



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SYSTEMARKET DE
LA CIUDAD DE RIOBAMBA AÑO 2020.

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTOR: CRISTHIAN DENIS ANDI GREFA

DIRECTORA: DR. VÍCTOR MANUEL ALBÁN VALLEJO

Riobamba – Ecuador

2022

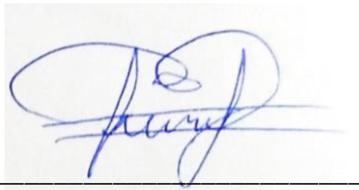
©2022, Cristhian Denis Andi Grefa

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Cristhian Denis Andi Grefa, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 21 de diciembre del 2022



Cristhian Denis Andi Grefa
C.I: 150095805-1

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SYSTEMARKET DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA AÑO 2020.**, realizado por el señor **CRISTHIAN DENIS ANDI GREFA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Integración Curricular de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Dr. Alberto Patricio Robalino PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022-12-21
Ing. Víctor Manuel Albán Vallejo Dr. DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2022-12-21
Ing. Víctor Manuel Betancourt Soto ASESOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR		2022-12-21

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación realizado se lo dedico a Dios por haberme dado la vida y la sabiduría para culminar mi carrera profesional. A mis padres por brindarme su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida por ser mi motor e inspiración para seguir adelante a pesar de las adversidades. Muchos de mis logros se los debo a ustedes que son mi más grande bendición mi padre y mi madre, gracias, por tanto. A mis hermanas Katy, Erika y Gabriela que con sus palabras de aliento me motivaban a seguir adelante a no desmayar, gracias por ser el complemento más bonito en mi vida. A toda mi familia por ser mi más grande inspiración, ya que gracias a ustedes he logrado mi objetivo, ser una profesional.

Cristhian

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios por bendecir mi vida y guiarme en este largo caminar, gracias por nunca dejarme sola por demostrarme tu amor infinito. A mi abuelito que desde el cielo envía sus bendiciones. A mis padres Vicente y Bertha por confiar en mí y nunca dejarme sola, gracias por su amor, trabajo y sacrificio, a mis hermanas por ser mi ejemplo y motivación. Al Ing. Víctor Albán, por brindarme su ayuda y compartir sus valiosos conocimientos permitiéndome así, culminar este trabajo de titulación de manera responsable. Gracias por su paciencia y apoyo. Al Ing. Víctor Betancourt, por su dedicación y profesionalismo, que de una u otra forma su ayuda fue fundamental en el desarrollo del presente trabajo de titulación. A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y a la Facultad de Administración de Empresas por permitirme concluir con mi educación de tercer nivel. Finalmente agradezco a la empresa “Systemarket” y a su gerente Ing. Hítalo Veloz., por haberme dado la oportunidad de realizar mi trabajo de investigación, por abrirme las puertas, por la amabilidad, apoyo, predisposición y colaboración.

Cristhian

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	6
1.1. Fundamentación teórica	6
1.1.1 <i>Auditoría</i>	6
1.1.2 <i>Objetivos</i>	6
1.1.3 <i>Importancia de la auditoría</i>	7
1.1.4 <i>Clasificación de la Auditoría</i>	7
1.1.5 <i>Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas-NAGAS</i>	8
1.1.6 <i>Auditoría de Gestión</i>	10
1.1.6.1 <i>Objetivos de la Auditoría de Gestión</i>	10
1.1.6.2 <i>Alcance de la Auditoría de Gestión</i>	11
1.1.7 <i>Fases de la auditoría de gestión</i>	11
1.1.8 <i>Control Interno</i>	12
1.1.8.1 <i>Objetivos</i>	13
1.1.8.2 <i>Métodos para Evaluar el Control Interno</i>	13
1.1.9 <i>COSO III</i>	14
1.1.9.1 <i>Objetivos del COSO III</i>	14
1.1.10 <i>Componentes del COSO III</i>	15
1.1.11 <i>Indicadores de Gestión</i>	16
1.1.11.1 <i>Clasificación de los Indicadores de Gestión</i>	17
1.1.12 <i>Riesgo de Auditoría</i>	17
1.1.12.1 <i>Tipos de Riesgo de Auditoría</i>	17
1.1.13 <i>Evidencia</i>	18
1.1.13.1 <i>Tipos de evidencia</i>	19
1.1.14 <i>Técnicas de auditoría</i>	19

1.1.15	<i>Programa de Auditoría</i>	20
1.1.16	<i>Papeles de trabajo</i>	20
1.1.16.1	<i>Archivo Permanente</i>	21
1.1.16.2	<i>Archivo Corriente</i>	21
1.1.17	<i>Marcas y Referencias</i>	22
1.1.18	<i>Flujograma</i>	22
1.1.19	<i>Hallazgo</i>	23
1.1.19.1	<i>Atributos del Hallazgo</i>	23
1.1.20	<i>Informe de auditoría</i>	24
1.1.20.1	<i>Contenido del informe de auditoría</i>	25
1.1.21	<i>Procesos administrativos</i>	26
1.1.22	<i>Toma de decisiones</i>	26
1.2.	Marco conceptual	26

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	28
2.1.	Enfoque de Investigación	28
2.1.1	<i>Cualitativo</i>	28
2.1.2	<i>Cuantitativo</i>	28
2.2.	Nivel de investigación	28
2.2.1.	<i>Investigación exploratoria</i>	28
2.3.	Tipos de investigación	28
2.3.1.	<i>Investigación de campo</i>	28
2.3.2.	<i>Investigación descriptiva</i>	29
2.3.3.	<i>Investigación documental</i>	29
2.4.	Población y muestra	29
2.4.1.	<i>Población</i>	29
2.4.2.	<i>Muestra</i>	29
2.5.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	30
2.5.1.	<i>Método de investigación</i>	30
2.5.2.1.	<i>Inductivo-deductivo</i>	30
2.5.2.	<i>Técnicas de investigación</i>	30
2.5.2.1.	<i>Encuesta</i>	30
2.5.2.2.	<i>La entrevista</i>	30
2.5.3.	<i>Instrumentos de investigación</i>	30

2.1.2.3.	<i>Cuestionario</i>	30
2.1.2.4.	<i>Guía de entrevista</i>	31
2.6.	Análisis e Interpretación de los resultados	32
2.7.	Verificación de la idea a defender	43

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADO	44
3.1.	Título de la propuesta	44
3.2.	Contenido de la propuesta	44
3.2.1.	<i>Antecedente</i>	45
3.2.2.	<i>Objetivo de la propuesta</i>	45
3.2.3.	<i>Justificación</i>	46
3.2.4.	<i>Desarrollo de la propuesta</i>	47
3.2.5.	<i>Archivo permanente</i>	47
3.2.6.	<i>Archivo corriente</i>	55
3.2.6.1.	<i>FASE I: Planificación Preliminar</i>	60
3.2.6.2.	<i>Fase II: Planificación específica</i>	72
3.2.6.3.	<i>Fase III: ejecución</i>	91
3.2.6.4.	<i>Fase IV: Comunicación de resultados</i>	116

CONCLUSIONES	129
---------------------------	-----

RECOMENDACIONES	130
------------------------------	-----

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Simbología de flujograma	22
Tabla 1-2:	Población.....	29
Tabla 2-2:	Auditorías de gestión realizadas a la empresa	32
Tabla 3-2:	Sistema de control interno	33
Tabla 4-2:	Política de compras	34
Tabla 5-2:	Nivel de cumplimiento de objetivos y metas	35
Tabla 6-2:	Capacitación laboral	36
Tabla 7-2:	Nivel de desempeño del personal	37
Tabla 8-2:	Políticas Internas	38
Tabla 9-2:	Indicadores de gestión	39
Tabla 10-2:	Reglamento de Créditos y Políticas de cobranza	40
Tabla 11-2:	Información contable.....	41
Tabla 12-2:	Situación de los procesos de gestión	42

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-2:	Auditorías de gestión	32
Ilustración 2-2:	Sistema de Control Interno	33
Ilustración 3-2:	Política de compras existentes	34
Ilustración 4-2:	Nivel de cumplimiento de objetivos y metas	35
Ilustración 5-2:	Capacitación laboral	36
Ilustración 6-2:	Nivel de desempeño del personal.....	37
Ilustración 7-2:	Políticas Internas.....	38
Ilustración 8-2:	Indicadores de gestión	39
Ilustración 9-2:	Reglamento de Créditos y Políticas de cobranza	40
Ilustración 10-2:	Información contable	41
Ilustración 11-2:	Situación de los procesos de gestión	42

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: GUÍA DE ENTREVISTA

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo como finalidad efectuar una Auditoría de Gestión a la Empresa Systemarket de la ciudad de Riobamba, periodo 2020, con el objeto de evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos de gestión, empleándose el enfoque cuali-cuantitativo, de tipo exploratorio, de campo, descriptiva y documental, mediante la utilización de método inductivo-deductivo, a más de las técnicas como la encuesta y la entrevista, a través del cuestionario y guía de entrevista; y la aplicación de metodologías propias de la auditoria de gestión - COSO III-, permitieron la recopilación suficiente y veraz de la información relacionada al objeto de estudio. De lo anterior se desprende que, al tabular la encuesta, y evaluar la entrevista ocasionó la determinación de ausencia de procesos de control interno, y de sus respectivos manuales, políticas y reglamentos necesarios para una adecuada gestión administrativa. Con base a lo expuesto, el COSO III y sus componentes, permitieron detectar la carencia de información oportuna y adecuada, pues no disponen de procesos documentados que regulen acertadamente los procesos institucionales. En este sentido, es necesario la implementación de procesos propuestos que nacieron de la aplicación de auditoría de gestión como solución alternativa a una mejor gestión empresarial.

Palabras clave: <AUDITORÍA>, <GESTIÓN>, <CONTROL INTERNO>, <EFICIENCIA>, <EFICACIA>, <INDICADORES DE GESTIÓN>.



10-01-2023

0083-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The purpose of this degree work was to conduct a performance audit of the company Systemarket of the city of Riobamba, period 2020, to evaluate the efficiency and effectiveness of management processes using the qualitative-quantitative approach, exploratory, field, descriptive, and documentary, using the inductive-deductive method, in addition to techniques such as survey and interview, through the questionnaire and interview guide. The application of methodologies of performance auditing - COSO III-allowed the collection of sufficient and accurate information related to the object of study. From the above, the tabulation of the survey and the evaluation of the interview resulted in the determination of the absence of internal control processes and their respective manuals, policies, and regulations necessary for proper administrative management. Based on the above, COSO III and its components allowed the detection of the need for timely and adequate information since they need documented processes that properly regulate business processes. In this sense, it is necessary to implement the proposed strategies that arose from the application of management auditing as an alternative solution for better business management.

Keywords: <AUDIT>, <MANAGEMENT>, <INTERIM CONTROL>, <EFFICIENCY>, <EFFICACY>, <MANAGEMENT INDICATORS>.



Lic. María Eugenia Rodríguez Durán Mgs.

C.I: 0603914797

INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Gestión a la Empresa Systemarket de la ciudad de Riobamba, periodo 2020, se ha desarrollado mediante la evaluación de sus procesos y actividades administrativas, utilizando técnicas como la aplicación de encuestas, entrevistas e indicadores de gestión bajo normas de auditoría, lo que ha permitido identificar los diferentes hallazgos como la falta de manuales y políticas documentadas, por lo que se ha propuesto la implementación de procesos como una alternativa para el mejoramiento de la toma de decisiones y por ende la gestión de la empresa.

El trabajo de investigación comprende tres capítulos que a continuación se describe:

El Capítulo I, comprende el marco teórico referencial, que, describe la problemática de la investigación, formulación y sistematización del problema, objetivo general y específicos, así como también contiene la justificación de la investigación. Además, cuenta con el marco teórico, el cual contiene los antecedentes investigativos mismo que son trabajos similares realizados por terceros; y, la base teórica que son las referencias bibliográficas tomadas de diferentes autores.

En el Capítulo II, se desarrolla el marco metodológico, el cual expone el enfoque utilizado, el tipo y nivel de investigación, además de los métodos, técnicas e instrumentos empleado en la investigación con la finalidad de recabar información suficiente para el desarrollo del trabajo.

En el Capítulo III, discusión de resultados se procede a ejecutar la Auditoría de Gestión a la Empresa Systemarket siguiendo el lineamiento de las fases de auditoría, las cuales son: Planificación Preliminar y Específica, Ejecución de la Auditoría y la etapa de Comunicación de Resultados

Planteamiento del problema

SYSTEMarket es una empresa que goza de autonomía administrativa y financiera, cuyo propósito es emplear firmemente el conocimiento, la experiencia y la innovación que únicamente SYSTEMarket posee al momento de ofrecer productos y servicios de mayor calidad y al mejor precio del mercado.

Luego de realizada la entrevista al Gerente de la empresa “Systemarket” se logró determinar una serie de problemas que vienen afectando el normal funcionamiento de sus actividades, que afectan según el entrevistado a la gestión administrativa entre las cuales se mencionan:

- No cuenta con un sistema de control interno, lo cual provoca incumplimiento de funciones, retraso de las actividades o tareas.
- No se establece una política de compras (locales e importaciones) que regule las cuestiones básicas como solicitudes o pedidos, tiempos de entrega.
- No se establece indicadores de gestión que posibilite dar seguimiento y evaluación a la gestión de la empresa.
- No se ha establecido políticas de crédito y cobranzas para los clientes.
- La empresa desconoce si la información contable presentada por el contador externo es razonable, confiable y cumple con los requisitos del Organismo de Control.

Todos estos problemas tienen su origen por la ausencia de una Auditoría de Gestión; por ello es importante realizarla, ya que, permita determinar de manera técnica las causas que generan los problemas descritos, siendo esta una herramienta de gestión para que sus directivos puedan mejorar la toma de decisiones y por ende la gestión de la empresa.

Formulación del problema

¿De qué manera la realización de una Auditoría de Gestión a la empresa Systemarket, año 2020, permite evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa?

Sistematización del problema

- ¿Un sistema de control interno, ayuda al cumplimiento de funciones, y evita el retraso de las actividades o tareas?

- ¿Una política de compras regula las cuestiones básicas como solicitudes o pedidos, tiempos de entrega?
- ¿Al establecer indicadores de gestión ayudará a dar seguimiento y evaluación a la gestión de la empresa?
- ¿Una política de crédito y cobranzas ayudará a conocer el riesgo que posee la organización al entregar sus productos a los clientes?
- ¿La empresa al contar con una información contable adecuada y oportuna cumple con los requisitos del Organismo de control?

Objetivos

General

- Realizar una Auditoría de Gestión a la empresa Systemarket, año 2020, mediante la aplicación de las fases de auditoría, para la evaluación de la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa.

Específicos

- Desarrollar una revisión bibliográfica y documental que respalden la importancia de la auditoría de gestión y su influencia para el eficiente manejo de los procesos de gestión administrativos.
- Elaborar el marco metodológico mediante los métodos, técnicas e instrumentos de investigación y que permitan ejecutar las fases de la auditoría de gestión durante el desarrollo de la investigación.
- Emitir el informe final de auditoría mediante la determinación de hallazgos encontrados con sus respectivas recomendaciones, para la mejor toma de decisiones en la organización.

Justificación

El presente trabajo se justifica desde tres aspectos importantes como son:

Justificación teórica

El trabajo de investigación actual se basa en la parte teórica mediante la revisión de documentos bibliográficos relacionados a la de auditoría de gestión. De tal manera que esta información sirve

de sustento para adaptar a los requerimientos y necesidades con el objetivo de cumplir los objetivos de la auditoría.

Justificación metodológica

El presente trabajo de investigación, se justifica desde la perspectiva metodológica, para lo cual se emplea las diferentes técnicas, métodos y herramientas de investigación, con la finalidad de recopilar información relevante, oportuna, confiable y lo más objetivo posible para la empresa Systemarket.

Justificación práctica

Se justifica su realización desde la perspectiva práctica, pues, permite la ejecución de una auditoría de gestión a la empresa Systemarket que beneficia a sus directivos y a todo el personal, por lo que se logra evitar una serie de deficiencias en la gestión, las cuáles se evidencian en el informe final.

Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de la investigación constituyen estudios previos, que se han realizado referente al tema de investigación, de tal manera que se ha tomado en cuenta los trabajos realizados a nivel de libros, tesis, artículos por otras instituciones tanto públicas, privadas e instituciones de educación superior a nivel nacional e internacional; como por ejemplo en este sentido para López, D. (2016) *Auditoría de Gestión a la Empresa Comycomec Cía. Ltda. Nestlé, en el cantón Morona, provincia de Morona Santiago, año 2016*. (Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo), Recuperado de: <http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/12918/1/72T01165.pdf> concluye que:

La auditoría de gestión accede a examinar el nivel de eficiencia y eficacia en el desempeño de los procedimientos administrativos, además con el apoyo de la evaluación al sistema de control interno se establece las deficiencias e identificación de riesgos que afectan en el desarrollo de la gestión empresarial (p. 205).

Mientras que para, Palacios, L. (2021) *Auditoría de Gestión al área comercial de la empresa Fenature S.A, periodo 2020*. (Tesis de grado Universidad Regional Autónoma de los Andes). Recuperado de: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12552/1/PIUPCYA004-2021.pdf> llega a la siguiente conclusión:

La auditoría de gestión evalúa el cumplimiento de sus objetivos y propone planes, metas para apoyar el desarrollo eficiente de las actividades. En su realización, se encontró que la empresa adolecía de la falta de un responsable del proceso de registro de inspección y manejo de materias primas y consumibles previo a su uso en la línea de producción (p. 6).

Finalmente según Cárdenas, A. (2017) *Auditoría de gestión a la empresa Andeseg, Andes Seguridad Cía. Ltda., cantón riobamba, período 2015*(Tesis de grado Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6271/1/82T00703.pdf> concluye que:

Al aplicar la auditoría de gestión se determinó el incumplimiento de los objetivos de la planificación por parte de la gerencia, presentando ausencia de controles para el personal administrativo y operativo, por lo que no, han realizado evaluaciones de desempeño al personal (p. 16) .

Con base a lo anterior la Auditoría de Gestión permite la revisión del cumplimiento de metas y objetivos con la finalidad de evaluar el nivel de eficiencia y eficacia en los procesos administrativos.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Fundamentación teórica

1.1.1 Auditoría

Según (Sánchez, 2005 citado por Biler, S 2017), menciona que “Auditoría es la recolección, acumulación y estimación de evidencia acerca de la información de una empresa, con el fin, de determinar y dar a conocer el nivel de acatamiento de la información con los estándares establecidos” (p. 5), de la misma forma Cárdenas, A. (2017) afirma que “Una auditoría es un examen de la contabilidad de una empresa, pero normalmente se reconoce como un procedimiento bien constituido de análisis de evidencia y hallazgos concernientes con acciones de naturaleza muy diferente y de reporte de resultados” (p. 21); en este sentido, la auditoría se constituye como un proceso de verificación, utilizando para el efecto la información emitida por la empresa, cuya finalidad es la determinación de las respectivas evidencias y hallazgos con el objeto de ayudar en las decisiones internas.

1.1.2 Objetivos

Para Cambizaca, L. (2021) el objetivo de la auditoría consiste en:

- Suministrar los elementos técnicos que los auditores pueden manejar para adquirir la información y la evidencia que requieren para resguardar sus opiniones.
- Facilitar un análisis, estimación, recomendación, sugerencia y toda la información relativa a todas las actividades examinadas por el auditor.
- Apoyar a los miembros de la organización para llevar a cabo actividades. (p. 23).

Por otra parte, Achahuanco, L. (2020) menciona los siguientes objetivos “1) verificar si se han cumplido con las normas legales en la organización, 2) verificar si se han aplicado las normas de control interno y 3) verificar si se cumple con las manuales de la organización y funciones”; por lo tanto, la auditoría verifica el cumplimiento de las normas y procesos de la organización en cuanto al desarrollo de sus actividades y elementos técnicos que fundamente la opinión profesional sobre los aspectos de una entidad sujetos a un examen.

1.1.3 *Importancia de la auditoría*

De acuerdo a la Velez et al. (2020), menciona que:

Dentro de las instituciones públicas y privadas , la auditoría de gestión aparece como la necesidad más significativa de examinar en cuanto a sus decisiones tomadas por medio de sus diferentes niveles jerárquicos que conlleve a sus actividades donde son relacionadas con las metas políticas, procedimientos, donde el éxito es un factor clave para tener así tener un buen liderazgo al realizar un diagnóstico técnico gracia al esfuerzo, experiencias, conocimientos, habilidades y bienestar de los colaboradores de una organización y por lo tanto se origina el cumplimiento a las metas de cada institución (p.3).

Mientras (Panez et al., 2018) menciona:

Principalmente, las compañías se benefician con la auditoría debido a que genera un efecto positivo por los resultados que brinda, ya sea favorables o negativos, pero son reales; ante ello se tomará las medidas correctivas para ser administrada correctamente en todos los equipos corporativos de la empresa.

En este aspecto, la auditoría en las empresas públicas y privadas, ofrece mayor transparencia y fiabilidad a terceros y sirviendo como mecanismo para la toma de decisiones.

1.1.4 *Clasificación de la Auditoría*

Según Lalangui, D. (2021) por su naturaleza se clasifican en:

- **Auditoría Interna**

Se refiere a que un colaborador, trabajador realiza la auditoria a la entidad, esta función es para controlar y prevenir; el auditor no ejerce autoridad sobre quienes toman decisiones o desarrollan el trabajo operativo de la Empresa.

- **Auditoría Externa**

Su objetivo es examinar y evaluar una realidad de una entidad, del cual es examinado por personal que no tiene ningún vínculo laboral con la entidad a examinar.

En cambio, Mira, J. (2017) por su área de aplicación se clasifican en:

- **Auditoría Financiera**

Es un proceso cuyo resultado final es la emisión de un informe, en que el auditor da a conocer su opinión sobre la situación financiera de la empresa.

- **Auditoría de Cumplimiento**

Es un examen de operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales y reglamentarias.

- **Auditoría de Gestión**

Tiene por objeto el examen de la gestión de una empresa con el propósito de evaluar la eficacia de sus resultados con respecto a las metas previstas, los recursos humanos, financieros y técnicos.

- **Auditoría Administrativa**

Es el examen metódico y ordenado de los objetivos de una empresa de su estructura orgánica y de la utilización del elemento humano a fin de informar los hechos investigados.

- **Auditoría Operativa**

Es el examen posterior, profesional, objetivo y sistemático, parte de las operaciones de una entidad, proyecto, programa, inversión, sus unidades integrantes u operacionales específicas.

- **Auditoría Informática de Sistemas:**

Se ocupa de analizar la actividad que se conoce como técnica de sistemas en todas sus facetas (pp. 6-8).

Dentro de las distintas clasificaciones, la auditoría de gestión comprende evaluar la eficiencia de los objetivos planteados, resaltando los procesos o actividades en la entidad.

1.1.5 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas-NAGAS

Mira, J. (2017) afirma que:

Los Estándares de Auditoría Generalmente Aceptados (NAGAS) son los principios básicos de auditoría que los auditores deben cumplir durante todo el proceso de auditoría. Debido a su carácter general, estas normas se aplican a lo largo del proceso de auditoría y generalmente están relacionadas con el comportamiento funcional del auditor como ser humano y regula los requisitos y aptitudes que debe reunir para actuar como auditor. Las NAGAS se dividen en 3 categorías y se subdividen en 10 principios básicos y primordiales en el desarrollo de la auditoría, ya que su aplicación garantiza la calidad del trabajo profesional de los auditores.

Normas generales

1. ***Entrenamiento y capacidad profesional***: la auditoría se realizará por personas que tengan el título profesional legalmente expedido, formación técnica adecuada y competencia como auditores.
2. ***Independencia***: el auditor debe mantener un criterio propio e independencia mental en su trabajo.
3. ***Cuidado o esmero profesional***: debe ejercerse el debido cuidado profesional en el desarrollo del proceso de auditoría.

Normas de ejecución del trabajo

1. ***Planeamiento y supervisión***: el trabajo debe ser planeado de forma adecuada y los asistentes, supervisados rigurosamente.
2. ***Estudio y evaluación del control interno***: se debe conocer suficientemente al control interno, con el fin de planear y determinar la naturaleza, alcance y extensión de los procedimientos de auditoría.
3. ***Evidencia suficiente y competente***: se obtendrá evidencia mediante la inspección, observación y confirmación, misma que debe servir de base razonable para emitir una opinión del trabajo realizado.

Normas de información o preparación del informe

1. ***Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados***: el auditor debe indicar en su informe, si los estados financieros fueron elaborados conforme a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

2. **Consistencia:** uniformidad, es dar seguridad de que la comparabilidad de los Estados Financieros no ha cambiado sustancialmente, por la aplicación de los principios de contabilidad.
3. **Revelación suficiente:** se debe relevar lo material, lo que a juicio del auditor tenga importancia significativa.
4. **Opinión del auditor:** emitir una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros. Dentro de la opinión del auditor tenemos: Opinión sin salvedad, con salvedad, con abstención y negativa.

De este modo, las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas forman parte importante del proceso de auditoría debido a que cada una de las normas mencionadas, debe cumplir el auditor durante la ejecución, con el fin de emitir un informe veraz que permita a la entidad tomar decisiones.

1.1.6 Auditoría de Gestión

Para Santamaría et al., (2016) la auditoría de gestión “es una herramienta que se utiliza en las organizaciones con la finalidad de diagnosticar, controlar, verificar y establecer recomendaciones en todos los procesos que las empresas u organizaciones realizan para lograr la consecución y el cumplimiento de sus objetivos estratégicos” (p.1), mientras que para Sánchez, J. (2021), “es una metodología centrada en la evaluación de los recursos y estructura con los que cuenta una organización, empresa o institución, y el modo en que su uso lleva hacia un nivel determinado de rentabilidad”; desde esta perspectiva, la auditoría de gestión como un examen externo busca evaluar las actividades, recursos y la estructura con la que cuenta una organización para determinar el grado de eficiencia y eficacia en la organización.

