECTOS</b>			
		ALS		SUPERVISOR DE ALS	1
		<b>Total ALS</b>		<b>1</b>	
		AMBIENTE BASE COCA		AUXILIAR DE AMBIENTE	1
				INSPECTOR SSA	1
		<b>Total AMBIENTE BASE COCA</b>		<b>2</b>	
		BODEGA		BODEGUERO	6
				CHOFER	1
			DESPACHADOR DE COMBUSTIBLE	2	
			SUPERINTENDENTE DE BODEGA	1	
			SUPERVISOR DE BODEGA	2	
	<b>Total BODEGA</b>		<b>12</b>		
	COMPRAS		ASISTENTE DE COMPRAS	1	
			COORDINADOR DE	1	
			ABASTECIMIENTOS		
	<b>Total COMPRAS</b>		<b>2</b>		
	COSTOS E INVENTARIOS		ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1	
	<b>Total COSTOS E</b>	<b>E</b>	<b>1</b>		
	<b>INVENTARIOS</b>				

CPP	INGENIERO DE DISEÑO	1
	INSTRUMENTISTA	1
<b>Total CPP</b>		<b>2</b>
DISCAPACITADOS	AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	2
<b>Total DISCAPACITADOS</b>		<b>2</b>
EARLY PRODUCTION FACILITIES	CHOFER PROFESIONAL	1
	INGENIERO DE DISEÑO	1
	OPERADOR DE EPF	33
	SUPERVISOR DE EPF	2
	TECNICO DE EPF	23
<b>Total EARLY PRODUCTION FACILITIES</b>		<b>60</b>
ESCUELA DE OPERACIONES	INSTRUCTOR INTERNO	4
<b>Total ESCUELA DE OPERACIONES</b>		<b>4</b>
FACTURACION	ANALISTA DE FACTURACION	1
<b>Total FACTURACION</b>		<b>1</b>
GERENCIA	TRABAJADORA SOCIAL	1
<b>Total GERENCIA</b>		<b>1</b>
GERENCIA DE CAMPO	COORDINADOR DE GESTION COMERCIAL	2
	COORDINADOR DE OPERACIONES	1
	GERENTE DE CAMPO	1
	OPERADOR DE WELL TESTING	1
<b>Total GERENCIA DE CAMPO</b>		<b>5</b>
GERENCIA DE PRODUCCION	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1
<b>Total GERENCIA DE PRODUCCION</b>		<b>1</b>
GESTION EMPRESARIAL BASE COCA	ANALISTA DE GESTION EMPRESARIAL	1
	INSPECTOR QA/QC	1
	SUPERVISOR DE GESTION EMPRESARIAL	2
<b>Total GESTION EMPRESARIAL BASE COCA</b>		<b>4</b>

HERRAMIENTAS Y SERVICIOS	Y	SUPERVISOR DE HERRAMIENTAS Y SERVICIOS	2
<b>Total HERRAMIENTAS Y SERVICIOS</b>			<b>2</b>
I+D+i		INGENIERO DE DISEÑO	1
<b>Total I+D+i</b>			<b>1</b>
MANTENIMIENTO		AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	2
		JEFE DE MANTENIMIENTO	1
		SOLDADOR API	1
		TECNICO ELECTRICO DE POTENCIA	1
<b>Total MANTENIMIENTO</b>			<b>5</b>
MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ		ELECTROMECANICO	1
		MECANICO AUTOMOTRIZ	4
<b>Total MANTENIMIENTO AUTOMOTRIZ</b>			<b>5</b>
MANTENIMIENTO PRODUCCION		TECNICO DE MANTENIMIENTO	2
<b>Total MANTENIMIENTO PRODUCCION</b>			<b>2</b>
MANTENIMIENTO TESTING	WELL	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	2
		INSTRUMENTISTA	5
		SOLDADOR API	2
		SOLDADOR DE SEGUNDA	1
		TECNICO DE MANTENIMIENTO	2
		TECNICO MECANICO A	4
		TECNICO MECANICO B	1
		TECNICO MECANICO C	2
<b>Total MANTENIMIENTO WELL TESTING</b>			<b>19</b>
MANTENIMINETO PRODUCTION FACILITIES	EARLY	TECNICO MECANICO C	1
<b>Total MANTENIMINETO EARLY PRODUCTION FACILITIES</b>			<b>1</b>
MEDICINA BASE COCA	OCUPACIONAL	MEDICO	1
		PARAMEDICO	1



