

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

ESPOCH



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA. C. P. A.

TEMA:

“AUDITORÍA OPERATIVA EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP REGIONAL 3 EN LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2011”

AUTOR:

ADRIANA DEL PILAR GUAMAN VAYAS

ASESOR:

ING. CPA. VÍCTOR ALBÁN VALLEJO Mg.CA

RIOMBAMBA- ECUADOR

2013

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema “Auditoría Operativa en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Regional 3 en la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, Periodo 2011” previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A., ha sido desarrollado por la Srta. ADRIANA DEL PILAR GUAMÁN VAYAS, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Víctor Albán
DIRECTOR DE TESIS

Dra. Eulalia Ochoa
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, ADRIANA DEL PILAR GUAMÁN VAYAS, estudiante de la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración de Empresas, declaro que la tesis que presento es auténtica y original. Soy responsable de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Adriana del Pilar Guamán Vayas

DEDICATORIA

La presente Tesis de Grado se lo dedico a mi Dios mi padre amado que nunca me ha dejado sola y me ha dado fuerza en los momentos más duros; mi luz y guía inagotable, a mis padres Gonzalo y Ma. Inés ya que fueron mis pilares fundamentales, con su ejemplo, amor incondicional y valores infundidos supieron apoyarme siempre, su esmero y sacrificio me enseñó a cumplir mis metas y sueños, a mis hermanos Braulio y Ma. Fernanda que con su amor, alegría y apoyo incondicional supieron estar a mi lado en el largo trayecto de mi vida, dándome fuerza aconsejándome para que nunca cambie mis ideales y cumpla mis sueños.

Adriana del Pilar Guamán Vayas

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación va dirigido con una fervorosa gratitud a mi Dios el cual fue el que permitió que culminara mi estudio, dándome sabiduría, perseverancia y fuerza en el largo trayecto de mi vida estudiantil, para no desistir en ningún momento y obtener mi título profesional.

Agradezco a mis padres Gonzalo y Ma. Inés quienes con su amor, apoyo y confianza estuvieron siempre a mi lado y me enseñaron que con dedicación y esfuerzo se puede cumplir mi meta propuesta, a mis hermanos Braulio y Ma. Fernanda por estar siempre brindándome su mano amiga y apoyo en las buenas y malas, y un Gracias de corazón a los antes mencionados, en especial a mi novio Luis Buenaño por estar siempre pendiente, brindándome su apoyo, tiempo y por las múltiples alegrías que me han dado.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría y a sus docentes por las enseñanzas que me han brindado durante mi trayectoria estudiantil y han contribuido a mi formación profesional.

De igual manera mi mas sincero agradecimiento al Ing. Vítor Albán y Dra. Eulalia Ochoa por compartirme sus conocimientos, ya que con paciencia y esmero supieron guiarme para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, a sus funcionarios, por la confianza, oportunidad y su colaboración desinteresada al proporcionarme la información necesaria para la elaboración del presente trabajo.

ÍNDICE GENERAL

	PÁG.
Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Certificación de Autoría	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice General	vi
Índice de Tablas	vii
Índice Gráficos	viii
Índice de Cuadros	ix
Índice de Figuras	x
Índice de Anexos	xi
Resumen Ejecutivo	xii
Summary	xiii
Introducción	xiv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1	TEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.2	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2.1	Árbol de Problemas	4
1.2.2	Formulación del Problema	5
1.2.3	Delimitación del Problema	5
1.3	JUSTIFICACIÓN	5
1.4	OBJETIVOS	6
1.4.1	Objetivo General	6
1.4.2	Objetivos Específicos	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	7
2.1.1	Antecedentes Históricos	8
2.2	FUNDAMETACIÓN TEÓRICA	8
2.3	HIPÓTESIS	27
2.3.1	Hipótesis General	27
2.3.2	Hipótesis Específicas	27
2.4	VARIABLES	27
2.4.1	Variable Independiente	27
2.4.2	Variable Dependiente	27
2.4.3	Operacionalización de Variables	28
2.4.3.1	Operacionalización de la Variable Independiente	28
2.4.3.2	Operacionalización de la Variable Dependiente	29

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	31
3.2.1	Investigación de campo	31
3.2.2	Bibliográfica – Documental	31
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	31
3.3.1	Población	31
3.3.2	Muestra	32
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	33
3.4.1	Método Descriptivo	34
3.4.2	Procesamiento	34
3.4.3	Plan de Análisis	35
3.5	RESULTADOS	35
3.6	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	46

CAPÍTULO IV

MARCO PROPOSITIVO

4.1	AUDITORÍA OPERATIVA EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP REGIONAL 3 EN LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2011	47
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA	48
4.2.1	LEGAJO DE ARCHIVO PERMANENTE	49
4.2.1.1	Información General	50
4.2.1.2	Actividades Comerciales	57
4.2.1.3	Información Contable	59
4.2.1.4	Flujogramas	70
4.2.1.5	Síntesis o Copias de Escrituras	73
4.2.2	LEGAJO DE ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN	75
4.2.2.1	Administración de la Auditoría	56
4.2.2.2	Propuesta de Servicios	77

4.2.2.3	Contrato	84
4.2.2.4	Orden de Trabajo	87
4.2.2.5	Notificación de Inicio de Examen	90
4.2.3	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	92
4.2.3.1	Memorando de Planificación	93
4.2.3.2	Plan Estratégico – conocimiento del Entorno	95
4.2.3.3	FODA	102
4.2.4	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	105
4.2.4.1	Memorando de planificación	106
4.2.4.2	Programa de Auditoría	108
4.2.4.3	Matriz de evaluación de medios internos y externos – FODA	114
4.2.4.4	Cuestionarios de Control Interno	119
4.2.5	LEGAJO DE ARCHIVO DE ANÁLISIS	136
4.2.5.1	Hojas de hallazgos	137
4.2.6	INFORME DE AUDITORÍA	141
4.2.6.1	Carta de Presentación	142
4.2.6.2	Informe Confidencial	144
CONCLUSIONES		
147	RECOMENDACIONES	151
BIBLIOGRAFÍA		155
ANEXOS		157

ÍNDICE DE TABLAS

Nº.	TÍTULO	PÁG.
Tabla 1	Población Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP	32
Tabla 2	Procesos para desarrollar su trabajo con eficacia	36
Tabla 3.	Poder de decisión en el cargo que ocupa	37
Tabla 4.	Capacitación o experiencia para desempeñar sus funciones	38
Tabla 5.	La planificación cumple con los objetivos de la auditoría	39
Tabla 6.	El incumplimiento de las metas afecta a la toma de decisiones administrativas	40
Tabla 7.	Cuenta con un adecuado sistema de selección de personal	41
Tabla 8.	Inducción que recibe en su área	42
Tabla 9.	Solvencia de la entidad en el año 2010	43
Tabla 10.	Adecuado ambiente laboral	44
Tabla 11.	Auditorías periódicamente	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Nº.	TÍTULO	PÁG.
Gráfico 1	Procesos para desarrollar su trabajo con eficacia	36
Gráfico 2	Poder de decisión en el cargo que ocupa	37
Gráfico 3	Capacitación o experiencia para desempeñar sus funciones	38
Gráfico 4	La planificación cumple con los objetivos de la auditoría	39
Gráfico 5	El incumplimiento de las metas afecta a la toma de decisiones administrativas	40
Gráfico 6	Cuenta con un adecuado sistema de selección de personal	41
Gráfico 7	Inducción que recibe en su área	42
Gráfico 8	Solvencia de la entidad en el año 2010	43
Gráfico 9	Adecuado ambiente laboral	44
Gráfico 10	Auditorías periódicamente	45

ÍNDICE DE CUADROS

Nº.	TÍTULO	PÁG.
Cuadro 1	Operacionalización de la Variable Independiente	28
Cuadro 2	Operacionalización de la Variable Dependiente	29
Cuadro 3	Técnica de investigación	34

ÍNDICE DE FIGURAS

N°.	TÍTULO	PÁG.
Figura 1	Árbol de Problemas	4
Figura 2	Proceso de Auditoría Operacional	23

ÍNDICE DE ANEXOS

N°.	TÍTULO	PÁG.
Anexo 1	Encuesta al personal de laCNT EP	158
Anexo 2	Entrevista al Gerente del CNT EP	160

RESUMENEJECUTIVO

La presente investigación es una Auditoría Operativa en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Regional 3 en la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, Periodo 2011, para proponer soluciones que permitan mejorar a mediano plazo la eficacia, eficiencia y economía de la gestión administrativa, dirigido a los directivos y funcionarios responsables de la toma de decisiones.

El problema que presenta la CNT EP, es la ineficacia, ineficiencia y la falta de economía de la gestión administrativa, y la manera que la Auditoría Operativa aplicada, contribuirá en la determinación de la eficacia, eficiencia y economía que mejorara la gestión administrativa. Como objetivos tiene, evaluar el control interno de la empresa mediante una Auditoría Operativa para determinar las áreas críticas, establecer medidas alternativas a través de la evaluación realizada para mejorar la gestión administrativa.

La metodología consiste en la aplicación del método COSO I, el cual ayudo a detectar las distintas desviaciones para una correcta toma de decisiones.

Mediante el análisis realizado en la Auditoría Operativa se detectó que el Reglamento Interno no está actualizado donde consten todas las funciones y responsabilidades de cada uno de los colaboradores de la entidad; no se limita el acceso al área administrativa y contable; el gerente no evalúa directamente el desempeño de los funcionarios; lo que se recomienda la actualización del Reglamento Interno, limitar el acceso al área administrativa y contable para no crear molestias que le impidan desempeñar a cabalidad sus funciones, y finalmente que el gerente evalúe el desempeño de los funcionarios por lo menos una vez al año para lograr un servicio eficiente y de calidad a través de incentivos o motivaciones.

SUMMARY

The present investigation is an operational audit in the Corporation of National Telecommunications Regional CNT EP 3 in the city of Ambato Province of Tungurahua, period 2011, to propose solutions to improve in the medium term the effectiveness, efficiency and economy of the administrative management, aimed at managers and staff responsible for the decision-making.

The problem with the CNT EP, it is the inefficiency, inefficiency and a lack of economy of the administrative management, and the way that the Operational Audit applied, will help in determining the effectiveness, efficiency and economy that will improve the administrative management.

The methodology consists in the application of the method COSO I, which helped to detect individual deviations to a correct decision making.

Through the analysis carried out in the operational audit detected that the Internal Regulations is not updated showing all the functions and responsibilities of each of the collaborators of the entity; it is not limited access to the administration area and accounting; the manager is not directly assesses the performance of staff, it is recommended the updating of the Rules of Procedure, limit access to the administration area and accounting for not creating discomfort that prevented him from doing its job properly, and finally the manager evaluates the performance of the officials at least once a year to achieve an efficient and quality service through incentives or motivations.

INTRODUCCIÓN

La investigación trata sobre la falta de una Auditoría Operativa en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, lo que ha venido generando una serie de inconvenientes para la empresa dentro del ámbito administrativo, la falta de evaluación de la gestión y retroalimentación en los sistemas de control interno gerencial, y otros aspectos operativos de la entidad, para lo cual el presente proyecto de Investigación se desarrolla en cuatro capítulos.

El primer capítulo se denomina Problema de Investigación en donde se halla el tema de investigación, el planteamiento del problema, la contextualización, sus causas, efectos, formulación del problema, interrogantes de la investigación, delimitación del problema de investigación planteado, unidades de observación, justificación, objetivos lo cual explica el propósito del estudio el cual vamos a detallar.

Por lo tanto en el segundo capítulo extracta toda la indagación se refiere a los antecedentes, fundamentación filosófica, fundamentación legal apoyada en leyes que sustenten el tema a realizar, además la conceptualización sobre los vocablos básicos empleados en la investigación anterior ya revisadas. Añadiendo figuras de inclusión de las interrelaciones en cuanto superordinación y subordinación.

Mientras que en el tercer capítulo trata sobre la metodología que se aplica en la investigación, los métodos, las técnicas de recolección de información, así como de la determinación de la población, de la muestra con que se va a trabajar y también se realiza el análisis de los datos obtenidos en encuestas y en entrevistas, la interpretación de los resultados y la verificación de la hipótesis.

En el capítulo cuarto se expone la propuesta de solución a la problemática estudiada, este trabajo va a permitir conocer, analizar y desarrollar una auditoría operativa pues a través de ella se puede detectar el manejo de los controles internos, los problemas o fraudes que se pueden presentar dentro de la empresa, haciendo énfasis en la eficacia, eficiencia y economía.

En lo que se analizó y revisó se pudo observar que sus políticas y manuales están establecidos aunque no están actualizadas o no tienen políticas adecuadas, se hacen algunas recomendaciones para que las pongan en marcha y así evitar que tengan un impacto negativo.

Finalmente encontramos las conclusiones y recomendaciones de la propuesta. Por último se incluye la bibliografía empleada durante la presente investigación, así como el material complementario en los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

“Auditoría Operativa en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Regional 3 en la Ciudad de Ambato Provincia De Tungurahua, Periodo 2011”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Análisis Macro

Dentro de la estructura competitiva de la sociedad actual que presiona para proveer una mejor calidad a un menor precio se hace necesario que las empresas o instituciones revisen continuamente todos sus aspectos en el negocio.

Las técnicas y la precisión en el manejo profesional de los elementos que integran una empresa, así como el control de sus operaciones, hacen la diferencia entre el éxito o el fracaso que tenga cada empresa o entidad.

Las empresas de telecomunicación durante los últimos años han contribuido al desarrollo de la actividad económica y productiva en el país además han sido uno de los mayores generadores de fuentes de trabajo, hoy en día debido a los constantes cambios tecnológicos que ocurren en este mundo globalizado.

La necesidad de sobresalir y aportar para el desarrollo de nuestro país, ha dado como resultado la creación de grandes, medianas y pequeñas empresas en todo el Ecuador, en donde los esfuerzos y conocimientos para producir bienes y servicios que satisfagan a sus clientes se han ido desarrollándose de una manera impresionante, por esta razón es importante realizar Auditoría Operativa en las entidades para poder medir la eficacia, eficiencia y economía que facilite la toma de decisiones de los responsables, cabe recalcar

que la empresa que aplique la Auditoría Operativa en sus operaciones permitirá conocer la situación real de la misma, y la importancia de tener una planificación que permita verificar y aplicar controles para dar una mejor visión sobre su gestión.

Análisis Meso

Tungurahua es una de las provincias más progresistas del Ecuador, por lo tanto su movimiento comercial como administrativo en las instituciones es constante, esto lleva a un crecimiento acelerado de las transacciones económicas. La aplicación de una Auditoría Operativa permitirá mejorar internamente y contribuir al desarrollo de las empresas, hoy en día es una herramienta para la gerencia, permitiéndole conocer a los ejecutivos qué tan bien resuelven los problemas económicos, sociales y ecológicos que a este nivel se presentan generando en la empresa un saludable dinamismo que la conduce exitosamente hacia las metas propuestas.

Actualmente las empresas que se desenvuelven en este medio de alta competitividad, exige mayor precaución internamente para sobresalir y mantenerse en el mercado, esta auditoría está relacionada con las características estructurales y funcionales del objeto de estudio, por lo que su ejecución requiere de una guía que se adapte a las condiciones existentes y que, sin limitar la independencia y creatividad del auditor, le permita lograr una sistematicidad y orden para obtener al mediano plazo mejores resultados.

Análisis Micro

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, ubicada en la ciudad de Ambato con el transcurrir del tiempo se ha constituido en un aporte importante para el desarrollo económico del país, por el profesionalismo y ética con el que cumple sus actividades objeto de su creación, atendiendo personalmente a sus clientes; contribuyendo de esta manera a mejorar las condiciones de vida de una gran parte de la sociedad ecuatoriana que está fuertemente limitada.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, debe contar con una mayor eficacia y eficiencia administrativa y operativa, que le permita desarrollar con mayor exactitud las operaciones que está ejecutando, las cuales sean transparentes económicamente, por esta razón se propone realizar una Auditoría Operativa con la finalidad de brindar apoyo a la gestión administrativa. Para lo cual se examinará y valorará los métodos y desempeño del Talento Humano para medir el cumplimiento de los objetivos.

El manejo oportuno, eficaz y eficiente del control interno proporciona amplios beneficios, como el obtener la mayor rentabilidad esperada, al controlar las operaciones de la empresa, se va creando y obteniendo información precisa y concisa de gran utilidad que facilitará la toma oportuna de decisiones por parte de la gerencia.