1.1.6.1 Objetivos de la Auditoría de Gestión

De acuerdo a Arias, I. (2018) el objetivo de la auditoría de gestión es “emitir y formular una opinión sobre aspectos administrativos, gerenciales y operativos con un enfoque de efectividad y eficiencia en el uso de recursos” (p. 4), mientras que, para Charco, D. (2017) menciona que los objetivos de la auditoría de gestión son los siguientes:

- Determinar el grado en que se están logrando los resultados o beneficios previstos por la normativa legal por la propia entidad, el programa o proyecto, según sea el caso.
- Determinar si la entidad, programa o proyecto ha cumplido con las leyes y reglamentos aplicables en materia de eficiencia y economía.

- Establecer si los controles gerenciales implementados en la entidad o proyecto son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones (p. 26),

Esta es la razón por la cual las auditorías de desempeño son el objetivo que busca identificar las falencias e irregularidades que pueda llegar a tener la organización, evaluando el uso de sus recursos y tomen la mejor decisión.

1.1.6.2 *Alcance de la Auditoría de Gestión*

Armas, R. (2008) afirma que:

El examen de una auditoría de gestión puede abarcar a todos los procesos, departamentos o áreas de una empresa dependiendo el enfoque de la auditoría, es así que para realizar la auditoría se requiere de un equipo de auditores, mismo que analizarán cada área y al final el jefe de Equipo informará los hallazgos encontrados y recomendará a la empresa a través de un informe final (p.24).

Así mismo Bravo et al., (2018) manifiesta que “las auditorías de gestión validan todas las actividades y procedimientos de la organización y sus capacidades de mejora, con un enfoque en la eficiencia, la eficacia, la economía, la calidad de la información y cumplimiento de leyes, procedimientos y políticas” (p. 8).

Por ello, la auditoría de gestión se extiende a todas las actividades que efectúa una organización, para confirmar la credibilidad de la información procesada, con la finalidad de prevenir el riesgo de las actividades y operaciones.

1.1.7 *Fases de la auditoría de gestión*

Pallerola, J (2015) menciona que las fases de la auditoría suelen comprender las siguientes:

- **Fase de planificación de todos los trabajos a realizar:** En esta fase se deben prever las pruebas a realizar, el número de horas máximo en que se debería realizar toda la auditoría, desde que se recibe la aceptación de cliente, hasta la lectura y entrega al cliente del Informe de auditoría, así como la necesaria supervisión de todos los análisis realizados.
- **Fase de ejecución del trabajo:** en esta fase se aplican todos los procedimientos y técnicas de auditoría que permiten encontrar hallazgos sustentados con evidencia.

- **Fase de comunicación de los resultados obtenidos** el objetivo de esta fase es contrastar unas conclusiones preliminares y conocer la opinión de la empresa para que pueda rebatir o en su caso aceptar la certeza de dichas conclusiones.
- **Fase de redacción del informe:** esta fase es quizás la de mayor importancia, dado que representa plasmar en un documento escrito las conclusiones alcanzadas y previamente comunicadas a la empresa (pp. 52-55).

Mientras que para Santana, R. (2020) son las siguientes:

1. **Conocimiento preliminar:** Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución e información de resultados en tiempos razonables.
2. **Planificación:** La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo; la revisión debe estar fundamentada en los procedimientos de auditoría, los responsables, y las fechas de ejecución del examen.
3. **Ejecución:** Esta etapa es donde se ejecuta propiamente la auditoría, se evalúan cada una de las áreas obteniendo toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad, basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa, para sustentar las conclusiones y recomendaciones de los informes.
4. **Comunicación de resultados:** Se preparará un informe final, el mismo que revelará las deficiencias existentes y contendrá hallazgos positivos. En el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión de recursos de la entidad auditada.

De esta forma, las fases de la auditoría de gestión brindan las pautas necesarias para desarrollar cada proceso de la auditoría, con el cual se llegará a obtener evidencia significativa sobre la ejecución del trabajo y emitir el informe final de auditoría.

1.1.8 Control Interno

Gómez, M. y Lazarte, C. (2019) lo definen al control interno como “un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar la eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa” (p. 4), de igual modo, para la Universidad del Norte (2018) “es un proceso integrado a los procesos de la organización, una serie de acciones que están presentes en las actividades y que son inherentes a la dirección

que ejerce la administración”. En efecto, el control interno permite proporcionar las condiciones indispensables para establecer ambientes confiables en los diferentes niveles de la empresa.

1.1.8.1 *Objetivos*

Mendoza et al., (2018) dentro del control interno se pueden determinar cuatro categorías establecidas de objetivos para el control interno:

- **Objetivo Estratégico:** Son objetivos generales y de largo plazo que buscan definir el rumbo de la empresa.
- **Información Financiera:** Es proporcionar información financiera sobre la entidad que informa y sea útil para la organización.
- **Operaciones:** Son objetivos específicos y corto plazo.
- **Cumplimiento de Disposiciones legales y reglamentos:** Definir y visualizar claramente la meta a alcanzar (p. 8).

Igualmente, De Prado, E. (2018) manifiesta que los objetivos del control interno son los siguientes: a) Eficacia y eficiencia de las operaciones, b) confiabilidad de la información financiera, c) Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables. Por lo cual, el control interno busca proporcionar un grado de seguridad razonable con respecto al logro de sus objetivos planteados para mitigar posibles riesgos.

1.1.8.2 *Métodos para Evaluar el Control Interno*

Según Cuenca, H (2016) explica que existen 3 métodos de evaluación de control interno, a saber:

- **Método Narrativo o Descriptivo:** Consiste en la aplicación de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones y aspectos científicos del Control Interno y posee cuatro características importantes.
- **Método Gráfico:** Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos; en dichos dibujos se representan departamentos, formas, archivos y en general el flujo de la información de las diferentes operaciones.
- **Método de Cuestionario:** Consiste en elaborar previamente una relación de preguntas sobre aspectos básicos de la operación a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas de tales preguntas (pp.38-39).

De igual manera López y Pesántez (2017) mencionan que son:

- **Método de Cuestionario o Preguntas:** Esta herramienta se diseña en base a preguntas dirigidas a los responsables de los departamentos, áreas, procesos o componentes bajo examen.
- **Método Narrativo o de Prosa:** Comprende una descripción escrita que prepara el auditor en observancia a la valoración de los controles inspeccionados en las áreas sujetas a examen
- **Método Gráfico:** Consiste en la representación de los controles presentes en las áreas sujetas a evaluación mediante el empleo de flujogramas, gráficas y símbolos capaces de describir la estructura orgánica de los procedimientos analizados (p.4).

En base a lo anterior, los diferentes métodos de evaluación del control interno, permite al auditor obtener información importante y establecer si se están ejecutando correctamente y utilizando los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la empresa.

1.1.9 *COSO III*

Audidores Internos de España, (2013), manifiestan que:

El COSO presenta la versión actualizada Control Interno-Marco Integrado por lo que se considera que este permitirá a las organizaciones desarrollar y mantener, de una manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que puedan aumentar la probabilidad de cumplimiento de los objetivos de la entidad y adaptarse a los cambios del entorno operativo o de negocio. A su vez este incluye mejoras y aclaraciones destinadas a facilitar su aplicación y uso, siendo la más significativa en la formalización de los conceptos fundamentales que fueron presentados en el marco original. En el marco actualizado dichos conceptos son ahora principios que se asocian a los cinco componentes y que proporcionan calidad a los usuarios a la hora de diseñar e implementar un sistema de control interno y para comprender los requisitos de un control interno efectivo (p.1).

No obstante, Coloma, M. y De la Costa, F. (2015) menciona que “el COSO III permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones, además se han incluido otras formas importantes de reportes, como por ejemplo la información no financiera”(p.2). Por lo que, el COSO III está diseñado para controlar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, reduciendo dichos riesgos a un nivel aceptable.

1.1.9.1 *Objetivos del COSO III*

Según lo manifestado por el Instituto de Auditores Internos de España, (2013) los objetivos que persigue el COSO, se encuentra en tres categorías, permitiendo a las organizaciones en diferentes aspectos del Control Interno.

- **Objetivos operativos:** Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operativo, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- **Objetivos de información:** Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.
- **Objetivos de cumplimiento:** Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad (p.17).

No obstante, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (2021), afirman que los objetivos se pueden agrupar en una o más de las siguientes categorías:

- **Operación:** Eficacia en el logro de los objetivos institucionales, eficiencia en el uso y aplicación de los recursos y economía en las entradas necesarias para las operaciones y demás actividades.
- **Información:** Confiabilidad de los informes internos y externos.
- **Cumplimiento:** Apego a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables, lo que incluye la salvaguarda de la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia y prevención de la corrupción en el desempeño institucional (pp.15-16).

Es así que, COSO III, promueve el cumplimiento de las actividades que se ejecutan en la organización con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales.

1.1.10 Componentes del COSO III

Para el Instituto de Auditores Internos de España, (2013) el COSO III considera cinco componentes para evaluar el control interno y éstos son:

- **Ambiente de control:** Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrolla el control interno de la organización. Este componente está conformado por varios subcomponentes que son: Integridad y valores éticos: considerados

como elementos esenciales del ambiente de control, deben ser establecidos como parte de la cultura organizacional.

- **Evaluación del riesgo:** Para este componente se encuentran disponibles los siguientes diferentes subcomponentes: Integridad y Valores Éticos: Considerados parte esencial del ambiente de control, corresponden a los identificados como parte de la cultura organizacional.
- **Actividades de control:** Estas son tareas definidas por políticas y acciones que ayudan a validar la orientación para mitigar los riesgos que pueden afectar los objetivos.
- **Información y comunicación:** La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos.
- **Monitoreo y supervisión:** Las evaluaciones continuas, las independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluido los controles para cumplir los principios de cada componente, están presentes y funcionan adecuadamente, las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna (pp.16-17).

De la misma forma, Hernández, M. (2014) menciona que:

El Marco Integrado de Control Interno abarca cada una de las áreas de la empresa, y engloba cinco componentes relacionados entre sí: el entorno de control, la evaluación del riesgo, el sistema de información y comunicación, las actividades de control, y la supervisión del sistema de control (p. 2).

Por tal motivo, el COSO III permite mejorar el desempeño organizacional, la supervisión, y reducir el riesgo en las organizaciones, aplicando sus cinco componentes.

1.1.11 Indicadores de Gestión

Según Armas, G. (2008) define al indicador de gestión como “la relación entre variables cuantitativas y cualitativas que permite observar la situación y tendencia de cambios generados en el objeto o fenómeno observado, en relación con los objetivos y metas previstas y los impactos esperados” (p. 73), por su parte Cortés, N. (2021) manifiesta que “indicador de gestión es un valor medible que demuestra la eficacia con la que una empresa está logrando objetivos empresariales clave”. Por tal, los indicadores de gestión reflejan el grado en que se han alcanzado las actividades programadas, tomando como referencia un valor estándar para ser comparado con la realidad.

1.1.11.1 *Clasificación de los Indicadores de Gestión*

Según Durán, A (2012) clasifica a los indicadores de gestión en:

- **Economía:** Conseguir recursos en la cuantía y atributo correctas, en el instante adecuado, en el lugar correcto, al costo servicial.
- **Eficiencia:** El medio extra y legítimo por el cual se manejan los recursos humanos, financieros, técnicos, materiales y de tiempo.
- **Eficacia:** Es el alcance de los objetivos y efectos esperados por la entidad
Este punto se mide exactamente con los resultados alcanzados.
- **Ética:** La fracción de la filosofía frecuente de la integridad y la obligación humano.
- **Ecología:** Alcanzará la situación al medio ambiente, el impacto, entorno y la oferta de medios reales y potenciales (pp.45-46).

Del mismo modo, (Da Silva et al. 2021) propone tres tipos de indicadores: a) indicadores de gestión externos o Internos leer la información presentada, b) indicadores de gestión cuantitativos o cualitativos, c) indicadores de gestión para medir eficacia y eficiencia. Por eso, los diferentes tipos de indicadores de gestión tienen un mecanismo tanto para los objetivos como en el proceso de la organización con la finalidad de establecer parámetros y evaluar los resultados de la gestión de la entidad u empresa de manera estratégica.

1.1.12 *Riesgo de Auditoría*

Según Pérez, F (2021) “el riesgo de auditoría es el riesgo que corre la firma de expresar una opinión errónea por cuanto los estados financieros contienen incorrecciones materiales”, de igual modo García et al., (2016) “es un riesgo mediante el que un auditor emita una opinión de inapropiada e inexacta cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de manera material e importante” (p.7), por esto, el auditor corre el riesgo de emitir una opinión inapropiada cuando la información obtenida contenga incorrecciones materiales.

1.1.12.1 *Tipos de Riesgo de Auditoría*

Según Herrera Asociados (2020), el riesgo de auditoría puede clasificarse en los siguientes tipos:

- **Riesgo Inherente:** Son inherentes a la naturaleza de la empresa, independientemente de su sistema de control interno. Si el auditor conoce cuáles son los riesgos de la empresa auditada, le será más fácil planificar la auditoría y decidir dónde centrar sus esfuerzos.
- **Riesgo de Control:** Las entidades deben establecer actividades de control que les permitan prevenir, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en sus procedimientos.
- **Riesgo de Detección:** Esto se debe a la probabilidad de que el procedimiento de auditoría no encuentre errores. Por tanto, el auditor debe determinar el riesgo mínimo de detección que asumirá, y este debe ser un riesgo que le permita asegurarse de que la información está libre de error.

En el mismo sentido de acuerdo con Pérez, F. (2021), el riesgo de auditoría está compuesto por:

- **Riesgo Inherente:** Es el riesgo que conlleva cada actividad por sí misma en ausencia de controles. Representa la posibilidad de que una afirmación sobre una transacción, saldo contable o una revelación de información contenga errores materiales.
- **Riesgo de Control:** Riesgo de que los controles establecidos por el cliente no prevengan ni detecten una incorrección significativa.
- **Riesgo de Detección:** Es el riesgo de que un auditor no encuentre errores materiales.

En definitiva, los diferentes tipos de riesgo de auditoría están relacionados al riesgo que corre el auditor al expresar una opinión errónea, cuando la información administrativa, operacional o de gestión está elaborada en forma errónea de una manera importante.

1.1.13 Evidencia

Según Armas, R. (2008) define a la evidencia, como información o hechos proporcionados por los auditores para verificar si las actividades auditadas cumplen con los estándares y lineamientos establecidos; o como hechos obtenidos en trabajo de campo, para documentar y justificar observaciones y conclusiones (p. 94).

Por su parte, Espino, M. (2014) define a la evidencia, como “Toda la información que utiliza el auditor para llegar a la conclusión en que se basa su opinión. Esta información incluye tanto los registros de los estados financieros, como otros tipos de información” (p .6). Esto indica que, la evidencia permite al auditor comprobar si las actividades que se auditan se desarrollan bajo los estándares o criterios establecidos.

1.1.13.1 Tipos de evidencia

Para Armas, R. (2008) los tipos evidencia de auditoría son:

- **Evidencia física:** Obtenida por observación directa. Son ejemplos: la verificación física de efectivo, visitas a sitios del proyecto, verificación de inventarios, etc.
- **Evidencia testimonial:** Obtenida de otros por medio de las declaraciones orales o escritas en respuesta a las preguntas a través de entrevistas.
- **Evidencia documentada:** Consistente en archivos, reportes, manuales e instrucciones.
- **Evidencia analítica:** Es construida por el análisis de la información obtenida a través de otras fuentes (p.37).

De forma similar, Rios, M. (2015) manifiesta que los tipos de evidencias son los siguientes:

- **Examen físico:** es la inspección o conteo que hace el auditor de un activo intangible.
- **Confirmación:** es la recepción de una respuesta oral o escrita de una tercera parte.
- **Documentación:** es el examen que hace el auditor de los documentos y archivos del cliente para apoyar la información.
- **Observación:** es el uso de los sentidos para evaluar ciertas actividades.
- **Consulta al cliente:** es obtener información escrita o verbal del cliente.
- **Desempeño:** implica verificar de nuevo una muestra de los cálculos y transferencias.
- **Procedimientos analíticos:** se utilizan comparaciones y relaciones para determinar si los saldos de las cuentas o datos son razonables.

Efectivamente, los diferentes tipos de evidencia permiten ejecutar la auditoría y establecer conclusiones acertadas para minimizar el riesgo de responsabilidad y emitir un dictamen adecuado.

1.1.14 Técnicas de auditoría

Morales, A. (2014) afirma que las técnicas de auditoría son:

Son procedimientos especiales, utilizados para obtener evidencia necesaria y suficiente, que le permitan al auditor, formarse un juicio profesional y objetivo, sobre los aspectos examinados. Las técnicas a aplicarse, deben ser seleccionadas de forma adecuada y de

acuerdo a las características y condiciones del trabajo a realizarse. Generalmente, se clasifican en:

- **Verbales:** Consiste en la obtención de información oral, mediante averiguaciones dentro o fuera de la entidad, para conocer las falencias que se presentan en los procedimientos, en el control interno u otros aspectos, que sean importantes en el trabajo de auditoría. Los resultados de esta técnica, se deben documentar en papeles de trabajo realizados por el auditor.
- **Oculares:** Consiste en verificar de manera directa, la forma en que los responsables ejecutan los procesos o procedimientos de las actividades objeto de control.
- **Documentales:** Se obtiene información escrita, para soportar análisis, afirmaciones o estudios que realizan los auditores. Comprobación computación
- **Físicas:** Reconocimiento real de los hechos o situaciones, dadas en tiempo y espacio determinado. Inspección
- **Escritas:** Consiste en reflejar la información relevante para el auditor (pp.124-128).

De manera similar, Alatrística, M. (2019) menciona que las “técnicas de auditoría son los métodos prácticos de investigación y prueba que el Auditor utiliza para lograr la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional”. Es así como, las técnicas de auditoría permiten a los auditores obtener evidencias y encontrar hallazgos en la auditoría, para que estos elementos sean analizados por el equipo auditor al momento de determinar las conclusiones.

1.1.15 Programa de Auditoría

Según Rodríguez, I (2019) al hablar del programa de auditoría sostiene que es “un documento que relaciona, de manera lógica y ordenada, los procedimientos de auditoría a ser empleados, así como la extensión y oportunidad de su aplicación”. Ahora bien, Cole, B. (2021) indica que “es un plan de acción que documenta qué procedimientos seguirá un auditor para validar que una organización cumple con las regulaciones de cumplimiento”. De hecho, el programa de auditoría da conocer las actividades que se realizará durante las fases de la auditoría de forma detallada.

1.1.16 Papeles de trabajo

Según Luna, O. (2017) los papeles de trabajo son:

El conjunto de cédulas y documentación fehaciente que contienen los datos e información obtenidos por el auditor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de las mismas sobre los cuales sustenta la opinión que emite al suscribirse el informe (p. 26).

Por su parte, Barreres, E. (2020) establece que los papeles de trabajo son “los documentos en los que se recogen todos los procedimientos realizados desde la planificación inicial del trabajo hasta la emisión del informe final destinados a dar cumplimiento al programa de trabajo y acreditar su realización”. Por este motivo, los papeles de trabajo respaldan la información de manera detallada, una vez aplicadas técnicas y procedimientos en los que se sustentan los resultados obtenidos.

1.1.16.1 *Archivo Permanente*

Según García, J. (2009) el archivo permanente es “un conjunto coherente de documentación que incluye información de interés permanente y susceptible de incidir en futuras auditorías. Los archivos permanentes deben utilizarse en cada nueva auditoría y contener una información que debe ser de utilidad en las auditorías sucesivas” (p.25). De igual forma, Miranda, H. (2015) menciona que “el archivo permanente facilita la preparación de papeles de trabajo, especialmente para aquellas áreas que requieren la referencia de documentos tales como contratos, dictámenes etc. que regulan operaciones que se extienden a varios períodos”. Entendiéndose entonces que el archivo permanente guarda toda la información referente a la empresa más los informes de posibles auditorías realizadas.

1.1.16.2 *Archivo Corriente*

Cueva, L. (2013) establece que:

El archivo corriente contiene toda la información recopilada durante el desarrollo del trabajo de campo: las pruebas, análisis, gráficos, muestras analizadas y los procedimientos utilizados, los cuales en su conjunto y aplicándoles un sistema técnico de organización y referenciación se constituyen en la evidencia del examen de una unidad auditable.

Desde otro punto de vista, Castillo et al. (2017) mencionan que “el archivo corriente es toda la información recopilada durante el desarrollo del trabajo de campo: las pruebas, análisis, gráficos, muestras analizadas y los procedimientos utilizados” (p.2). Siendo así, que el archivo corriente almacena toda la evidencia obtenida durante el desarrollo de la auditoría.

1.1.17 Marcas y Referencias

Según Zarate, W. (2021) las marcas de auditoría son:

Aquellos símbolos convencionales que el auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una auditoría. Son los símbolos que posteriormente permiten comprender y analizar con mayor facilidad una auditoría.

De la Peña, A. (2008) de la misma manera afirma que “se denominan referencias de hojas de trabajo los caracteres alfanuméricos que la identifiquen y que va a permitir ordenar los papeles de trabajo de una forma lógica, facilitando, de esta manera, su manejo y archivo” (p. 51). De ahí que, las marcas y referencias ayudan en la auditoría a señalar el tipo de procedimiento que se está aplicando con la finalidad de estar atento con la información que está presentando y en la manera de explicar cada papel de trabajo.

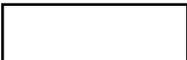
1.1.18 Flujograma

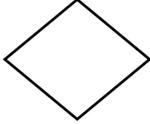
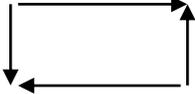
Según la Contraloría General del Estado, (2011), en referencia a los flujogramas, señala que:

Esto incluye la divulgación y descripción objetiva de la estructura organizacional y procedimientos del área de auditoría a través de sus diferentes departamentos y actividades. Este método es más técnico y terapéutico en la evaluación y tiene ventajas sobre otros métodos en que se puede descubrir en una secuencia lógica, haciendo que el circuito como un todo sea visible y fácil de identificar si está bajo control o no (pp. 56-57).

Para mayor comprensión de los procedimientos, a continuación, se detalla gráficamente la simbología utilizada

Tabla 1-1: Simbología de flujograma

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Indicador de inicio o terminación de un procedimiento.
	Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una tarea o actividad.

	<p>Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar una actividad de decisión o de conmutación.</p>
	<p>Forma utilizada en un Diagrama de Flujo para representar cualquier tipo de documento que entre, se utilice o se reciba.</p>
	<p>Forma utilizada para unir o conectar los símbolos señalando el orden que se debe utilizar las destinas operaciones.</p>

Fuente: Álvarez, N (2016, p.16).

Elaborado por: Andi, C.2021.

De manera similar, Antonacci, M. (2019) expresa que, el flujograma, “es una muestra gráfica sobre los pasos a seguir en cualquier proceso”. Por consiguiente, los flujogramas permitirán estructurar los procesos de manera lógica y ordenada por lo que tendrá una representación esquemática sobre los procedimientos.

1.1.19 *Hallazgo*

De acuerdo a la Contraloría General de la República de Nicaragua (2008) el hallazgo de auditoría es entendido de la siguiente manera:

Información significativa acumulada sobre actividades u operaciones sujetas a examen que presentan deficiencias y posibilidades de mejoras importantes para la entidad u organismo auditado. El hallazgo de auditoría acumula datos y evidencias sobre la condición, criterio, causa, efecto, opinión de la administración, opinión del auditor si se considera necesario, y recomendaciones (p. 102).

De la misma forma, para Pérez, F. (2021) “es considerado como el descubrimiento en documentos, declaraciones, sucesos o eventos”. Debido a ello, los hallazgos representan los errores o debilidades identificados en el proceso de auditoría.

1.1.19.1 *Atributos del Hallazgo*

De acuerdo a Pabón, M. (2016) los hallazgos de auditoría incluidos en los respectivos informes de auditoría deben cumplir con los atributos siguientes:

1. **La condición:** Párrafo en el cual el auditor describe la situación deficiente encontrada. “Lo que es”
2. **El criterio:** Párrafo en el que el auditor detalla el estándar contra el cual ha medido o comparado la condición. Es la norma contra la cual el auditor mide la condición. “Lo que debe o debió ser”
3. **La causa:** Párrafo donde el auditor detalla las razones por las cuales, a su juicio, ocurrió la condición observada. “Por qué ocurrió la condición”
4. **El efecto:** Es la consecuencia real o potencial, cuantitativa o cualitativa de la condición descrita. “La diferencia entre lo que es y debió ser”
5. **Conclusiones:** Muestran una síntesis el hallazgo encontrado mostrando el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidas
6. **Recomendaciones:** Son dirigidas al titular de la organización examinada a fin de que provea lo conveniente para su cumplimiento.

Así mismo, Maldonado, H (2016) menciona que:

- a) **La condición:** (Lo que es, lo que sucedió) Comunica los hechos que el auditor encontró y que indican que no se cumplió con las normas requeridas.
- b) **El criterio:** Se refiere a la norma estandarizada con la cual se evalúa la situación.
- c) **La causa:** describe la razón fundamental por la cual ocurrió la situación.
- d) **Efecto:** Se refiere al resultado observable o la consecuencia de no haber cumplido con uno o más criterios y lo que ello ha significado para la institución o el interés público.

Por tal razón, los atributos del hallazgo deben ser identificados para alcanzar la comprensión del porqué se han considerado como debilidades o errores en el examen de auditoría.