<b>Total</b>	<b>MEDICINA</b>	<b>2</b>
<b>OCUPACIONAL BASE COCA</b>		
MEMORIAS & RTM	TECNICO DE MEMORY GAGE	4
<b>Total MEMORIAS &amp; RTM</b>		<b>4</b>
PACKERS & BHA	TECNICO DE PACKERS	6
<b>Total PACKERS &amp; BHA</b>		<b>6</b>
PAÑACOA	OPERADOR DE EPF	1
<b>Total PAÑACOA</b>		<b>1</b>
PLANTA ASME	ARGONERO	1
	ARMADOR 1ra.	1
	OPERADOR DE MAQUINAS Y HERRAMIENTAS	2
	OPERADOR DE MONTACARGAS	1
	PINTOR 1ra.	1
<b>Total PLANTA ASME</b>		<b>6</b>
PLANTA ASME	INSPECTOR QA/QC	1
ADMINISTRATIVOS	JEFE DE PLANTA ASME	2
<b>Total PLANTA ASME</b>		<b>3</b>
<b>ADMINISTRATIVOS</b>		
PLANTA DE PRODUCCION	AYUDANTE DE PRODUCCION	3
	INSPECTOR BHA PLANTA PRODUCCION	1
	INSPECTOR DE CONTROL DE CALIDAD	2
	SUPERVISOR DE PLANTA DE PRODUCCIÓN	2
	TECNICO DE FOSFATIZADO	1
	TORNERO CNC	3
	TORNERO CONVENCIONAL	2
	TORNERO FRESADOR CNC	11
<b>Total PLANTA DE PRODUCCION</b>		<b>25</b>
PLANTA DE PRODUCCION	JEFE DE PLANTA DE PRODUCCION	1
ADMINISTRATIVOS		
<b>Total PLANTA DE PRODUCCION</b>		<b>1</b>
<b>ADMINISTRATIVOS</b>		

PLANTA DE PRODUCCION CONTROL DE CALIDAD	INSPECTOR DE CONTROL DE CALIDAD	1
	SUPERVISOR DE CONTROL DE CALIDAD	1
<b>Total PLANTA DE PRODUCCION CONTROL DE CALIDAD</b>		<b>2</b>
PLANTA DE PRODUCCION DISEÑO	INGENIERO DE DISEÑO	2
<b>Total PLANTA DE PRODUCCION DISEÑO</b>		<b>2</b>
PRODUCCION / BOMBAS	TECNICO DE PRODUCCION	5
<b>Total PRODUCCION / BOMBAS</b>		<b>5</b>
PZ 1601004 PUESTA EN MARCH PTA TRAT AGUA PICHINCHA	ALBAÑIL	1
<b>Total PZ 1601004 PUESTA EN MARCH PTA TRAT AGUA PICHINCHA</b>		<b>1</b>
SEGURIDAD FISICA	AGENTE DE SEGURIDAD FÍSICA	1
	OPERADOR DE CENTRAL DE MONITOREO	3
	SUPERVISOR DE SEGURIDAD FISICA	1
<b>Total SEGURIDAD FISICA</b>		<b>5</b>
SEGURIDAD INDUSTRIAL BASE COCA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1
	SUPERVISOR SSA	1
<b>Total SEGURIDAD INDUSTRIAL BASE COCA</b>		<b>2</b>
SEGURIDAD INDUSTRIAL EARLY PRODUCTION FACILITIES	INSPECTOR SSA	1
<b>Total SEGURIDAD INDUSTRIAL EARLY PRODUCTION FACILITIES</b>		<b>1</b>
SEGURIDAD INDUSTRIAL WELL TESTING	INSPECTOR SSA	2
<b>Total SEGURIDAD INDUSTRIAL WELL TESTING</b>		<b>2</b>