Árbol de Problemas

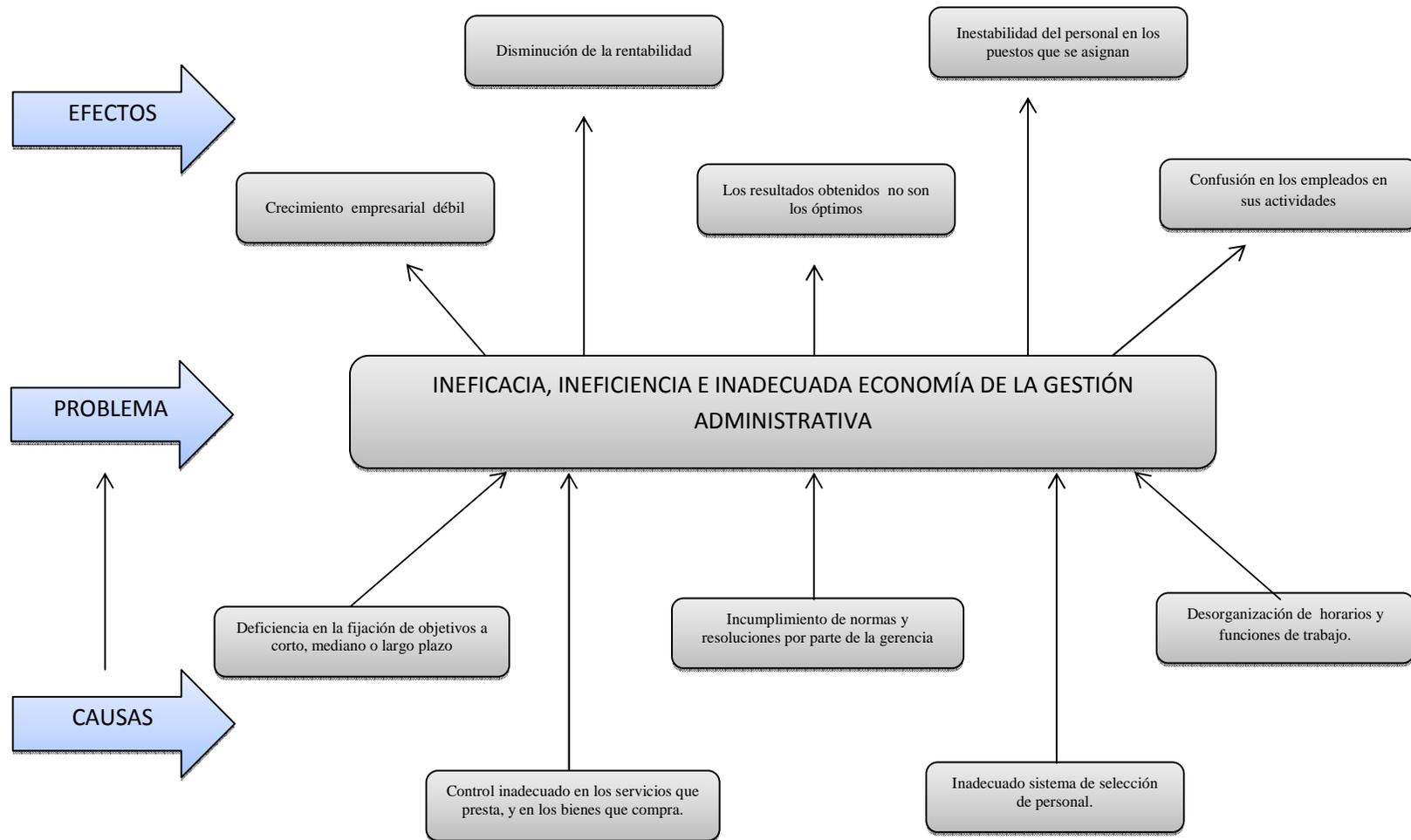


FIGURA 01: Árbol de Problemas
Elaborado por: Adriana Guamán Vayas

1.2.1 Formulación del Problema

¿De qué manera la Auditoría Operativa aplicada al Corporación Nacional De Telecomunicaciones Regional 3 en la Ciudad de Ambato Provincia De Tungurahua, período 2011, contribuirá en la determinación de la eficacia, eficiencia y economía que mejorará la gestión administrativa?

1.2.2 Delimitación del Problema

El presente estudio se realizará en la Corporación Nacional De Telecomunicaciones Regional 3 en la Ciudad de Ambato Provincia De Tungurahua, Periodo 2011. La cual está ubicada en el centro de la ciudad en las calles, Avenida de los Shirys y Carlos Amauta junto al coliseo Natalia Vaca ex edificio Andinatel, las variables a ser estudiadas son Auditoría Operativa y la eficacia, eficiencia y economía de la gestión administrativa.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Este trabajo de investigación justifica su importancia práctica y funcional en el ámbito local, regional y porque no decir a nivel nacional, ya que los resultados obtenidos contribuirán para el desarrollo de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, como para aquellas que se encuentren con los mismos problemas, o en su misma situación debido a que se puede considerar como una solución la realización de una Auditoría Operativa, para que le permita alcanzar sus metas y objetivos planteados.

El estudio efectuado en torno a la realización de una Auditoría Operativa para mejorar la gestión administrativa de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, tiene como utilidad y justificación permitir a la misma el reconocimiento de sus debilidades competitivas, establecer riesgos potenciales a los cuales se enfrentan la administración, buscando conocer, valorar, establecer y corregir falencias en la misma, y al mismo tiempo utilizar técnicas o herramientas de Auditoría Operativa que contribuyan a la toma de decisiones y adopción de criterios adecuados que se transformarán en

oportunidades, las mismas que bien encaminadas conduzcan al desarrollo, fortalecimiento y estabilidad empresarial.

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

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Realizar una Auditoria Operativa en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Regional 3 en la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, Período 2011. Para mejorar eficacia, eficiencia y economía de la gestión administrativa.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Evaluar el Control Interno de la empresa mediante una Auditoría Operativa para determinar las áreas críticas.
- Establecer medidas alternativas a través de la evaluación realizada para mejorar la gestión administrativa.
- Proponer la realización de una Auditoría Operativa para mejorar eficacia, eficiencia y economía de la gestión administrativa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

➤ Según **J, Castillo. (2004:17)** en su tesis para la obtención del título Doctoral en Contabilidad y Auditoría: “Manual de Auditoría de Gestión para Evaluar resultados de la Empresa Grupo Casa Grande Avícola Agoyán”, menciona que realizar auditorías de gestión a los procesos permite evaluar adecuadamente las actividades de la organización y sus componentes así como también el de apreciar eficientemente los planes operativos y estratégicos.

Conclusión

Es importante realizar auditorías, ya que permiten controlar el sistema de gestión que las empresas usan y verificar que se encuentre orientado al cumplimiento de las metas y en caso de encontrar errores, tomar las medidas necesarias para corregirlos.

➤ Según **H, Freire. (2004:25)** en su tesis para la obtención del título Doctoral en Contabilidad y Auditoría: “Diseño de Manual de Auditorías de Gestión para Estandarizar Criterios en la Ejecución Auditorías en la Empresa Eléctrica Ambato R.C.N. S.A”, determina como herramienta principal el control de gestión ya que ayuda a analizar el grado de eficiencia del bien adquirido, procesado o el servicio prestado.

Conclusión

El mencionado trabajo de investigación, sugiere mantener un seguimiento continuo sobre los procesos, pues permite un mejor análisis en el desarrollo de las actividades sobre todo en el rubro de activos fijos pues es una de las cuentas más significativas económicamente para la entidad.

➤ Según **L, Amaguaña (2004: 20)** en su tesis para la obtención de su título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría: “Auditoría de Gestión como herramienta para la toma de

decisiones en la Cooperativa de Ahorro y crédito Unión Popular Ltda. Ambato”. Señala que al no disponer con la realización de una Auditoría de Gestión oportuna, limita la toma de decisiones adecuadas, y estas se fundamentarían únicamente en la intuición gerencial, y de esta manera no puedan competir en este mundo globalizado, siendo más débiles frente a la competencia que crece sin medida cada día.

Conclusión

Auditoría de Gestión en el tiempo justo se podrá de manera eficiente y eficaz monitorear la información y adaptar las medidas necesarias para corregir los desvíos propios de los procesos y actividades de la empresa.

2.1.1 Antecedentes Históricos

Aplicando la técnica de la entrevista ha sido posible determinar que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, ubicada en las calles Avenida de los Shirys y Carlos Amauta junto al coliseo Natalia Vaca ex edificio Andinatel en la ciudad de Ambato, y su matriz en la ciudad de Quito, no ha planificado, ni ejecutado ningún proyecto de investigación sobre el problema de aplicación de una Auditoría Operativa, esta razón permite asegurar que el trabajo investigativo planteado tiene un enfoque de originalidad y sus resultados permitirán poner las bases para un futuro exitoso de la entidad.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El presente estudio se realizará en la Corporación Nacional De Telecomunicaciones Regional 3 en la Ciudad de Ambato Provincia De Tungurahua, Periodo 2011. La cual está ubicada en el centro de la ciudad en las calles, Avenida de los Shirys y Carlos Amauta junto al coliseo Natalia Vaca ex edificio Andinatel, las variables a ser estudiadas son Auditoría Operativa y la eficacia, eficiencia y economía de la gestión administrativa.

➤ **Auditoría**

ARENS A. Alvin: Auditoría un Enfoque Integral, 2da. Ed. (1980:3). Menciona que:

“Auditar es el proceso de acumular y evaluar evidencia, realizado por una persona independiente y competente acerca de la información cuantificable de una entidad económica específica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos”.

STETTLER Howard: Principios de Auditoría, 4ta. Ed. (1977:1). En su obra hace referencia a:

“Dado que el Auditor evalúa los estados Financieros preparados dentro de las limitaciones y restricciones del sistema de la Contabilidad, está sujeto a las mismas limitaciones y restricciones”

De los conceptos antes mencionados podemos decir que la Auditoría es un examen sistemático de los estados financieros, registro y transacciones relacionadas para determinar la adherencia a los principios de Contabilidad generalmente aceptados, a las políticas de la dirección o a los requerimientos establecidos.

El propósito de cualquier clase de Auditoría es el de añadir cierto grado de validez al objeto de la revisión. Los estados financieros están libres de la influencia de la dirección si son revisados por un auditor independiente, y estos tienen un mayor grado de validez si son revisados por una tercera persona.

➤ **Auditoría Administrativa**

WILLIAMS P. Leonard: Principios de Auditoría, (1992:9). Define a la auditoría Administrativa como:

"Un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales".

GEORGE R. Terry: Principios de Administración, (1953:11). Señala que es:

"La confrontación periódica de la planeación, organización, ejecución y control administrativos de una compañía, con lo que podría llamar el prototipo de una operación de éxito, es el significado esencial de la auditoría administrativa."

Podemos definir a la auditoría administrativa como el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora, con la finalidad de determinar si la organización está operando eficientemente. Constituye una búsqueda para localizar los problemas relativos a la eficiencia dentro de la organización. La auditoría administrativa abarca una revisión de los objetivos, planes y programas de la empresa; su estructura orgánica y funciones; sus sistemas, procedimientos y controles; el personal y las instalaciones de la empresa y el medio en que se desarrolla, en función de la eficiencia de operación y el ahorro en los costos.

RODRÍGUEZ VALENCIA Joaquín: Sinopsis de Auditoría Administrativa (1997). Señala la importancia de la aplicación de los principios de auditoría administrativa, definiendo así:

“Principios de auditoría administrativa

Es conveniente ahora tratar lo referente a los principios básicos en las auditorías administrativas, los cuales vienen a ser parte de la estructura teórica de ésta, por tanto debemos recalcar tres principios fundamentales que son los siguientes:

1. Sentido de la evaluación

La auditoría administrativa no intenta evaluar la capacidad técnica de ingenieros, contadores, abogados u otros especialistas, en la ejecución de sus respectivos trabajos. Más bien se ocupa de llevar a cabo un examen y evaluación de la calidad tanto individual como colectiva, de los gerentes, es decir, personas responsables de la administración de funciones operacionales y ver si han tomado modelos pertinentes que aseguren la implantación de controles administrativos adecuados, que asegure: que la calidad del trabajo sea de acuerdo con normas establecidas, que los planes y objetivos se cumplan y que los recursos se apliquen en forma económica.

2. Importancia del proceso de verificación

Una responsabilidad de la auditoría administrativa es determinar qué es lo que se está haciendo realmente en los niveles directivos, administrativos y operativos; la práctica nos indica que ello no siempre está de acuerdo con lo que el responsable del área o el supervisor piensan que está ocurriendo. Los procedimientos de auditoría administrativa respaldan técnicamente la comprobación en la observación directa, la verificación de información de terrenos, y el análisis y confirmación de datos, los cuales son necesarios e imprescindibles.

3. Habilidad para pensar en términos administrativos

El auditor administrativo, deberá ubicarse en la posición de un administrador a quien se le responsabilice de una función operacional y pensar como este lo hace (o debería hacerlo). En sí, se trata de pensar en sentido administrativo, el cual es un atributo muy importante para el auditor administrativo”.

Debido a todos los problemas administrativos se han presentado nuevas dimensiones en el pensamiento administrativo. Una de estas dimensiones es la auditoría administrativa basado en los tres principios básicos, los cuales nos habla acerca de la evaluación, la importancia de la verificación, y la habilidad para pensar en términos administrativos, siendo una nueva herramienta de control considerada como un servicio profesional para examinar integralmente un organismo social con el propósito de descubrir oportunidades para mejorar su administración.

➤ Auditoría Operacional

PUYOL Nudman, Manual de Auditoría Operativa

“Es examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que se logran los objetivos pre - establecidos y la eficiencia y economía con que se obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejoran la gestión en el futuro”.

LOEBBECKE Arems: Auditing, (1978:7). Define a la Auditoría Operacional como:

“...es una revisión de cualquier parte de los procedimientos, y métodos operativos de una organización, fuera del área financiera con el propósito de evaluar su eficiencia y su efectividad”.

DRUCKER Peter F: Práctica Profesional de la Auditoría Interna, (1978). Manifiesta en su obra:

“Es una actividad que conlleva como propósito fundamental el préstamo de un mejor servicio a la administración proporcionándole comentarios y recomendaciones que tiendan a mejorar la eficiencia de las operaciones de una entidad”.

SAWYER, LouisB.: Práctica de la moderna auditoría interna, (1981:6). Define a la Auditoría Operacional como:

“La auditoría operacional es el examen del flujo de las transacciones llevadas a cabo en una o varias áreas funcionales que constituyen la estructura de una entidad, con el propósito de incrementar la eficiencia y la eficacia operativas a través de proponer recomendaciones que se consideren necesarias.

La auditoría operacional involucra los siguientes tres elementos fundamentales que deben considerarse al realizarla: 1. Debe encausarse hacia los aspectos administrativos de los métodos y procedimientos que integran un sistema. 2. La auditoría debe tener un enfoque constructivo 3. El auditor o sus colaboradores no deben intervenir en el diseño detallado de los cambios que requiere un sistema o sus procedimientos.”

Después de revisar los diferentes conceptos podemos definir como Auditoría Operacional al examen de la información que comprenderá una valoración independiente de todas las operaciones y controles dentro de una empresa, para determinar si se llevan a cabo políticas y procedimientos aceptables, si se siguen las normas establecidas, si se utilizan los recursos de forma eficaz y económica y si los objetivos de la empresa se han alcanzado, la Auditoría Operacional tiene tres elementos principales que nos habla que esta debe enfocarse en aspectos administrativos, debe tener un enfoque constructivo, y el auditor o sus colaboradores no pueden intervenir en los diseños.

SUÁREZ SUÁREZ, Andrés: La Moderna Auditoría, México, 1991, 3era Edición, McGraw Hill. Manifiesta en su libro:

“Técnicas de Auditoría

En la auditoría las técnicas son, métodos o modos de actuar que permiten al auditor obtener información destinada a sustentar, con evidencia suficiente y pruebas auténticas, su opinión o juicio sobre alguna materia objeto de su análisis e investigación.

Tipos de técnicas

➤ **Técnicas de Verificación Ocular**

Comparación

Es la determinación de la similitud o diferencias existentes en dos o más hechos u operaciones; mediante esta técnica se compara las operaciones realizadas por la entidad auditada, o los resultados de la auditoría con criterios normativos, técnicos y prácticas establecidas, mediante lo cual se puede evaluar y emitir un informe al respecto.

Es decir constituye el esfuerzo realizado para cerciorarse o negarse de la veracidad del hecho.

Observación

Es la más general de las técnicas de auditoría y su aplicación es de mucha utilidad en casi todas las fases de la auditoría, por medio de ella el auditor se cerciora de ciertos hechos y circunstancias.

Es la verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos incluyendo desde la observación del flujo de trabajo, documentos, materiales, etc.

Revisión Selectiva

Es una técnica frecuentemente utilizada que consiste en un examen ocular rápido con fines de separar mentalmente asuntos que no son típicos o normales y que requieren de una atención especial y evaluación durante la ejecución de la auditoría.

Rastreo

Consiste en seguir una operación de un punto a otro de su procesamiento, a fin de conocer y evaluar su ejecución.

➤ **Técnicas de verificación verbal**

Indagación

Consiste en obtener información verbal a través de averiguaciones y conversaciones directas con funcionarios de la entidad auditada o terceros sobre las operaciones que se encuentran relacionadas, especialmente de hechos o aspectos no documentados.

Sin embargo los resultados de la indagación por sí solos no constituyen una evidencia suficiente y competente.

Encuesta

Es un instrumento de recolección de información que se realiza utilizando un formato de cuestionario conformado por un conjunto de preguntas.

La encuesta sirve básicamente para investigar, indagar o sondear sobre un asunto determinado. Las encuestas pueden ser útiles para recopilar la información pertinente para la auditoría. Pueden ser enviadas por correo u otro método a las personas, organizaciones, firmas privadas y otras personas que se supone conocen el programa o área de la auditoría, en la cual se interesa o pueden ser aplicadas directamente por los auditores.

Entrevista

Las entrevistas son una de las fuentes primarias de información para los equipos de auditoría; por lo tanto, los auditores se deben preparar con anticipación para realizarlas. Esto incluye:

Selección cuidadosa de los entrevistados

Coordinación, por parte del equipo de auditoría, de la elaboración del calendario con suficiente anticipación para asegurar la participación de los entrevistados y evitar una posible duplicación.

Revisión de la información disponible

Revisión de los hallazgos de entrevistas anteriores relacionadas con las entrevistas.

Preparación de preguntas específicas y líneas de investigación

➤ **Técnicas de Verificación Escrita**

Análisis

Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de

establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos, como por ejemplo el análisis de la documentación interna y externa de la entidad hasta llegar a una deducción lógica; involucra la separación de las diversas partes y determina el efecto inmediato o potencial.

Conciliación

Consiste en hacer coincidir o que concuerden dos conjuntos de datos seleccionados, separados e independientes, por ejemplo analizar la información producida por las diferentes unidades operativas o administrativas, con el objeto de hacerles concordantes entre si y a la vez determinar la validez y veracidad de los registros, informes y resultados bajo examen.

Confirmación

Consiste en obtener contestación de una fuente independiente de la entidad bajo examen y sus registros, es decir es la comunicación independiente y por escrito de parte de los funcionarios que participan o ejecutan las operaciones o de fuente ajena a la entidad auditada, para comprobar la autenticidad de los registros y documentos sujetos al examen, así como para determinar la exactitud o validez de una cifra, hecho u operación.

➤ **Técnicas de Verificación Documental**

Comprobación

Consiste en examinar verificando la evidencia que apoya a una transacción u operación demostrando autoridad, legalidad, propiedad y certidumbre, a través del examen de la documentación justificadora o de respaldo.