1.1.20 Informe de auditoría

Caurin, J (2017) afirma que el informe de auditoría “es el documento final que redactan los auditores después de la realización completa de la auditoría, donde señalan la situación económica de la empresa y donde muestran su opinión sobre la realidad económica de la empresa”. Por otra parte Morales, F (2020) confirma que el informe de auditoría “es un documento que tiene como fin poder comunicar un conjunto de información recogida y previamente analizada según determinados criterios.” En este sentido, en el informe final documento constará de información relevante producto del proceso del examen efectuado, emitiendo conclusiones y recomendaciones sobre las situaciones que se considere de mayor impacto para la toma de decisiones.

1.1.20.1 *Contenido del informe de auditoría*

El informe de auditoría debe considerar ciertos aspectos para que la información sea presentada y entregada de forma verdadera, es así que el Colegio de Censores Jurados de Cuentas de Cataluña (2018) manifiesta que, en esta fase a la organización y diseño del contenido del informe de auditoría por lo menos deberá contener lo siguiente:

1. Identificación
 2. Opinión
 - Con salvedad
 - Sin salvedad
 - Denegación de opinión
 3. Fundamento de la opinión
 - Reflejo en el informe de todas las salvedades, en el caso de que existan.
 - Referencia de las normas de auditoría conforme a las cuales se ha llevado a cabo la auditoría y, en su caso, de los procedimientos previstos en ellas que no haya sido posible aplicar como consecuencia de cualquier limitación puesta de manifiesto en el desarrollo de la auditoría.
 - Una declaración de que no se han prestado servicios distintos a los de la auditoría de las cuentas anuales o concurrido en situaciones o circunstancias que hayan afectado a la necesaria independencia del auditor de cuentas, de acuerdo con el régimen regulado en la propia Ley de Auditoría.
- Manifestación de que la evidencia de auditoría obtenida supone una base suficiente y adecuada para el tipo de opinión que se emite.
4. Incertidumbre material relacionada con la empresa en funcionamiento
 5. Cuestiones clave o aspectos más relevantes de la auditoría
 6. Párrafos de énfasis
 7. Párrafos de otras cuestiones
 8. Otra información: Informe de gestión
 9. Responsabilidad de los administradores
 10. Responsabilidad del auditor en relación con la auditoría
 11. Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios
 12. Fecha y firma de quien o quienes hubieran realizado el informe (p. 5-11)

De esta manera, el contenido del informe muestra características asociadas a la buena calidad del trabajo realizado por el auditor y que este debe cumplir para mantener el interés de lector.

1.1.21 *Procesos administrativos*

López, J (2019) manifiesta que un proceso administrativo “es un proceso administrativo es un conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible”, mientras que para Sánchez. M (2019), “es un conjunto de funciones administrativas, la cual buscar mejorar las actividades desarrolladas por la entidad”. De tal manera, que un proceso administrativo permite que se desarrollen actividades de acuerdo a lo establecido por la entidad, para el cumplimiento de los objetivos

1.1.22 *Toma de decisiones*

Edix Digital workers (2021) menciona que la toma de decisiones “es el proceso en el cual un individuo o grupo de individuos deben elegir entre varias opciones. Este proceso se activa cuando hay que resolver un conflicto o situación que requiere de una acción concreta”, Asimismo, para Porto y Gardey (2021) “es el proceso que consiste en realizar una elección entre diversas alternativas”, por lo tanto, la toma de decisiones dadas por los directivos serán aquellos que dictaminen el futuro de la entidad, para así cumplir con los objetivos organizacionales.

1.2. Marco conceptual

Auditoría

Es la revisión de la contabilidad de una empresa, negociación, pero técnicamente se conoce como un proceso debidamente sistematizado que examina evidencias y hallazgos relacionados con actividades de muy distinto género e informa sobre sus resultados (Cárdenas, A 2017 p.21).

Gestión

Es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo (Westreicher, G 2022).

Auditoría de Gestión

Es una metodología centrada en la evaluación de los recursos y estructura con los que cuenta una organización, empresa o institución, y el modo en que su uso lleva hacia un nivel determinado de rentabilidad” (Sánchez, J 2022).

Control interno

Es un procedimiento que se enmarca en el control de recursos y activos de una empresa, y sirve para llevar un registro sobre su actividad y trazabilidad” (Orellana, P 2022).

Proceso

Es una sucesión de tareas, que tienen como origen unas entradas y como fin unas salidas. El objetivo del proceso es aportar valor en cada etapa (Herrero, P 2009).

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de Investigación

2.1.1 *Cualitativo*

En la presente investigación se aplicó el enfoque cualitativo puesto que se realizó una entrevista al Gerente y a los jefes departamentales de la empresa Systemarket, la misma que permitió conocer todas las inconsistencias encontradas en los procesos y actividades en la gestión y que permitieron la determinación de los problemas que caracterizan dentro de la organización.

2.1.2 *Cuantitativo*

Se aplicó un enfoque cuantitativo por lo que se realizó el análisis de la información numérica obtenida de la encuesta realizada a la población de la empresa Systemarket, lo que dio apertura a la evaluación del control interno.

2.2. Nivel de Investigación

2.2.1. *Investigación exploratoria*

Se aplicó la investigación exploratoria para realizar un diagnóstico sobre la situación de la empresa, esto permitió dar a conocer los orígenes y representaciones apropiadas a través del informe de auditoría de gestión.

2.3. Tipos de investigación

2.3.1. *Investigación de campo*

La investigación de campo se realizó a través de las entrevistas, encuestas y cuestionarios del control interno al gerente y a los jefes departamentales de la empresa Systemarket, para verificar las actividades y procedimientos que se realizan en relación con el control interno y a la gestión de la empresa.

2.3.2. Investigación descriptiva

A través de esta investigación, se detallaron los procedimientos que se emplearon en la ejecución de la auditoría de gestión con la información obtenida y se presentó un informe el cual mediante la emisión de conclusiones y recomendaciones expusieron las debilidades existentes en el Control Interno de la empresa Systemarket.

2.3.3. Investigación documental

El trabajo de titulación es documental porque se hizo uso de fuentes primarias y secundarias que son la base primordial del marco teórico que contribuya al desarrollo de la auditoría de gestión.

2.4. Población y Muestra

2.4.1. Población

El universo total de la empresa SYSTEMARKET, de la ciudad de Riobamba, está conformada por 12 empleados, a los cuales se les atribuye cada una de las actividades a realizar en la empresa de la siguiente manera:

Tabla 2-2: Población

Cargo	Número de Personal
Gerente	1
Jefe de software	1
Jefe administrativo	1
Jefe hardware	1
Jefe de ventas	1
Técnicos de software	2
Técnicos de hardware	2
Ejecutivos de venta	3
TOTAL	12

Fuente: Departamento Administrativo, Gerente de Systemarket, 2022.

Realizado por: Andi, C. 2022.

2.4.2. Muestra

Debido al tamaño de la empresa Systemarket, el universo de estudio se ha considerado para la investigación a toda la población.

2.5. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.5.1. Método de investigación

2.5.1.1. Inductivo-Deductivo

El método inductivo se utilizó en la implementación de las fases de la auditoría para realizar el estudio de los procesos y llegar a la conclusión de aspectos específicos como la comprobación de los indicadores de gestión, con el fin de dar una opinión razonable y profesional sobre la situación real de la entidad. En cambio, el método deductivo se efectuó como complemento para el análisis de los aspectos generales que caracterizan a la empresa Systemarket como son los procesos de gestión, con la finalidad de emitir conclusiones de carácter general.

2.5.2. Técnicas de investigación

2.5.2.1. Encuesta

En el trabajo de titulación se utilizó la encuesta dirigida a todo el personal de la empresa empleando preguntas cerradas, con la finalidad de obtener información y analizar las interrogantes existentes en el proceso de gestión de los respectivos departamentos.

2.5.2.2. La entrevista

Durante la investigación del presente trabajo se aplicó la entrevista con preguntas abiertas al gerente y a los jefes departamentales de la empresa con la finalidad de conocer detalladamente la situación en la que se encuentra y sus posibles causas que afectan a los procesos de gestión dentro de la institución.

2.5.3. Instrumentos de investigación

2.5.3.1. Cuestionario

El cuestionario se aplicó al personal de la empresa para obtener información sobre la gestión de la misma.

2.5.3.2. *Guía de entrevista*

Se utilizó un listado de preguntas orientado al conocimiento de los principales problemas que mantiene la empresa, los mismos que fueron dirigidos al Gerente y a los jefes departamentales, durante la gestión de dirección, obteniendo así evidencia verídica de lo que se está haciendo en cada proceso y término unitario.

2.6. Análisis e Interpretación de los resultados

Encuesta aplicada a los empleados de la empresa

1. ¿Se han realizado auditorías de gestión en la empresa?

Tabla 3-2: Auditorías de gestión realizadas a la empresa

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	3	75%
NO	9	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta realizada a empleados de Systemarket
Realizado por: Andi, Crithian. 2022

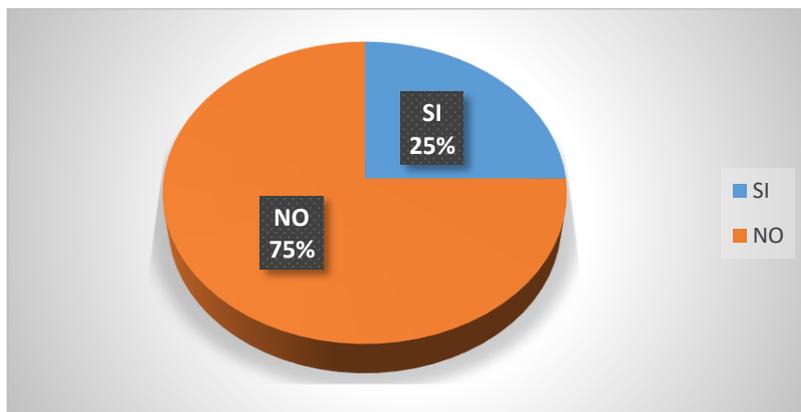


Ilustración 1-2: Auditorías de gestión
Realizado por: Andi, Crithian.. 2022.

Análisis e interpretación

El 25% de los encuestados manifestó tener conocimiento sobre la ejecución de auditorías de gestión en la empresa, mientras que el 75% indicaron no conocer sobre dicha evaluación. Se debe manifestar que los empleados expresaron que, se han efectuado auditorías de gestión, lo suponen por efectos que anteriormente se realizó una auditoría financiera y consideran que es lo mismo.

2. ¿La empresa Systemarket dispone de un sistema de control interno?

Tabla 4-2: Sistema de control interno

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	3	25%
NO	9	75%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta realizada a empleados de Systemarket

Realizado por: Andi, Cristhian, 2022.

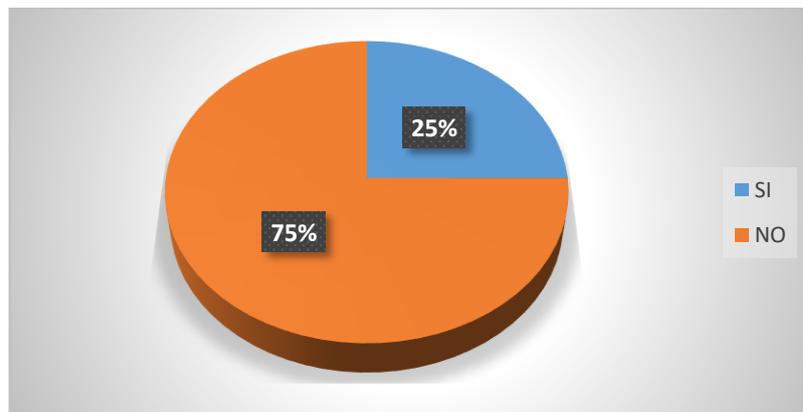


Ilustración 2-2: Sistema de Control Interno

Realizado por: Andi, Cristhian, 2022.

Análisis e interpretación

El 25% de los encuestados manifestó tener conocimiento de la disposición de un sistema de Control Interno, mientras que el 75% indicaron no conocer sobre dicho sistema. En este sentido los encuestados que afirmaron disponer de un control interno son los asistentes que reciben de forma verbal una instrucción para que la cumplan en el momento dado, pero argumentan que no tienen ningún documento por escrito.

3. ¿La empresa Systemarket cuenta con una política de compras tanto local como internacional?

Tabla 5-2: Política de compras

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	17%
NO	10	83%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta realizada a empleados de Systemarket
Realizado por: Andi, Cristhian. 2022.

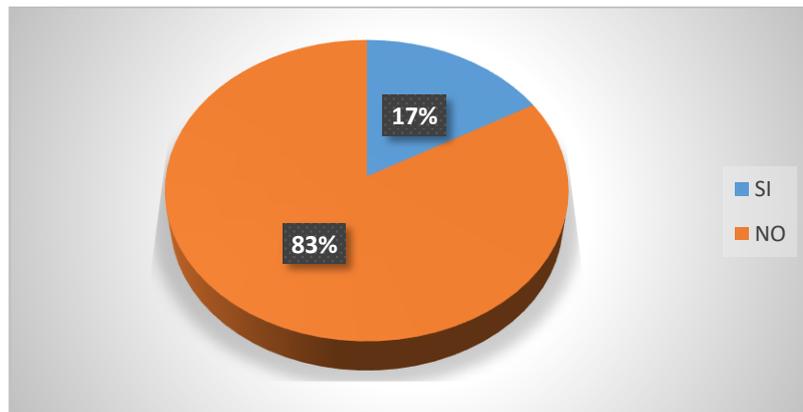


Ilustración 3-2: Política de compras existentes
Realizado por: Andi, Cristhian. 2022.

Análisis e interpretación

Según el 17% de los encuestados, ellos tienen conocimiento sobre la política de compras tanto local como internacional que la empresa ha alcanzado, mientras que para el 83% el particular no es de su conocimiento. De los encuestados que respondieron afirmativamente ratifican que las políticas de compras constituyen para ellos la orden verbal que se les infiere en el momento de realizar la acción. Mientras que la mayoría de los encuestados confirmó su desconocimiento en relación con la política de compras tanto local como internacional que tiene la empresa, esto debido a que los directivos no se han preocupado en mantenerlo por escrito y difundir la información a los diferentes departamentos, sobre todo para mejorar su condición actual.

4. ¿En la empresa se evalúa el cumplimiento de los objetivos y metas, para la toma de medidas correctivas?

Tabla 6-2: Nivel de cumplimiento de objetivos y metas

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta realizada a empleados de Systemarket
Realizado por: Andi, Cristhian. 2022.

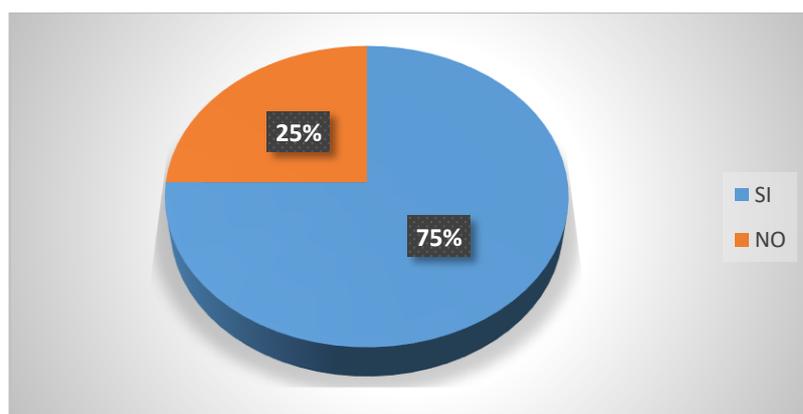


Ilustración 4-2: Nivel de cumplimiento de objetivos y metas
Realizado por: Andi, Cristhian. 2022.

Análisis e interpretación

Según el 25% de los encuestados, manifiestan que no se evalúa el cumplimiento de los objetivos y metas, para la toma de medidas correctivas, mientras que el 75% tienen conocimiento que la entidad siempre evalúa el cumplimiento de los objetivos y metas. De lo expuesto, el gerente y otros jefes departamentales, afirman que, para la toma de medidas correctivas, no se han basado en el logro de sus metas y objetivos, debido a que no mantienen indicadores que permitan desarrollar dicha evaluación, sin embargo, los empleados manifiestan que si lo han realizado de forma verbal.

5. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación laboral?

Tabla 7-2: Capacitación laboral

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta realizada a empleados de Systemarket
Realizado por: Andi, Cristhian, 2022.

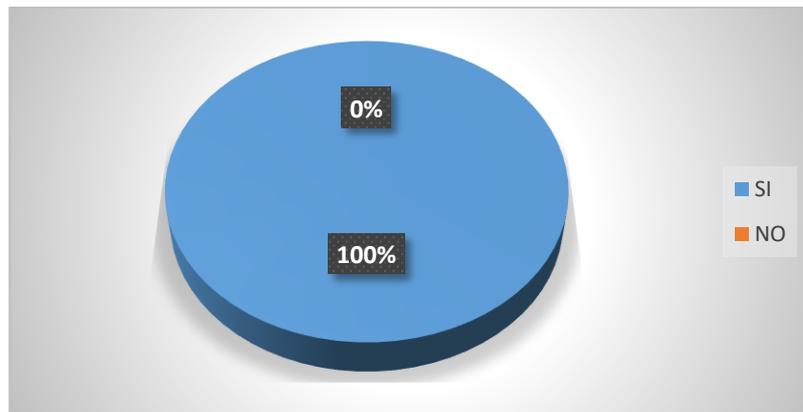


Ilustración 5-2: Capacitación laboral

Realizado por: Andi, Cristhian, 2022

Análisis e interpretación

El 100% de los encuestados, afirman haber recibido capacitación pertinente para el puesto que desempeñan, lo que ha permitido un mejor desenvolvimiento en sus funciones diarias. En relación a lo expresado los directivos de la entidad se han preocupado en mantener personal apto para cada puesto de trabajo.

6. ¿Se ha realizado algún tipo de evaluación del desempeño al personal?

Tabla 8-2: Nivel de desempeño del personal

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	9	75%
NO	3	25%

Fuente: Encuesta realizada a empleados de Systemarket

Realizado por: Andi, Cristhian, 2022.

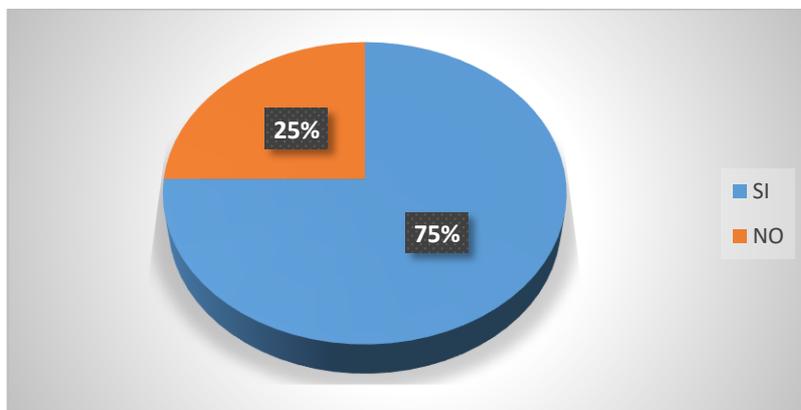


Ilustración 6-2: Nivel de desempeño del personal

Realizado por: Andi, Cristhian, 2022.

Análisis e interpretación

Según el 75% de los encuestados, ellos tienen conocimiento que han sido evaluados durante el transcurso del tiempo hasta la actualidad con la finalidad de determinar si cumplen con ciertos requisitos y aptitudes, para seguir laborando en la entidad y con ello saber si necesitan de algún apoyo por parte de los directivos. Mientras que para el 25% en particular no saben si se evalúa el desempeño que ellos realizan diariamente. Por lo que dicho proceso se lo ha realizado verbalmente sin mantener un documento por escrito que afirme dicha acción.

7. ¿Las políticas internas van acordes a las actividades de la empresa?

Tabla 9-2: Políticas Internas

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	8	67%
NO	4	33%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta realizada a empleados de Systemarket
Realizado por: Andi, Cristhian, 2022, Cristhian 2022

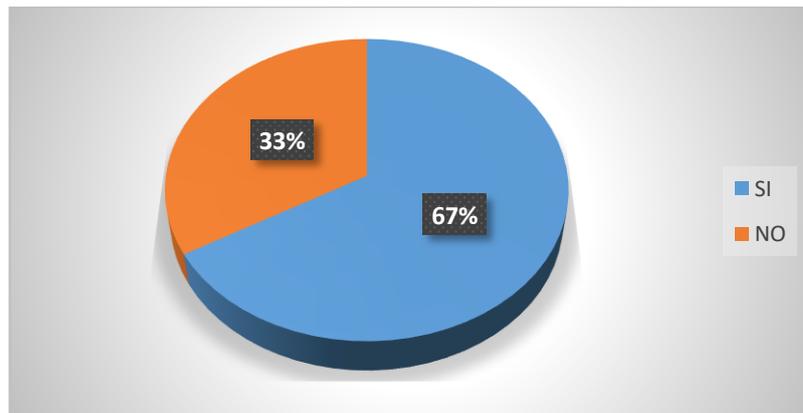


Ilustración 7-2: Políticas Internas

Realizado por: Andi, Cristhian, 2022.

Análisis e interpretación

Según el 33% de los encuestados, no tienen conocimiento sobre si existe políticas internas, mientras que el 67% mencionan que la entidad socializa las políticas internas que serán de gran ayuda para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la entidad y que cada jefe departamental serán los responsables de saber si se cumplen o no, de acuerdo a los requerimientos emitidos por la entidad. En base a lo mencionado, las políticas internas socializados en cada departamento se las ha realizado de forma verbal sin poseer un documento por escrito que afirme que estas políticas se encuentran definidas dentro de la empresa.

8. ¿Se establecen indicadores de gestión para evaluar el desempeño de la empresa?

Tabla 10-2: Indicadores de gestión

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	3	25%
NO	9	75%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta realizada a empleados de Systemarket

Realizado por: Andi, Cristhian 2022

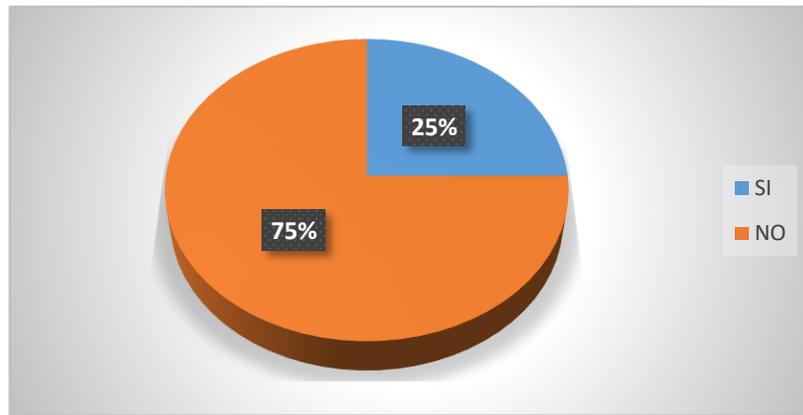


Ilustración 8-2: Indicadores de gestión

Realizado por: Andi, Cristhian 2022.

Análisis e interpretación

Según el 75% de los encuestados, no tienen conocimiento sobre los indicadores de gestión para evaluar el desempeño de la empresa, mientras que para el 25% confirmó su conocimiento en relación al tema, debido a que los directivos les han informado sobre dicha situación. Poco de los empleados han afirmado la existencia de indicadores de gestión. Sin embargo, estos han sido confundidos con preguntas realizadas verbalmente sobre el buen funcionamiento de la entidad.

9. ¿La empresa dispone en algún reglamento políticas de crédito y cobranzas para los clientes?

Tabla 11-2: Reglamento de Créditos y Políticas de cobranza

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	2	17%
NO	10	83%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta realizada a empleados de Systemarket
Realizado por: Andi, Cristhian 2022.

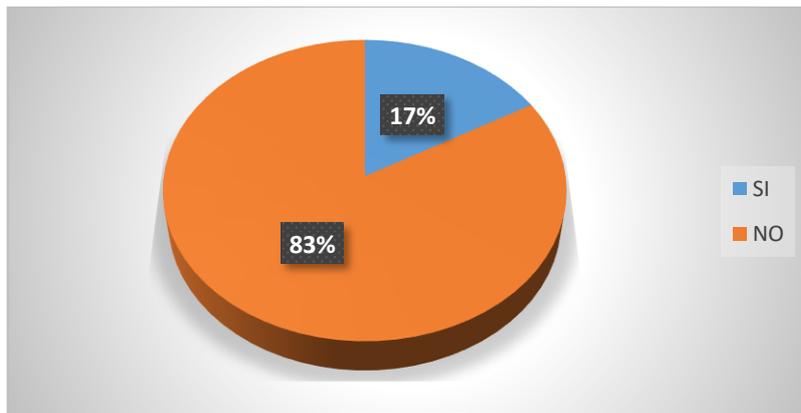


Ilustración 9-2: Reglamento de Créditos y Políticas de cobranza
Realizado por: Andi, Cristhian 2022.

Análisis e interpretación

Según el 83% de los encuestados, manifiestan que la entidad no dispone de un reglamento de políticas de crédito y cobranzas para los clientes, debido a que los directivos no dan a conocer la información suficiente sobre si existiere el reglamento y es divulgado verbalmente, mientras que para el 17% confirmó su conocimiento sobre las políticas de Créditos y cobranza. Para los empleados no existe un reglamento de políticas de créditos y cobranza, debido a que no existe un documento por escrito que valide dicha acción, por lo que únicamente el personal encargado tiene conocimiento sobre cuándo y cómo brindar créditos a los clientes.

10. ¿Conoce usted si la información contable que presenta el contador externo es suficiente para el control y toma de decisiones gerenciales?