SISTEMAS	TECNICO DE SISTEMAS	1
<b>Total SISTEMAS</b>		<b>1</b>
SOPORTE DE OPERACIONES	ASISTENTE DE OPERACIONES	3
<b>Total SOPORTE DE OPERACIONES</b>		<b>3</b>
TBH	AYUDANTE TBH	3
	LIDER TBH	2
	PASANTE	1
	TECNICO TBH	2
<b>Total TBH</b>		<b>8</b>
TH OPERACIONES	ANALISTA DE NOMINA	1
	SUPERVISOR DE TALENTO HUMANO	1
<b>Total TH OPERACIONES</b>		<b>2</b>
WELL TESTING	CHOFER PROFESIONAL	9
	OPERADOR DE WELL TESTING	111
	TECNICO DE WELL TESTING	107
<b>Total WELL TESTING</b>		<b>227</b>
WELL TESTING	SUPERVISOR DE WELL TESTING	4
<b>Total WELL TESTING ADMINISTRATIVOS</b>		<b>4</b>
<b>Total</b>		<b>457</b>

Total  
Coca

## Anexo 3: Registro Único de Contribuyente

	<b>REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES</b>	 <i>...le hace bien al país!</i>
<b>NÚMERO RUC:</b>	1791263308001	
<b>RAZÓN SOCIAL:</b>	SERTECPET S.A.	
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	SERTECPET S.A.	
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	TRAVERSARI DE BAYLE BERNARDO ENRIQUE	
<b>CONTADOR:</b>	ACOSTA ROMERO DAMIAN ALEJANDRO	
<b>CLASE CONTRIBUYENTE:</b>	ESPECIAL	<b>OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:</b> SI
<b>CALIFICACIÓN ARTESANAL:</b>	S/N	<b>NÚMERO:</b> S/N
<b>FEC. NACIMIENTO:</b>		<b>FEC. INICIO ACTIVIDADES:</b> 15/03/1994
<b>FEC. INSCRIPCIÓN:</b> 23/03/1994		<b>FEC. ACTUALIZACIÓN:</b> 07/12/2015
<b>FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:</b>		<b>FEC. REINICIO ACTIVIDADES:</b>

---

**ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL**

PRESTACION DE SERVICIOS Y PROVISION DE PRODUCTOS PARA LA INDUSTRIA PETROLERA.

---

**DOMICILIO TRIBUTARIO**

Provincia: PICHINCHA Canton: QUITO Parroquia: EL BATAN Barrio: BELLAVISTA Calle: AV. ELOY ALFARO Numero: N37-25 Interseccion: JOSE CORREA Y MANUEL MARIA SAN Oficina: PB Referencia ubicacion: JUNTO AL HOTEL STANFORD Email: info@sertecpet.net Telefono Trabajo: 022257626 Telefono Trabajo: 022257133 Telefono Trabajo: 022450185 Celular: 0999441988 Fax: 022257521 Apartado Postal: 17116532

---

**DOMICILIO ESPECIAL**

SN

---


**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**

- \* ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPE, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- \* ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA - SOCIEDADES
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

---

<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS</b>			
<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS</b>	3	<b>ABIERTOS</b>	3
<b>JURISDICCIÓN</b>	\ ZONA 9\ PICHINCHA	<b>CERRADOS</b>	0

---



Código: RIMRUC2015000964176  
 Fecha: 14/12/2015 15:26:45 PM



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES**  
**SOCIEDADES**

**NÚMERO RUC:** 1791263308001  
**RAZÓN SOCIAL:** SERTECPET S.A.

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS**

**No. ESTABLECIMIENTO:** 001 **Estado:** ABIERTO - MATRIZ **FEC. INICIO ACT.:** 15/03/1994  
**NOMBRE COMERCIAL:** SERTECPET S.A. **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**