Computación

Esta técnica consiste en verificar la exactitud matemática y corrección aritmética de una operación o resultado, presentados en informes, contratos, comprobantes y otros documentos.

➤ **Técnicas de Verificación Física**

Inspección

Es el examen físico y ocular de activos, documentos, valores con el objeto de demostrar su existencia y autenticidad; requiere en el momento de la aplicación y la

combinación de otras técnicas tales como: indagación, observación, comparación, rastreo, análisis, tabulación y comprobación.”

➤ **Auditoría de Gestión**

MALDONADO E. Milton K: Auditoría de Gestión, (1997:16). Manifiesta en su libro:

“La auditoría de gestión es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el Ente.

El examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y Controles Operacionales de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo”.

El concepto de auditoría de gestión, con su preocupación de control operativo, es el puente, y a veces el catalizador entre una auditoría financiera tradicional, y un método de servicios administrativos para solucionar el problema de un tiempo. Constituye un ingrediente necesario en la plena implantación de la auditoría integral, el auditor se siente comprometido para revisar y evaluar los controles operacionales haciendo notar que el objetivo primario de la auditoría de gestión, es dar relevancia a aquellas áreas en donde haya reducción de costos, las mejorías en operación, o la mayor productividad, pueden lograrse mediante la introducción de modificaciones en los controles administrativos y operacionales, o en los instructivos de políticas, o por la acción correctiva correspondiente.

COOPER Michael y DE BACKER Philippe: Auditoría de gestión, (1970:39). Señala los siguientes puntos:

“Objetivos de la Auditoría de Gestión. La auditoría de gestión tiene como objetivos primordiales:

- Evaluar los objetivos y planes organizacionales.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles.

- Verificar la existencia de métodos adecuados de operación.
- Comprobar la correcta utilización de los recursos.

En conclusión, la auditoría de gestión formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva, también la Auditoría de Gestión ayuda a la administración a reducir los costos y aumentar utilidades, aprovechar mejor los recursos humanos y materiales, acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos, para lograr los objetivos para los que fue creada la empresa.

“Componentes

Eficacia: se refiere al grado en el cual una entidad programa o proyecto gubernamental logran sus objetivos y metas u otros beneficios que pretendían alcanzarse, previstos en la legislación o fijados por otra autoridad.

Eficiencia: la eficiencia está referida a la relación existente entre los bienes o servicios producidos o entregados y los recursos utilizados para ese fin (productividad), en comparación con un estándar de desempeño establecido.

Economía: la economía está relacionada con los términos y condiciones bajo los cuales las entidades adquieren recursos, sean éstos financieros, humanos, físicos o tecnológicos de Información Computarizada, obteniendo la cantidad requerida, al nivel razonable de calidad, en la oportunidad y lugar apropiado y, al menor costo posible.

Financiero: El componente financiero es fundamental para tener una adecuada contabilidad y procedimientos apropiados para la elaboración de informes financieros. En una auditoría de gestión el componente financiero puede constituir sólo un elemento a considerar en la evaluación de otras áreas en la entidad examinada.

Cumplimiento: Generalmente se ejecuta con el componente financiero. El cumplimiento está referido a la sujeción de los funcionarios públicos a las leyes y regulaciones aplicables, políticas y procedimientos internos

Equidad: Analiza la distribución de los recursos financieros frente a los diferentes factores productivos necesarios para la prestación del bien o servicios.

Calidad: Es el parámetro que permite medir el grado de satisfacción de los usuarios por los productos o servicios recibidos. El concepto de calidad determina la definición de políticas, pautas, normas y procesos administrativos y de control.

Impacto: Son los cambios que se observan en la población objetivo y su contexto durante y después de un proyecto, programa o actividad. Se trata del nivel más elevado de resultado o de la finalidad última del ciclo de maduración de un proyecto, programa o actividad cuando genera la totalidad de los beneficios previstos en su operación.”

Los Auditores no pueden obviar la importancia de los componentes, al momento de realizar una Auditoría de Gestión, puesto que al verificar la acción administrativa hay que medir si estos se están cumpliendo según lo previsto, de hecho muchas veces al señalar las causas y efectos de una mala gestión, podría llegarse a la conclusión de que han actuado fuera del marco regido por los principios morales y no han sido tomados en cuenta los diferentes componentes.

“Alcance de la Auditoría de Gestión.

En la Auditoría de Gestión tanto la administración como el personal que lleva a cabo la auditoría debe de estar de acuerdo en cuanto al alcance en general, si se conoce que esta auditoría incluye una evaluación detallada de cada aspecto operativo de la organización, es decir que el alcance debe tener presente:

1. Satisfacción de los objetivos institucionales.
2. Nivel jerárquico de la empresa.
3. La participación individual de los integrantes de la institución.
4. Por tanto el auditor debe estar alerta ante diferentes situaciones”.

La Auditoría de Gestión tiene un alcance muy limitado puesto que no les interesa mucho la visión pasada, merece insistirse que este criterio bajo ningún motivo sostiene que no dejen de examinarse y revelarse irregularidades que se puedan presentar al momento de realizar la misma.

MALDONADO Milton K.: Auditoría de Gestión, (2006:17; 41-54; 57-61; 80-85; 110-111), considera a la auditoría de gestión como un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, programa, actividad o función. Los autores coinciden con el término sistemático, ya que es una secuencia de pasos a seguir para realizar la respectiva evaluación de sus procesos el cual ayuda a obtener una información más real y oportuna para emitir de una mejor manera comentarios y soluciones razonados.

“Objetivo de la Auditoría de Gestión:

La auditoría de gestión tiene como objetivos primordiales.

- Evaluar los objetivos y planes organizacionales.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento.
- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles.

Verificar la existencia de métodos adecuados de operación. Comprobar la correcta utilización de los recursos, sean estos gerenciales, administrativos, técnicos u operacionales.

Procesos de la Auditoría de Gestión:

La auditoría de gestión propone un sistema de trabajo comprendido en cinco fases, el autor hace referencia a la Fase I y II con la Planificación, la III con el trabajo de campo, y las fases IV y V con la comunicación de los resultados. Las mismas que se detallan a continuación:

1. FASE I: FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD.

Aquí se hace referencia al recorrido que un auditor debe de realizar en las respectivas instalaciones de la entidad, así como también el de realizar previamente entrevistas con los principales ejecutivos, esta revisión es muy breve y no debe de tomar más de dos días, a menos que sea una entidad grande.

2. FASE II: EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Aquí se puede aplicar cuestionarios orientados a asuntos administrativos, las hojas narrativas y los flujos gramas son herramientas validas para evaluar el control interno. El autor toma como consideración para el programa de esta fase al sistema COSO I (Commite of Sponsoring Organizations of Treadway Comission), el cual ayuda a detectar las distintas desviaciones que nos permitan alcanzar los objetivos.

Este sistema tiene 5 componentes:

Entorno de control.- Es el medio en donde se desenvuelve la entidad, con sus metas, valores, políticas, con los que trabajan, dichas normativas ayudan a la entidad a alcanzarlos pues son las bases que permiten el buen funcionamiento institucional.

Evaluación de riesgos.- La empresa debe de saber los riesgos que le amenazan para poder enfrentarlos con una estrategia que permita mitigar su impacto.

Estos riesgos se clasifican en:

Riesgo Inherente

Es la susceptibilidad de los estados financieros a la existencia de errores o irregularidades significativas; entre los factores que determinan este riesgo se pueden señalar:

- La naturaleza del negocio del ente y el riesgo de sus operaciones.
- La situación económica y financiera del ente
- La organización gerencial y sus recursos humanos
- Los sistemas de control, su nivel técnico, y la capacidad de su personal.

Riesgo de Control

Es el riesgo de que los sistemas de control estén incapacitados para detectar irregularidades significativas.

Riesgo de Detección

Es el riesgo de que los procedimientos de una auditoría seleccionada no detecten errores en los estados contables, los factores que determinan dicho riesgo son:

- La ineficacia de un procedimiento de auditoría.
- La mala aplicación de un procedimiento de auditoría que resulte eficaz o no.

Problemas de definición de alcance y oportunidades en un procedimiento de auditoría.

Información y comunicación.- Toda entidad necesita de sistemas de información que permita la toma de decisiones, como también la comunicación entre los departamentos y el personal.

Supervisión y monitoreo.- Todo proceso de control interno debe ser supervisado a fin de tomar medidas correctivas de una manera oportuna ante alguna circunstancia.

3. FASE III DESARROLLO DE HALLAZGOS O EXAMEN PROFUNDO DE ÁREAS CRÍTICAS.

Este concepto implica cuatro parámetros:

CONDICIÓN.- Lo que sucede dentro de la entidad, además se rige por criterios tales como:

- Los criterios se están logrando satisfactoriamente
- Los criterios no se logran
- Los criterios se están logrando parcialmente.

CRITERIO.- Es el parámetro de comparación, con el cual el auditor mide la condición del logro de las metas.

CAUSA.- Es el motivo, o razón por el cual se produjo el área crítica, por ejemplo:

- Falta de capacitación,
- Falta de comunicación,
- Negligencia,
- Inadvertencia del problema,

- Organización defectuosa, etc.

EFFECTO.- Es el daño, desperdicio o pérdida, Ejemplos:

- Gastos indebidos
- Recursos humanos ineficientes
- Violación de disposiciones generales
- Control inadecuado de recursos o actividades, etc.

Estos cuatro parámetros constituyen los comentarios del informe.

4. FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORMES DE AUDITORÍA

Aquí se detallan los resultados de la auditoría, el auditor deberá dedicar la atención necesaria para que se encuentre reflejada una información clara, oportuna, de manera que quede plasmado tanto el trabajo como el tiempo invertido en planeación y desarrollo.

5. FASE V MONITOREO ESTRATÉGICO DE RECOMENDACIONES JUNTO CON LA ADMINISTRACIÓN.

Las observaciones que se producen como resultados de la auditoría deben sujetarse a un estricto seguimiento, ya que no solo se orientan a corregir las fallas detectadas, sino también evitar su recurrencia, sus elementos son:

Verificar, las acciones propuestas a fin de alcanzar los resultados esperados.

Facilitar, al titular la toma de decisiones.

Constatar, las acciones que se llevaron a cabo para implementar las recomendaciones, y así al fin de revisión rendir un nuevo informe sobre el grado y forma como se atendieron”.

Proceso de Auditoría Operacional

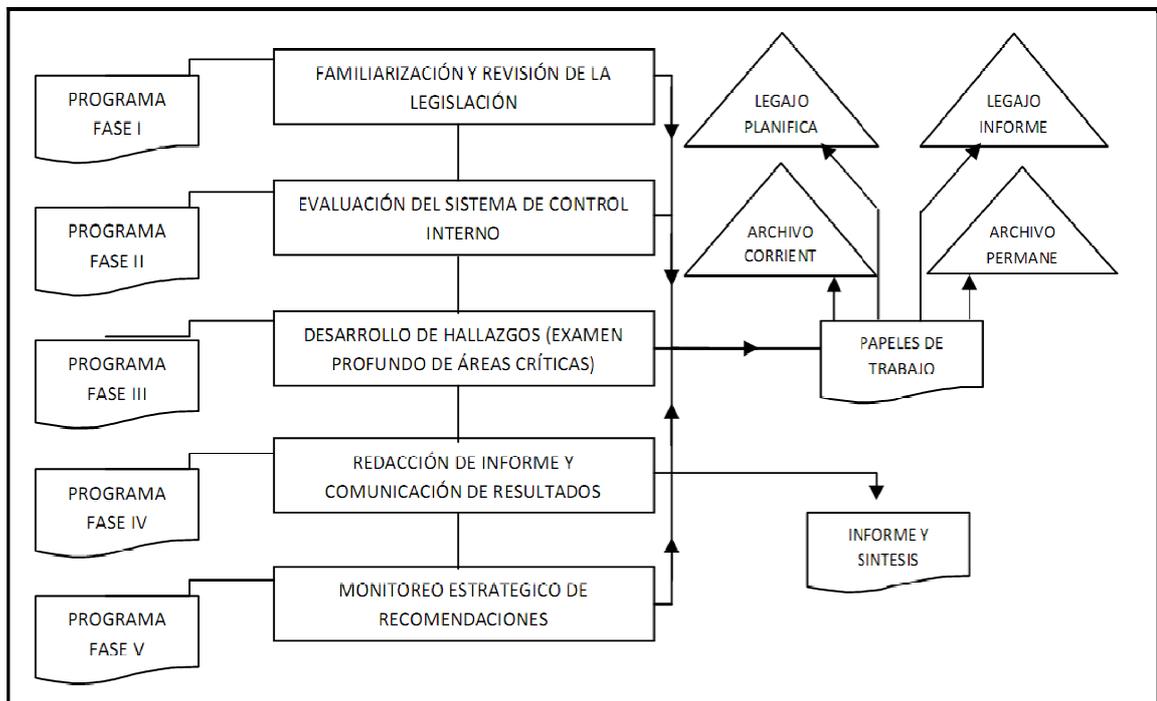


FIGURA 02: Proceso de Auditoría Operacional

Fuente: Auditoría de Gestión de Milton Maldonado

La metodología antes descrita propone un sistema de trabajo en base a cinco fases, porque así es más fácil su aplicación. Sin embargo, las fases I y II pueden asociarse con la Planificación, la III con trabajo de campo y las IV y V con comunicación de resultados, para así relacionar con las tres fases tradicionales de la Auditoría.

OSORIO, Israel: Auditoría 1 Fundamentos de Auditoría de Estados Financieros (2000), 2da Edición, Ediciones Contables Administrativas y Fiscales S.A. Manifiesta en su obra:

“Procedimientos de Auditoría

Los procedimientos de auditoría, son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias relativas a los estados financieros o a las actividades operativas sujetas a examen, mediante los cuales, el auditor obtiene las bases para fundamentar su opinión, para recopilar la evidencia de auditoría para respaldar una observación o hallazgo; para confirmar o discutir un hallazgo, observación o recomendación con la administración.

Debido a que generalmente el auditor no puede obtener el conocimiento que necesita para sustentar su opinión en una sola prueba, es necesario examinar cada partida o conjunto de hechos, mediante varias técnicas de aplicación simultánea o sucesiva.

Alcance

Se llama extensión o alcance a la amplitud que se da a los procedimientos, es decir, la intensidad y profundidad con que se aplican prácticamente.

La relación de las pruebas examinadas con el total de las partidas individuales que forman el universo, es lo que se conoce como extensión o alcance de los procedimientos de auditoría y su determinación es uno de los elementos más importantes en la planeación de la propia auditoría.”

TAYLOR, Donald: Auditoría Integración de Conceptos y Procedimientos, México, 1991, 1era Edición, Editorial Limusa. Manifiesta en su obra:

“Papeles de Trabajo

Son el conjunto de cédulas y documentos elaborados u obtenidos por el auditor en su examen, producto de la aplicación de las técnicas, procedimientos y más prácticas de auditoría que sirven de evidencia del trabajo realizado y de los resultados de auditoría revelados en el informe.

Por tanto, constituyen los registros y documentos mantenidos por el auditor de los procedimientos por él seguidos, de las comprobaciones parciales que realizó, de la obtenida y de las conclusiones a las que arribo en relación con su examen; pueden incluir: programas de trabajo, análisis, anotaciones, documentos de la entidad o de terceros, cartas de confirmación y manifestaciones del cliente, extractos de documentos de la institución y planillas o comentarios preparados u obtenidos por el auditor.”

CARDOZO, Hernán: Auditoría del Sector Solidario, Bogotá, 2006, 1era Edición, Ediciones Ecoe. Manifiesta en su obra:

“Archivos de los Papeles de Trabajo

Los papeles de trabajo deben ser archivados de manera que permitan un acceso fácil a la información contenida en los mismos.

Los archivos de los papeles de trabajo de una auditoría suelen clasificarse en dos tipos: archivo permanente y archivo corriente.

➤ **Archivo Permanente**

El objetivo principal de preparar y mantener un archivo permanente es el de tener disponible la información que se necesita en forma continua sin tener que reproducir esta información cada año.

El archivo permanente debe contener toda aquella información que es válida en el tiempo y no se refiere exclusivamente a un solo periodo. Este archivo debe suministrar al equipo de auditoría la mayor parte de la información sobre el negocio del cliente para llevar a cabo una auditoría eficaz y objetiva.

Contenido de un Archivo Permanente

Breve historia de la compañía

Participación de accionistas

Escritura de constitución y/o modificaciones

Organigramas

Descripción de manuales o procedimientos y Flujogramas.

Certificados de constitución y gerencia

Actas de asamblea y juntas directivas

Litigios, juicios y contingencias

Obligaciones a largo plazo

Otros que considere el auditor

➤ **Archivo Corriente**

Este archivo recoge todos los papeles de trabajo relacionados con la auditoría específica de un período.

Los tipos de información que se incluyen en el archivo presente son: programas de auditoría, información general, balanza de comprobación de trabajo, asientos de ajuste y reclasificación y cédulas de apoyo.

La cantidad de legajos o carpetas que forman parte de este archivo de un período dado varía de una auditoría a otra y aun tratándose de la misma entidad auditada.”

BACON, Charles: Manual de Auditoría Interna, México, 1996, 2da Edición, Editorial Limusa. Manifiesta en su obra:

“Marcas, Índices de Auditoría

➤ Marcas

Las marcas de auditoría son aquellos símbolos 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.

Las marcas al igual que los índices y referencias, preferentemente deben ser escritas con lápiz de color rojo, ya que su uso se encuentra generalizado al igual que los papeles de trabajo elaborados por el auditor usualmente son hechos con lápiz de papel.

➤ Índices de Auditoría

Los índices de auditoría son símbolos numéricos, alfabéticos y alfanuméricos, que colocados en el ángulo superior derecho de los papeles de trabajo, con lápiz rojo permite un ordenamiento lógico y facilita su rápida identificación.

Criterios para la utilización de Índices

El índice numérico se utilizará en los papeles de trabajo generales como: borrador del informe, orden de trabajo, plan de trabajo, programa de trabajo, cuestionarios, asientos de ajuste, estados financieros, etc.

El índice alfanumérico en los papeles de trabajo específicos.”