Tabla 12-2: Información contable

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	5	42%
NO	7	58%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta realizada a empleados de Systemarket
Realizado por: Andi, Cristhian 2022.

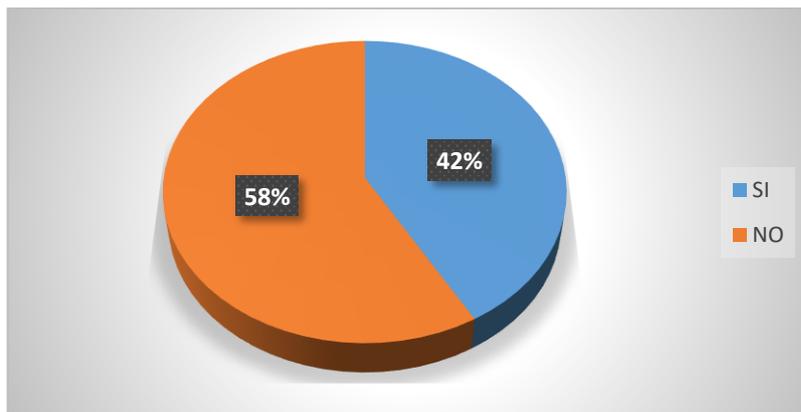


Ilustración 10-2: Información contable
Realizado por: Andi, Cristhian 2022.

Análisis e interpretación

Según el 42% de los encuestados, tienen conocimiento de que la información contable que presenta el contador externo es suficiente para el control, toma de decisiones gerenciales y a ayudar a los diferentes departamentos según sea el nivel de riesgo y proceso que realice cada uno, mientras que para el 58% confirmó su desconocimiento en relación al tema relacionado debido a que la información solo es entregada a la contadora y no hay un seguimiento para el proceso que se esté realizando.

10. ¿Considera usted que, mediante la ejecución de una auditoría de gestión, se podrá mejorar la situación de los procesos de gestión?

Tabla 13-2: Situación de los procesos de gestión

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Fuente: Encuesta realizada a empleados de Systemarket
Realizado por: Andi, Cristhian 2022.

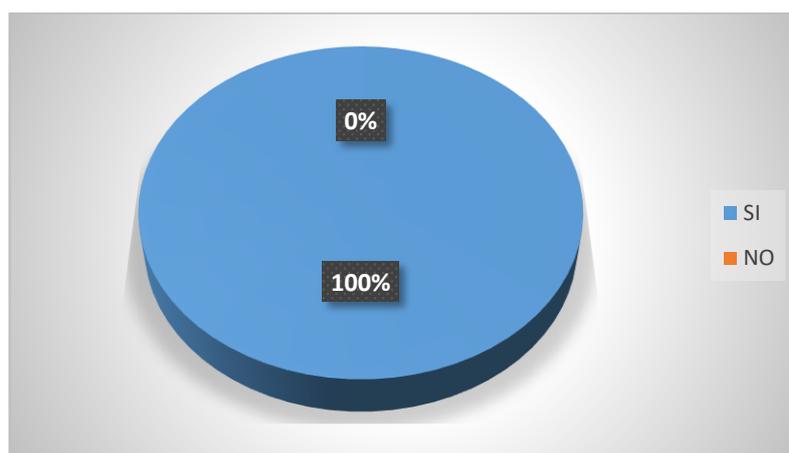


Ilustración 11-2: Situación de los procesos de gestión
Realizado por: Andi, Cristhian 2022.

Análisis e interpretación

Según el 100% de los encuestados, confirmó que, mediante la ejecución de una auditoría de gestión, se podrá mejorar la situación de los procesos de gestión, esto debido a que los directivos no se han preocupado en realizar evaluaciones para determinar dichos procesos si se cumplen y esto ayude a mejorar las gestiones por cada departamento.

2.7. Verificación de la idea a defender

Durante el proceso de investigación de la Auditoría de gestión a la empresa Systemarket, año 2020, a través de las encuestas realizadas al personal se pudo constatar que en las preguntas 2,3,8,9,10, refleja las problemáticas encontradas: en la segunda no dispone de un sistema de control interno, la tercera debido a que no existe política de compras tanto local como internacional ya que los directivos no se han preocupado en mantener un documento por escrito, la octava en razón de que no mantiene definido indicadores de gestión, la novena por lo que no posee un reglamento de política de créditos y cobranza siendo únicamente el personal encargado quien tiene conocimiento sobre cuándo y cómo brindar créditos a los clientes y la décima porque la información contable que es presentada por parte del contador externo no es suficiente para el control y toma de decisiones gerenciales.

En base a lo expuesto, los resultados obtenidos por la encuesta aplicada se comprueba la viabilidad de la propuesta de investigación, que consiste en realizar la auditoría de gestión para una adecuada evaluación de la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa, proponiendo además la elaboración de los indicadores de gestión.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADO

3.1. Título de la propuesta

Auditoría de Gestión a la empresa Systemarket en la ciudad de Riobamba, año 2020.

3.2. Contenido de la propuesta



Entidad Auditada: Systemarket

Responsable: Investigador Cristhian Andi

Tipo de Auditoría: Auditoría de Gestión

Área: Administrativa

Periodo: 2020

3.2.1. Antecedente

La empresa Systemarket con RUC 0691764362001 se encuentra ubicada en Riobamba en la avenida Duchicela 2113 y Daniel León Borja, Sector Estadio Olímpico. Es una empresa líder en la comercialización de tecnología informática, que hace de la calidad del servicio, su factor de distinción, además proporciona soluciones informáticas dirigidas a todos los niveles, desde individuales hasta empresas privadas e instituciones públicas. Systemarket posee 12 empleados por lo que se encuentra bajo el Código de Trabajo, Registro Oficial No. 167 del 16 de diciembre del 2005.

Es importante mencionar que está constituida por dos Socios: MBA Ing. Hítalo Veloz e Ing. Jorge Veloz con el 60% y 40% de las acciones respectivamente. Tributariamente es una persona natural obligada a llevar contabilidad y por ello se encuentra para la ley de Régimen Tributario Interno (LRTI) y el Reglamento de Ley Régimen Tributario Interno (RLRTI) para la aplicación de la ley. Además, se encuentra bajo el Reglamento al título facilitación aduanera del código de producción, en razón de que sus productos son importados de las mejores marcas, es por ello que su cumplimiento es de suma importancia para el crecimiento de la misma.

Actualmente la empresa no cuenta con un sistema de control interno, no se establece una política de compras, ni política de créditos cobranzas en un documento escrito, por lo que ha sido expresado únicamente de forma verbal, así mismo no se ha definido indicadores que posibiliten dar seguimiento y evaluación de la organización, el mantener un personal externo como la contadora ha sido un problema debido a que carece de conocimiento sobre si la información contable por el contador externo es real, razonable, y confiable, que cumpla con los requisitos del Organismo de Control. Todo lo anterior ha incidido a la ausencia adecuada del establecimiento de un sistema y política de control para el manejo dentro de los procesos respectivos de gestión.

3.2.2. Objetivo de la propuesta

OBJETIVO GENERAL

Realizar una auditoría de gestión a la empresa Systemarket, año 2020 para el establecimiento de políticas de compras y de créditos y cobranzas, además los indicadores de gestión que permitan el mejoramiento en la eficiencia y eficacia de los procesos de la gestión administrativa.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Aplicar el COSO III para el establecimiento del control interno dentro de la empresa.
- Realizar los flujogramas de procesos que posibilite el cumplimiento con las políticas definidas.
- Definir los indicadores que permita la evaluación de los procesos de gestión.

3.2.3. *Justificación*

En este aspecto es importante porque va a permitir un mejoramiento en los procesos de gestión administrativa, constituyéndose así la Auditoría de Gestión en un instrumento que permite la evaluación para la determinación de eficiencia y eficacia en sus procesos diarios, que influirá en la toma de medidas correctivas que le permitan al gerente tomar decisiones adecuadas, aplicando los procedimientos y normas de auditoría de general aceptadas en el país.

La Auditoría de Gestión es muy significativa porque permite a la organización a tener un mejoramiento de los procesos de gestión, facilitando el desenvolvimiento en las funciones de cada departamento, siendo esto una acción de control. Este examen es un instrumento de orientación a la dirección y de esta manera guiarles en el cumplimiento de sus objetivos propuestas mejorando el entorno social.

Además, beneficiaría a toda la Institución ya que por medio de ella contribuirá a cumplir los resultados de la organización a través de los indicadores de gestión.

La propuesta que se presenta es considerada pertinente y oportuna porque no existe antecedentes de algo similar en la empresa “SYSTEMARKET”, por lo que se desarrollará respetando las reglas nacionales e internacionales en el proceso de auditoría de gestión.

3.2.4. *Desarrollo de la propuesta*

3.2.5. *Archivo permanente*

AP 1/1

ARCHIVO PERMANENTE



Archivo Permanente - Portada	AP 1/1
Información Legal	AP IL 1/1
Registro Único de Contribuyente	AP RUC 2/2
Información General	AP IG 3/3
Informe del Archivo Permanente	AP IAP 1/1

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 03/12/2021
Revisado por: A.V-B.V.	Fecha: 03/12/2021

Información legal

AP IL
1/1

Las funciones y actividades principales de la empresa Systemarket están dirigidas y controladas por las siguientes fundamentaciones legales.

- Constitución de la República del Ecuador.
- Código de Trabajo, Registro Oficial N.º 167 del 16 de diciembre del 2005.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI).
- Reglamento de título facilitación aduanera del código de producción.
- Reglamento interno de trabajo (Ministerio de Trabajo)

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 03/12/2021
Revisado por: A.V-B.V.	Fecha: 03/12/2021

	REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES	 <i>...le hace bien al país!</i>
NÚMERO RUC:	0691764362001	
RAZÓN SOCIAL:	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMARKET	
NOMBRE COMERCIAL:	SYSTEMARKET	
REPRESENTANTE LEGAL:	PAZ ROSERO ANGEL ALBERTO	
CONTADOR:	JACOME JIMENEZ MARIA ELENA	
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS	OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL:	S/N	NÚMERO: S/N
FEC. NACIMIENTO:		FEC. INICIO ACTIVIDADES: 29/11/2018
FEC. INSCRIPCIÓN: 29/11/2018		FEC. ACTUALIZACIÓN: 26/07/2019
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FEC. RENUNCIO ACTIVIDADES:
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL		
VENTA AL POR MAYOR DE COMPUTADORAS Y EQUIPO PERIFÉRICO.		
DOMICILIO TRIBUTARIO		
Provincia: PICHINCHA, Cantón: QUITO Parroquia: QUITUMBE Calle: PUMAPUNGO Numero: 535-243 Intersección: SECUNDARIA Referencia ubicación: FRENTE AL TERMINAL TERRESTRE DE QUITUMBE Email: hivelico@hotmail.com Celular: 0992521824 Telefono Trabajo: 032943004		
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS		
<ul style="list-style-type: none"> * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES * ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - AD * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES * DECLARACIÓN DE IVA * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE 		
<p><small>Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gov.ec. Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de Régimen Tributario Interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RIS) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.</small></p>		
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS		
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	2	ABERTOS 2
JURISDICCIÓN	1 ZONA 91 PICHINCHA	CERRADOS 0
		
Código: RIMRUC2020001041173		
Fecha: 03/05/2020 13:09:15 PM		



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NÚMERO RUC: 0691764362001

RAZÓN SOCIAL: SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMARKET

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

Nº ESTABLECIMIENTO: 001	Estado: ABIERTO - MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 07/11/2018
NOMBRE COMERCIAL: SYSTEMARKET SCC	FEC. CIERRE:	FEC. FINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA:		
<p>VENTA AL POR MAYOR DE TELÉFONOS Y EQUIPOS DE COMUNICACIÓN. VENTA AL POR MAYOR DE COMPUTADORAS Y EQUIPO PERIFÉRICO. VENTA AL POR MAYOR DE PARTES Y PIEZAS PARA APARATOS Y EQUIPOS DE COMUNICACIÓN. REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE: COMPUTADORAS DE ESCRITORIO, COMPUTADORAS PORTÁTILES, SERVIDORES INFORMÁTICOS, COMPUTADORAS DE MANO, UNIDADES DE DISCO MAGNÉTICO, UNIDADES DE MEMORIA USB Y OTROS DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO; UNIDADES DE DISCO ÓPTICO, MÓDEMS INTERNOS Y EXTERNOS, IMPRESORAS. VENTA AL POR MAYOR DE ELECTRODOMÉSTICOS: REFRIGERADORAS, COCINAS, LAVADORAS, ETCÉTERA.</p>		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:		
<p>Provincia: PICHINCHA, Cantón: QUITO Parroquia: QUITUMBE Calle: PUMAPUNGO Número: 535-243 Intersección: SECUNDARIA Referencia: FRENTE AL TERMINAL TERRESTRE DE QUITUMBE Email: hiveloz@hotmail.com Celular: 0992521824 Teléfono Trabajo: 032943004 Email principal: maritajacome224@hotmail.com</p>		

Nº ESTABLECIMIENTO: 002	Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 22/02/2019
NOMBRE COMERCIAL:	FEC. CIERRE:	FEC. FINICIO:
ACTIVIDAD ECONÓMICA:		
<p>REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE: COMPUTADORAS DE ESCRITORIO, COMPUTADORAS PORTÁTILES, SERVIDORES INFORMÁTICOS, COMPUTADORAS DE MANO, UNIDADES DE DISCO MAGNÉTICO, UNIDADES DE MEMORIA USB Y OTROS DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO; UNIDADES DE DISCO ÓPTICO, MÓDEMS INTERNOS Y EXTERNOS, IMPRESORAS. VENTA AL POR MAYOR DE TELÉFONOS Y EQUIPOS DE COMUNICACIÓN. VENTA AL POR MAYOR DE COMPUTADORAS Y EQUIPO PERIFÉRICO. VENTA AL POR MAYOR DE PARTES Y PIEZAS PARA APARATOS Y EQUIPOS DE COMUNICACIÓN. VENTA AL POR MAYOR DE ELECTRODOMÉSTICOS: REFRIGERADORAS, COCINAS, LAVADORAS, ETCÉTERA.</p>		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:		
<p>Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIBAMBA Parroquia: LIZARZABURJ Calle: DUCHICELA Número: 21-13 Intersección: REINA PACHA Referencia: A MEDIA CUADRA DEL HOTEL EL CISNE Celular: 0992521824 Email: hiveloz@hotmail.com Teléfono Trabajo: 032943004 Email principal: maritajacome224@hotmail.com</p>		



Código: RIMRUC2020001041173

Fecha: 03/05/2020 13:09:15 PM

Información General

IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD

Razón Social: Systemarket
RUC: 0691764362001
Provincia: Chimborazo
Cantón: Riobamba
Parroquia: Riobamba
Dirección: Duchicela 2113 y Daniel León Borja, Sector Estadio Olímpico.
Teléfono: (03 2945995 – 03 2943004), (0992928407 0992521824)
Página web: <http://www.systemarket.com.ec/>

RESEÑA HISTÓRICA

SYSTEMARKET inicia sus actividades en el 2003 como un Grupo de Especialistas Informáticos, liderado por el MBA Ing. Hítalo Veloz S, actual Gerente General. Se dedican inicialmente al Desarrollo de Sistemas Informáticos Empresariales, cumpliendo contratos para proyectos importantes, específicos en organizaciones de Riobamba, vínculos originados mediante recomendaciones personales y avales académicos de quienes conformaban el equipo de trabajo, destacando los egresados de Ingeniería en Sistemas: Hítalo Veloz y Esthela Paz, quienes formaron parte importante de empresas informáticas de alto nivel en Quito, antes de retornar a Riobamba y lograr la independencia a través de su empresa.

Gracias a la Filosofía de Trabajo, que se basa en brindar productos y servicios de calidad con relaciones beneficio-costos muy competitivos, las recomendaciones personales y empresariales continúan haciendo que sus productos y servicios sean apreciados y solicitados por otras entidades. La cartera de clientes en constante crecimiento genera nuevas necesidades que por la confianza en el Equipo de Trabajo pueden ser aprovechadas, específicamente la Comercialización de Equipos Informáticos y Servicio Técnico Especializado. Es así, que se decide formalizar la empresa ante las entidades legales pertinentes con la marca SYSTEMarket en el 2008.

La Empresa en el próximo año crece más allá de las expectativas, originando una ampliación de su local en más del 100% de su capacidad inicial. Más talentos se van reuniendo al equipo de trabajo.

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 03/12/2021
Revisado por: A.V-B.V.	Fecha: 03/12/2021

La confianza de nuestros clientes, origina un crecimiento acelerado en la demanda de nuestros productos y servicios, motivando el crecimiento del capital de trabajo y operación le negocio, es así que el Ing. Jorge Veloz se integra como socio de SYSTEMarket. Actualmente con menos de 3 años de vida, el crecimiento continuo de la demanda de nuestros productos y servicios, motiva nuevamente a una ampliación física de la empresa en un 150% de su capacidad actual, proyecto que está en fase de desarrollo y será culminado en octubre del 2011.

FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

Misión

Brindar productos y servicios de Calidad Superior al mejor Precio del Mercado, aplicando constantemente el Conocimiento, la Experiencia y la Innovación que sólo SYSTEMarket posee, garantizando siempre la rentabilidad en la inversión de nuestros clientes, y distinguiéndose en todo momento por la Calidad del Servicio.

Visión

En los siguientes 5 años, SYSTEMarket será la empresa líder regional en la provisión de soluciones informáticas integrales a toda escala en hardware, software y servicios, logrando un fuerte posicionamiento de la empresa y la confianza de nuestros clientes, siendo nuestra principal fuente de promoción su recomendación basada en la calidad de nuestros productos y servicios.

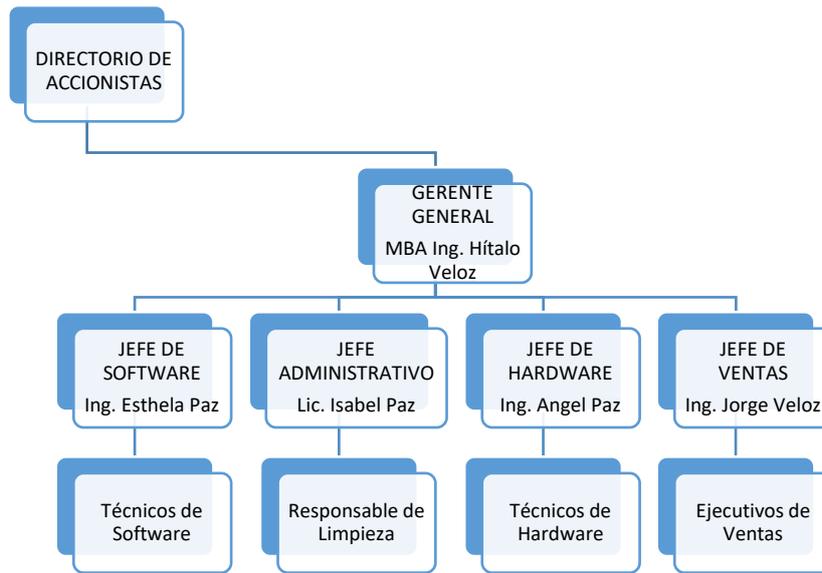
Valores corporativos

- Honestidad
- Calidad
- Transparencia
- Profesionalismo
- Responsabilidad
- Innovación
- Eficiencia
- Competitividad

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 03/12/2021
Revisado por: A.V-B.V.	Fecha: 03/12/2021

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

AP IG
3/3



Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 03/12/2021
Revisado por: A.V-B.V.	Fecha: 03/12/2021

Informe archivo permanente

Riobamba, 28 de diciembre del 2021

Ing.
Hítalo Veloz
GERENTE DE LA EMPRESA SYSTEMARKET
Presente. -

Saludos cordiales,

Por la presente, me permito notificar el INFORME DE ARCHIVO PERMANENTE, con el objeto dar a conocer las circunstancias producidas en primera instancia dentro de la evaluación Auditoría de Gestión a la empresa Systemarket.

❖ **CUMPLIMIENTO DEL OBJETO**

- Se han establecido las concernientes formalidades para la ejecución de la Auditoría de Gestión a través de la carta de presentación, contrato de trabajo y orden de trabajo, que dan la apertura de la mencionada auditoría.
- La información legal fue documentada para conocer la normativa y conocer las principales leyes que regulan las actividades y el funcionamiento de la empresa Systemarket.

❖ **PARTICULARES A INFORMAR**

- La dirección de Systemarket se ha mostrado abierta al trabajo de investigación propuesto.
- Se ha puesto a disposición del equipo de trabajo formalidades como la carta de presentación y facilidades de documentación interna.
- Además, la empresa cuenta con un Reglamento tomado del Ministerio de Trabajo, que regula solamente, horario, pagos y beneficios laborales. En todo caso la institución no cuenta de reglamentos políticas e indicadores de gestión que le ayuden al control del proceso de gestión.

Es todo en cuanto puedo informar referente al proceso de Auditoría de Gestión autorizada.

Atentamente,

Cristhian Denis Andi Grefa
Investigador

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 03/12/2021
Revisado por: A.V/B.V.	Fecha: 03/12/2021

3.2.6. *Archivo corriente*

ARCHIVO CORRIENTE



Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 03/12/2021
Revisado por: A.V-B.V.	Fecha: 03/12/2021

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN INDICE DE REFERENCIA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IR 1/1
---	--	---------------

INDICE DE REFERENCIA

N.º	SIGNIFICADO	REFERENCIA
1	Índice de referencia	IR
2	Índice de marcas	IM
3	Programa general de auditoria	PGA
4	Carta de Presentación	CP
5	Propuesta de Auditoria	PA
6	Contrato de prestación de servicios profesionales	CPSP
7	Orden de trabajo	OT
8	Notificación de inicio de Auditoría	NI
9	Carta de solicitud de información	CSI
10	Visita preliminar	VP
11	Memorándum de planificación	MP
12	Cuestionario de Control Interno COSO III	CCI
13	Matriz de Resumen de Componente	MRC
14	Informe de control interno	ICI
15	Hoja de descripción de procesos	HDP
16	Flujograma de procesos	FP
17	Hoja de indicadores de gestión.	HI
18	Hoja de Hallazgos	HH
19	Convocatoria de lectura de informe	CLI
20	Informe de Auditoria	IA
21	Acta de conferencia final	ACF
22	Víctor Manuel Albán Vallejo	VMAV
23	Víctor Manuel Betancourt Soto	VMB
24	Cristhian Denis Andi Grefa	CDAG

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 06/01/2022
Revisado por: A.V/ B.V.	Fecha: 06/01/2022

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN INDICE DE MARCAS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IM 1/1
---	--	---------------

INDICE DE MARCAS

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
√	Revisado y Cotejado
©	Cruce de información
A	Documento Analizado
≠	Diferencia encontrada
Σ	Sumatoria
D	Debilidad
f	Documento con firmas de autorización

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 06/01/2022
Revisado por: A.V/ B.V.	Fecha: 06/01/2022

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PGA 1/2
---	---	--------------------------

PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA

OBJETIVO GENERAL

Realizar una auditoría de gestión a la empresa Systemarket, año 2020 para el establecimiento de políticas de compras y de créditos y cobranzas, además los indicadores de gestión que permitan el mejoramiento en la eficiencia y eficacia de los procesos de la gestión administrativa.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Aplicar el COSO III para el establecimiento del control interno dentro de la empresa.
- Realizar los flujogramas de procesos que posibilite el cumplimiento con las políticas definidas.
- Definir los indicadores que permita la evaluación de los procesos de gestión.

N°	PROCEDIMIENTO	REF/PT	ELABORADO POR:	FECHA
1	Elabore índice de referencia	IR	A.G.C.D.	06/01/2022
2	Elabore índice de marcas	IM	A.G.C.D.	06/01/2022
3	Realice el programa general de auditoria	PGS	A.G.C.D.	07/01/2022
FASE I.- PLANIFICACIÓN PRELIMINAR				
4	Elabore la carta de presentación	CP	A.G.C.D.	07/01/2022
5	Elabore la Propuesta de Auditoria	PA	A.G.C.D.	07/01/2022
6	Elabore el contrato de prestación de servicios profesionales	CPSP	A.G.C.D.	10/01/2022
7	Elabore la orden de trabajo	OT	A.G.C.D.	10/01/2022
8	Redacte narrativa de la Visita preliminar	VP	A.G.C.D.	11/01/2022

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN PROGRAMA DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PGA 2/2
---	---	--------------------------

9	Notifique el inicio del examen	NIE	A.G.C.D.	11/01/2022
10	Elabore la carta de solicitud de información	CSI	A.G.C.D.	11/01/2022
11	Elabore memorándum de planificación	MP	A.G.C.D.	12/01/2022
FASE II.- PLANIFICACIÓN ESPECIFICA				
12	Elabore el cuestionario de Control Interno COSO III	CCI	A.G.C.D.	13/01/2022
13	Diseñe la matriz de Resumen de Componente	MRC	A.G.C.D.	13/01/2022
14	Elabore el informe de control interno	ICI	A.G.C.D.	14/01/2022
FASE III.- EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA				
15	Elabore la hoja de descripción de procesos	HDP	A.G.C.D.	17/01/2022
16	Diseñe los flujogramas de procesos	FP	A.G.C.D.	20/01/2022
17	Elabore la hoja de indicadores	HI	A.G.C.D.	24/01/2022
18	Realice la Hoja de Hallazgos	HH	A.G.C.D.	27/01/2022
FASE IV.- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS				
19	Convocatoria de lectura de informe	CLI	A.G.C.D.	28/01/2022
20	Informe de Auditoría	IA	A.G.C.D.	31/01/2022
21	Acta de conferencia final	ACF	A.G.C.D.	31/01/2022

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 07/01/2022
Revisado por: A.V/ B.V.	Fecha: 07/01/2022

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN CARTA DE PRESENTACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	CP 1/2
---	---	---------------

3.2.6.1. FASE I: Planificación Preliminar

CARTA DE PRESENTACIÓN

Riobamba 07 de enero del 2022

Ingeniero.
Hítalo Veloz
GERENTE DE LA EMPRESA SYSTEMARKET
Presente. –

Saludos cordiales,

Por medio del presente documento, Yo Cristhian Denis Andi Grefa expreso mi más alto sentido de gratitud por el interés y colaboración en mi trabajo de titulación bajo el tema: AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA SYSTEMARKET EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA, AÑO 2020.