PRESTACION DE SERVICIOS Y PROVISION DE PRODUCTOS PARA LA INDUSTRIA PETROLERA.  
TRANSPORTE DE HIDROCARBUROS Y COMBUSTIBLES TERRESTRES.  
ACTIVIDADES DE CONSULTORIA.  
COMERCIALIZACION DE MATERIALES Y EQUIPOS PARA LA GENERACION Y DISTRIBUCION DE AGUA, GAS, PETROLEO Y ENERGIA.  
ACTIVIDADES DE INGENIERIA CIVIL.  
CONSTRUCCION DE CALLES, CARRETERAS Y PLATAFORMAS PETROLERAS.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: PICHINCHA Canton: QUITO Parroquia: EL BATAN Barrio: BELLAVISTA Calle: AV. ELOY ALFARO Numero: N37-25 Interseccion: JOSE CORREA Y MANUEL MARIA SAN Referencia: JUNTO AL HOTEL STANFORD Oficina: PB Email: info@sertecpet.net Telefono Trabajo: 022257626 Telefono Trabajo: 022257133 Telefono Trabajo: 022450185 Celular: 0999441988 Fax: 022257521 Apartado Postal: 17116532

**No. ESTABLECIMIENTO:** 002 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 15/03/1994  
**NOMBRE COMERCIAL:** SERTECPET S.A. **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**

PRESTACION DE SERVICIOS Y PROVISION DE PRODUCTOS PARA LA INDUSTRIA PETROLERA.  
TRANSPORTE DE HIDROCARBUROS Y COMBUSTIBLES TERRESTRES.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: ORELLANA Canton: FRANCISCO DE ORELLANA Parroquia: PUERTO FRANCISCO DE ORELLANA (EL COCA) Calle: VIA LAGO AGRIO Numero: S/N Referencia: FRENTE A LA EMPRESA HILONG Kilometro: 7 Camino: VIA LAGO AGRIO Celular: 0993546151 Apartado Postal: 17116532 Telefono Trabajo: 063954900 Email: lauro.mora@sertecpet.net Web: WWW.SERTECPET.NET

**No. ESTABLECIMIENTO:** 003 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 15/07/2014  
**NOMBRE COMERCIAL:** SERTECPET S A **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**

**ACTIVIDAD ECONÓMICA:**

ACTIVIDADES DE INGENIERIA CIVIL.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: PICHINCHA Canton: QUITO Parroquia: EL BATAN Calle: ARROYO DEL RIO Numero: N37-24 Interseccion: JOSE CORREA Referencia: UNA CUADRA ATRAS DEL ESTADIO ATAHUALPA Apartado Postal: 17116592 Telefono Trabajo: 023954900 Web: WWW.SERTECPET.NET Email: info@.sertecpet.net



Código: RIMRUC2015000964176

Fecha: 14/12/2015 15:26:45 PM



## Anexo 4: Estado de Situación Financiera

Cuenta	2015
<b>ACTIVO</b>	
Efectivo y bancos	4.923
Cuentas por cobrar clientes comerciales	64.032
Cuentas por cobrar relacionadas	9.535
Inventarios	5.874
Otros Activos Corrientes	4.033
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>88.397</b>
Propiedad, planta y equipo	33.996
Otros activos no corrientes	2.129
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>36.125</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>124.522</b>
<b>PASIVOS</b>	
Obligaciones Bancarias	4.277
Proveedores	13.826
Otras cuentas por pagar	1.184
Obligaciones Acumuladas	7.917
Otros Pasivos Corrientes	17.364
<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTE</b>	<b>44.568</b>
Obligaciones Bancarias	13.334
Otros Pasivos No Corrientes	6
<b>TOTAL PASIVOS NO CORRIENTE</b>	<b>13.340</b>
Deuda Financiera	17.611
Deuda Financiera C/P	4.277
Deuda Financiera L/P	13.334
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>57.908</b>
<b>PATRIMONIO</b>	
Capital Social	22.663
Reservas	6.403
Resultados acumulados	37.546
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>66.612</b>

## Anexo 5: Estado de Resultados Integrales

ESTADO DE RESULTADOS	2015
Ingresos Ordinarios	93.293
Costo de ventas	55.421
<b>MARGEN BRUTO</b>	<b>37.872</b>
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>24.146</b>
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>13.726</b>
Gastos Financieros	1.673
Otros ingresos/egresos no operacionales	376
<b>UTILIDAD ANTES DE PART. E IMPTOS.</b>	<b>12.429</b>
Impuesto a la Renta	0
Participación de trabajadores	0
<b>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>12.429</b>
Otros resultados integrales	0
<b>Resultado integral del año</b>	<b>12.429</b>