“Programas de Auditoría

Las instrucciones detalladas para la recopilación de la evidencia para un área de auditoría o para toda la auditoría recibe el nombre de programa de auditoría. Este siempre incluye una lista de procedimientos de auditoría. Por lo general también incluye, los objetivos que se buscan con la aplicación de los procedimientos diseñados, el tamaño de la muestra, partidas a escoger y el periodo de las pruebas. Por lo regular se debe preparar un programa de trabajo para cada componente, objeto de la auditoría. El programa de auditoría es esencial para todos los niveles de responsabilidad. Para el auditor responsable de la auditoría, le da la seguridad de que el trabajo se planeó adecuadamente; para el que supervisa el trabajo, sirve como base para el seguimiento y supervisión del trabajo y para el auditor asistente es una guía para la ejecución del trabajo.”

2.3 HIPÓTESIS

2.3.1 Hipótesis General

La Auditoría Operativa en la Corporación Nacional De Telecomunicaciones Regional 3 en la Ciudad de Ambato Provincia De Tungurahua, Periodo 2011, contribuirá en la determinación de la eficacia, eficiencia y economía que mejorara la gestión administrativa.

2.3.2 Hipótesis Específicas

- Evaluar el Control Interno de la empresa mediante una Auditoría Operativa para determinar las áreas críticas.
- Establecer medidas alternativas a través de la evaluación realizada para mejorar la gestión administrativa.
- Proponer la realización de una Auditoría Operativa para mejorar eficacia, eficiencia y economía de la gestión administrativa.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Auditoría Operativa

2.4.2 Variable Dependiente

Eficacia, Eficiencia y Economía de la gestión administrativa.

2.4.3 Operacionalización de las Variables

2.4.3.1 Operacionalización de la Variable Independiente

Cuadro 1. Operacionalización de la Variable Independiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	INFORMACIÓN TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
<p>La Auditoría Operativa es el examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que se logra los objetivos pre – establecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejoran la gestión en el futuro.</p>	<p>Etapa Preliminar</p> <p>Etapa de Estudio General</p> <p>Etapa de Estudio Específico</p> <p>Etapa de Comunicación de Resultados</p> <p>Etapa de Seguimiento</p>	<p>Conocimiento previo de la Empresa</p> <p>Definir las áreas críticas, sistema de control interno</p> <p>Establecer la relación entre los problemas visibles y potenciales y las causas</p> <p>Es un informe que proporciona una opinión meditada</p> <p>El auditor debe ver que las debilidades han sido solucionadas</p>	<p>¿Cuál es la contribución de la planificación en el cumplimiento de los objetivos de la auditoría?</p> <p>¿Cuál es la efectividad de los procedimientos de auditoría?</p> <p>¿Con que oportunidad se detectan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas?</p> <p>¿Cuál es el impacto de los hallazgos en el informe final?</p> <p>¿Cuál es el grado de contribución de las recomendaciones en el mejoramiento continuo?</p>	<p>TÉCNICA : Encuesta (Anexo 1)</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario de Control Interno</p> <p>APLICACIÓN: Clientes Internos Personal Departamental</p>

2.4.3.2 Operacionalización de la Variable Dependiente

Cuadro 2. Operacionalización de la Variable Dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	INFORMACIÓN TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
<p>Comprobar la Eficacia, Eficiencia y Economía en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Regional 3 en la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, Periodo 2011 del proceso de gestión administrativa.</p>	<p>Eficacia: También denominada efectividad, consiste en alcanzar los objetivos propuestos.</p> <p>La eficiencia es el criterio principal que fundamenta la auditoría operacional, pues relaciona la productividad de las operaciones.</p> <p>La economía desde el punto de vista de la auditoría operacional, consiste en el desarrollo de las operaciones al costo mínimo posible.</p>	<p>Dar información precisa a los accionistas</p> <p>Tomar decisiones Administrativas Importantes</p> <p>Medir la capacidad de la compañía.</p>	<p>¿Cada qué tiempo se presenta informes económicos – administrativos al Departamento Directivo?</p> <p>¿Cómo se relaciona el Riesgo en la toma de decisiones?</p> <p>¿El enfoque financiero de las decisiones sólo debe darlo quien responda por las finanzas de la Entidad?</p>	<p>TÉCNICA : Encuesta (Anexo 1)</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario de Control Interno</p> <p>APLICACIÓN: Clientes Internos Personal Departamental</p>

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Enfoque

La presente investigación, se desarrollo a base del enfoque Cualitativo-Cuantitativo e la cual trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, es aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones. De aquí, que lo cualitativo (es el todo integrado) no se opone a lo cuantitativo (es sólo un aspecto), sino que lo implica e integra, especialmente donde sea importante.

El **enfoque cualitativo** se apoya en la convicción de que las tradiciones, roles, valores y normas del ambiente en que se vive se van internalizando poco a poco y generan regularidades que pueden explicar la conducta individual y grupal en forma adecuada. En efecto, los miembros de un grupo étnico, cultural o situacional comparten una estructura lógica o de razonamiento que, por lo general, no es explícita, pero que se manifiesta en diferentes aspectos de su vida.

No hay, por lo tanto, categorías previas a la investigación, (ni variables, o dimensiones, o indicadores) preconcebidos, ya sea que se consideren independientes o dependientes.

El **enfoque cuantitativo** define que un instrumento de medición adecuado: Es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que se investigo tiene en mente, en términos cuantitativos, se captura verdaderamente la realidad que se desea capturar, aunque no hay medición perfecta, el resultado se acerca todo lo posible a la representación del concepto que se esta investigando y se tiene en mente.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación de Campo

Se utilizó datos y estadísticas que nos ayuden a determinar la situación de la empresa así como la información contable generada en el proceso de sus operaciones, para que nos permita obtener criterios auténticos de su realidad, y poder conocer a fondo al problema, para poder alcanzar respuestas que favorezcan la realidad de la entidad.

3.2.2 Bibliográfica y documental

Por medio de esta modalidad de investigación, se incrementará el conocimiento, gracias a la obtención de información bibliográfica, con el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías y criterios de varios autores sobre el tema tratado, basándose en libros, revistas, publicaciones periódicas sobre el tema, tesis de grado realizadas anteriormente, así como también de redes de información como es el Internet los que contienen conocimientos que se relacionan al problema investigado ayudando a la recolección, selección, y análisis orientando al éxito del trabajo.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Se refiere a un conjunto de elementos, seres o eventos concordantes entre sí en cuanto a una serie de características, de las cuales se desea obtener alguna información es decir que se encuentra constituido por el conjunto de seres en los cuales se va a estudiar la variable o evento, y que además comparten, como características comunes.

La población o universo a investigar lo conforman todos quienes integran la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, a ser analizado se encuentra constituido por:

TABLA 1. Población Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP

N°	DEPARTAMENTOS CNT EP AMBATO	FUNCIONARIOS
1	Directivo	10
2	Administrativo	12
3	Operativo	25
	TOTAL	47

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP

Elaborado por: Adriana Guamán Vayas

3.3.2. Muestra

Es una porción de la población que se toma para realizar el estudio, el cual se considera representativa (de la población).

Requisitos:

- Que sea representativa de la población.
- Que su tamaño sea proporcional a la población.
- Que el error muestral no supere los límites establecidos.

Es la parte seleccionada de una población en la que los elementos que la componen no tienen ninguna característica esencial que los distinga de los restantes. Una muestra puede ser elegida al azar (muestreo aleatorio), o realizando una selección de acuerdo con ciertas reglas fijadas con anterioridad (muestreo no aleatorio)

La muestra está definida como un subconjunto fielmente representativo de la población. El tipo de muestra que se seleccione dependió de la calidad y cuán representativo se requirió sea el estudio de la población.

Para la obtención de la muestra se aplicó a todo el universo, en este caso a todos los funcionarios quienes son los responsables de la toma de decisiones en la empresa, los mismos que no se puede sacar una muestra porque no superan las 100 personas.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Plan para la recolección de información Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.

➤ Personal directivo, administrativo, y operativo.

Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.

➤ Encuesta

Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.

➤ Cuestionario de Control Interno

Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).

Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizo el siguiente método:

3.4.1 Método Descriptivo

Se lo considera como la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos, en donde se utilizan técnicas tales como encuestas, entrevistas, en el cual permita detallar la situación del ente a investigar. Por medio de este método se tuvo una concepción más clara del problema desarrollado, permitió observar las características, causas, efectos del problema, se analizo los resultados de encuestas como una fuente de información confiable. Por medio del análisis se procede a llegar a emitir conclusiones y recomendaciones posibles al problema.

Cuadro 3. Técnica de investigación

Técnicas de Investigación	Procedimientos
Encuesta	¿Cómo? Método Descriptivo ¿A Quién? Al Personal de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP ¿Cuándo? Del 17 al 21 de Diciembre 2012 ¿Dónde? Edificio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, Ambato

3.4.2 Procesamiento

Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.

- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

La tabulación dará a conocer el comportamiento del fenómeno objeto de estudio, determinando su frecuencia y cuál es su impacto en las variables. La tabulación se la realizara de forma computarizada, mediante Microsoft Office Excel 2007.

- Graficar la tabulación, utilizando el modelo circular o pastel

3.4.3 Plan de análisis

El análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos.

Luego de haber recopilado la información es preciso presentar un análisis de los resultados, este análisis dependerá del grado de complejidad de la hipótesis y del cuidado con el que se haya elaborado el proyecto de investigación. Se utilizara una estadística diferencial para resumir los datos, utilizando como estadígrafo el porcentaje.

- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones

Se tomará los objetivos plantados en el Capítulo I, por lo cual se tendrá por lo menos una conclusión y una recomendación por cada objetivo específico.

3.5 RESULTADOS

Luego de haber realizado las encuestas al personal directivo, administrativo, operativo y los clientes de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, se analizan los resultados obtenidos.

Encuestas al Personal de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP

Tabla 2. Procesos para desarrollar su trabajo con eficacia

1. PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Conoce los procesos para desarrollar su trabajo con eficacia?		
SI	47	100%
NO	0	0
TOTAL	47	100%

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP

Elaborado por: Adriana Guamán Vayas



Fuente: Tabla 2. Procesos para desarrollar su trabajo con eficacia

Elaborado por: Adriana Guamán Vayas

Análisis

El 100% de los encuestados afirman que conocen el proceso para desarrollar su trabajo de manera eficaz.

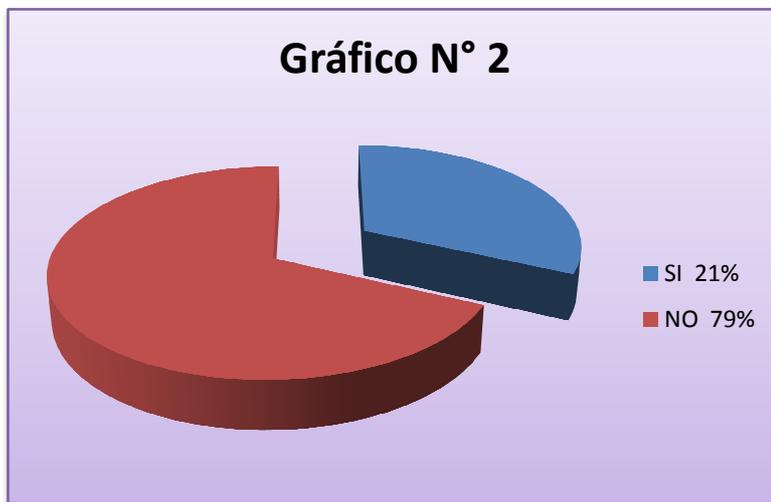
Interpretación

La población afirma en su totalidad que conocen como realizar los procesos de su área, en su ficha de competencias se detalla las funciones y pasos a seguir de acuerdo a cada puesto de trabajo.

Tabla 3. Poder de decisión en el cargo que ocupa

2. PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Tiene poder de decisión en el cargo que ocupa?		
SI	10	21%
NO	37	79%
TOTAL	47	100%

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP
Elaborado por: Adriana Guamán Vayas



Fuente: Tabla 3. Poder de decisión en el cargo que ocupa
Elaborado por: Adriana Guamán Vayas

Análisis

El 79% de la población manifiesta que no cuentan con poderes de decisión. Y el 21% dice que sí.

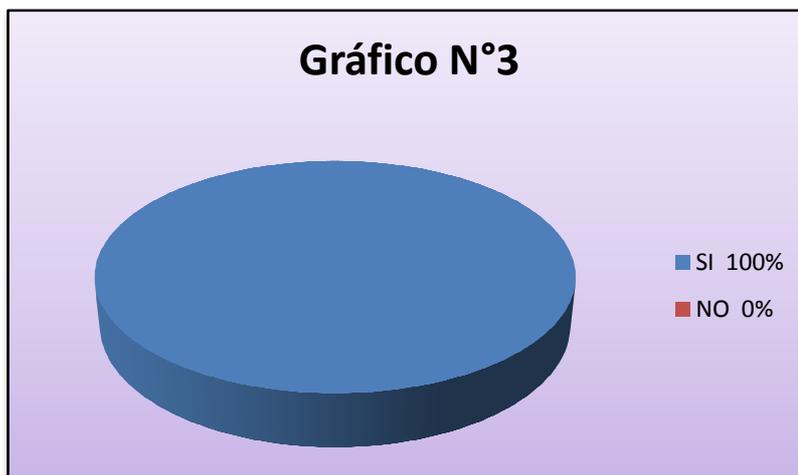
Interpretación

La mayoría de la población manifiesta que no tiene el poder de decisión y la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, cuenta con jefes departamentales que se encargan de dichas decisiones.

Tabla 4. Capacitación o experiencia para desempeñar sus funciones

3. PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Considera que sus compañeros de área no se encuentran en el mismo nivel de capacitación o experiencia para desempeñar sus funciones?		
SI	47	100%
NO	0	0%
TOTAL	47	100%

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP
Elaborado por: Adriana Guamán Vayas



Fuente:Tabla 4. Capacitación o experiencia para desempeñar sus funciones
Elaborado por: Adriana Guamán Vayas

Análisis

El 100% del personal contestó en efecto que no todos se encuentran en el mismo nivel de capacitación.

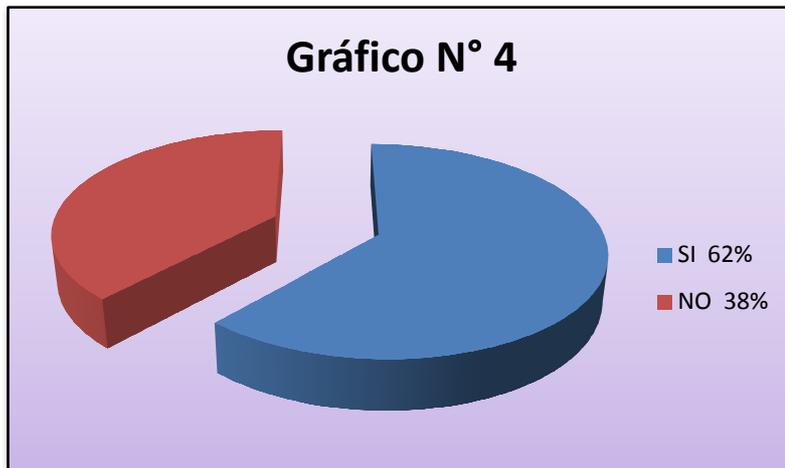
Interpretación

La población manifiesta que no todo el personal que labora en CNT EP, se encuentra en el mismo nivel de capacitación para desempeñar sus funciones, puesto que algunos son nuevos y se están incorporando.

Tabla 5. La planificación cumple con los objetivos de la auditoría

4. PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿La contribución de la planificación cumple con los objetivos de la auditoría?		
SI	29	62%
NO	18	38%
TOTAL	47	100%

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP
Elaborado por: Adriana Guamán Vayas



Fuente: Tabla 5. La planificación cumple con los objetivos de la auditoría
Elaborado por: Adriana Guamán Vayas

Análisis

El 62% del personal respondió que en efecto la planificación de la corporación ayuda al cumplimiento de los objetivos, y el 38% dice no.

Interpretación

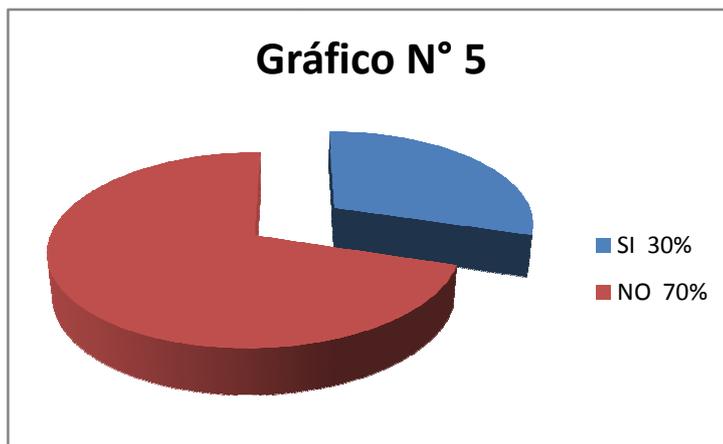
La mayoría de la población manifiesta que la planificación anual que realiza la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, ayuda al cumplimiento de los objetivos de la auditoría en el momento que se la ejecuta.

Tabla 6.El incumplimiento de las metas afecta a la toma de decisiones administrativas

5. PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Cree usted que el incumplimiento de las metas afecta a la toma de decisiones administrativas de la entidad?		
SI	14	30%
NO	33	70%
TOTAL	47	100%

Fuente:Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP

Elaborado por: Adriana Guamán Vayas



Fuente:Tabla 6.El incumplimiento de las metas afecta a la toma de decisiones administrativas

Elaborado por: Adriana Guamán Vayas

Análisis

El 70% de las personas encuestadas consideran que el incumplimiento de las metas no afecta en la toma de decisiones y el 30% dice que si.