Labor que se llevará a cabo en coordinación con el equipo de trabajo conformado por el director Ing. Víctor Albán, miembro Ing. Víctor Betancourt, e investigador Cristhian Andi, que a su vez cumplen el rol de tutores en la investigación propuesta, para los procedimientos a ejecutarse en cada una de las fases de Auditoría de Gestión.

A continuación, se enlista los profesionales participantes como Equipo de Trabajo:

Ing. Víctor Manuel Albán Vallejo	Director
Ing. Víctor Betancourt	Miembro
Cristhian Denis Andi Grefa	Investigador

Cabe mencionar que dicho trabajo se realizará bajo la más estricta confidencialidad de la información proporcionada, y se emitirán conclusiones y recomendaciones sobre las inconsistencias y debilidades encontradas en el trabajo de auditoría, tomando en cuenta los criterios de evaluación de eficiencia y eficacia.

Sin más que indicar, le deseamos éxitos en las labores a usted encomendadas.

Atentamente,

Cristhian Denis Andi Grefa
INVESTIGADOR

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 07/01/2022
Revisado por: A.V/ B.V.	Fecha: 07/01/2022

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN PROPUESTA DE AUDITORIA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PA 1/2
---	--	---------------

PROPUESTA DE AUDITORIA

Riobamba, 07 de enero del 2022

Ingeniero.
Hítalo Veloz
GERENTE DE LA EMPRESA SYSTEMARKET
Presente. -

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos el equipo de trabajo. El motivo de la presente es para extenderle un agradecimiento por la apertura para efectuar el presente trabajo de investigación, al proporcionarnos toda la información necesaria para la conclusión efectiva del mismo.

1.- Objetivo

Realizar una auditoría de gestión a la empresa Systemarket de la ciudad de Riobamba, año 2020 para el establecimiento de políticas de compras y de créditos y cobranzas, además los indicadores de gestión que permitan el mejoramiento en la eficiencia y eficacia de los procesos de la gestión administrativa.

2.- Naturaleza de la Auditoría

La naturaleza de una Auditoría de Gestión es realizar una evaluación bajo niveles de eficiencia, eficacia de la gestión, en relación a la utilización de los recursos de la entidad

3.- Alcance

La presente auditoría de Gestión se desarrollará en base a la normativa legal vigente y a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, tomando como referencia el informe COSO III

4.- Período y Plazo

La Auditoría de Gestión a ser desarrollada, comprende el período 1 de enero al 31 de diciembre del 2020, y su duración se estima en 30 días laborables contadas a partir del contrato de prestación de servicios profesionales.

5.- Metodología de Trabajo

5.1.- Planificación Preliminar

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN PROPUESTA DE AUDITORIA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	PA 2/2
---	--	---------------

Las actividades de planificación consisten en el conocimiento de la institución, su legislación, los procesos que utilizan para el cumplimiento de sus tareas, esta actividad ayuda a reunir la información que permita evaluar la situación actual de la institución y cumplir con el plan de auditoría.

5.2.- Ejecución

Se realiza la revisión y análisis de la legislación, de las actividades que desarrolla, evaluación del control interno, detección de áreas críticas y determinación de la eficiencia y eficacia con que se gestionan los recursos para alcanzar los objetivos y metas de la empresa.

5.3.- Comunicación de Resultados

El equipo auditor elaborará el informe final de auditoría, en donde se detallarán los principales resultados del proceso, incluido los hallazgos más relevantes, así como las conclusiones y recomendaciones, a fin de que puedan emprender acciones correctivas, las autoridades de la institución para mejorar la gestión administrativa.

6.- Equipo de Trabajo

Ing. Víctor Manuel Albán Vallejo	Director
Ing. Víctor Betancourt	Miembro
Cristhian Denis Andi Grefa	Investigador

Les agradecemos la confianza depositada en nuestro equipo de trabajo.

Atentamente,

Cristhian Denis Andi Grefa

INVESTIGADOR

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 07/01/2022
Revisado por: A.V/ B.V.	Fecha: 07/01/2022

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	CPSP 1/3
---	---	---------------------------

**PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA EJECUCIÓN DE LA
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

PRIMERA: COMPARECIENTES. - En el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, a los diez días del mes de enero del dos mil veinte y dos, comparecen en forma libre y voluntaria, por una parte, el Ing. Hítalo Veloz representante de la empresa Systemarket a quien en adelante y para efectos del presente contrato, se le denominará “EL CONTRATANTE”, y Cristhian Andi como investigador; celebran el presente Contrato de Servicios Profesionales al tenor de las siguientes cláusulas:

SEGUNDA: OBJETO. – El directorio de accionistas se obligan a cumplir la labor de una Auditoría de Gestión a la empresa Systemarket, perteneciente a la provincia de Chimborazo, por el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2020. Al finalizar el trabajo de auditoría, se emitirá un informe que contendrá la opinión del investigador acerca de las áreas examinadas y sobre la información relevante que será contemplada en la emisión del informe final de auditoría.

Adicionalmente, como investigador informaré el progreso en cada fase realizada durante la ejecución de la auditoría de gestión, para tener al tanto a accionistas sobre los sucesos importantes encontrados durante la ejecución de la auditoría de gestión.

TERCERA: ALCANCE. – El investigador realizará su trabajo de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, así como las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAs).

En consecuencia, en bases legales, que justificarán la información incluida en la evaluación del desempeño, criterios de eficiencia y eficacia y las consideraciones dadas por el gerente y la presentación global de los informes citados de gestión que han llevado a cabo las actividades.

CUARTA: CONDICIONES. -

A. El investigador, desarrollará el trabajo de forma personal, comprometiéndose EL CONTRATANTE en brindar facilidades inherentes al trabajo, para la ejecución de los procedimientos de auditoría pertinentes.

B. El proceso de Auditoría de Gestión se basará en la documentación que EL CONTRATANTE disponga para su estudio y análisis; por lo tanto, EL INVESTIGADOR, no se compromete a obtener y utilizar documentos que procedan de personas naturales o jurídicas y que correspondan o sean de responsabilidad del CONTRATANTE.

QUINTA: DURACIÓN DEL CONTRATO. - El trabajo de Auditoría de Gestión se iniciará luego de la suscripción del presente material legal, con una duración total de treinta días plazo (30 d/p), a partir de la fecha emitida en la respectiva Orden de Trabajo.

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	CPSP 3/3
---	---	---------------------------

SEXTA: VALOR. - el presente documento de trabajo NO EXPRESA NINGÚN VALOR ECONÓMICO, por el motivo que es un trabajo investigativo y de vinculación entre el CONTRATANTE y EL INVESTIGADOR.

SEPTIMA: CONTROVERSIAS. - En caso de controversias, las partes se someten en forma expresa a los jueces Civiles de la ciudad de Riobamba y al trámite verbal sumario correspondiente.

OCTAVA: ACEPTACIÓN DEL CONTRATO. - Las partes contratantes declaran estar de acuerdo con las cláusulas estipuladas en el presente contrato y para constancia suscriben en un original y dos copias del mismo tenor y contenido, en el cantón Riobamba a los cinco días del mes de enero del 2022.

Ing. Hítalo Veloz

Gerente General de Systemarket

Cristhian Andi

Investigador

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 10/01/2022
Revisado por: A.V/ B.V.	Fecha: 10/01/2022

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN ORDEN DE TRABAJO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	OT 1/1
---	--	---------------

Riobamba, 10 de enero del 2022

Ingeniero.
Hítalo Veloz

GERENTE DE LA EMPRESA SYSTEMARKET

Presente. -

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, como es de su conocimiento realizaré una Auditoría de Gestión a la empresa que usted dirige, por el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020, siendo necesario para su ejecución extender la presente Orden de Trabajo a favor del siguiente equipo de trabajo:

Director Ing. Víctor Albán, miembro Ing. Víctor Betancourt y en calidad de investigador el Sr. Cristhian Andi, quiénes serán los encargados de realizar el trabajo de auditoría.

Debo además informar que el desarrollo de la auditoría de gestión tendrá el sustento de lo expresado en las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y otras disposiciones de orden interno, el tiempo que se ha considerado para la realización del examen es de 30 días, tiempo en el cual se incluye la presentación del informe final.

Sin otro particular nos despedimos expresando nuestro agradecimiento por la apertura brindada.

Atentamente,

Cristhian Andi
INVESTIGADOR

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 10/01/2022
Revisado por: A.V/ B.V.	Fecha: 10/01/2022

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN VISITA PRELIMINAR DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	VP 1/2
---	---	---------------

Nombre: Systemarket

Dirección: Av. en la Duchicela 2113 y Daniel León Borja.

Gerente: Ing. Hítalo Veloz

Registro Único de Contribuyentes: 0603292525001

El día 27 de octubre del 2021, se realizó la primera visita a la empresa Systemarket, ubicado en las calles Av. en la Duchicela 2113 y Daniel León Borja de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, en donde se solicitó una entrevista con el Ing. Hítalo Veloz, quien es el Gerente General de la empresa, con el propósito de presentar la propuesta de una Auditoría de Gestión de dicha empresa; cuyos resultados contribuyan al mejoramiento de la gestión administrativa. Una vez aceptada la propuesta por la autoridad respectiva, se procedió a solicitar documentación como el RUC, y la Carta de Auspicio, requisitos necesarios para iniciar el trabajo de investigación

A los once días del mes de enero del año dos mil veinte y dos, siendo las 10h30 se procedió a realizar la segunda visita a las instalaciones de la empresa Systemarket, El gerente de la empresa Systemarket Ing. Hítalo Veloz quien expresó algunas palabras de bienvenida y nos dirigió durante el trayecto de la visita a las instalaciones, donde se pudo dio a conocer los diferentes departamentos que existen en la entidad.

Al ser constituida como una entidad privada, observamos que las instalaciones son propias, dotadas de una buena infraestructura en comparación con las demás edificaciones del sitio.

En la entrada a las instalaciones se presencié la actividad de personal de trabajo dotado con los implementos necesarios para su función.

Se pudo notar que los funcionarios no poseen vestimenta uniforme para el cumplimiento de sus funciones, cada uno lucía su propio estilo.

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN VISITA PRELIMINAR DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	VP 2/2
---	---	---------------

De igual forma existen identificaciones que permitan conocer sus nombres completos y el cargo que desempeñan en la institución. Las oficinas de atención a la ciudadanía se encuentran en total limpieza y con espacios cómodos de espera.

Como parte final del recorrido, en horas de la tarde se explicó de manera general los procesos que se realizan en su interior, como: ventas, despacho y recibo e importación de mercadería.

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 11/01/2022
Revisado por: A.V/ B.V.	Fecha: 11/01/2022

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	NIA 1/1
---	---	--------------------------

Riobamba, 11 de enero del 2022

PARA: Directorio de accionistas de la empresa Systemarket de la Ciudad de Riobamba.

ASUNTO: Notificación de Inicio de Auditoría.

El equipo de trabajo les comunicamos a ustedes, que con fecha 11 de enero del presente año, se ha dado inicio a la Auditoría de Gestión del período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2020, y como tal, se procede a la obtención de información relacionada a la gestión administrativa de la empresa Systemarket, para lo cual solicitamos de la manera más comedida se sirvan brindar todas las facilidades, información y documentación necesaria para cumplir con este trabajo.

Atentamente,

Cristhian Denis Andi Grefa
INVESTIGADOR

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 11/01/2022
Revisado por: A.V/B.V.	Fecha: 11/01/2022

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN CARTA DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	CSI 1/1
---	---	----------------

CARTA DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Riobamba, 11 de enero del 2022

Ingeniero.
Hítalo Veloz
GERENTE DE LA EMPRESA SYSTEMARKET
Presente. -

De mi consideración:

Con un cordial saludo de quienes conforman el equipo de investigación en cada uno de sus actividades diarias.

Yo, Cristhian Denis Andi Grefa con cedula de ciudadanía 150043480-2, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, me permito dar a conocer el inicio de la Auditoría de Gestión a la empresa Systemarket, período 2020. Para lo cual solicito que se autorice la información que a continuación detallada, la cual será vital para la correcta realización de nuestro trabajo de investigación.

- Reseña histórica.
- Estructura organizacional.
- Filosofía Organizacional
- Ruc de la Empresa
- Reglamento Interno de trabajo

Además, cualquier otra documentación que se considere necesaria e importante.

Por la atención prestada anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,

Cristhian Denis Andi Grefa
INVESTIGADOR

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 11/01/2022
Revisado por: A.V/ B.V.	Fecha: 11/01/2022

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MP 1/2
---	---	-------------------------

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR

ENTIDAD: Systemarket

TIPO DE TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.

Planificación

1. ANTECEDENTES

SYSTEMarket es una empresa líder en la comercialización de tecnología informática, enfocada en brindar Productos y Servicios Informáticos de Calidad Superior al Mejor Precio del Mercado, asegurando siempre la inversión de nuestros clientes.

SYSTEMarket se enorgullece de contar con un Talento Humano de incomparable valor, enfocado en brindar soluciones informáticas efectivas y con retorno de utilidad a nuestros estimados clientes. SYSTEMarket cuenta con Recursos Tecnológicos Hardware y Software de alto nivel que aseguran la Calidad del Servicio. Nuestra principal publicidad es la recomendación de nuestros clientes satisfechos. SYSTEMarket facilita el acceso a sus productos y servicios poniendo a disposición de su amplia cartera de clientes.

2. MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La Auditoría de Gestión se realizó a la Empresa Systemarket, por el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2020, a fin de evaluar el nivel de eficiencia y eficacia de los procesos de gestión.

3. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La realización de la Auditoría de Gestión se llevará a cabo en la empresa Systemarket, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MP 2/2
---	---	---------------

En base a la normativa legal vigente y a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, tomando como referencia el informe COSO III

4. OBJETIVOS

GENERAL:

Realizar una auditoría de gestión a la empresa Systemarket, año 2020 para el establecimiento de políticas de compras y de créditos y cobranzas, además los indicadores de gestión que permitan el mejoramiento en la eficiencia y eficacia de los procesos de la gestión administrativa.

ESPECÍFICOS:

- Aplicar el COSO III para el establecimiento del control interno dentro de la empresa.
- Realizar los flujogramas de procesos que posibilite el cumplimiento con las políticas definidas.
- Definir los indicadores que permita la evaluación de los procesos de gestión.

5. PERSONAL ENCARGADO

Ing. Víctor Manuel Albán Vallejo	Director
Ing. Víctor Betancourt	Miembro
Cristhian Denis Andi Grefa	Investigador

6. TIEMPO ESTIMADO

El tiempo programado para su ejecución es de 30 días hábiles contados desde la fecha de aceptación.

7. METODOLOGÍA A UTILIZAR

- Pruebas selectivas y las normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.
- Obtención de evidencias (documentos, informes, registros)
- Evaluación del Control Interno COSO III.
- Entrevistas y encuestas

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 12/01/2022
Revisado por: A.V/B.V.	Fecha: 12/01/2022

		SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020		CCI 2/4
ENTORNO DE CONTROL				
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
8	¿Se han implementado indicadores clave para verificar el cumplimiento de las actividades de control?		X	H3 La empresa no mantiene indicadores de gestión que permitan verificar el cumplimiento de las actividades de control.
TOTAL		2	2	
Principio 3: La dirección estable con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.				
9	¿La empresa cuenta con un organigrama oficial y es divulgado a todos los niveles de la organización?	X		
10	¿La estructura de la organización es revisada y actualizada al menos cada 3 años?	X		
11	¿La Estructura de la organización corresponde al tamaño de la operación, así como tiene niveles de supervisión?	X		
TOTAL		3	0	
Principio 4: La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.				
12	¿Los servicios prestados por los proveedores son evaluados periódicamente, validando el cumplimiento de los objetivos contratados?	X		La organización los evalúa frecuentemente, realizando pruebas técnicas.
13	¿La empresa cuenta con un plan de formación continua para sus colaboradores, de tal forma que se fortalezcan sus conocimientos, reteniendo personal competente para la operación?		X	H4 La organización no cuenta con un plan de formación para sus colaboradores.
14	¿En los procesos de selección, se valida tanto la formación académica como la experiencia laboral acredita por un candidato?	X		La organización toma en consideración la formación académica y la experiencia laboral adquirida.
TOTAL		2	1	

3.2.6.2. Fase II: Planificación específica

 CA- AUDITORES INDEPENDIENTES CA- AUDITORES INDEPENDIENTES	SYSTEMARKET			
	AUDITORIA DE GESTIÓN			
	CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		CCI	
	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020		3/4	
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		CCI		
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021		1/4		
Principio 5: La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.				
Objetivo: Analizar la información recibida, para el diseño de procedimientos que permitan el desarrollo de auditorías.				
ENTORNO DE CONTROL				
		RESPUESTAS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
		RESPUESTAS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos				
15	¿Cada área cuenta con el manual de funciones y responsabilidades de los cargos que la conforman?	X		H5 La empresa no cuenta con un manual de funciones, pero se designa los cargos para el personal de manera verbal.
1	¿La empresa cuenta con un Código de Ética y el mismo ha sido divulgado en todos los niveles de la organización?		X	H1 La empresa no cuenta con un Código de Ética, sin embargo, promueve los valores éticos que debe mantener el personal profesional que labora de forma verbal.
16	¿Se cuenta con un plan de capacitación continua para los colaboradores, orientado a fortalecer diferentes aspectos, tales como la segregación de funciones?		X	H6 No tienen un plan de capacitación, sin embargo se capacita 1 vez cada quince días por internet.
17	¿La empresa mantiene establecido los valores y principios éticos como los colaboradores, se encuentran factor principal de la cultura organizacional?	X	X	Los valores éticos como cultura organizacional son establecidos se solicita a la marca o la marca la ofrece en función a la disponibilidad de sus capacitadores.
3	¿El personal vinculado a la organización recibe una inducción sobre Principios, Valores, Misión y Visión y Responsabilidad Social como se implementan las acciones correctivas cuando se observan desviaciones en los resultados?	X	X	La empresa se ha encargado en divulgar a todos sus empleados los principios, valores, misión y visión y responsabilidad social, porque carecen de indicadores de gestión que permitan hacerlo. Pero cada día se controla que cumplan eficientemente con su trabajo, en caso de errores se le hace notar verbalmente al empleado para que mejore.
4	¿La empresa toma en consideración los principios y valores éticos al momento de contratar nuevo personal?	X		
TOTAL		3	1	
Principio 2: Demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño y productividad				
5	¿El directorio de accionistas de la empresa identifica y acepta su responsabilidad de supervisión con respecto a establecer requerimientos y expectativas?	X		
TOTAL		2	2	
6	¿ El directorio de accionistas tiene suficientes miembros, quienes son independientes de la Administración y objetivos en las evaluaciones y toma de decisiones?	X		
7	¿Se tienen definidas y formalizadas las actividades de supervisión?		X	H2 La empresa no formaliza las actividades de supervisión.

Estándar de auditoría referencial

NIVEL DE CONFIANZA		
ALTO	MEDIO	BAJO

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	CCI 4/4
---	---	--------------------------

ENTORNO DE CONTROL

Objetivo: Conocer el grado de eficiencia generado en las actividades de control que ejerce la empresa.

N.º	Suma subcomponentes	Respuestas positivas	Respuestas negativas
1	Integridad y valores éticos de los recursos humanos	3	1
2	Compromiso con la excelencia y la transparencia	2	2
3	Filosofía y estilo de la dirección	3	0
4	Reglamentos y manuales de procedimientos	2	1
5	Delegación de autoridad	2	2
TOTAL		12	6
80% - 95%	40% - 79%	10% - 39%	
8% - 37%	38% - 77%	78% - 93%	
BAJO	MEDIO	ALTO	
NIVEL DE RIESGO			

Nivel de confianza	(CT*100) /PT	(12*100) /18	67%
Nivel de riesgo	100-NC	100-67	33%
TOTAL			100%



ANÁLISIS

La evaluación realizada al componente de Entorno de Control alcanzó un 67% de Confianza, lo que demuestra que las actividades dentro de la empresa se encuentran en un rango medio dentro de los parámetros de cumplimiento, situación que origina un riesgo en un porcentaje del 33% con rango bajo, por lo cual, la empresa debería incrementar correctivos para generar confianza y cumplir con los parámetros establecidos para disminuir los riesgos en la organización.

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 13/01/2022
Revisado por: A.V/ B.V.	Fecha: 13/01/2022

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020		CCI 1/3	
EVALUACIÓN DE RIESGO				
Objetivo 8 Determinación de los riesgos que afectan a la capacidad de cumplir los objetivos de la organización.				
Principio 6:	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
24	¿La organización cuenta con un manual de prevención y lucha contra el fraude?	X		H11 Con un manual de prevención y lucha contra el fraude.
19	¿Los objetivos definidos por la organización realizan periódicamente una evaluación de los riesgos de exposición al fraude de los objetivos, procesos, así como la naturaleza de la negociación en cada una de sus áreas?		X	H7 La empresa no realiza ningún seguimiento periódico al cumplimiento de los objetivos.
25	¿La organización realiza periódicamente una evaluación de los riesgos de exposición al fraude de los objetivos, procesos, así como la naturaleza de la negociación en cada una de sus áreas?		X	H11 Al no contar con un manual de prevención al fraude, no realiza una evaluación periódica.
20	¿Los directivos realizan un seguimiento periódico al cumplimiento de los objetivos?	0	2	H7 La empresa no realiza ningún seguimiento periódico al cumplimiento de los objetivos.
Principio 9 La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente los riesgos identificados internamente.				
26	¿La organización cubre los riesgos de los diferentes grupos de interés, así como incluye en su operación ante los riesgos naturales e incontrolables y naturales, entre otros, a los que se puede exponer la organización?	X		No se han identificado formalmente los riesgos. Se identificaron conforme a la metodología que va a ser implementada para ser proactivamente respecto a los riesgos de software.
27	¿Los procesos de selección parte del principio de vida de los nuevos colaboradores?	X		
TOTAL				
Principio 7 La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.				
TOTAL				
22	¿La organización cuenta con plan de mitigación de riesgos, implementado en cada uno de los niveles o áreas, así como mantiene y actualiza la correspondiente matriz de riesgos periódicamente?		X	H8 La empresa no posee un plan de mitigación de riesgos que le permita identificar un evento inesperado.
23	¿Se encuentra documentado el análisis de riesgos realizado para los objetivos, así como la misma incluye su probabilidad, impacto y tolerancia? ?		X	H9 No se realiza un análisis de riesgo,
TOTAL				
		0	2	

 CA - AUDITORES INDEPENDIENTES	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	CCI 3/3
EVALUACIÓN DE RIESGO		

N.º	Suma subcomponentes	Respuestas positivas	Respuestas negativas
6	Define objetivos relevantes	2	1
7	Identificación de riesgos	0	2
8	Probabilidad de fraude	0	2
9	Identifica y analiza cambios importantes	2	0
TOTAL		4	5

Estándar de auditoría referencial

NIVEL DE CONFIANZA		
ALTO	MEDIO	BAJO
80% - 95%	40% - 79%	10% - 39%
8% - 37%	38% - 77%	78% - 93%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

Nivel de confianza	$(CT*100) / PT$	$(4*100) / 9$	44%
Nivel de riesgo	100-NC	100-44	56%
TOTAL			100%



ANÁLISIS

La valoración realizada al componente de Evaluación de riesgo alcanzó un 44% de Confianza, lo que indica que las actividades dentro de la empresa no se encuentran dentro de los parámetros de cumplimiento en un rango medio, situación que origina un aumento del riesgo en un porcentaje del 56% con rango medio. Por lo que es importante realizar una evaluación inicial de riesgos y a partir de esto planificar la acción preventiva.

 CA - AUDITORES INDEPENDIENTES	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021		CCI 1/4	
ACTIVIDADES DE CONTROL				
Objetivo: Determinar si las políticas implementadas en la empresa aportan a la prevención y conservación de los recursos con los que se desarrollan sus actividades.				
Principio 10: La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.				
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
28	¿Se han implementado controles asociados con la seguridad física de la organización?	X		Se han implementado todos los controles necesario para la seguridad física de la organización mediante seguros, candados, zonas restringidas y privadas.
29	¿La empresa revisa periódicamente los resultados de cada uno de los procesos clave y evalúa la implementación de nuevos controles y/o los ajustes de controles existentes?		X	H12 La empresa no revisa periódicamente los resultados de cada uno de los procesos clave.
30	¿La empresa aplica las actividades de control necesarias para sobrellevar los posibles riesgos que se presenten en la misma?	X		Se aplica control de calidad en cada una de las actividades: venta de mercadería, venta de repuestos, servicio técnico especializado.
31	¿Se evalúa el cumplimiento de los controles establecidos?	X		Los controles de evaluación se realiza mediante la observación.
TOTAL		3	1	
Principio 11: La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.				
32	¿ Se han establecido los parámetros de seguridad y controles que deben ser desarrollados en los sistemas de información?	X		Los controles se implementan mediante roles de usuario a través de los sistemas informáticos, donde cada quien, tiene acceso a cierta información y opciones del sistema.