## Anexo 6: Indicadores Financieros

Razón Financiera	2015
Gastos Operacionales / Ingresos	25,88%
Utilidad Operacional / Ingresos	14,71%
Utilidad Neta del Ejercicio/ Ingresos	13,32%
Utilidad operacional / Utilidad Neta	110,44%
(Otros ingr.- Otros egr.) / Utilidad Neta	3,02%
Gastos financieros / Utilidad Neta	13,46%
<b>Rentabilidad</b>	
Rentabilidad sobre Patrimonio	18,66%
Rentabilidad sobre Activos	9,98%
<b>Liquidez</b>	
Razón Corriente	1,9
Liquidez Inmediata	1,8
Capital de Trabajo	43.829
Capital de Trabajo / Activos Totales	35,20%
<b>Cobertura</b>	
EBITDA	15.333
EBITDA anualizado	16.727
Ingresos	93.293
Gastos Financieros	1,67
EBITDA / Ingresos	16,44%
EBITDA/Gastos Financieros	9,1
	0,7
EBITDA (anualizado) / Gastos de Capital	10,4
Gastos de Capital / Depreciación	1,0
<b>Solvencia</b>	
Pasivo Total / Patrimonio	0,8
Activo Total / Capital Social	5,4
Pasivo Total / Capital Social	2,5
Deuda Financiera / EBITDA (anualizado)	1,0
Pasivo Total / EBITDA (anualizado)	3,4
Deuda Financiera / Pasivo	30,41%
Deuda Financiera / Patrimonio	26,44%
Pasivo Total / Activo Total	46,50%
Capital Social / Activo Total	18,20%
<b>Solidez</b>	
Patrimonio Total / Activo Total	53,49%
<b>Eficiencia</b>	
Periodo de Cobros (días)	264
Duración de Existencias (días)	35
Plazo de Proveedores	83



## Anexo 7: Encuesta aplicada a los diferentes departamentos de SERTECPET S.A.

**Objetivo:** Diagnosticar la situación actual de empresa SERTECPET S.A., para determinar la eficiencia y eficacia en los procesos administrativos.

**Indicación:** Marque con un visto tan solo una respuesta por pregunta.

### CUESTIONARIO

1. ¿Tienen conocimiento usted sobre la Auditoría Administrativa?

Si		No	
----	--	----	--

2. ¿Cree usted que la Auditoría Administrativa es de vital importancia para el desarrollo de la institución?

Si		No	
----	--	----	--

3. ¿Cree usted que la Auditoría Administrativa permitirá detectar las áreas críticas de la empresa?

Si		No	
----	--	----	--

4. ¿Conoce usted cuales son los objetivos de SERTECPET S.A. del cantón Francisco de Orellana?

Si		No	
----	--	----	--

5. ¿Conoce cuál es la misión y la visión de SERTECPET?

Si		No	
----	--	----	--

6. ¿La empresa cuenta con un plan de capacitación anual para la formación profesional y actualización de los conocimientos?

Si		No	
----	--	----	--

7. ¿La empresa SERTECPET cuenta con un código de ética que regula el comportamiento de conducta del personal?

Si		No	
----	--	----	--

8. ¿La administración de la entidad evalúa el desempeño con relación a los objetivos institucionales?

Si		No	
----	--	----	--

9. ¿Existe una verificación adecuada de los recursos económicos con sus respectivos documentos de soporte?

Si		No	
----	--	----	--

10. ¿En el periodo 2015 se ha desarrollado una Auditoría Administrativa a la empresa donde usted labora?

Si		No	
----	--	----	--

11. ¿Cree usted que se debe realizar una Auditoría Administrativa en la empresa que permita tomar decisiones de manera más idónea?

Si		No	
----	--	----	--

*¡Gracias por su colaboración!*

Anexo 8: Fotografías de la investigación de campo