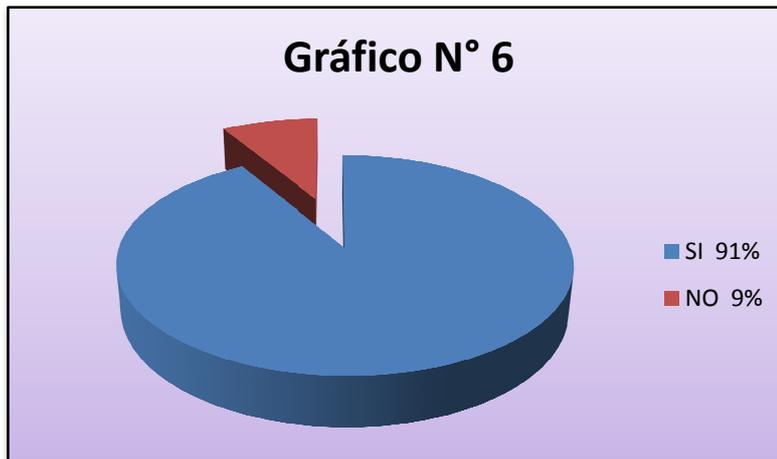
Interpretación

La mayoría de la población manifiesta que si no se llega a cumplir con las metas propuestas la entidad no se vería afectada.

Tabla 7. Cuenta con un adecuado sistema de selección de personal

6. PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿La empresa cuenta con un adecuado sistema de selección de personal y posee políticas de reclutamiento, inducción, capacitación y desarrollo del personal?		
SI	43	91%
NO	4	9%
TOTAL	47	100%

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP
Elaborado por: Adriana Guamán Vayas



Fuente: Tabla 7. Cuenta con un adecuado sistema de selección de personal
Elaborado por: Adriana Guamán Vayas

Análisis

El 91% del personal señala que el sistema de selección de personal es adecuado, y solo el 9% dice que no es adecuado.

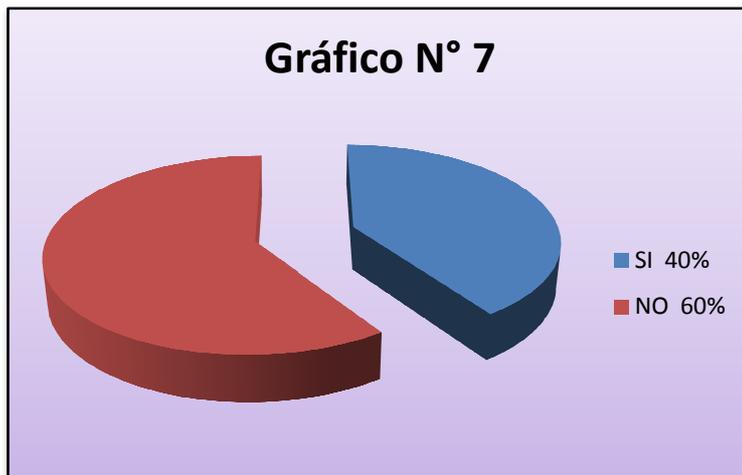
Interpretación

El sistema de selección de personal se encuentra elaborado según las normas y reglamentos establecidos y cumple con los requerimientos exigidos por la entidad, aunque no se cierra a nuevas actualizaciones.

Tabla 8. Inducción que recibe en su área

7. PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿El tiempo de inducción que recibe en su área es suficiente para el desarrollo de su trabajo?		
SI	19	40%
NO	28	60%
TOTAL	47	100%

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP
Elaborado por: Adriana Guamán Vayas



Fuente: Tabla 8. Inducción que recibe en su área
Elaborado por: Adriana Guamán Vayas

Análisis

El 60% de los encuestados considera que el tiempo que se imparten las inducciones no es el suficiente, mientras que el 40% dice que sí.

Interpretación

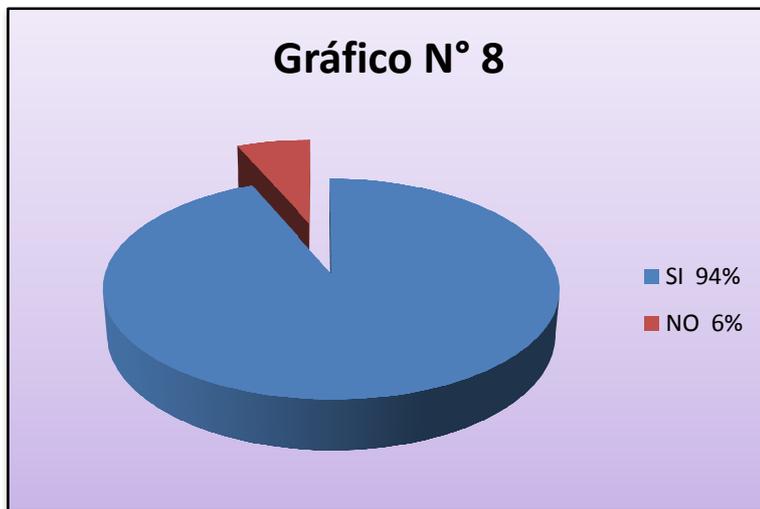
La mayoría de la población manifiesta que el tiempo que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, imparte las inducciones del puesto de trabajo no es el suficiente, ya que no todas las dudas son despejadas al 100%.

Tabla 9. Solvencia de la entidad en el año 2010

8. PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿La entidad ha sido solvente durante el año 2010?		
SI	44	94%
NO	3	6%
TOTAL	47	100%

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP

Elaborado por: Adriana Guamán Vayas



Fuente: Tabla 9. Solvencia de la entidad en el año 2010

Elaborado por: Adriana Guamán Vayas

Análisis

El 94% del personal considera que la Corporación ha demostrado solvencia durante el año 2010, y el 6% piensa que no.

Interpretación

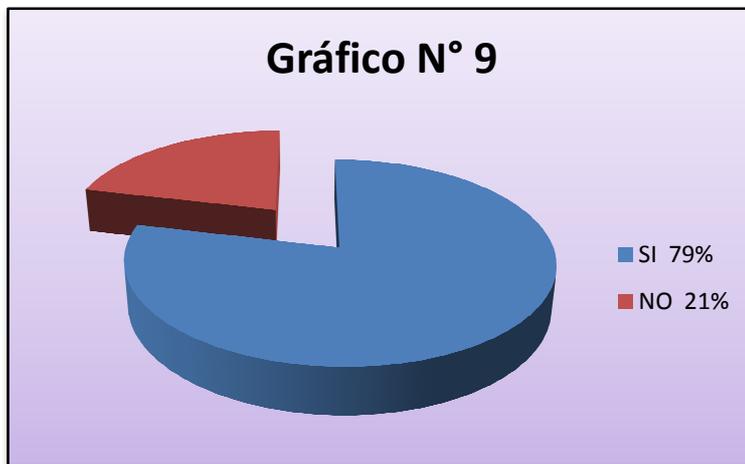
La mayoría de la población considera que la solvencia de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, durante el año 2010 fue aceptable.

Tabla 10. Adecuado ambiente laboral

9. PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Existe un adecuado ambiente laboral en su área?		
SI	37	79%
NO	10	21%
TOTAL	47	100%

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP

Elaborado por: Adriana Guamán Vayas



Fuente: Tabla 10. Adecuado ambiente laboral

Elaborado por: Adriana Guamán Vayas

Análisis

El 79% de los encuestados considera que el ambiente de trabajo en cada una de las áreas si es adecuado y el 21% piensa que no.

Interpretación

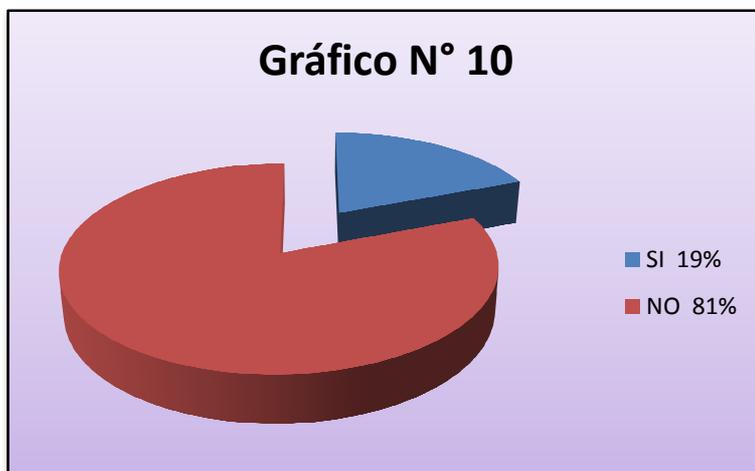
La mayor parte de la población esta de acuerdo con el ambiente de trabajo que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, mientras que un porcentaje pequeño manifiesta que hay competencia laboral.

Tabla 11. Auditorías periódicamente

10.PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
¿Se realizan auditorías periódicamente?		
SI	9	19%
NO	38	81%
TOTAL	47	100%

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP

Elaborado por: Adriana Guamán Vayas



Fuente: Tabla 11. Auditorías periódicamente

Elaborado por: Adriana Guamán Vayas

Análisis

El 81% del personal considera que no se realizan auditorías periódicas, mientras que el 19% piensa que si.

Interpretación

La mayoría de la población considera que en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, no se realizan auditorías periódicas solo son mas frecuentes en áreas específicas.

3.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

El establecer las hipótesis nula y alternativa se constituye en el primer paso para la comprobación de la hipótesis. Según (Hanke:1997) “La hipótesis nula es la suposición que se pone a prueba usando la evidencia muestral y se representa con el símbolo H_0 y, la hipótesis alternativa es la afirmación sobre la característica investigada que debe ser cierta si la hipótesis nula es falsa, el símbolo para esta es H_a .” Entonces:

H_0 = La inaplicación de los procedimientos de auditoría operativa a los procesos de la gestión administrativa **NO** incide en la determinación inexacta de la toma de decisiones de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

H_a = La inaplicación de los procedimientos de auditoría operativa a los procesos de la gestión administrativa **SI** incide en la determinación inexacta de la toma de decisiones de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

- **Señalamiento de las variables**

Variable Independiente

Auditoría Operativa

Variable Dependiente

Comprobar la Eficacia, Eficiencia y Economía en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Regional 3 en la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, Periodo 2011 del proceso de gestión administrativa.

- **Conclusión**

H_a = La inaplicación de los procedimientos de auditoría operativa a los procesos de la gestión administrativa **SI** incide en la determinación inexacta de la toma de decisiones de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

CAPÍTULO IV

MARCO PROPOSITIVO

4.1 AUDITORÍA OPERATIVA EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP REGIONAL 3 EN LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2011.



4.2 COTENIDO DE LA PROPUESTA

AP	LEGAJO DE ARCHIVO PERMANENTE
AP1	Información General
AP2	Actividades Comerciales
AP3	Información Contable
AP4	Flujogramas
AP5	Síntesis o Copias de Escrituras
APL	LEGAJO DE ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN
APL1	ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA
APL1.1	Propuesta de Servicios
APL1.2	Contrato
APL1.3	Orden de Trabajo
APL1.4	Notificación de Inicio de Examen
APL2	PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA
APL2.1	Memorando de Planificación
APL2.2	Plan Estratégico – conocimiento del Entorno
APL2.3	FODA
APL3	PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
APL3.1	Memorando de planificación
APL3.2	Programa de Auditoría
APL3.3	Matriz de evaluación de medios internos y externos – FODA
APL3.4	Cuestionarios de Control Interno
AA	LEGAJO DE ARCHIVO DE ANÁLISIS
AA1	Hojas de hallazgos
IF	INFORME DE AUDITORÍA
IF1	Carta de Presentación
IF2	Informe Confidencial

4.2.1 LEGAJOS DE ARCHIVO PERMANENTE

4.2.1.1 INFORMACIÓN GENERAL

CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

DATOS GENERALES

Esta práctica contiene datos en base a situaciones presentadas durante el periodo determinado.

1.- Al cierre del ejercicio económico al 31 de Diciembre de 2011 por parte de la gerencia, siente la necesidad de una mejora en su proceso administrativo, financiero; solicitando la realización de una auditoria operativa, para la obtención de evidencia de la posible desviación de los planes administrativos originalmente trazados que son muy necesarios para la puesta en marcha del siguiente enunciado:

2.- Enunciado del problema:

Se realiza una auditoria operativa a la administración de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

Para realizar la evaluación de sus operaciones que se desarrollarán cuestionarios de control interno con sus respuestas a:

Funciones administrativa y operativa para la gerencia y todo el personal.

Realizando un análisis de los objetivos proyectados y lo real tanto en valores y porcentajes.

Programas con objetivos y procedimientos de Auditoria Operativa y Papeles de Trabajo.

Antecedentes Históricos

Con la finalidad de brindar un mejor servicio a todos los ecuatorianos, y conectar a todo el país con redes de telecomunicaciones, nace, el 30 de octubre del 2008, la Corporación Nacional De Telecomunicaciones, CNT S.A, resultado de la fusión de las extintas Andinatel S.A. y Pacifictel S.A.; sin embargo, luego de un poco más de un año, el 14 de enero del 2010, la CNT S.A., se convierte en empresa pública, y pasa a ser, desde ese momento, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, empresa líder en el mercado de las telecomunicaciones del Ecuador.

Posteriormente, el 30 de julio del 2010 se oficializó la fusión de la Corporación con la empresa de telefonía móvil ALEGRO, lo que permite potenciar la cartera de productos, enfocando los esfuerzos empresariales en el empaquetamiento de servicios y en convergencia de tecnologías, en beneficio de la comunidad y de nuestros clientes.

MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN

“Unimos a todos los ecuatorianos integrando nuestro país al mundo, mediante la provisión de soluciones de telecomunicaciones innovadores, con talento humano comprometido y calidad de servicio de clase mundial”

VISIÓN

“Ser la empresa líder de telecomunicaciones del país, por la excelencia en su gestión, el valor agregado que ofrece a sus clientes y el servicio a la sociedad, que sea orgullo de los ecuatorianos”

OBJETIVOS DE LA ENTIDAD

OBJETIVO GENERAL

Ser la Empresa Pública que posibilita el acceso de los ciudadanos a la banda ancha y Tecnologías de Información y Comunicación, impulsando su uso a nivel nacional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Incrementar la cobertura y la base de clientes en todas las líneas y negocio de la Empresa.
- Proveer de productos y servicios de telecomunicaciones convergentes, innovadores, de calidad y excelencia en la atención al cliente.
- Ser el proveedor de soluciones de telecomunicaciones para el sector público.
- Asegurar la sostenibilidad financiera de la empresa, como resultado de la eficiencia de la empresa.

ESTRUCTURA ORGÁNICO FUNCIONAL

En la estructura orgánica funcional del Hospital se establece la existencia de los siguientes niveles.

- Nivel Directivo
- Nivel Administrativo
- Nivel Operativo

4.2.1.2 ACTIVIDADES COMERCIALES

BASE LEGAL

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, es una entidad legalmente establecida por lo que esta sujeta al cumplimiento de leyes y regulaciones por las siguientes instituciones:

- Superintendencia de Telecomunicaciones
- Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL Ecuador
- Servicio de Rentas Internas
- Ley Orgánica de Empresas Públicas LOEP (Administrativo)
- Código del Trabajo (Obreros)
- Contraloría General del Estado
- Ilustre Municipio de Ambato

VALORES EMPRESARIALES

- Honestidad
- Liderazgo
- Servicio al Cliente
- Trabajo en Equipo
- Integridad
- Transparencia
- Calidad
- Compromiso
- Excelencia
- Equidad
- Responsabilidad
- Puntualidad

4.2.1.3 INFORMACIÓN CONTABLE

CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

SERVICIOS Y PRODUCTOS

- **Telefonía Fija**

Telefonía

Una línea telefónica, se refiere a un cable físico u otro medio de transmisión que conecte el aparato telefónico del usuario a la red de telecomunicaciones, y normalmente supone también un único número de teléfono asociado a dicho usuario para poder facturarle el servicio prestado.



Datos

Son enlaces grandes para empresas o clientes corporativos. Servicio que consiste en el establecimiento de un enlace de transmisión de datos para conectividad entre dos puntos que se encuentran dentro de una misma provincia. El enlace de transmisión es independiente de las tecnologías y medios físicos utilizados por CNT, sean estas cobre, fibra, o microonda (se excluye enlaces satelitales).



Internet

Es un servicio que brinda a los usuarios finales un acceso a Internet desde cualquier línea telefónica al mejor ancho de banda posible dentro del tipo de conexión DIAL-UP.



Revendedores

Servicio que se los entrega a ISP en la mayoría de casos para que estos a su vez revendan el servicio a sus clientes finales.

Brindar a los revendedores un servicio portador, enfocado en el mercado residencial, que permita interconectar el punto del cliente final del revendedor con el punto de presencia del revendedor (Última Milla) para la provisión de Internet



Paquetes

Es un “combo” de internet y telefonía que se vende a los clientes con un pequeño descuento pero en si el servicio es el mismo, tanto de internet como de telefonía.



DTH

El servicio de televisión satelital DTH (Direct-to-Home) implica conectar a los usuarios, directamente, a un satélite que distribuye las señales de televisión, sin dependencia de redes terrestres, incluye canales internacionales, nacionales, regionales y señales selectas de audio. Están a disposición más de 100 canales, entre nacionales e internacionales.



- **Telefonía Móvil**

Telefonía

Servicio de Telefonía Móvil Prepagado permite al usuario tener el control de su gasto, sin contratos, sin facturación y brinda la libertad de adquirir su chip o teléfono con chip y recargar su tiempo aire para hablar cuando necesite



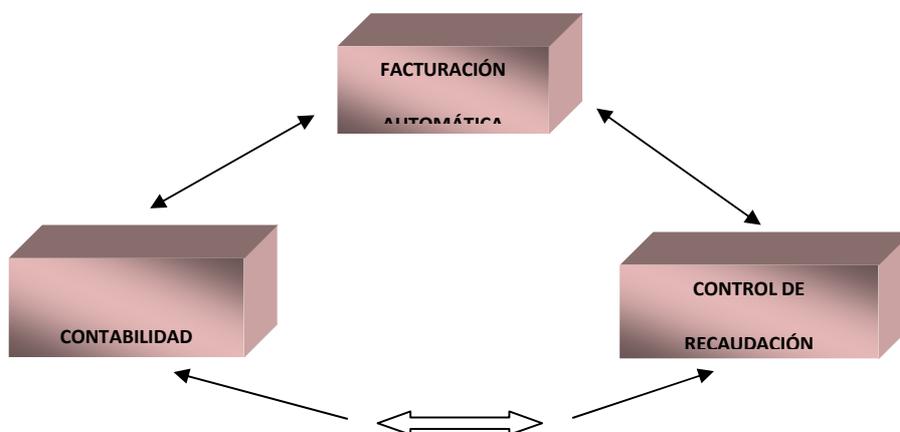
Internet

Banda Ancha Móvil bajo tecnología 3.5G. El cliente se conecta al internet con su laptop o pc de escritorio mediante un modem inalámbrico (generalmente USB) y puede navegar ilimitadamente a velocidades de hasta 2Mbps dependiendo de la cobertura 3.5G a nivel nacional.