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 13/01/2022
Revisado por: A.V/ B.V.	Fecha: 13/01/2022

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021		CCI 2/4
ACTIVIDADES DE CONTROL			
Objetivo: Determinar si las políticas implementadas en la empresa aportan a la prevención y conservación de los recursos con los que se desarrollan sus actividades.			
Principio 11: La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.			
33	¿La organización tiene definido y documentado los parámetros y controles para el mantenimiento del sistema de información como de los equipos?	X	H.13 La empresa no tiene definido, ni documentado los parámetros de control, sin embargo, tienen un sistema de información que cuando falle, se reporta al desarrollador del mismo para que corrija errores.
34	¿Las operaciones garantizan el cumplimiento de procesos a través de documentos autorizados por los directivos de la empresa?	X	H.14 La empresa no realiza ninguna documentación de los procesos, sin embargo las tareas se realizan mediante la aplicación de procesos establecidos de manera verbal.
TOTAL		1	2

Estándar de auditoría referencial

NIVEL DE CONFIANZA		
ALTO	MEDIO	BAJO
80% - 95%	40% - 79%	10% - 39%

	SYSTEMARKET SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021 ACTIVIDADES DE CONTROL	

ACTIVIDADES DE CONTROL

Principio	12: La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que permitan dichas políticas.	Suma subcomponentes		Respuestas positivas	Respuestas negativas
		PREGUNTAS		1	2
10.	Define objetivos relevantes	RESPUESTAS		OBSERVACION	
11	Identificación de riesgos	SI	NO	1	2
12	¿La empresa realiza cambios importantes en los flujogramas en el control de cada uno de los procesos de la empresa?		X	H15	La empresa no cuenta con un Manual de flujogramas que permita conocer los diferentes procesos que se realiza dentro de la entidad.
36	¿Todos los controles cuentan con evidencia de su ejecución?		X	H16	Los controles se aplican a través de redundancia en el talento humano. No se tienen evidencias.
37	¿La organización cuenta con perfiles definidos para los cargos?	X			La forma de definir cargos es que se tiene claro el perfil que se busca para cada cargo, y sobre todo, se capacita específicamente de forma intensiva, siendo esto de manera verbal..
38	¿Se tiene un plan de capacitación periódico para los colaboradores, fortaleciendo su conocimiento en la aplicación de controles y las acciones correctivas que deben desarrollar?		X	H17	No tienen un plan de capacitación , sin embargo se capacita 1 vez cada quince días, vía online.
TOTAL		1	3		
8% - 37%	38% - 77%	78% - 93%			
BAJO	MEDIO	ALTO			
NIVEL DE RIESGO					

Nivel de confianza	(CT*100) /PT	(5*100) /11	46%
Nivel de riesgo	100-NC	100-46	54%
TOTAL			100%



ANÁLISIS

		SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021		CCI 1/3
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
Objetivo: Establecer la efectividad que mantiene la empresa en relación al sistema de información y comunicación que utiliza para ejecutar sus actividades.				
Principio 13: La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.				
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
39	¿La organización tiene definidas, documentadas y clasificadas las fuentes de información, el tipo de información, así como los canales que utilizan, por área o proceso, para la generación de los reportes?		X	H18 La organización no tiene definidas y documentas la información, de manera que se realiza flujogramas de procesos.
40	¿Se tienen definidos los usuarios que pueden acceder a la información externa o interna de acuerdo a su cargo?	X		
41	¿Se tienen claramente definidos los niveles responsables de garantizar la calidad de la información?	X		
42	¿Los reportes de información son analizados y evaluados por un nivel superior al cual genera el reporte?	X		Cada empleado genera, analiza y evalúa los reportes propios de su cargo y rol de usuario en el sistema informático, y notifica a su jefe inmediato en el caso de novedades. Por el motivo que no tiene modelos de reportes propios de su empresa.
TOTAL		3	1	
Principio 14: La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.				
43	¿Se promueve la comunicación directa, transparente y honesta con los colaboradores?	X		

La valoración realizada al componente de Actividades de control alcanzó un 46% de Confianza, lo que indica que las actividades dentro de la empresa se encuentran dentro de un rango medio por lo que está próximo al cumplimiento de los parámetros establecidos, situación que origina un aumento del riesgo en un porcentaje del 54% con rango medio, es por ello que es necesario implementar medidas y actividades de control interno que permitan el mejoramiento de la gestión de la empresa.

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 13/01/2022
--------------------------------	--------------------------

	Revisión de SISTEMAS B.V.		Fecha: 13/01/2022	
	AUDITORIA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021			CCI 2/3
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
44	¿Se cuenta con un plan de capacitación continuo frente a las nuevas políticas y procedimientos de cada proceso para los colaboradores?		X	H19 No se tiene un plan de capacitación, de manera que se genera una reunión de trabajo con todas las personas involucradas para generar una solución.
45	¿Se ha divulgado a todos los niveles de la organización sus objetivos, y se ha explicado el rol que tienen dentro de dicho cumplimiento desde sus cargos?	X		
46	¿Los colaboradores de la organización conocen cuáles son los comportamientos que no son aceptables dentro del desarrollo de su trabajo, por parte de la organización?	X		La organización si divulga los valores corporativos con el personal de manera verbal.
TOTAL		3	1	
Principio 15: La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.				
47	¿Se tienen definidos los reportes que deben ser entregados a cada una de las partes interesadas?		X	H20 No se tienen definidos los reportes
48	¿Se cuenta con un procedimiento formal para dar cumplimiento a los requerimientos legales , tales como nuevas reglamentaciones, respuesta oportuna a los requerimientos externos y actualizaciones de las políticas internas por cambios en la regulación?		X	H21 No cuenta con un procedimiento formal para dar el cumplimiento a reglamentos, políticas que ayuden a la organización
TOTAL		0	2	

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020		CCI 3/3
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
N.º	Suma subcomponentes	Respuestas positivas	Respuestas negativas
13	Información relevante	3	1
14	Comunicación interna	3	1
15	Comunicación externa	0	2
TOTAL		6	4

Estándar de auditoría referencial

NIVEL DE CONFIANZA		
ALTO	MEDIO	BAJO
80% - 95%	40% - 79%	10% - 39%
8% - 37%	38% - 77%	78% - 93%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

Nivel de confianza	$(CT*100) / PT$	$(6*100) / 10$	60%
Nivel de riesgo	100-NC	100-60	40%
TOTAL			100%



ANÁLISIS

La valoración realizada al componente de Información y Comunicación alcanza el 60% de Confianza, lo que indica que las actividades dentro de la empresa se encuentran próximo, dentro de los parámetros de cumplimiento, situación que ha generado una disminución del riesgo en un porcentaje del 40% con rango medio, por esta razón es indispensable mejorar los canales de comunicación entre empleados y directivos, con el fin de tener conocimiento de las actividades que se realiza en la empresa.

		SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021		CCI 1/2
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN				
Objetivo: Establecer la efectividad que mantiene la empresa en relación al sistema de información y comunicación que utiliza para ejecutar sus actividades.				
Principio 16: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.				
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
49	¿La empresa tiene implementado el sistema de control interno?		X	H22 La empresa no tiene implementado un sistema de control interno que permita la obtención de información veraz
50	¿Las evaluaciones parten del análisis de riesgos?		X	H23 La empresa no evalúa el análisis de riesgo
51	¿ El directorio de accionistas realiza evaluaciones de los procesos?		X	H24 El directorio de accionistas no realiza evaluaciones de los procesos.
TOTAL		0	3	
Principio 17: La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.				
52	¿Todos los resultados de las evaluaciones son presentados al directorio de accionistas?	X		
53	¿Se hace un seguimiento a la implementación de las acciones correctivas generadas como resultado de las evaluaciones, por parte de la alta dirección y del consejo de administración?	X		
54	¿El directorio de accionistas, toman acciones correctivas cuando los responsables del proceso no implementan las acciones correctivas a las cuales se han comprometido?	X		
TOTAL		3	0	

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 13/01/2022
Revisado por: A.V/ B.V.	Fecha: 13/01/2022

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	CCI 2/2
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN		

N.º	Suma subcomponentes	Respuestas positivas	Respuestas negativas
16	Evaluaciones continuas y/o independientes	0	3
17	Evalúa y comunica deficiencias	3	0
TOTAL		3	3

Estándar de auditoría referencial

NIVEL DE CONFIANZA		
ALTO	MEDIO	BAJO
80% - 95%	40% - 79%	10% - 39%
8% - 37%	38% - 77%	78% - 93%
BAJO	MEDIO	ALTO

NIVEL DE RIESGO			
Nivel de confianza	(CT*100) /PT	(3*100) /6	50%
Nivel de riesgo	100-NC	100-50	50%
TOTAL			100%



ANÁLISIS

La valoración realizada al componente de actividades de supervisión alcanza un 50% de Confianza, lo que indica que las actividades dentro de la empresa no son verificadas continuamente, por lo que sólo esperan tener resultados al final de cada mes tomando en cuenta no están dentro de los parámetros de cumplimiento, situación que origina que tanto el riesgo como la confianza estén a la par dando un 50% con rango medio.

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 13/01/2022
Revisado por: A.V/ B.V.	Fecha: 13/01/2022

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN INFORME DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	ICI 1/7
---	--	----------------

Riobamba, 14 de enero del 2022

Ing.
Hítalo Veloz
GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA SYSTEMARKET
Presente:

De mi consideración:

Durante la ejecución de la Auditoria de Gestión a la empresa Systemarket, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2020, se procedió a evaluar el Control Interno mediante la aplicación del Método Marco Integrado COSO III, con la finalidad de evaluar el entorno, extensión y requerimientos necesarios.

Mediante el desarrollo de la evaluación del control interno, se pudo identificar ciertas deficiencias que pueden afectar la consecución de las actividades en si del control interno, pero también en la consecución de los objetivos de la empresa.

Por lo que, se detallan a continuación con sus respectivas recomendaciones, a fin de que le empresa las tome en consideración:

H1: La empresa no cuenta con un Código de Ética, sin embargo, promueve los valores éticos que debe mantener personal profesional que labora de forma verbal.

R1: Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, implementar un Código de Ética acorde a las actividades de la empresa y valores éticos para así llevar un mejor control y prever posibles conflictos.

H2: La empresa no formaliza las actividades de supervisión.

R2: Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, solicitar información sobre el diseño, desarrollo, implementación y funcionamiento de las actividades de control en las áreas con mayor nivel de riesgo mediante un documento escrito y legal, acorde a las actividades de la empresa.

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 14/01/2022
Revisado por: A.V/ B.V.	Fecha: 14/01/2022

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN INFORME DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	ICI 3/7
---	--	----------------

H3: La empresa no mantiene indicadores de gestión que permitan verificar el cumplimiento de las actividades de control.

R3: Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, implementar indicadores de gestión que permitan evaluar y verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos

H4 La organización no cuenta con un plan de formación para sus colaboradores.

R4: Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo ofrecer a todos los empleados, varias acciones formativas que les permitan un desarrollo profesional y personal que les instruyan para desarrollar todas sus competencias, es decir crear un plan de capacitación.

H5 La empresa no cuenta con un manual de funciones, pero se designa los cargos para el personal de manera verbal.

R5: Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo elaborar un manual de funciones especificando, los perfiles, las actividades a realizar en cada puesto de trabajo, entre otros.

H6: No tienen un plan de capacitación, sin embargo, se capacita 1 vez cada quince días por internet.

R6: Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo implementar una guía de capacitación para potenciar las habilidades y destrezas del recurso más importante que son los empleados.

H7 La empresa no realiza ningún seguimiento de objetivos.

R7: Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo implementar herramientas o guía que permita recopilar, analizar y utilizar información para supervisar el progreso, para luego tomar las mejores decisiones de gestión.

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 14/01/2022
Revisado por: A.V/ B.V.	Fecha: 14/01/2022

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN INFORME DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	ICI 4/7
---	--	----------------

H8 La empresa no posee un plan de mitigación de riesgos que le permita identificar un evento inesperado.

R8: Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo implementar un plan de mitigación de riesgos de acuerdo a los lineamientos establecidos con los organismos gubernamentales para evitar errores graves que repercutan en lo económico y fisco de los miembros de la empresa.

H9 No se realiza un análisis de riesgo,

R9: Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, realizar un análisis de riesgo con sus valorizaciones correspondientes determinando el nivel de impacto para evitar riesgo que puedan causar pérdida para la empresa.

H10 No cuenta con un manual de prevención y lucha contra el fraude.

R10: Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo implementar un manual de prevención y lucha contra el fraude que le permite a la organización identificar, valorar y encargarse de aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan impedir el logro de sus objetivos.

H11 Al no contar con un plan de mitigación de riesgos, no se realiza una evaluación periódica.

R11: Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo luego de haber implementado un plan de mitigación de riesgos, establecer la evaluación periódica de acuerdo a las necesidades de la organización.

H12 La empresa no revisa periódicamente los resultados de cada uno de los procesos clave.

R12: Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, implementar los indicadores de gestión con la finalidad de identificar los procesos que intervienen en la organización.

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 14/01/2022
Revisado por: A.V/ B.V.	Fecha: 14/01/2022

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN INFORME DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	ICI 5/7
---	--	----------------

H13 La empresa no tiene definido, ni documentado los parámetros de control, sin embargo, tienen un sistema de información que cuando falle, se reporta al desarrollador del mismo para que corrija errores.

R13: Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo elaborar, definir y documentar todos los procesos de control que permitan tener una alternativa en el caso de que el sistema de información falle.

H14 La empresa no realiza ninguna documentación de los procesos, sin embargo, las tareas se realizan mediante la aplicación de procesos establecidos de manera verbal.

R14: Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, definir los procesos y documentarlos, esto dará paso al cumplimiento de los procesos de gestión.

H15 La empresa no cuenta con un Manual de flujogramas que permita conocer los diferentes procesos que se realiza dentro de la entidad.

R15: Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, realizar los flujogramas de acuerdo a la actividad que se brinda en la empresa para poder corregir errores y brindar una atención de calidad.

H16 Los controles se aplican a través de redundancia en el talento humano. No se tienen evidencias

R16: Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, delegar a una persona que se encargue en la entrega y revisión de la documentación presentada de forma física y digital con la finalidad de prevenir errores en sus procesos.

H17 No tienen un plan de capacitación, sin embargo, se capacita 1 vez cada quince días, vía online.

R17: Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, que implementen un plan de capacitación para sus colaboradores con la finalidad de contar con conocimientos y experiencias nuevas para su desarrollo profesional.

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 14/01/2022
Revisado por: A.V/ B.V.	Fecha: 14/01/2022

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN INFORME DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	ICI 6/7
---	--	----------------

H18 No se tiene un plan de capacitación, de manera que se genera una reunión de trabajo con todas las personas involucradas para generar una solución.

R18: Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, que implementen documentos oficiales que regulen las responsabilidades y funciones, así como guías que puedan acogerse y de desenvolverse de manera profesional.

H19 No se tienen definidos los reportes.

R19: Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, implementar herramientas y estrategias para la estructuración de reportes antes los altos mandos.

H20 No cuenta con un procedimiento formal para dar el cumplimiento a reglamentos, políticas que ayuden a la organización

R20: Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, aplicar los manuales, reglamentos y políticas que han sido necesarios para cumplir la gestión de procesos que tiene cada departamento.

H21 La empresa no tiene implementado un sistema de control interno que permita la obtención de información veraz

R21: Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, implementar un sistema de control interno acorde a los aspectos y actividad de la empresa para poder ser líderes y entregar una atención de calidad.

H22 La empresa no evalúa el análisis de riesgo.

R22: Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, realizar un procedimiento que analice y evalúe las áreas para poder contrarrestar posibles errores.

H23 La empresa no realiza evaluaciones de los procesos.

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 14/01/2022
Revisado por: A.V/ B.V.	Fecha: 14/01/2022

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN INFORME DE CONTROL INTERNO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	ICI 7/7
---	--	----------------

R23: Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo aplicar una herramienta, como son los flujogramas que permita medir la gestión de los procesos en la organización.

En espera de que las recomendaciones realizadas sean recibidas con la finalidad de mejorar el control interno y certificar el desempeño de las metas y objetivos de la Empresa.

Cristhian Denis Andi Grefa

INVESTIGADOR

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 14/01/2022
Revisado por: A.V/ B.V.	Fecha: 14/01/2022

3.2.6.3. Fase III: ejecución

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN HOJA DE DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	HDP 1/2
---	---	--------------------------

NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO DE IMPORTACIÓN

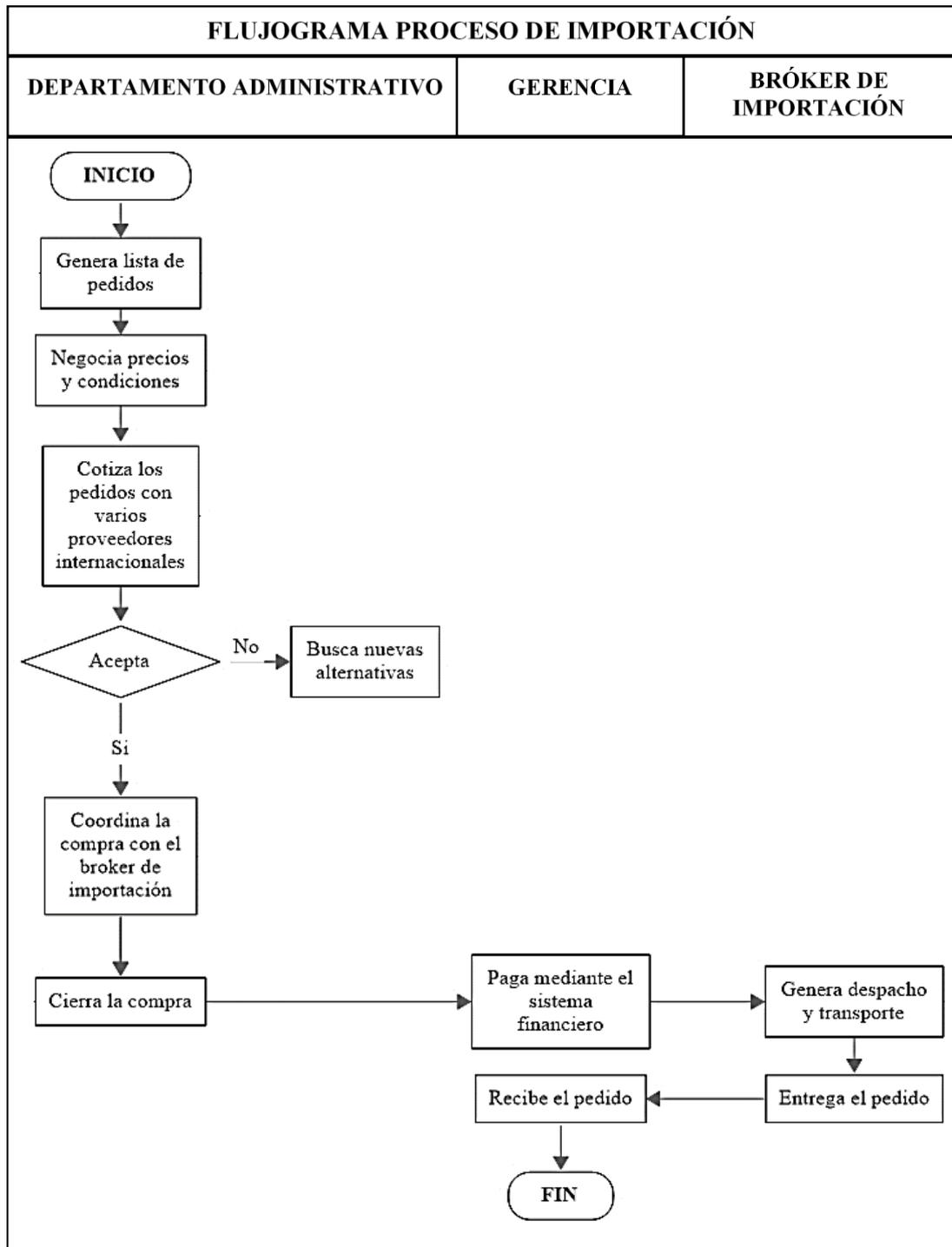
N.º	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Se genera una lista de pedido	Jefe Administrativo
2	Se cotiza la lista de pedido con varios canales mayoristas internacionales	Jefe Administrativo
3	Se negocia precios y los términos	Jefe Administrativo
4	Se cierra la compra.	Jefe Administrativo
5	Se coordina compra en el exterior con el bróker de importación.	Jefe Administrativo
6	Se realiza los pagos a través del sistema bancario	Gerente
7	Se genera el despacho y transporte	Bróker de importación
8	Se entrega el pedido	Bróker de importación

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN HOJA DE DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	HDP 2/2
---	---	--------------------------

NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO DE VENTA

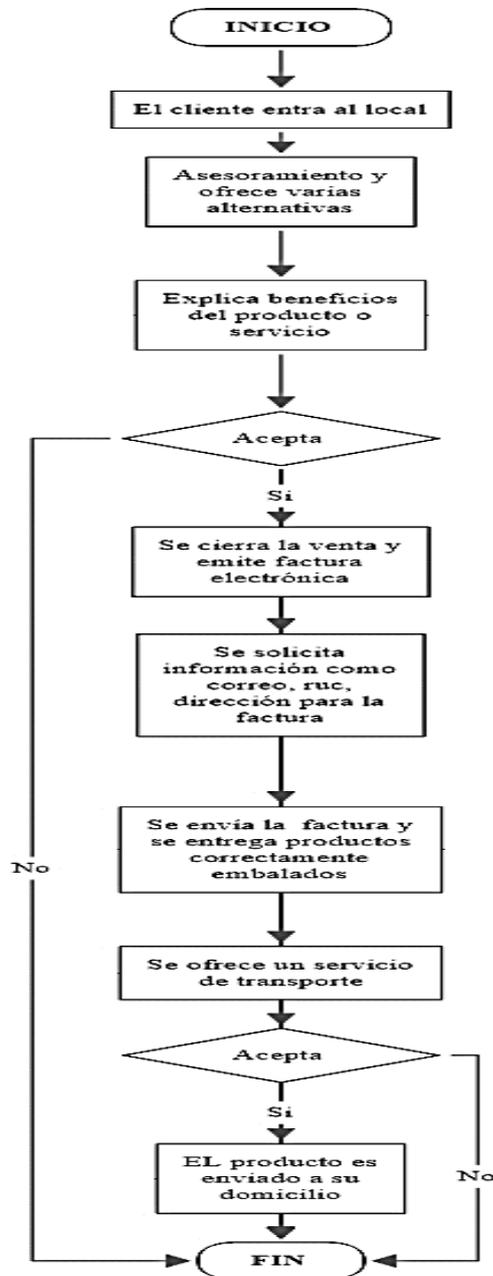
N.º	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	El cliente entra al local	
2	El vendedor que esté libre ofrece su servicio	Jefe de Ventas
3	Se indaga y escucha atentamente la necesidad que tiene el cliente	Jefe de Ventas
4	Se ofrece una o varias alternativas para solventar dicha necesidad	Jefe de Ventas
5	Se explica detalladamente los beneficios del producto o servicio	Jefe de Ventas
6	Se cierra la venta y factura la venta	Jefe de Ventas
7	Se revisa la facturación, despacho y cobra	Jefe Administrativo
8	Se entrega factura y productos correctamente embalados	Jefe de Ventas
9	Se ofrece un servicio de transporte puerta a puerta en el caso que el cliente no tenga vehículo propio a la mano.	Jefe de Ventas

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 20/01/2022
Revisado por: A.V/ B.V.	Fecha: 20/01/2022



FLUJOGRAMA PROCESO DE VENTAS

DEPARTAMENTO DE VENTAS



	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IG 1/6
---	--	---------------

TIPO	OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA
EFICIENCIA	Analizar el porcentaje de las ventas realizadas semanalmente de acuerdo a la gestión administrativa en el periodo.	Ventas realizadas.	$\frac{\text{ventas realizadas por semana en el periodo 2020.}}{\text{Ventas planificadas por semana en el periodo 2020}} * 100$
	Verificar los informes mensuales de inventarios presentados por los jefes departamentales de acuerdo a la gestión administrativa en el periodo.	Informes de inventarios	$\frac{\text{Número de informes mensuales de inventarios presentados por los jefes departamentales en el periodo 2020.}}{\text{Número de informes esperados por los jefes departamentales mensualmente en el periodo 2020.}} * 100$
	Conocer la eficiencia de la gestión administrativa en cuanto a convenios realizados durante el periodo.	Porcentaje de eficiencia Administrativa en Convenios.	$\frac{\text{Número de convenios tratados en el periodo 2020}}{\text{Número Total de Convenios Planificados para el periodo 2020}} * 100$
	Conocer la eficiencia en los procesos de importación durante el periodo respectivo	Porcentaje de eficiencia en los procesos de importación.	$\frac{\text{Número de importaciones realizadas durante el periodo 2020}}{\text{Número Total de importaciones Planificadas para el periodo 2020}} * 100$
	Analizar el porcentaje del personal capacitado durante el periodo 2020.	Personal Capacitado	$\frac{\text{Número de empleados capacitados en el periodo 2020.}}{\text{Total de empleados de la organización.}} * 100$
	Verificar el cumplimiento de los beneficios laborales a favor de los empleados de la organización.	Personal con beneficios sociales	$\frac{\text{Número de empleados con beneficios sociales en el periodo 2020.}}{\text{Total de empleados de la organización.}} * 100$

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IG 2/6
---	--	---------------

TIPO	OBJETIVO DEL INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA
EFICACIA	Medir el nivel de Cumplimiento de objetivos planificados durante el periodo 2020.	Porcentaje de Cumplimiento de objetivos	$\frac{\text{Número de objetivos cumplidos por la organización en el periodo 2020.}}{\text{Número de objetivos planificados por la organización durante el periodo 2020.}} * 100$
	Conocer la divulgación de la normativa de la empresa con sus empleados.	Conocimiento de la normativa de la empresa.	$\frac{\text{Número de empleados que conoce la normativa.}}{\text{Total de empleados de la organización.}} * 100$
	Medir el nivel de conocimiento de los empleados sobre la normativa de la empresa.	Porcentaje del nivel de conocimiento de la normativa de la empresa.	$\frac{\text{Número de empleados que conocen la normativa de la empresa en el periodo 2020}}{\text{Número total de empleados de la empresa para el periodo 2020}} * 100$
	Verificar la calidad de mercadería importada durante el periodo 2020	Porcentaje de calidad de la mercadería importada	$\frac{\text{Número de productos importados sin daños físicos y digitales en el periodo 2020}}{\text{Número total de productos importados para el periodo 2020}} * 100$
	Identificar el perfil profesional de los empleados que trabajan en la organización.	Perfil Profesional	$\frac{\text{Número de empleados con perfil profesional en el periodo 2020.}}{\text{Total de empleados de la organización.}} * 100$
	Verificar el cumplimiento de las funciones que realizan mensualmente los responsables de cada departamento.	Funciones realizadas por los responsables del departamento	$\frac{\text{Número de funciones ejecutadas por cada departamento en el periodo 2020.}}{\text{Total de funciones asignadas dentro del departamento.}} * 100$

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IG 3/6
---	--	---------------

INDICADORES DE EFICIENCIA:

PORCENTAJE DE LAS VENTAS REALIZADAS SEMANALMENTE DE ACUERDO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL PERIODO.

(ventas realizadas por semana en el periodo 2020 / ventas planificadas por semana en el periodo 2020) * 100

$$= (50.000/ 60.000) * 100$$

$$= 83.33\%$$

Análisis

El indicador señala que el 83,33 % representan a las ventas realizadas por semana en el periodo 2020 frente a las ventas planificadas, por lo cual es favorable en cuanto a las ventas.

INFORME DE INFORMES DE INVENTARIOS PRESENTADOS POR LOS JEFES DEPARTAMENTALES

(Número de informes mensuales de inventarios presentados por los jefes departamentales en el periodo 2020 / Número de informes esperados por los jefes departamentales mensualmente en el periodo 2020) * 100

$$= (0/0) * 100$$

$$= 0,00\%$$

Análisis

Los jefes departamentales no presentan informes de inventarios, considerando que es importante documentar y verificar que cada uno cumplan con sus procesos de gestión.

PORCENTAJE DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS CONVENIOS

Número de convenios tratados en el periodo 2020

Número Total de Convenios Planificados para el periodo 2020* 100

$$= (0 / 0) * 100$$

$$= 0,00\%$$

Análisis

El directorio de accionistas no lleva a cabo ningún documento que respalde los convenios administrativos y que puedan ser de gran ayuda para el mejoramiento de sus empleados.

PORCENTAJE DE EFICIENCIA EN LOS PROCESOS DE IMPORTACIÓN.

Número de importaciones realizadas durante el periodo 2020

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IG 4/6
---	--	---------------

Número Total de importaciones Planificadas para el periodo 2020* 100

$$= 6/6 * 100$$

$$= 100\%$$

Análisis:

La empresa realizó durante el periodo 2020, 6 importaciones, las cuales se efectuaron sin dificultades, debido a que se cumple con todos los requerimientos exigidos como son los convenios y las formas de cotización entre los proveedores.

PORCENTAJE DEL PERSONAL CAPACITADO

Número de empleados capacitados en el periodo 2020.

Total de empleados de la organización. * 100

$$= 12/13 * 100$$

$$= 92,31\%$$

Análisis:

El 92,31% del personal de la empresa Systemarket ha recibido capacitaciones, que son intervenidas por capacitadores externos, tomando en cuenta que se lo realiza de manera verbal, ya que no cuenta con manuales, reglamentos, normas y políticas que ayuden a tomar las decisiones y guías correctas.

PERSONAL CON BENEFICIOS SOCIALES

(Número de empleados con beneficios sociales en el periodo 2020 / Total, de empleados de la organización) *100

$$= 13/13 * 100$$

$$= 100\%$$

Análisis:

La empresa al guiarse y cumplir con el reglamento interno de trabajo del Ministerio de Trabajo, brinda el 100% de garantías laborales a sus empleados.

INDICADORES DE EFICACIA

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

(Número de objetivos cumplidos por la organización en el periodo 2020 / Número de objetivos planificados por la organización durante el periodo 2020) * 100

$$= (2 / 3) * 100$$

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN INDICADORES DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IG 5/6
---	--	---------------

= 66,67 %

Análisis:

La organización al establecer los objetivos para el periodo 2020 ha podido cumplir con el 66,67% de los objetivos planificados, y la diferencia que corresponde al objetivo: Mejorar la eficiencia de los procesos en un 33,33 %.

CONOCIMIENTO DE LA NORMATIVA DE LA EMPRESA

(Número de empleados que conoce la normativa. / Total de empleados de la organización) * 100

= 13/13 * 100

= 100%

Análisis:

El Gerente al momento de integrar empleados a su organización divulga la normativa de manera verbal cumpliendo un 100%, tomando en cuenta que no ha implementado ningún manual, reglamento, normas y políticas.

PORCENTAJE DE CALIDAD DE LA MERCADERÍA IMPORTADA

(Número de productos importados sin daños físicos y digitales en el periodo 2020 / Número total de productos importados para el periodo 2020)* 100

= 50/51 * 100

= 98,04%

Análisis:

La organización que trabaja conjuntamente con cada departamento realiza un proceso verbal para la adquisición de productos de excelente calidad con una garantía extendida de 5 años, razón por la cual posee el 98.04% de eficacia en los procesos de compra e importación de mercaderías.

PERFIL PROFESIONAL

(Número de empleados con perfil profesional en el periodo 2020 / Total de empleados de la organización) * 100

= 11/13 * 100

= 84,62 %

Análisis:

El indicador explica que el 84,62 % son profesionales del departamento administrativo, ventas, software y hardware mientras que la diferencia del personal operativa que no cuenta con un perfil profesional.

FUNCIONES REALIZADAS POR LOS RESPONSABLES DEL DEPARTAMENTO

(Número de funciones ejecutadas por cada departamento en el periodo 2020 / Total, de funciones asignadas dentro del departamento) * 100

$$= 18/20 * 100$$

$$= 90,00\%$$

Análisis:

En las funciones realizadas por cada departamento son establecidos de manera verbal por lo que el Gerente tiene claro cuáles son las responsabilidades, gracias al perfil profesional entregado, así cumpliendo un 90 % con sus procesos de gestión.

Realizado por: A.G.C.D.	Fecha: 24/01/2022
Revisado por: A.V/ B.V.	Fecha: 24/01/2022

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN MATRIZ DE HALLAZGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MH 1/17
---	--	--------------------------

NÚMERO 1: NO CUENTAN CON UN CÓDIGO DE ÉTICA

CONDICIÓN

La empresa no cuenta con un Código de Ética, sin embargo, promueve los valores éticos que debe mantener el personal profesional que labora. **REF. PT CCI 1/20**

CRITERIO

De acuerdo a la Normas de Control Interno 200-01 Integridad y valores éticos, la máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción.

CAUSA

Falta de interés por parte de los accionistas en la creación de un código de ética documentado legalmente en la organización.

EFEECTO

El gerente al divulgar de manera verbal el código de ética genera que el personal no se encuentre totalmente comprometido con la organización.

CONCLUSIÓN

La empresa no cuenta con un Código de Ética legalmente establecido y solamente sea divulgado verbalmente por falta de mecanismos para exponer dicho código, el mismo que genera la falta de compromiso por parte del personal que labora en la organización.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, implementar un Código de Ética acorde a las actividades de la empresa y valores éticos para así se llevará un mejor control y prever posibles conflictos.

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN MATRIZ DE HALLAZGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MH 3/17
---	--	--------------------------

NÚMERO 2: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

CONDICIÓN

La empresa no formaliza las actividades de supervisión. **REF. PT CCI 1/20**

CRITERIO

Según la Norma de Control Interno 401-03 Supervisión, los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno. Esta se lo realizará constantemente para asegurar que se desarrollen de acuerdo con lo establecido en las políticas, regulaciones y procedimientos en concordancia con el ordenamiento jurídico.

CAUSA

Falta de interés por parte de los accionistas en ejecutar y documentar la información no justifica si realmente cada departamento está cumpliendo con su rol de actividades.

EFECTO

El gerente al no tener un diseño del proceso de actividades de supervisión, complejiza la gestión de los recursos de la empresa y pone en riesgo la buena atención al cliente.

CONCLUSIÓN

La empresa no cuenta con un documento formal que detalle las actividades de supervisión, la cual deberá basarse en el cumplimiento de las normativas establecidas por la organización considerando aspectos técnicos y de seguridad.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, solicitar información sobre el diseño, desarrollo, implementación y funcionamiento de las actividades de control en las áreas con mayor nivel de riesgo mediante un documento escrito y legal, acorde a las actividades de la empresa.

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN MATRIZ DE HALLAZGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MH 4/17
---	--	--------------------------

NÚMERO 3: NO ESTABLECEN INDICADORES DE GESTIÓN

CONDICIÓN

La empresa no mantiene indicadores de gestión que permitan verificar el cumplimiento de las actividades de control. **REF. PT CCI 2/20**

CRITERIO

De acuerdo 410-13 Monitoreo y evaluación de los procesos y servicios de las Normas de Control Interno, los socios y accionistas definirá sobre la base de las operaciones de la entidad, indicadores de desempeño y métricas del proceso para monitorear la gestión y tomar los correctivos que se requieran, por lo que se ejecutará procedimientos, mecanismos y la periodicidad para la medición, análisis y mejora del nivel de satisfacción de los clientes internos y externos por los servicios recibidos.

CAUSA

Falta de interés por parte de los accionistas en la implementación y aplicación de indicadores de gestión para mejorar los procesos administrativos.

EFECTO

Ineficiencia en el cumplimiento de los objetivos de la organización, ya que únicamente se cumplen en un 67 %. **REF. PT IG 1/3**

CONCLUSIÓN

La empresa no establece indicadores de gestión que permita evaluar el cumplimiento de objetivos, fines, de la eficiencia y eficacia de la gestión que generen confiabilidad de la información.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, implementar indicadores de gestión que permitan evaluar y verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN MATRIZ DE HALLAZGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MH 5/17
---	--	--------------------------

NÚMERO 4: NO CUENTAN CON UN MANUAL DE FUNCIONES

CONDICIÓN

La empresa no cuenta con un manual de funciones, pero se designa los cargos para el personal de manera verbal. **REF. PT CCI 3/20**

CRITERIO

En consideración con la Norma de Control Interno 407-02 Manual de clasificación de puestos, las unidades de administración de talento humano, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente y las necesidades de la institución, formularán y revisarán periódicamente la clasificación de puestos, definiendo los requisitos para su desempeño y los niveles de remuneración. La entidad contará con un manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura y organizativa.

CAUSA

Falta de interés por parte de los accionistas la implementación de manuales, reglamentos y políticas que ayuden al mejoramiento de los procesos de gestión y que sean divulgados de manera escrita.

EFECTO

No contar con un manual de funciones en la organización ha ocasionado la duplicidad de funciones, haciendo que la empresa no cumpla con sus objetivos planificados.

CONCLUSIÓN

La empresa no cuenta con un manual de funciones de manera escrita y legal que establezca cuáles son los requerimientos en las funciones de gestión, esto es causa de falta de interés y desconocimiento que genera inconvenientes en el control de las actividades.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, elaborar un manual de funciones especificando, los perfiles, las actividades a realizar en cada puesto de trabajo, entre otros.

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN MATRIZ DE HALLAZGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MH 6/17
---	--	--------------------------

NÚMERO 5: SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

CONDICIÓN

La empresa no realiza ningún seguimiento de objetivos. **REF. PT CCI 6/20**

CRITERIO

El directorio de accionistas deberá realizar el análisis y recopilación sistemático de información a medida que avanza con el cumplimiento de objetivos.

CAUSA

Falta de herramientas y buena práctica que ayuden al Gerente a supervisar los objetivos planificados con la finalidad de supervisar el progreso de sus iniciativas, considerando sus procesos de gestión.

EFECTO

Si no realiza un seguimiento de sus objetivos, tendrá efectos negativos, como es la pérdida de productividad, la comunicación interna puede estar en controversia para los diferentes departamentos y las actividades no estarán de acuerdo a sus objetivos planteados.

CONCLUSIÓN

La empresa no cuenta con ninguna herramienta o guía para el cumplimiento de sus objetivos que faciliten confianza y el seguimiento de sus procesos de gestión.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, implementar herramientas o guía que permita recopilar, analizar y utilizar información para supervisar el progreso, para luego tomar las mejores decisiones de gestión.

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN MATRIZ DE HALLAZGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MH 7/17
---	--	--------------------------

NÚMERO 6: NO POSEE UN PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

CONDICIÓN

La empresa no posee un plan de mitigación de riesgos que le permita identificar un evento inesperado. **REF. PT CCI 6/20**

CRITERIO

300-02 Plan de mitigación de riesgos, los directivos de las entidades, realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos. Este se desarrollará una estrategia de gestión, que incluya su proceso e implementación

CAUSA

Falta de coordinación y planificación entre los socios y accionistas ha provocado que no se desarrolle y ejecute el plan de mitigación de riesgos en la organización.

EFECTO

Incumplimiento de objetivos planificados por parte de la organización siendo estos; los factores internos y externos que perjudican la continuidad del negocio.

CONCLUSIÓN

La empresa no ha establecido el plan de mitigación de riesgos, provocando la inconformidad en su planificación para el desarrollo del mismo, tomando en cuenta que los factores internos y externos influyen afecten las funciones y provoquen pérdidas en la organización.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, implementar un plan de mitigación de riesgos de acuerdo a los lineamientos establecidos con los organismos gubernamentales para evitar errores graves que repercutan en lo económico y fisco de los miembros de la empresa.

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN MATRIZ DE HALLAZGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MH 8/17
---	--	--------------------------

NÚMERO 7: ANÁLISIS DE RIESGO

CONDICIÓN

No se realiza un análisis de riesgo, por lo que, no han aplicado medidas para evitar dichos riesgos.

REF. PT CCI 6/20

CRITERIO

300-03 La valoración del riesgo estará ligada a obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis le permitirá a las servidoras y servidores reflexionar sobre cómo los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos, realizando un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar.

CAUSA

Falta de interés por parte de la organización para prevenir los riesgos porque pueden afectar de manera directa el cumplimiento de los objetivos.

EFECTO

Se producen factores internos y externos de alto riesgo que pueden afectar sobre los objetivos, tiempo y costo en la actividad que realice la organización.

CONCLUSIÓN

La empresa al no dispone disponer de un plan de mitigación y falta de interés no puede establecer un análisis de riesgo ya sea por falta de información que identifique y valore los riesgos para prevenirlos, desarrollando un alto riesgo en las actividades.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, realizar un análisis de riesgo con sus valorizaciones correspondientes determinando el nivel de impacto para evitar riesgo que puedan causar perdida para la empresa.

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN MATRIZ DE HALLAZGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MH 9/17
---	--	--------------------------

NÚMERO 8: MANUAL DE PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE

CONDICIÓN

No cuenta con un manual de prevención y lucha contra el fraude. **REF. PT CCI 7/20**

CRITERIO

Los socios accionistas realizarán un manual de prevención y lucha contra el fraude, para mitigar el riesgo de ser víctima, reduciendo la probabilidad de ocurrencia de fraude y conductas inapropiadas, pero que, al mismo tiempo, ayude a detectarlas para evitar daños.

CAUSA

Falta de interés y desconocimiento para la creación de manuales de prevención y lucha contra el fraude por parte de la organización para prevenir los riesgos que pueden ocurrir.

EFECTO

Al no contar con un manual de prevención y lucha contra el fraude, a nivel interno y externo se podrían presentar problemas financieros, deficiencias administrativas y de gestión y una mala reputación de la organización.

CONCLUSIÓN

La empresa al no disponer de un manual de prevención y lucha contra el fraude, hará que las actividades y procesos de la organización se efectúen de manera ineficaz y surjan más problemas a futuro.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, implementar un manual de prevención y lucha contra el fraude que le permite a la organización identificar, valorar y encargarse de aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan impedir el logro de sus objetivos.

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN MATRIZ DE HALLAZGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MH 10/17
---	--	---------------------------

NÚMERO 9: EVALUACIÓN PERIÓDICA AL RIESGO

CONDICIÓN

Al no contar con un plan de mitigación de riesgos, no se realiza una evaluación periódica. **REF. PT CCI 7/20**

CRITERIO

300 La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos. El riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría perjudicar o afectar adversamente a la entidad o su entorno.

CAUSA

Falta de interés y desconocimiento por parte de la organización para prevenir los riesgos porque pueden afectar de manera directa e indirecta en el cumplimiento de los objetivos.

EFECTO

No pueden evaluar el riesgo sin haber establecido un plan de mitigación de riesgos, y solo podrá ser realizada por personal profesionalmente competente.

CONCLUSIÓN

La empresa al no disponer de un plan de mitigación por falta de interés y desconocimiento no puede establecer una evaluación de riesgo porque deberá existir normas o guías técnicas que establezcan el procedimiento de evaluación.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, luego de haber implementado un plan de mitigación de riesgos, establecer la evaluación periódica de acuerdo a las necesidades de la organización.

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN MATRIZ DE HALLAZGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MH 11/17
---	--	---------------------------

NÚMERO 10: MANUAL DE FLUJOGRAMAS

CONDICIÓN

La empresa no cuenta con un Manual de flujogramas que permita conocer los diferentes procesos que se realiza dentro de la entidad. **REF. PT CCI 11/20**

CRITERIO

401-01 Separación de funciones y rotación de labores La máxima autoridad y los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus servidoras y servidores y de procurar la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares. La separación de funciones se definirá en la estructura orgánica, en los flujogramas y en la descripción de cargos en todas las entidades del sector público.

CAUSA

La organización al no establecer manuales, reglamentos y políticas, se limita a establecer la información divulgada verbalmente haciendo que los empleados no tengan ningún respaldo sobre las actividades y funciones a realizare correctamente.

EFECTO

Al no contar un documento escrito y legalmente establecido puede crear la duplicidad de funciones, además que el personal no tenga la información necesaria para saber si los procesos que realiza están encaminadas a su perfil profesional.

CONCLUSIÓN

La empresa no cuenta con un manual de flujogramas en donde se establezca la estructura y los elementos necesarios para realizar los flujogramas de procesos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, realizar los flujogramas de acuerdo a la actividad que se brinda en la empresa para poder corregir errores y brindar una atención de calidad.

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN MATRIZ DE HALLAZGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MH 12/17
---	--	---------------------------

NÚMERO 11: DOCUMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

CONDICIÓN

La organización no tiene definidas y documentas la información, de manera que se realiza flujogramas de procesos. **REF. PT CCI 11/20**

CRITERIO

405-04 Documentación de respaldo y su archivo, la máxima autoridad, deberá implantar y aplicar políticas y procedimientos de archivo para la conservación y mantenimiento de archivos físicos y magnéticos, con base en las disposiciones técnicas y jurídicas vigentes.

CAUSA

La organización no ha implementado manuales, reglamentos y políticas ya sea por falta de interés y desconocimiento durante la actividad de su negocio.

EFEECTO

Al no contar con un plan de gestión documental repercutirá en graves consecuencias como es la ineficiencia, lentitud en los procesos, pérdida de tiempo, desorganización y efectos de llevar a cabo una mala gestión de la información.

CONCLUSIÓN

La empresa no cuenta con una gestión documental que asegure la disponibilidad, y uso adecuado, por ende, una manera de ayudar a la organización de verificar los procesos de la organización se realizará flujogramas.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, verificar los procesos establecidos en el flujograma para lograr cumplir con los objetivos y procedimientos para los departamentos requeridos.

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN MATRIZ DE HALLAZGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MH 13/17
---	--	---------------------------

NÚMERO 12: PLAN DE CAPACITACIÓN

CONDICIÓN

No se tiene un plan de capacitación, de manera que se genera una reunión de trabajo con todas las personas involucradas para generar una solución. **REF. PT CCI 11/20**

CRITERIO

407-06 Capacitación y entrenamiento continuo

Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad, a fin de actualizar sus conocimientos, obtener un mayor rendimiento y elevar la calidad de su trabajo.

CAUSA

La organización no ha implementado manuales o guía de capacitación ya sea por falta de interés y desconocimiento en la actividad de su negocio.

EFECTO

Al no contar con un plan de capacitación gestión documental repercutirá en graves consecuencias como es la ineficiencia en los procesos, desorganización y mala gestión administrativa.

CONCLUSIÓN

La empresa no cuenta con un plan de capacitación por lo que se genera una reunión de trabajo con todas las personas involucradas para generar una solución al problema, facilitando el mejoramiento en sus procesos de gestión

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, implementar documentos oficiales que regulen las responsabilidades y funciones, así como guías que puedan acogerse y de desenvolverse de manera profesional.

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN MATRIZ DE HALLAZGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MH 14/17
---	--	---------------------------

NÚMERO 13: REPORTE

CONDICIÓN

No se tienen definidos los reportes. **REF. PT CCI 11/20**

CRITERIO

La organización deberá revisar semanalmente los informes presentados que aportan un mejor control, con la finalidad de reaccionar a tiempo a la hora de obtener los reportes y tomar las decisiones correctas.

CAUSA

La organización al no estar pendiente de las actividades de cada departamento tiene el desconocimiento sobre las actividades o situaciones que tengan la actividad de su negocio.

EFECTO

Al no contar con un control interno el gerente no podrá monitorear el desempeño del equipo, como la cantidad de oportunidades abiertas.

CONCLUSIÓN

Los jefes departamentales no realizan reportes a los altos mandos por la falta de seriedad y desinterés ante esta situación de reportes que puedan ayudar en el mejoramiento de sus procesos de gestión.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, implementar herramientas y estrategias para la estructuración de reportes antes los altos mandos.

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN MATRIZ DE HALLAZGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MH 15/17
---	--	---------------------------

NÚMERO 14: REGLAMENTOS Y POLÍTICAS

CONDICIÓN

No cuenta con un procedimiento formal para dar el cumplimiento a reglamentos, políticas que ayuden a la organización. **REF. PT CCI 19/20**

CRITERIO

407-04 Las políticas, procedimientos, así como la periodicidad del proceso de evaluación de desempeño, se formularán tomando en consideración la normativa emitida por el órgano rector del sistema.

CAUSA

La organización no cuenta con un personal profesional en la elaboración y actualización de normas, reglamentos, políticas y manuales que ayuden en la organización para mejorar sus procesos de gestión.

EFECTO

Al no contar ningún documento administrativo la organización tiende a dar instrucciones verbalmente y los empleados deberán acatar las disposiciones de acuerdo a las necesidades y el perfil profesional que tengan cada uno de ellos.

CONCLUSIÓN

La empresa no cuenta documentos administrativos que faciliten el mejoramiento de los procesos de gestión y que se establezcan de manera legal ante la organización.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, aplicar los manuales, reglamentos y políticas que han sido necesarios para cumplir la gestión de procesos que tiene cada departamento.

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN MATRIZ DE HALLAZGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MH 16/17
---	--	---------------------------

NÚMERO 15: SISTEMA DE CONTROL INTERNO

CONDICIÓN

La empresa no tiene implementado un sistema de control interno que permita la obtención de información veraz. **REF. PT CCI 19/20**

CRITERIO

200-09 Unidad de Auditoría Interna, cada institución, contará con una Unidad de Auditoría Interna organizada, con independencia y con los recursos necesarios para que brinde asesoría oportuna y profesional en el ámbito de su competencia, agregando valor a la gestión institucional y garantía razonable de que la gestión de la máxima autoridad y demás servidoras y servidores, se realiza con apego a las normas vigentes.

CAUSA_g

Las fallas de un sistema de control interno pueden ser el resultado de la falta de adecuación de los objetivos planificados y el criterio profesional del gerente para la toma de decisiones, siendo condición previa para el control interno

EFECTO

Al no contar con un sistema de control interno ocurre la limitación de un control necesario para prevenir, o detectar y corregir, oportunamente incorrecciones en los estados financieros y procesos de gestión.

CONCLUSIÓN

La empresa no cuenta con un sistema de control interno por falta de criterio de parte del gerente y el desconocimiento si es necesario aplicarlo o no para mejorar su desarrollo económico y administrativo.

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN MATRIZ DE HALLAZGO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	MH 17/17
---	--	---------------------------

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, implementar un sistema de control interno acorde a los aspectos y actividad de la empresa para poder ser líderes y entregar una atención de calidad.

3.2.6.4. Fase IV: Comunicación de resultados

ING. PAZ ROSERO ANGEL ALBERTO
REPRESENTANTE LEGAL
 ING. HÍTALO VELOZ
GERENTE DE LA EMPRESA SYSTEMARKET
 Presente. -

De mi consideración:

De conformidad con lo estipulado en el contrato de trabajo nos permitimos convocar a la conferencia final de la comunicación de resultados mediante la lectura del borrador del informe de la auditoría de gestión a la empresa Systemarket, en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo año 2020, se llevará a cabo el día 18 de enero del 2022 a las 10h00, en la sala de juntas de la institución.