INFORMACIÓN CONTABLE

Con a finalidad de que sean llevadas a cabo estas cualidades de la información, La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, maneja desde enero del año 2011 el SISTEMA CONTABLE adoptado de la contabilidad privada, denominado SAP el mismo que además de cumplir con toda la normatividad aplicable, procesa información que soporta la gestión gerencial en la toma de decisiones de manera ágil, veraz y oportuna. Es muy completo en reportes e información contable, financiera, cumple con todos los requisitos de ley; actualiza en línea y cierra el mes automáticamente, crea archivos maestros, proporciona macros para ahorrar digitación, posee un poderoso procedimiento de registro de transacciones, presupuestos, cálculo automático, Ejecución Presupuestal-Análisis Financiero (Horizontal-Vertical), índices de Liquidez - Endeudamiento - Cobertura Rentabilidad, Cuentas por Cobrar, Cuentas por Pagar, Plan de Cuentas. Todo lo necesario para el proceso contable, con el manejo de:



FACTURACIÓN:

- Telefonía Fija

- Internet
- Pago Acometidas
- Líneas Temporales
- Redes Internas
- Tarjeta Prepago
- Derechos Fiscalización
- Transmisión de datos

CONTABILIDAD:

- Facturas
- Retenciones del IVA
- Retenciones en la Fuente
- Liquidaciones
- Nota de Débito
- Nota de Crédito
- Partes Diarias (resumen de toda la recaudación del día en Servicios)
- Libro Diario General
- Libro Bancos
- Libro Mayor
- Balance de General
- Balance de Comprobación
- Estado de Resultados
- Estado de Evolución del Patrimonio
- Conciliación Bancaria

En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP se aplica el control contable que abarca tanto las normas y procedimientos contables establecidos, como los métodos y procedimientos que tienen relación directa con la salvaguardia de los bienes, fondos y la confiabilidad de los registros contables, presupuestales y financieros de la entidad.

La parte contable de la entidad se basa en los P.C.G.A. Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados y en las NEC Normas Ecuatorianas de Contabilidad. Al ser la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP una entidad legalmente establecida está sujeta al cumplimiento de leyes y regulaciones en las siguientes instituciones: Superintendencia de Telecomunicaciones, CONATEL, Servicio de Rentas Internas, LOEP, Contraloría General del Estado, Ilustre Municipio de Ambato; de manera que aplica la Ley de Régimen Tributario Interno, Ley de Telecomunicaciones y cumple con todas las obligaciones a que está sujeto al ser Contribuyente Especial, determinado por el SRI.

COMPETENCIA

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, tiene la función de sistematizar y coordinar todos los esfuerzos de las unidades que integran la organización encaminados a maximizar la eficiencia global.

Entre la competencia Local y Nacional de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, existen diversas empresas que proveen de servicio de telecomunicaciones en la cual podemos mencionar:

A NIVEL LOCAL:

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP

Telefonía Claro

Telefonía Movistar

TVcable

DIRECTV

A NIVEL NACIONAL:

Telefonía Claro

Telefonía Movistar

TVcable

DIRECTV

Empresa ETAPA EP (Azuay Telefonía Fija)

CONVENIOS

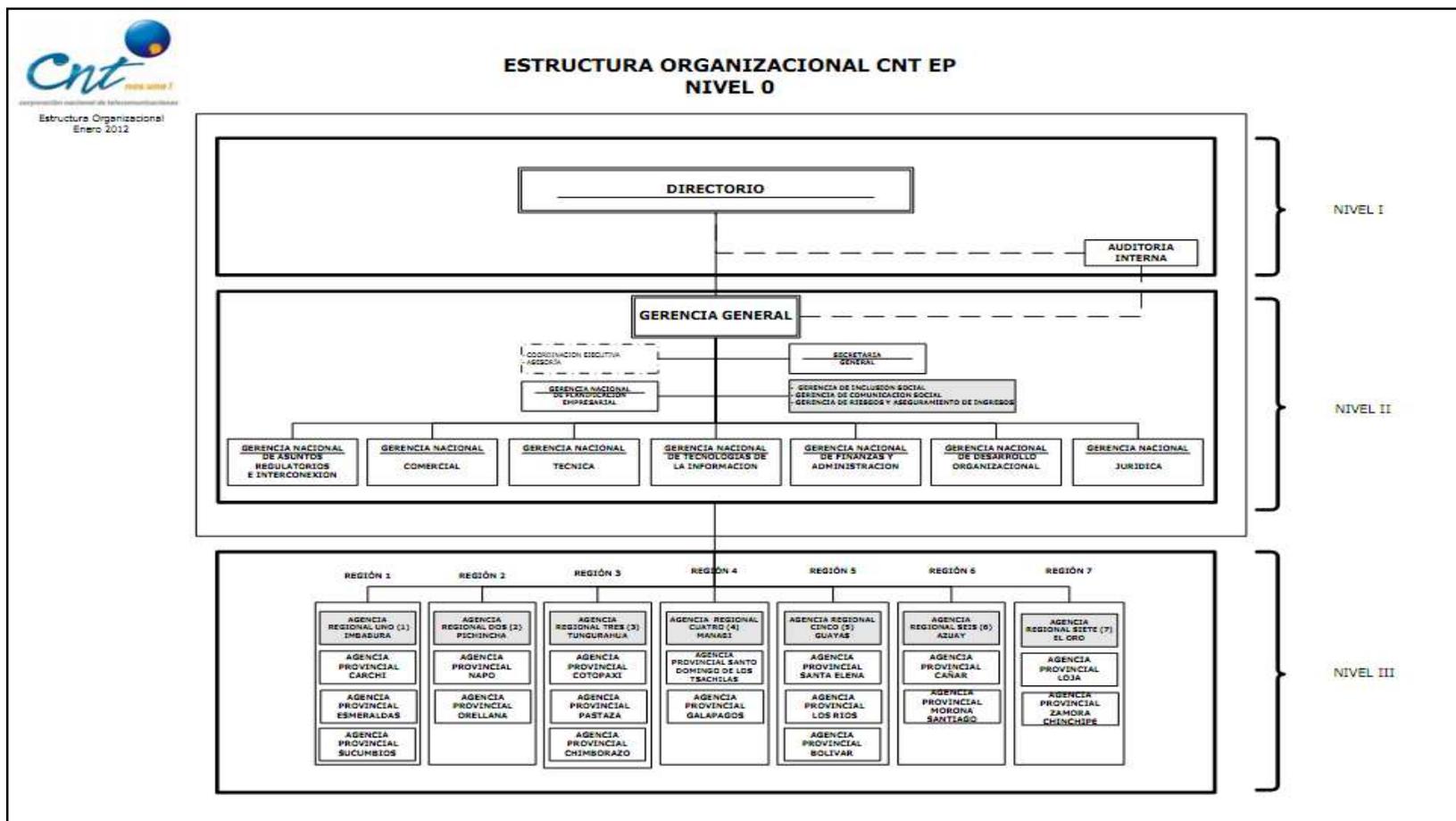
La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, tiene la filosofía del trabajo institucional que es: ‘CNT somos gente que une’, por lo que desde hace 2 años, mantiene convenios de servicios con entidades públicas y privadas asociaciones y demás empresas, que son las siguientes:

- Banco del Pacífico (La empresa tiene cuenta)
- Banco Pichincha
- Banco Bolivariano
- Banco Guayaquil
- Banco Machala
- Banco ProCredit
- Banco de Fomento
- Banco Produbanco
- Banco Internacional
- Banco Proamerica
- Y otras entidades Públicas y Privadas en las que el cliente tenga tanto cuenta corriente y ahorros y la vez tarjeta de crédito que podamos debitar el servicio de telecomunicación.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, tiene ventaja comparativa en su habilidad, recursos, conocimientos y atributos de los que dispone, los mismos que carecen sus competidores o que estos tienen en menor medida que hace posible la obtención de unos rendimientos superiores a los de aquellos.

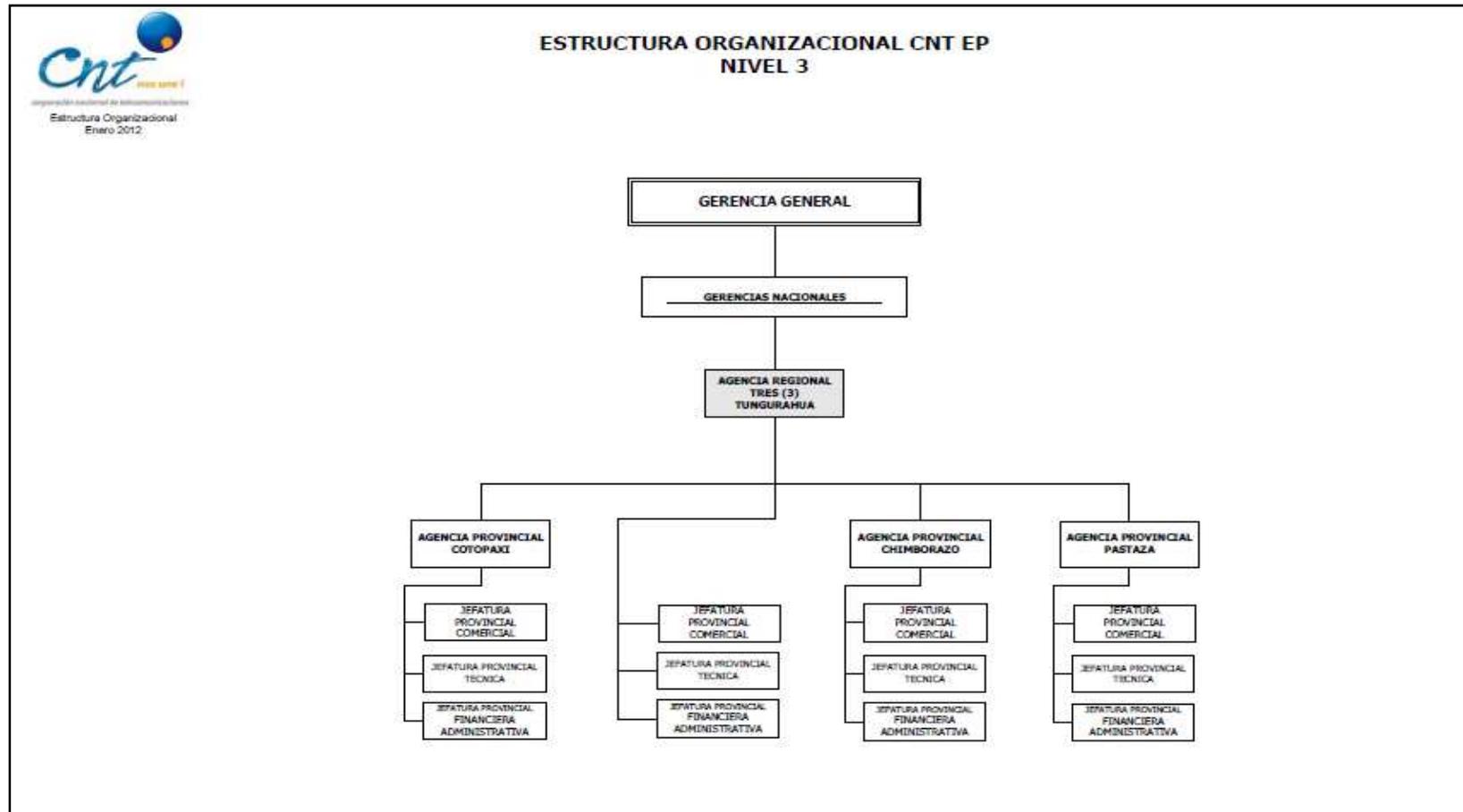
La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, cuenta con su página en Internet, su dirección es www.cnt.com.ec en la que se muestra las principales características de la empresa, también aparece en sitios Web cuando se solicitan empresas de Telecomunicaciones del Ecuador.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL CNT EP



Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, Ambato

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL CNT EP (AGENCIA REGIONAL TRES)

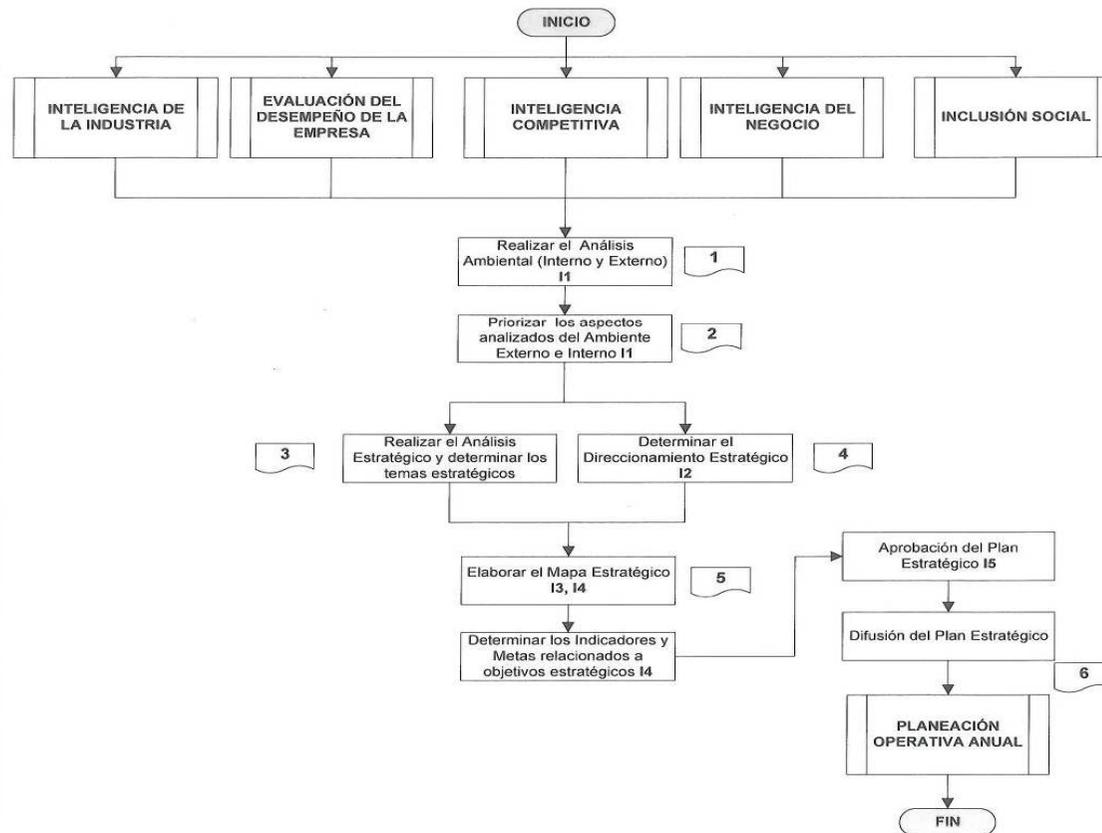


Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, Ambato

4.2.1.4 FLUJOGRAMAS

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL NEGOCIO

COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA



DOCUMENTOS

- 1: Diagnóstico de la Empresa.
- 2: Priorización de los aspectos del Ambiente Externo e Interno
- 3: Temas Estratégicos
- 4: Misión, Visión, Valores, Principios, Objetivos y Escenarios
- 5: Mapa Estratégico
- 6: Plan de Difusión de la Planificación Estratégica

INSTRUCCIONES

- I1: En coordinación y participación de las Gerencias Nacionales y Gerencias de Staff de la Gerencia General, mediante talleres de trabajo
- I2: El Direccionamiento Estratégico comprende determinar:
- * Misión
 - * Visión
 - * Valores o Principios
- I3: El Mapa Estratégico incluye ubicación, interrelación causa efecto y priorización de objetivos.
- I4: En coordinación y participación de Control y Seguimiento.
- I5: La Aprobación del Plan Estratégico corresponde al Directorio de la Empresa

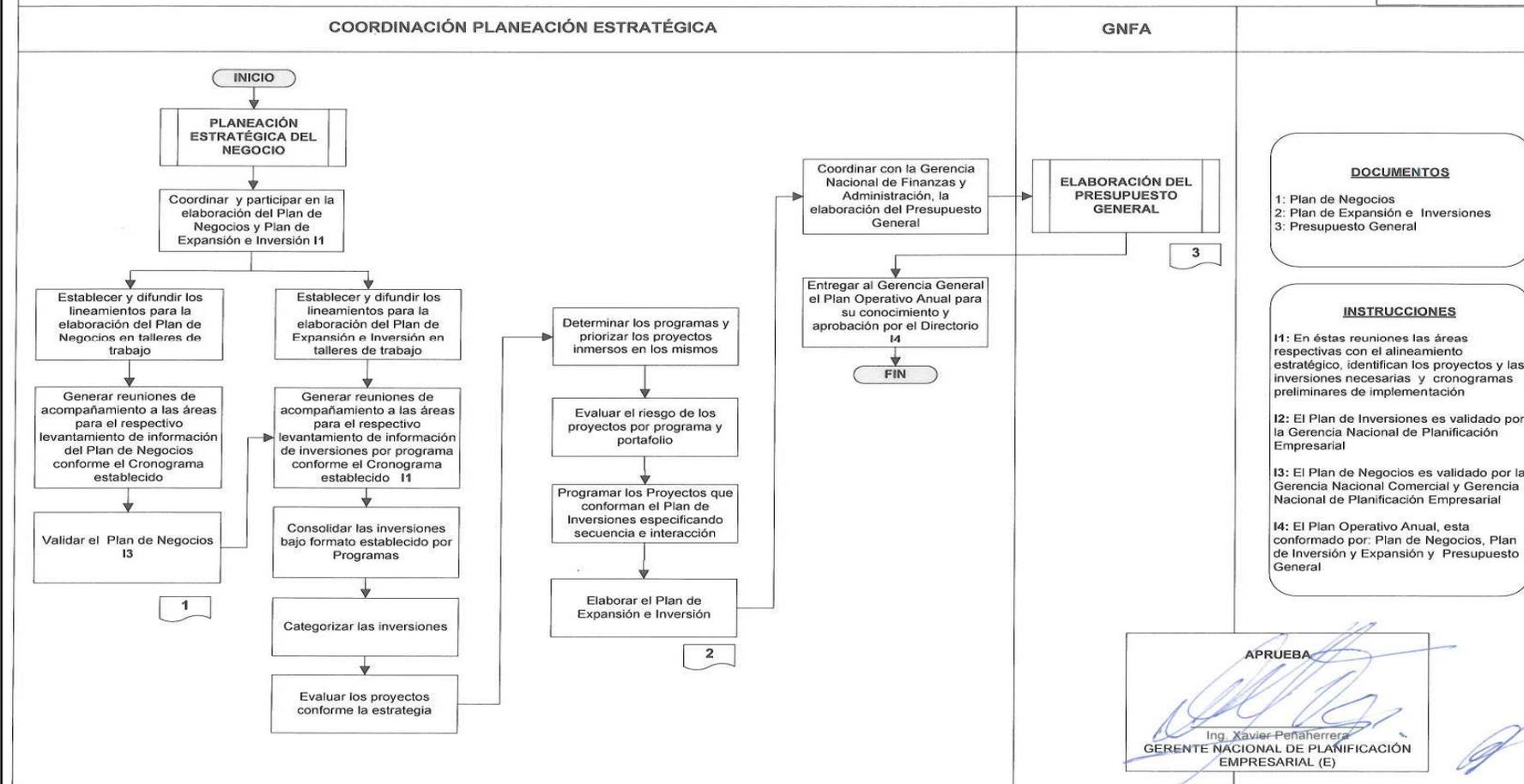
APRUEBA

Ing. Xavier Peñañerrera
GERENTE NACIONAL DE PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL (E)

Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, Ambato



PLANEACIÓN OPERATIVA ANUAL



Fuente: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, Ambato

4.2.1.5 SÍNTESIS O COPIAS DE ESCRITURA

EXTRACTO DE ESCRITURA PÚBLICA DE CONSTITUCIÓN

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP
FECHA DE CONSTITUCIÓN:	14 de enero del 2010
RAZÓN SOCIAL:	Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP
DOMICILIO:	Domicilio de la Agencia Regional Tres, es en la Av. Los Shirys y Amauta ex edificio Andinatel, en la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua.
OBJETO SOCIAL:	Prestación de Servicios de Telecomunicación.
RUC:	1768152560001
DURACIÓN:	2 años desde la fecha de Protocolización de la Escritura de Constitución, renovables por decisión del Directorio General.
CAPITAL:	4.045.345,96

4.2.2 LEGAJO DE ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

4.2.2.1 ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA

4.2.2.2 PROPUESTA DE SERVICIOS

Ambato, 01 de agosto del 2012

Señores.

**MIEMBROS DEL DIRECTORIO DE LA
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, AGENCIA
REGIONAL TRES**

De mi consideración:

“AUD&TEC FIRMA AUDITORA” esperamos cumplir con todas las expectativas requeridas por los MIEMBROS DEL DIRECTORIO DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, AGENCIA REGIONAL TRES, procede a darles a conocer sobre la Firma antes mencionada.

¿QUÉ ES AUD&TEC FIRMA AUDITORA”?

Es una firma de auditoria que presta servicios de consultaría y asesoramiento a organizaciones de diferentes asesoramiento, constituida para liderar el desarrollo empresarial del país en base a políticas idénticas con la motivación, calidad, valor agregado, atención y satisfacción de clientes, que en condición de filosofía general constituyen su cultura.

CONSTITUCION

El 1 de junio del 2010 jurídicamente se creo AUD&TEC FIRMA AUDITORA como resultado de un proyecto de trabajo realizado por la socia fundadora.

Se logro la formación de una sociedad Civil para dar una mejor imagen de los esfuerzos que se realizan en el ámbito de contaduría Pública. Para así poder proyectarla en el futuro de una amplia gama de servicios especializados.

Hoy más que nunca fortalecer nuestra posición de liderazgo, teniendo como base fundamental el modelo de excelencia que esta especificado en tres pilares principales:

- **Calidad:** Para el crecimiento de nuestra entidad es fundamental conseguir una política de responsabilidad, eficiente, y eficaz para el buen desempeño, ser proactivos en a la firma para entregar servicios de la más alta calidad.
- **Gente:** Conocemos los integrantes son los que definen a nuestra firma que hoy mas que nunca se enfocan en atraer, retener y desarrollar a los mejores talentos.
- **Clientes:** AUD&TEC FIRMA AUDITORA es hoy una de las opciones elegidas, la calidad de los servicios que prestan siendo reconocidos en todo el país y en todos los segmentos del mercado.

Trabajamos en equipo con un enfoque multidisciplinario que aportan soluciones y nos permiten atender a nuestros clientes de manera más efectiva.

El trabajo que realizamos se basa en los principios de contabilidad generalmente aceptados, en las normas y procedimiento de auditoria y nuestra actuación siempre estará regida por el código de ética profesional.

OBJETIVOS

Nuestros objetivos fundamentales son:

- Construir especialmente el mejoramiento de nuestra profesión y practicar en el desarrollo de nuestra sociedad.

- Procurar el desarrollo, progreso en el ámbito humano y profesional de todos los integrantes de nuestra organización, seleccionando adecuadamente a las personas más capaces.
- Proporcionar a la sociedad servicios de alta calidad mediante un costo razonable en las especialidades de auditoría, asuntos fiscales accesoria permanente, servicios de administración y estudios especiales.
- Mantener relaciones adecuadas con clientes, autoridades y organizaciones con quienes tratemos, dentro de un marco que comprende los principios de integridad y ética profesional.

Nuestros deseos de lograr estos objetivos nos conllevan a la participación activa y total de las partes interesadas que conlleva a un alto sentido de responsabilidad.

MISIÓN

Identificar, evaluar el desarrollo y el mejoramiento continuo de las organizaciones mediante la toma de decisiones óptima, con el fin de alcanzar las metas establecidas, y de esta manera contribuir al desarrollo socio-económico del país.

VISIÓN

AUD&TEC FIRMA AUDITORA será una empresa líder, competitiva y de alto prestigio, gracias a su servicio de transparencia, capacidad y compromiso de su talento humano, con métodos apropiados y responsabilidad social.

NUESTRO LEMA

“Su mejor guía hacia la toma de decisiones empresariales”

NUESTRA CULTURA

AUD&TEC FIRMA AUDITORA, es una firma nacional de servicios de auditoría y consultoría con una cultura organizacional centrada en diferentes factores de éxito:

- Motivación esfuerzo por comunicar, informar, transmitir conclusiones, recomendaciones y opiniones, va más allá de las exigencias formales.
- Metodología y técnicas especializadas puesta en práctica.
- Planificación y control de los trabajos, se desarrollan en base a nuestra técnica procedimiento e informática avanzada.
- Confidencialidad e independencia. Son los dos elementos clave del código de la profesión auditora, cuya adhesión se documenta sobre el mismo instante de la incorporación de nuestros profesionales.
- Nos caracterizan nuestros clientes por la responsabilidad y puntualidad que tenemos.
- Compromiso Institucional.- El trabajo se sustenta en el compromiso de los clientes quienes nos han elegido como una firma o un aliado estratégico de crecimiento permanente.

NUESTROS SERVICIOS

Los principales servicios que presentamos son los siguientes:

AUDITORÍA

Consiste en el examen de los estados financieros básicos de acuerdo con las normas y procedimientos de auditoría generalmente aceptadas, cuyo objetivo es el de emitir una opinión independiente sobre la razonabilidad de estados financieros, así como sugerencias

sobre aquellos aspectos inherentes a los procedimientos y cumplimiento de disposiciones legales.

Esta opinión se presenta a través del DICTAMEN y es el instrumento que permite al usuario tener la seguridad que los cálculos de los impuestos y las cotizaciones de los trabajadores sean correctas, claras y además aspectos necesarios para el desarrollo de sus actividades.

Nuestro trabajo es darle una guía práctica para la toma de decisiones, para el crecimiento de su empresa, lo importante es que contamos con profesionales capacitados en las diferentes áreas mencionadas, con el objetivo de cubrir todas las inquietudes de los diferentes clientes.

Nuestros servicios incluyen las áreas de:

Manufactura, Construcción y Bienes Raíces, Productos de Consumo, Detallistas y de Servicios, Energía, Recursos Naturales, Tecnología, Medios y Telecomunicaciones, Servicios Financieros.

SERVICIOS JURÍDICOS

Contamos con el apoyo profesional de un grupo de abogados expertos en la materia, como son las áreas de Defensa Fiscal, Laboral, Civil, Mercantil, Penal, etc.

NUESTRO ESTILO DE TRABAJO

Es tener una relación de trabajo con nuestros clientes estableciendo un marco de confianza mutua, que nos permita realizar actividades con rapidez y precisión para desarrollar la forma en que se realizará, conjuntamente con el personal y la finalidad de mejorar la gestión administrativa.

Nuestro personal obtiene capacitación asistiendo a cursos de entrenamiento, seminarios de actualización en otras organizaciones así mismo dentro de nuestras instalaciones, sobre

diversos temas cubriendo las áreas de nuestra especialización con el fin de obtener un alto grado de calidad en la presentación de nuestros servicios profesionales.

DESEMPEÑO LABORAL

La Firma Auditora AUD&TEC,á obtenido un grado de experiencia durante el tiempo desde su creación la misma que se distingue, por ser competitiva con las demás firmas auditoras, cumpliendo la calidad estipulada en los contratos con sus clientes. Durante cualquier tiempo que se revisara y evaluara se presentara un Informe de los resultados finales, productos de los estudios realizados y emitiendo una opinión totalmente independiente.

4.2.2.3 CONTRATO

CONTRATO DE TRABAJO

Comparecientes:

En la ciudad de Ambato, a 03 de septiembre del dos mil doce, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, que en adelante se le denominará Contratante, representada por su Gerente Eco. Juan José Carrillo debidamente autorizado por el Directorio según consta en el Acta de Sesión del quince de mayo del dos mil nueve, y por otra parte la firma de Auditores "AUD&TEC", a la que en adelante se le denominará Contratista, convienen en celebrar el presente contrato de Prestación de Servicios de Auditoría Operativa de la administración, de la institución "Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP" por el ejercicio económico del 1^{to} de enero al 31 de diciembre del 2011, conteniendo las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTES

La firma Contratista, presentó su propuesta de acuerdo a las bases elaboradas para el efecto y siguiendo el procedimiento establecido por la empresa Contratante resolvió adjudicar a la misma, el contrato para la Prestación de Servicios de Auditoría Operacional, que se describen en la segunda cláusula.

SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO

Por medio del presente contrato, el Contratista se compromete con la empresa Contratante, a realizar la Auditoría Operativa de las operaciones administrativas de la empresa Contratante correspondientes, del período económico del 2011, revisión y evaluación del control interno administrativo y financiero, actividades que llevará a cabo con esmero y eficacia. La misma se sujetará a los principios y procedimientos de administración y control interno. El examen a practicarse y sus resultados se concluirá con la presentación del informe correspondiente de acuerdo a las Normas Contables y Auditoría Generalmente Aceptadas, el mismo que será de conocimiento y uso exclusivo de los miembros del

Directorio y del gerente de la empresa Contratante. Para efecto de lo anterior, la Contratante proporcionará a la Contratista los instrumentos necesarios para el buen desempeño de sus actividades, los cuales quedan bajo custodia hasta la terminación de este contrato.

CUARTA: TERMINACIÓN

Las partes convienen en que se puede dar por terminado el contrato en cualquier momento de su vigencia. El incumplimiento a lo establecido en el presente contrato dará motivo a su rescisión y a la aplicación de las disposiciones legales correspondientes.

Riobamba, 03 de septiembre del 2012

Adriana del Pilar Guamán Vayas

Egresada de la Escuela de
Ingeniería en Contabilidad y
Auditoría

Eco. Juan José Carrillo

Gerente de la Corporación
Nacional De Telecomunicaciones

4.2.2.4. ORDEN DE TRABAJO

Oficio Circular N° 001-HS

Sección: Auditoría

Asunto: Orden de Trabajo

Riobamba, 05 de septiembre del 2012

Señorita

Adriana Guamán Vayas

Egresada de la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

Presente

En cumplimiento al contrato suscrito con la Corporación Nacional De Telecomunicaciones CNT EP; autorizo a usted para que realice una auditoría operativa a la administración de la Corporación Nacional De Telecomunicaciones CNT EP, por el periodo comprendido entre el primero de enero al 31 de diciembre del 2011.

OBJETIVOS:

- Evaluar el grado de cumplimiento de la misión, metas y objetivos, políticas, planes y procedimientos a través de indicadores
- Evaluar el rendimiento financiero y productivo (Costo-Beneficio)
- Evaluar las disposiciones legales y normativas de la alta gerencia de la entidad con el propósito de sugerir cambios, modificaciones y adicciones
- Revisar y determinar medidas para salvaguardar los recursos
- Determinar la validez de la formación general
- Determinar el grado de confiabilidad de la estructura de control interno
- Formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión

Para concluir el mismo es de 30 días laborables, incluida la discusión del borrador y del informe, luego de lo cual se servirá presentarlo a este despacho para su trámite correspondiente.

Atentamente,

Eco. Juan José Carrillo

Gerente de la Corporación
Nacional De Telecomunicaciones
CNT EP

4.2.2.5 NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN

Oficio Circular N° 002-HS

Sección: Auditoría

Asunto: NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN

Riobamba, 05 de septiembre del 2012

Señores

FUNCIONARIOS Y EX FUNCIONARIOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES CNT EP

Presente

De mi Consideración:

En cumplimiento con el contrato suscrito con la Corporación Nacional De Telecomunicaciones CNT EP; notifico a ustedes que AUD&TEC Firma de Auditores a través de su personal ha iniciado una auditoria operativa a la Corporación Nacional De Telecomunicaciones CNT EP, por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2012, con el propósito de que se sirvan presentar la documentación que crean conveniente y colaborar con su presencia de ser necesaria para el desarrollo de nuestra actividad, indicando estos aspectos a la Auditora, quien se encuentra laborando en la entidad auditada.

Atentamente,

Adriana del Pilar Guamán Vayas

Egresada de la Escuela de
Ingeniería en Contabilidad y
Auditoría

Firma Auditora AUD&TEC

4.2.3 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

4.2.3.1 MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Riobamba, 05 de septiembre del 2012

PARA: GERENTE DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES CNT EP
DE: AUD&TEC Empresa Auditora

Basándose en las operaciones administrativas de la entidad efectuaremos la revisión y análisis de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas. Estas normas requieren una planificación para otorgar una seguridad razonable en el grado de cumplimiento de los objetivos planes y procedimientos planteados por la entidad.

Además conocer el nivel de confianza que la empresa puede colocar entre su sistema de control interno.

Atentamente,

Adriana del Pilar Guamán Vayas

Egresada de la Escuela de
Ingeniería en Contabilidad y
Auditoría

Firma Auditora AUD&TEC

4.2.3.2 PLAN ESTRATÉGICO

CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

AUDITORÍA OPERATIVA

ANTECEDENTES

La contratación se efectuó el 03 de septiembre del 2012, el motivo de este contrato es efectuar una auditoria operativa a la eficiencia eficacia y económica de las operaciones administrativas y recursos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. Correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2011.

MOTIVOS DE LA AUDITORÍA

La emisión de una operación sobre la existencia de problemas de orden administrativo el control interno implantado en la empresa y registros, que así correspondan por el año 2011.

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

GENERAL:

Evaluar el desempeño del proceso administrativo, verificando la asignación y utilización de los recursos en cada nivel jerárquico.

ESPECÍFICOS:

- Evaluar el grado de cumplimiento de la misión, metas y objetivos, políticas, planes y procedimientos a través de indicadores.
- Evaluar las disposiciones legales y normativas de la alta gerencia de la entidad con el propósito de sugerir cambios modificaciones y adiciones.
- Revisar y determinar medidas para salvaguardar los recursos.
- Determinar la validez de la información general
- Determinar el grado de confiabilidad de la estructura del control interno
- Formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

RAZÓN SOCIAL: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP

OBJETIVO SOCIAL:

Obtener una rentabilidad que permita la autosostenibilidad y permanencia de la Empresa en el tiempo.

ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, esta conformado por:

CARGO	FUNCIONARIO
Presidente del Directorio	Dr. Rodrigo López
Gerente de Agencia Regional 3	Eco. Juan José Carrillo
Jefe Financiero	Eco. Joyce Mora
Jefe Comercial	Ing. Salome Romero
Jefe Operacional	Ing. Hernán Cortez
Administración	
Analista Talento Humano	Ing. Verónica Figueroa
Analista Talento Humano	Lic. Fabián Araujo
Analista SISO Seguridad Interna	Ing. Jean Pierer
Analista Administrativa	Sr. Wilson Ibarra
Analista Financiero	Ing. Pamela Armas

Analista Cartera y Cobranzas

Ing. María de los Ángeles López

Analista Financiero (Compras)

Ing. Anita Amaluisa

Médico Ocupacional

Dra. Laura Masías

MISIÓN

“Unimos a todos los ecuatorianos integrando nuestro país al mundo, mediante la provisión de soluciones de telecomunicaciones innovadores, con talento humano comprometido y calidad de servicio de clase mundial”

VISIÓN

“Ser la empresa líder de telecomunicaciones del país, por la excelencia en su gestión, el valor agregado que ofrece a sus clientes y el servicio a la sociedad, que sea orgullo de los ecuatorianos”

LEMA INSTITUCIONAL

“CNT EP somos gente que une”

OBJETIVO GENERAL

Ser la Empresa Pública que posibilita el acceso de los ciudadanos a la banda ancha y Tecnologías de Información y Comunicación, impulsando su uso a nivel nacional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Incrementar la cobertura y la base de clientes en todas las líneas y negocio de la Empresa.