Por la atención al presente anticipo mis agradecimientos,

Atentamente,

Sr. Cristhian Denis Andi Grefa
INVESTIGADOR

Realizado por: A.G.C.D	Fecha: 28/01/2022
Revisado por: A.V-B.V	Fecha: 28/01/2022

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN CONVOCATORIA DE LECTURA DEL INFORME DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	CLI 1/1
---	---	--------------------------

Riobamba, 14 de enero de 2022

ING. PAZ ROSERO ANGEL ALBERTO

REPRESENTANTE LEGAL

ING. HÍTALO VELOZ MBA

GERENTE DE LA EMPRESA SYSTEMARKET

1. Al realizar la auditoría de gestión a la empresa Systemarket., al periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020, año fiscal el cual se efectuó la evaluación al control interno y la estructura organizacional para analizar del nivel de eficiencia y eficacia en los procesos de gestión. Toda información ostentada, que fue sujeto de análisis, es responsabilidad del directorio de accionistas, mientras que la responsabilidad del investigador es exponer una opinión en la organización, apoyándose en las normativas legales vigentes de la Superintendencia de Compañías, valores y seguros.
2. El desarrollo del trabajo de auditoría está elaborado de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas Internacionales de Auditoría; Normativa, y resoluciones emitidas por la Superintendencia de Compañías, valores y seguros. De manera que con la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de investigación se analizó la información de la empresa a fin de obtener la evidencia suficiente y adecuada por medio de pruebas sustantivas y de cumplimiento el cual respalda el trabajo investigativo de auditoría dando consideración la opinión del auditor.
3. Al aplicar el COSO III, se ha medido el nivel de eficiencia y eficacia en los procesos de gestión, por ello es necesario que la organización deberá implementar el manual, reglamento y políticas internas necesarias, dando un mejoramiento en las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa, además existen debilidades que requieren ser enmendadas, por ello mi opinión es con salvedad.

Cristhian Andi
INVESTIGADOR

 <p>CA - AUDITORES INDEPENDIENTES</p>	<p>SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020</p>	<p>IFAG 1/11</p>
--	---	------------------------------------

CONTENIDO

CAPITULO I

- **Información introductoria**
 - Motivo de la auditoría
 - Alcance
 - Objetivos
 - Base legal

CAPITULO II

Resultados de la auditoría de gestión

CAPITULO III

- **Marco Propositivo**

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IFAG 2/11
---	---	----------------------------

CAPITULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo de la auditoría

La Auditoría de Gestión, se realizará en cumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios efectuado en la ciudad de Riobamba, a los 14 días del mes de diciembre del año 2022, aprobado por el directorio de accionistas, en base a la resolución que permitirá evaluar el nivel de gestión de la organización, leyes, reglamentos, manuales, políticas y normas existentes, mediante el control interno aplicado por el COSO 3, con el fin de informar y dar soluciones a los problemas en los procesos de gestión siendo eficiente y eficaz, dando como resultado reflejado en el informe final de Auditoría.

Alcance

La auditoría de gestión se realizará en las instalaciones de la empresa Systemarket., al periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.

Objetivo General

Realizar una auditoría de gestión a la empresa Systemarket, año 2020 para el establecimiento de políticas de compras y de créditos y cobranzas, además los indicadores de gestión que permitan el mejoramiento en la eficiencia y eficacia de los procesos de la gestión administrativa.

Objetivo Específicos

- Aplicar el COSO III para el establecimiento del control interno dentro de la empresa.
- Realizar los flujogramas de procesos que posibilite el cumplimiento con las políticas definidas.
- Definir los indicadores que permita la evaluación de los procesos de gestión.

Base legal

- Constitución de la República del Ecuador.
- Código de Trabajo, Registro Oficial N.º 167 del 16 de diciembre del 2005.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI).
- Reglamento de título facilitación aduanera del código de producción.
- Reglamento interno de trabajo (Ministerio de Trabajo)

CAPITULO II: INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD

Razón Social: SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMARKET

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IFAG 3/11
---	---	----------------------------

RUC: 0691764362001

Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba

Dirección: Av. Duchicela 2113 y Daniel León Borja, Sector Estadio Olímpico.

Teléfono: 2 líneas telefónicas fijas (03 2945995 – 03 2943004).

Celular: 2 líneas móviles (0992928407 0992521824)

Página Web: <http://www.systemarket.com.ec>

- **RESEÑA HISTÓRICA**

Systemarket inicia sus actividades en el 2003 como un Grupo de Especialistas Informáticos, liderado por el MBA Ing. Hítalo Veloz S, actual Gerente General. Se dedican inicialmente al Desarrollo de Sistemas Informáticos Empresariales, cumpliendo contratos para proyectos importantes, específicos en organizaciones de Riobamba, vínculos originados mediante recomendaciones personales y avales académicos de quienes conformaban el equipo de trabajo, destacando los egresados de Ingeniería en Sistemas: Hítalo Veloz y Esthela Paz, quienes formaron parte importante de empresas informáticas de alto nivel en Quito, antes de retornar a Riobamba y lograr la independencia a través de su empresa.

MISIÓN

Brindar productos y servicios de Calidad Superior al mejor Precio del Mercado, aplicando constantemente el Conocimiento, la Experiencia y la Innovación que sólo SYSTEMarket posee, garantizando siempre la rentabilidad en la inversión de nuestros clientes, y distinguiéndose en todo momento por la Calidad del Servicio.

VISIÓN

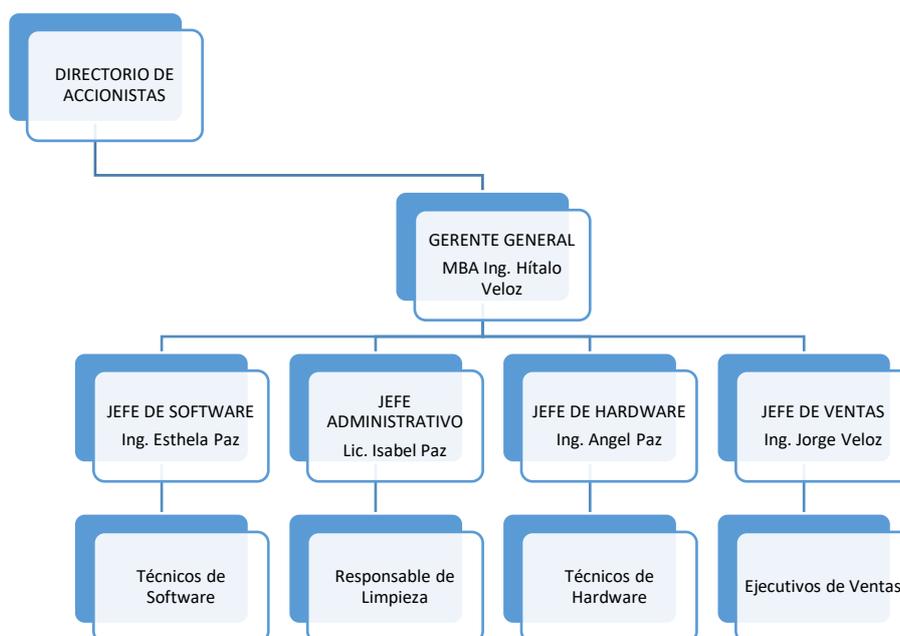
En los siguientes 5 años, SYSTEMarket será la empresa líder regional en la provisión de soluciones informáticas integrales a toda escala en hardware, software y servicios, logrando un fuerte posicionamiento de la empresa y la confianza de nuestros clientes, siendo nuestra principal fuente de promoción su recomendación basada en la calidad de nuestros productos y servicios.

VALORES

Los siguientes valores corporativos son: honestidad, calidad, transparencia, profesionalismo, responsabilidad, innovación, eficiencia, competitividad

• ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

Systemarket, estará estructurado con los siguientes componentes:



• INFORMACIÓN LEGAL

Las funciones y actividades principales de la empresa Systemarket están dirigidas y controladas por las siguientes fundamentaciones legales.

- ❖ Reglamento Interno de trabajo (Ministerio de Trabajo)

• FUNCIONARIOS PRINCIPALES

- ❖ Ing. Hítalo Veloz MBA
- ❖ Ing. Esthela Paz
- ❖ Lcda. Isabel Paz
- ❖ Ing. Ángel Paz
- ❖ Ing. Jorge Veloz

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IFAG 5/11
---	---	----------------------------

CAPÍTULO III: RESULTADOS DE AUDITORÍA

NÚMERO 1: NO CUENTAN CON UN CÓDIGO DE ÉTICA

CONCLUSIÓN

La empresa no cuenta con un Código de Ética legalmente establecido y solamente sea divulgado verbalmente por falta de mecanismos para exponer dicho código, el mismo que genera la falta de compromiso por parte del personal que labora en la organización.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, implementar un Código de Ética acorde a las actividades de la empresa y valores éticos para así se llevará un mejor control y prever posibles conflictos.

NÚMERO 2: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

CONCLUSIÓN

La empresa no cuenta con un documento formal que detalle las actividades de supervisión, la cual deberá basarse en el cumplimiento de las normativas establecidas por la organización considerando aspectos técnicos y de seguridad.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, solicitar información sobre el diseño, desarrollo, implementación y funcionamiento de las actividades de control en las áreas con mayor nivel de riesgo mediante un documento escrito y legal, acorde a las actividades de la empresa.

NÚMERO 3: NO ESTABLECEN INDICADORES DE GESTIÓN

CONCLUSIÓN

La empresa no establece indicadores de gestión que permita evaluar el cumplimiento de objetivos, fines, de la eficiencia y eficacia de la gestión que generen confiabilidad de la información.

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IFAG 6/11
---	---	----------------------------

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, implementar indicadores de gestión que permitan evaluar y verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

NÚMERO 4: NO CUENTAN CON UN MANUAL DE FUNCIONES

CONCLUSIÓN

La empresa no cuenta con un manual de funciones de manera escrita y legal que establezca cuáles son los requerimientos en las funciones de gestión, esto es causa de falta de interés y desconocimiento que genera inconvenientes en el control de las actividades.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, elaborar un manual de funciones especificando, los perfiles, las actividades a realizar en cada puesto de trabajo, entre otros.

NÚMERO 5: SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

CONCLUSIÓN

La empresa no cuenta con ninguna herramienta o guía para el cumplimiento de sus objetivos que faciliten confianza y el seguimiento de sus procesos de gestión.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, implementar herramientas o guía que permita recopilar, analizar y utilizar información para supervisar el progreso, para luego tomar las mejores decisiones de gestión.

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IFAG 7/11
---	---	----------------------------

NÚMERO 6: NO POSEE UN PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

CONCLUSIÓN

La empresa no ha establecido el plan de mitigación de riesgos, provocando la inconformidad en su planificación para el desarrollo del mismo, tomando en cuenta que los factores internos y externos influyen afecten las funciones y provoquen pérdidas en la organización.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, implementar un plan de mitigación de riesgos de acuerdo a los lineamientos establecidos con los organismos gubernamentales para evitar errores graves que repercutan en lo económico y fisco de los miembros de la empresa.

NÚMERO 7: ANÁLISIS DE RIESGO

CONCLUSIÓN

La empresa al no dispone disponer de un plan de mitigación y falta de interés no puede establecer un análisis de riesgo ya sea por falta de información que identifique y valore los riesgos para prevenirlos, desarrollando un alto riesgo en las actividades.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, realizar un análisis de riesgo con sus valorizaciones correspondientes determinando el nivel de impacto para evitar riesgo que puedan causar perdida para la empresa.

NÚMERO 8: MANUAL DE PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE

CONCLUSIÓN

La empresa al no disponer de un manual de prevención y lucha contra el fraude, hará que las actividades y procesos de la organización se efectúen de manera ineficaz y surjan más problemas a futuro.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, implementar un manual de prevención y lucha contra el fraude que le permite a la organización

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IFAG 8/11
---	---	----------------------------

identificar, valorar y encargarse de aquellos eventos, tanto internos como externos, que puedan impedir el logro de sus objetivos.

NÚMERO 9: EVALUACIÓN PERIÓDICA AL RIESGO

CONCLUSIÓN

La empresa al no disponer de un plan de mitigación por falta de interés y desconocimiento no puede establecer una evaluación de riesgo porque deberá existir normas o guías técnicas que establezcan el procedimiento de evaluación.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, luego de haber implementado un plan de mitigación de riesgos, establecer la evaluación periódica de acuerdo a las necesidades de la organización.

NÚMERO 10: MANUAL DE FLUJOGRAMAS

CONCLUSIÓN

La empresa no cuenta con un manual de flujogramas en donde se establezca la estructura y los elementos necesarios para realizar los flujogramas de procesos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, realizar los flujogramas de acuerdo a la actividad que se brinda en la empresa para poder corregir errores y brindar una atención de calidad.

NÚMERO 11: DOCUMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

CONCLUSIÓN

La empresa no cuenta con una gestión documental que asegure la disponibilidad, y uso adecuado, por ende, una manera de ayudar a la organización de verificar los procesos de la organización se realizará flujogramas.

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IFAG 9/11
---	---	----------------------------

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, verificar los procesos establecidos en el flujograma para lograr cumplir con los objetivos y procedimientos para los departamentos requeridos.

NÚMERO 12: PLAN DE CAPACITACIÓN

CONCLUSIÓN

La empresa no cuenta con un plan de capacitación por lo que se genera una reunión de trabajo con todas las personas involucradas para generar una solución al problema, facilitando el mejoramiento en sus procesos de gestión

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, implementar documentos oficiales que regulen las responsabilidades y funciones, así como guías que puedan acogerse y de desenvolverse de manera profesional.

NÚMERO 13: REPORTES

CONCLUSIÓN

Los jefes departamentales no realizan reportes a los altos mandos por la falta de seriedad y desinterés ante esta situación de reportes que puedan ayudar en el mejoramiento de sus procesos de gestión.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, implementar herramientas y estrategias para la estructuración de reportes antes los altos mandos.

NÚMERO 14: REGLAMENTOS Y POLÍTICAS

CONCLUSIÓN

La empresa no cuenta documentos administrativos que faciliten el mejoramiento de los procesos de gestión y que se establezcan de manera legal ante la organización.

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IFAG 10/11
---	---	-----------------------------

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, aplicar los manuales, reglamentos y políticas que han sido necesarios para cumplir la gestión de procesos que tiene cada departamento.

NÚMERO 15: SISTEMA DE CONTROL INTERNO

CONCLUSIÓN

La empresa no cuenta con un sistema de control interno por falta de criterio de parte del gerente y el desconocimiento si es necesario aplicarlo o no para mejorar su desarrollo económico y administrativo.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al directorio de accionistas, disponer al Gerente y al Jefe administrativo, implementar un sistema de control interno acorde a los aspectos y actividad de la empresa para poder ser líderes y entregar una atención de calidad.

	SYSTEMARKET AUDITORIA DE GESTIÓN INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020	IFAG 11/11
---	---	-----------------------------

Acta de conferencia final

ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS CONTENIDOS EN EL INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE GESTIÓN REALIZADA A LA EMPRESA SYSTEMARKET, PROVINCIAL DE CHIMBORAZO, CANTÓN RIOBAMBA, PERIODO 2020.

En el cantón Riobamba, a los catorce días del mes de diciembre del dos mil veinte, siendo las diez horas en punto de la mañana los suscritos; Ing. Víctor Manuel Albán Vallejo– Director de Tribunal; Ing. Víctor Betancourt– Miembro de Tribunal de Trabajo de Titulación; y, una vez revisada la auditoría autorizan a Cristhian Denis Andi Grefa- investigador, reunirse en la sala de conferencia de la empresa Systemarket con el objetivo de dejar en constancia la COMUNICACIÓN DE RESULTADOS del proceso de Auditoría de Gestión aplicada a dicha entidad por el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2020.

Al efecto en presencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del informe final de auditoría, para el análisis y discusión de los resultados obtenidos, agregando énfasis en los análisis, conclusiones y recomendaciones emitidas por el equipo de trabajo.

Por constancia de lo actuado las personas asistentes suscriben la presente acta en dos ejemplares de igual tenor.

NOMBRES	CARGO	FIRMA
Hítalo Veloz	Gerente	
Isabel Paz	Jefe Administrativo	
Cristhian Andi	Investigador	

Realizado por: A.G.C.D	Fecha: 18/01/2022
Revisado por: A.V-B.V	Fecha: 18/01/2022

CONCLUSIONES

De la Auditoría de Gestión efectuada a la empresa Systemarket, se concluye lo siguiente:

- Mediante la aplicación del COSO III y sus cinco componentes, se detectó varias debilidades, como es la falta de una manual de funciones y flujogramas, plan de riesgos, plan de capacitación, sistema de control interno y la falta de un código de ética, debido a que toda la información es divulgada de forma verbal y no mantienen un documento legal que certifique la existencia de los mismos.
- La empresa al no tener políticas definidas para los principales procesos como son de ventas e importación se ha propuesto flujogramas que posibiliten el cumplimiento de sus actividades y objetivos.
- A través de la ejecución de la auditoría de gestión se pudo constatar la inexistencia de indicadores de gestión debido al desconocimiento y falta de coordinación entre el gerente y los diferentes jefes departamentales, por lo que se ha establecido indicadores de eficiencia y eficacia que permitan medir el nivel de cumplimiento en relación a sus objetivos propuestos.

RECOMENDACIONES

- Implementar de manera escrita un manual de funciones y flujogramas, plan de riesgos, plan de capacitación, sistema de control interno y un código de ética que vayan acorde a las necesidades de la organización, cumpliendo con sus objetivos, que permitan disminuir el nivel de riesgo y sobre todo conocer el grado de eficiencia y eficacia de los procesos de gestión administrativa.
- Se recomienda tomar en consideración el flujograma propuesto para el área de ventas e importación, de manera que posibilite el cumplimiento de sus actividades y objetivos.
- Es necesario la implementación de indicadores de gestión que permita determinar el grado de cumplimiento de los objetivos tomando en consideración los hallazgos encontrados para buscar de manera inmediata sus correcciones, que facilite la toma de decisiones oportunas.

BIBLIOGRAFÍA

- Achahuanco, L. (2020). *Objetivos y clasificación de la Auditoría*. Recuperado de: https://www.youtube.com/watch?v=IsYr_WcaYeg.
- Alatrasta, M. (2019). *Técnicas y Procedimientos de Auditoría*. Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/2158-tecnicas-y-procedimientos-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>.
- Álvarez, N. (2016). *Manual de Procesos y Procedimientos de Auditoría Interna*. Recuperado de: <https://expydoc.com/doc/6154554/manual-de-procesos-y-procedimientos-de-auditor%C3%ADa>.
- Antonacci, M. (2019). *Flujograma*. Recuperado de: <https://ldefinicion.com/flujograma/>.
- Arias, I. (2018). *Auditoría un enfoque de Gestión*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/index.html>
- Armas, R. & Cáceres, M. (2008). *Auditoría de Gestión conceptos y métodos*. Cuba: Félix Varela Asociados y Panes. (2018). Conoce la importancia de la auditoria para empresas. Recuperado <https://www.rsm.global/peru/es/news/conoce-la-importancia-de-la-auditoria-para-empresas>.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2021). *Marco Integrado de Control Interno*. Alemania: Angewandte Chemie International Edition.
- Barreres, E. (2020). *Manual de control interno de las entidades locales*. México: ISBN.
- Biler, S. (2017). *Auditoria. Elementos esenciales*. Recuperado de: <https://doi.org/10.23857/dc.v3i1.379>
- Bravo, M., Bravo, S. & López, J. (2018). *Importancia de la Auditoría de Gestión en las organizaciones*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/auditoria-gestion-organizaciones.html>.
- Cambizaca, L. & Palacio, G. (2021). *Auditoría de Gestión a la Dirección Financiera y Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Paltas, período 2018*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Loja). Recuperado de: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/23926>.
- Cárdenas, A. (2017). *Auditoría de Gestión a la Empresa Andeseg, Andes Seguridad Cía. Ltda., Cantón Riobamba, Período 2015*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6271/1/82T00703.pdf>.
- Castillo, D., Cárdenas, M., Vergara, Y., Vásquez, C. & Viloria, D. (2017). *Archivo Permanente y Auditoría Administrativa*. Recuperado de: <https://www.studocu.com/co/document/universidad-eafit/derecho-internacional/archivo-permanente-y-auditoria-administrativa/10963246>.

- Caurin, J. (2017). El informe de Auditoría. Recuperado de: <https://www.emprendepyme.net/el-informe-de-auditoria.html>).
- Charco, D. (2017). *Auditoría de gestión a la Empresa Agualuz, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica De Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/14016>.
- Chávez, J. (2019). *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de transportes Interprovincial de pasajeros Transportes Unidos, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2017*. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11706/1/82T00977.pdf>
- Cole, B. (2021). *Programa de Auditoría o plan de auditoría*. Recuperado de: <https://www.computerweekly.com/es/definicion/Programa-de-auditoria-o-plan-de-auditoria>.
- Coloma, M. & De la Costa, F. (2015). *Relación y análisis de los cambios al informe COSO y su vínculo con la transparencia empresarial*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7145014>.
- Cortés, N. (2021). *¿Qué son los indicadores de gestión?*. Recuperado de: <https://www.geovictoria.com/cl/indicadores-de-gestion/>.
- Cuenca, H. (2016). *Auditoría del Sector Solidario: Normas de aseguramiento de la información (NAI) / Normas Locales (NAGA)*. Bogotá: Ecoe Ediciones
- Cueva, L. (2013). *Archivo Corriente*. Recuperado de: <https://sites.google.com/site/lizethdefinicionniveles/programa-de-auditoria>.
- Durán, A. (2012). *Texto Básico: auditoría de gestión*. Recuperado de: <http://biblioteca.esPOCH.edu.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=32433>
- Edix Digital workers. (2021). *Toma de decisiones: lo importante del qué, del cuándo, del cómo y del por qué*. Recuperado de: <https://www.edix.com/es/instituto/toma-de-decisiones/>.
- Espino, M. (2014). *Fundamentos de auditoría*. México: ISBN.
- García, D., Loja, C. & Basantes, R. (2016). *Auditoría financiera basada en riesgos*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7903442>.
- Gómez, M. & Lazarte, C. (2019). *Control Interno*. Recuperado de: <http://186.153.163.187:8080/xmlui/handle/123456789/29>.
- Hernández, M. (2014). *Modelo coso iii - marco integrado de control interno*. Recuperado de: <https://studylib.es/doc/5648683/modelo-coso-iii--%E2%80%90marco-integrado-de-control-interno>.
- Herrera Asociados. (2020). *Tipos de riesgo de auditoría*. Recuperado de: <https://herreraasociados.co/2020/06/19/tipos-de-riesgo-de-auditoria/>.
- Herrero, P. (2009). *Qué es un proceso*. Recuperado de:

- <https://www.pymesyautonomos.com/management/que-es-un-proceso>.
- Lalangui, D. (2021). *Clasificación de la Auditoría*. Recuperado de: <https://www.emprendimientocontperu.com/clasificacion-de-la-auditoria/>.
- López, A. & Pesántez, J. (2017). *Evaluación comparativa del sistema de control interno del sector comercial y del sector público del Cantón Morona*. Recuperado de: [file:///C:/Users/RYZEN%205/Downloads/Dialnet-EvaluacionComparativaDelSistemaDeControlInternoDel-6297494%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/RYZEN%205/Downloads/Dialnet-EvaluacionComparativaDelSistemaDeControlInternoDel-6297494%20(1).pdf).
- López, J. (2019). *Proceso Administrativo*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>.
- López, D. (2016). *Auditoría de Gestión a la Compañía Comercial y Comisariato Económico Comycomec Cía. Ltda. Nestlé, en el Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, año 2016*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/12918/1/72T01165.pdf>.
- Maldonado, H. (2016). *Atributos del Hallazgo*. Recuperado de: <https://www.coursehero.com/file/41657433/ATRIBUTOS-DE-HALLAZGOS-DE-AUDITORIAdocx/>.
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. & Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Recuperado de: [835-##default.genres.article##-2312-3-10-20190908.pdf](https://www.genres.com/2312-3-10-20190908.pdf).
- Miranda, H. (2015). *Revision de Archivo Permanente y Corriente*. Recuperado de: <http://herbermirandablog.blogspot.com/2015/11/revision-de-archivo-permanente-y.html>.
- Morales, F. (2020). *Informe*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/informe.html>.
- Orellana, P. (2022). *Control Interno*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/control-interno.html>.
- Orozco, S. (2008). *Normas de Auditoría Gubernamental Actualizada*. Recuperado de: <http://bitly.ws/yx8P>.
- Palacios, L. (2021). *Auditoría de Gestión al área Comercial de la empresa Fenatura S.A.* (Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes). Recuperado de: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12552/1/PIUPCYA004-2021.pdf>.
- Pérez, M. (2021). *Hallazgos de Auditoría*. Recuperado de: <https://contabilidaddeservicios.com/auditoria/hallazgos-de-auditoria-ejemplos/>.
- Pérez, J. & Gardey, A. (2021). Toma de decisiones. Recuperado de: <https://definicion.de/toma-de-decisiones/>.
- Prado, E. (2018). *Control interno y auditoría*. Recuperado de: <https://www.audalianexia.com/blog/auditoria/control-interno-y-auditoria/>.

- Rios, M. (2015). *Tipos y clases de evidencias de la auditoria*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/MayraRiosSaldaa/tipos-y-clases-de-evidencias-de-la-auditoria>.
- Rodríguez, I. (2019). *¿Qué es un programa de auditoría?*. Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/6764-que-es-un-programa-de-auditoria>.
- Sánchez, J. (2022). *Auditoría de Gestión*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/auditoria-de-gestion.html>.
- Santamaría, G., Cárdenas, M. & Vega, P. (2016). *La Auditoría de Gestión, una herramienta necesaria para la Economía*. Recuperado de: <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/article/view/46/47>.
- UTPL. (2021). *La auditoría y su importancia en la formación profesional*. Recuperado de: <https://noticias.utpl.edu.ec/la-auditoria-y-su-importancia-en-la-formacion-profesional-1>).
- Westreicher, G. (2022). *Gestión*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>.
- Zarate, W. (2021). *Marcas de auditoría*. Recuperado de: <https://www.studocu.com/pt-br/document/univel-centro-universitario/mecanica/72930904-marcas-de-auditoria/7869921>.