- Proveer de productos y servicios de telecomunicaciones convergentes, innovadores, de calidad y excelencia en la atención al cliente.
- Ser el proveedor de soluciones de telecomunicaciones para el sector público.
- Asegurar la sostenibilidad financiera de la empresa, como resultado de la eficiencia de la empresa.

VALORES EMPRESARIALES

- Honestidad
- Liderazgo
- Servicio al Cliente
- Trabajo en Equipo
- Integridad
- Transparencia
- Calidad
- Compromiso
- Excelencia
- Equidad
- Responsabilidad
- Puntualidad

CONVENIOS INSTITUCIONALES

- Banco del Pacífico (La empresa tiene cuenta)
- Banco Pichincha
- Banco Bolivariano
- Banco Guayaquil
- Banco Machala
- Banco ProCredit
- Banco de Fomento

- Banco Produbanco
- Banco Internacional
- Banco Proamérica
- Y otras entidades Públicas y Privadas en las que el cliente tenga tanto cuenta corriente y ahorros y la vez tarjeta de crédito que podamos debitar el servicio de telecomunicación.

IDENTIFICACIÓN DE LOS COMPONENTES A AUDITARSE:

COMPONENTE PLANTACIÓN

- Visión
- Misión
- Objetivos
- Metas
- Estrategias/Tácticas
- Políticas
- Procedimiento
- Programas
- Enfoques
- Niveles
- Horizontes

COMPONENTE ORGANIZACIÓN

- Estructura Organizacional
- División y Distribución de Funciones
- Cultura Organizacional
- Recursos Humanos
- Cambio Organizacional
- Estudios Administrativos
- Instrumentos Técnicos de Apoyo

COMPONENTE DIRECCIÓN

- Liderazgo
- Comunicación
- Motivación
- Grupos y Equipos de Trabajo
- Manejo del Stress y Conflicto
- Información y Tecnología
- Toma de Decisiones
- Creatividad e Innovación

COMPONENTE CONTROL

- Naturaleza
- Sistemas
- Niveles
- Proceso
- Área de Aplicación
- Herramientas
- Calidad

4.2.3.3 FODA

FORTALEZA.- son aquellos recursos que tienen a favor la empresa y los mismos que le permiten crear y desarrollarse de manera efectiva y productiva, estas son:

- Excelente el servicio de telecomunicaciones
- Transparencia en los procesos
- Cumplimiento en las Obligaciones
- Responsabilidad Laboral
- Agilidad en la Recaudación
- Infraestructura
- Elemento integrador de la Provincia

DEBILIDAD.- son las limitaciones o puntos débiles que impiden el normal funcionamiento y desenvolvimiento de la organización; estas son:

- Cables de telecomunicación obsoletos
- Insuficiente comunicación entre áreas de procesos
- Falta de responsabilidad en las Decisiones
- Cambio de sistema informático y tiempo en preparación al personal
- Restructuración en el área física
- Falta de políticas de Estimulo al personal
- Falta de optimización de los recursos

OPORTUNIDAD.- es una situación de mercado que si son manejadas y aprovechadas correctamente nos permite crear verdaderas ventajas competitivas; estas son:

- Prestigio en el Mercado de comunicación
- Financiamiento a sus clientes por el servicio
- Disponibilidad de tecnología de punta
- Fuerte demanda de medios de comunicación y enlaces de red
- Convenios con entidades afiliadas

AMENAZA.- es un conjunto de factores externos a la organización que de manera directa e indirecta afecta al funcionamiento y desenvolvimiento normal de la organización; estas son:

- Situación económica y política del país
- Acceso a otros servicio de telecomunicación más flexibles
- Secuelas de desempleo y pobreza
- Otras entidades de servicio de celulares e Internet
- Nuevas leyes podrían afectar continuidad del trabajo desarrollado

4.2.4 PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

4.2.4.1 MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Riobamba, 10 de septiembre del 2012

PARA: Gerente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP

La firma AUD&TEC Auditores Independientes realizará el estudio y evaluación del Control Interno existente, con diversos procedimientos de Auditoría, basados e las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas

El objetivo del análisis es evaluar el desempeño del proceso administrativo y si la Corporación Nacional De Telecomunicaciones CNT EP, ha logrado cumplir con su misión principal, mediante el diseño de las estrategias más importantes para lograr un resultado exitoso, respecto de las potenciales áreas críticas detectadas y proponer mejoras a sus administradores para que ellos tomen las acciones correctivas necesarias.

El examen a realizar estará enfocado a los componentes del proceso administrativo y elementos que lo complementan.

El trabajo se realizará en un plazo determinado de 30 días, laborando 8 horas diarias.

Atentamente,

Adriana del Pilar Guamán Vayas

Egresada de la Escuela de
Ingeniería en Contabilidad y
Auditoría

Firma Auditora AUD&TEC

4.2.4.2 PROGRAMAS DE AUDITORÍA

-PLANEACIÓN-

UNIDAD ADMINISTRATIVA, ACTIVIDAD O FUNCIÓN A AUDITAR: Área Administrativa de la Corporación Nacional De Telecomunicaciones CNT EP

FECHA: 3 Octubre del 2012

PERÍODO AUDITAR: 1^{ro} al 31 de Diciembre del 2011

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
OBJETIVOS: 1. Evaluar si la misión de la función sujeta a auditoria es congruente con la misión de la entidad 2. Investigar si el personal auditado conoce la misión de la entidad y de la función en que participa ESTRATEGIAS: 1. Identificar las estrategias seguidas para que el establecimiento y el logro de la misión y objetivos DECISIONES: 1. Evaluar la calidad y soporte de las alternativas u opciones disponibles para la toma de decisiones en materia de planeación PRESUPUESTACIÓN 1. Verificar que todo el proceso de la planeación haya sido llevado al terreno de la cuantificación a través del presupuesto de operación y del de inversión	APGV APGV APGV APGV APGV	

-ORGANIZACIÓN-

UNIDAD ADMINISTRATIVA, ACTIVIDAD O FUNCIÓN A AUDITAR: Área Administrativa de la Corporación Nacional De Telecomunicaciones CNT EP

FECHA: 3 Octubre del 2012

PERÍODO AUDITAR: 1^{ro} al 31 de Diciembre del 2011

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: 1. Evaluar la estructura organizacional formal de la función sujeta a auditoria	APGV	
UNIDADES ADMINSTRATIVAS: 1. Evaluar la calidad de decisión en el establecimiento de unidades administrativas	APGV	
AUTORIDAD: 1. Investigar si el personal auditado entiende claramente los tipos de autoridad lineal.	APGV	
2. Investigar si el grado de aceptación y respeto del personal auditado a los tres tipos de autoridad	APGV	
CULTURA ORGANIZACIONAL: 1. Evaluar la congruencia entre la planeación y la organización	APGV	
2. Evaluar el grado de flexibilidad organizacional	APGV	
3. Investigar y evaluar si el personal auditado conoce y comprende la importancia de su participación dentro de la organización.	APGV	

-INTEGRACIÓN-

UNIDAD ADMINISTRATIVA, ACTIVIDAD O FUNCIÓN A AUDITAR: Área Administrativa de la Corporación Nacional De Telecomunicaciones CNT EP

FECHA: 3 Octubre del 2012

PERÍODO AUDITAR: 1^{ro} al 31 de Diciembre del 2011

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
RECURSOS HUMANOS : 1. Investigar que el personal sea acorde con el puesto que ocupa 2. Evaluar criterios y políticas en materia de capacitación 3. Investigar y evaluar criterios y políticas en materia de formación de personal de carrera	APGV APGV APGV	
RECURSOS MATERIALES: 1. Evaluar la correcta ubicación del área encargada de compras o adquisición de manera que asegure independencia de acción y evite conflictos	APGV	
RECURSOS FINANCIEROS 1. Evaluar la adecuada recurrencia de obtención de recursos por fuentes internas o propias y por fuentes externas	APGV	

-DIRECCIÓN-

UNIDAD ADMINISTRATIVA, ACTIVIDAD O FUNCIÓN A AUDITAR: Área Administrativa de la Corporación Nacional De Telecomunicaciones CNT EP

FECHA: 3 Octubre del 2012

PERÍODO AUDITAR: 1^{ro} al 31 de Diciembre del 2011

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<p>FACTOR HUMANO:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Evaluar la conducta de los directivos hacia sus subordinados en aspectos tales como respeto, trato digno, apoyo a su creatividad e innovación, comunicación, etc.	APGV	
<p>MOTIVACIÓN:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Evaluar la calidad de motivación de los directivos hacia sus subordinados2. Evaluar la calidad del trato con equidad	APGV APGV	
<p>LIDERAZGO:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Evaluar el grado de influencia de directivo hacia subordinados a través del liderazgo	APGV	
<p>COMUNICACIÓN:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Evaluar la calidad del proceso de comunicación: ascendente y descendente; escrita verbal y expresiva	APGV	

-CONTROL-

UNIDAD ADMINISTRATIVA, ACTIVIDAD O FUNCIÓN A AUDITAR: Área Administrativa de la Corporación Nacional De Telecomunicaciones CNT EP

FECHA: 3 Octubre del 2012

PERÍODO AUDITAR: 1^{ro} al 31 de Diciembre del 2011

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
ESTÁNDARES: 1. Verificar que los estándares midan desempeños y detecten desviaciones	APGV	
PRESUPUESTOS: 1. Evaluar el proceso de elaboración del presupuesto de operación y del presupuesto de inversión	APGV	
2. Verificar que los estándares estén conectados con los presupuestos	APGV	
PRODUCTIVIDAD: 1. Verificar que la productividad sea medida comparándola con estándares y reportada a través del ejercicio profesional	APGV	
CONTROL PREVENTIVO: 1. Verificar y evaluar que la filosofía de la administración tienda más hacia el control preventivo que al correctivo	APGV	

4.2.4.3 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE MEDIOS INTERNOS Y EXTERNOS

MATRIZ DE MEDIOS INTERNOS

Para la evaluación del desenvolvimiento de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, la ponderación será la siguiente: Cada factor tendrá una ponderación, la misma que fluctuara entre 0 hasta 1, por lo que la suma será igual a 1.

Los parámetros que se utilizaran son clasificados así:

1 = debilidad grave o muy importante

2 = debilidad menor

3 = fortaleza menor

4 = fortaleza importante

El resultado ponderado se obtiene entre la ponderación y el parámetro asignado. Se suma el resultado ponderado a cada uno de los factores.

Para los resultados internos la calificación puede ser entre 4 máximo que implica que la empresa está estable y 1 mínimo que indica que la empresa tiene problemas, la media es igual a 2.5.

Cuando el resultado es inferior al promedio se tiene más debilidades que fortalezas, y si el resultado es mayor al promedio se posee más fortalezas que debilidades.

Nº	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS				
1	Excelente el servicio de telecomunicaciones	0.10	4	0.40
2	Transparencia en los procesos	0.10	4	0.40
3	Cumplimiento en las Obligaciones	0.10	4	0.40
4	Responsabilidad Laboral	0.10	3	0.30
5	Agilidad en la recaudación	0.10	4	0.40
DEBILIDADES				
6	Cables de telecomunicación obsoletos	0.10	1	0.10
7	Insuficiente comunicación entre áreas de procesos	0.10	1	0.10
8	Falta de responsabilidad en las Decisiones	0.10	1	0.10
9	Cambio de sistema informático y tiempo en preparación al personal	0.10	2	0.20
10	Falta de políticas de Estimulo al personal	0.10	2	0.20
TOTAL		1.00	26.00	2.60

En base al resultado de 2.60, interpretamos que CNT EP tiene más fortalezas que debilidades, por lo que requiere persistir y preservar estas acciones. Pero hacer lo posible por solucionar las debilidades puesto que no ayudan a la consecución de los objetivos propuestos por la entidad.

MATRIZ DE MEDIOS EXTERNOS

Para medir las influencias externas sobre la empresa, de cualquier cambio del medio externo que se experimente, se elabora la siguiente matriz: se evalúa a cada factor mediante una ponderación, la misma que fluctuara entre 0 hasta 1, por lo que la suma será igual a 1.

Los parámetros que se utilizaran son clasificados así:

1 = amenaza importante o mayor

2 = amenaza menor

3 = oportunidad menor

4 = oportunidad importante

El resultado ponderado se obtiene entre la ponderación y el parámetro asignado. Se suma el resultado ponderado a cada uno de los factores.

Para los resultados externos la calificación puede ser entre 4 máximo que implica que la empresa está estable y 1 mínimo que indica que la empresa enfrenta amenazas importantes, la media es igual a 2.5.

Cuando el resultado es inferior al promedio se tiene más amenazas que oportunidades, y si el resultado es mayor al promedio se posee más oportunidades que amenazas.

Nº	FACTORES EXTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
	OPORTUNIDADES			
1	Prestigio en el Mercado	0.10	4	0.40
2	Financiamiento del servicio	0.10	3	0.30
3	Disponibilidad de tecnología de punta	0.10	4	0.40
4	Fuerte demanda del servicio	0.10	4	0.40
5	Convenios con entidades afiliadas	0.10	4	0.40
	AMENAZAS			
6	Situación económica y política del país	0.10	2	0.20
7	Acceso a servicio más flexibles	0.10	2	0.20
8	Secuelas de desempleo y pobreza	0.10	1	0.10
9	Otras entidades de servicio de celulares e Internet	0.10	1	0.10
10	Nuevas leyes podrían afectar	0.10	2	0.20
		1.00	27.00	2.70

Como el resultado del análisis se obtuvo 2.70, lo cual se interpreta que CNT EP, tiene más oportunidades que amenazas, por lo que requiere persistir y preservar estas acciones. Por ello debe tomarse las medidas necesarias para solucionar aquellas amenazas que no ayudan a la obtención de los objetivos formulados por la entidad.

4.2.4.4 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

1. AMBIENTE DE CONTROL

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

COMPONENTE: Ambiente de Control

ALCANCE: Integridad y Valores Éticos

FECHA: 11 – 10 – 2012

MOTIVO DEL EXAMEN: Determinar si la organización establece valores éticos basados en estándares de conducta, es decir, si mantiene una cultura de organización, que debe ser comunicada y puesta en práctica.

1.1 INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTR.		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Tiene la entidad un código de conducta?	1		1		1		Existe un reglamento interno
2	¿Existen pronunciamientos relativos a los valores éticos?	1		1		1		Existen charlas a menudo
3	¿Mantiene comunicación y fortalecimiento sobre tema de valores éticos y de conducta?	1		1		1		
4	¿En la dirección ven a una persona a imitar?	1		1			0	El personal operativo realiza sus funciones en exteriores
5	¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos?	1		1		1		
TOTAL:		5		5		4		14

CP = $\frac{CT}{15} = \frac{14}{15} = 93\%$

CT = 15

Confianza: 93%

Riesgo: 7%

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

COMPONENTE: Ambiente de Control

ALCANCE: Compromiso de competencia profesional del personal

FECHA: 11 – 10 – 2012

MOTIVO DEL EXAMEN: Evaluar si la gerencia se interesa por el grado de competencia profesional existente en la empresa y el nivel de habilidad y conocimientos que se requiere en cada área de la entidad.

1.2 COMPROMISO DE COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existen descripciones formales o informales sobre las funciones que comprenden trabajos específicos?	1		1		1		
2	¿La empresa se preocupa por la formación profesional?	1		1		1		Brinda capacitaciones al personal Administrativo
3	¿Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente?	1		1		1		
4	¿Tiene deseo de superarse para contribuir con la entidad?	1		1		1		
5	¿Sus habilidades son valoradas en la organización?	1		1		1		Por su nivel académico
TOTAL:		5		5		5		15

$CP = CT = \frac{15}{15} = 100\%$ <p style="text-align: center;">CP 15</p> <p>Confianza: 100%</p> <p>Riesgo: 0%</p>
--

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

COMPONENTE: Ambiente de Control

ALCANCE: Filosofía administrativa y estilo de operación

FECHA: 11 – 10 – 2012

MOTIVO DEL EXAMEN: Determinar si los factores más relevantes en la entidad son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información, principios y criterios contables, entre otros.

1.3 FILOSOFÍA ADMINISTRATIVA Y ESTILO DE OPERACIÓN								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La dirección al efectuar alguna negociación analiza los riesgos y beneficios?	1		1		1		
2	¿Existe delegación de autoridad y de responsabilidad?	1		1		1		
3	¿Se da rotación de personal en las funciones operativas, de contabilidad, proceso de datos?	1		1			0	Siempre que haya una orden por el Gerente
4	¿La administración controla las operaciones de la entidad, especialmente las financieras?	1		1		1		
5	¿La información financiera la mantiene en red con administración, contabilidad y sistemas?	1		1		1		
6	¿Existen desacuerdos con respecto a la información contable en el contenido?		0		0		0	La información se la realiza oportunamente
7	¿Existen desacuerdos con respecto a la información contable en la forma?		0		0		0	La información es presentada de acuerdo a las políticas empresariales
TOTAL:		5		5		4		14

CP =	CT =	14 =	67%
		————	————
	CP	21	
Confianza:		67%	
Riesgo:		33%	

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

COMPONENTE: Ambiente de Control

ALCANCE: Estructura Organizativa

FECHA: 11 – 10 – 2012

MOTIVO DEL EXAMEN: Verificar si con la estructura organizativa se puede controlar eficazmente las actividades que realiza la empresa y que al mismo tiempo la información fluya de manera comprensible.

1.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La estructura organizativa es apropiada?	1		1		1		
2	¿La definición de responsabilidades de los principales directivos es adecuada?	1		1		1		
3	¿Los principales directivos reflejan los conocimientos necesarios para cumplir con sus responsabilidades?	1		1		1		
4	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	1		1		1		
5	¿La administración define la estructura organizativa en base a procedimientos de control?	1		1		1		
6	¿Hay empleados con capacidad suficiente de dirección y supervisión?	1		1		1		El personal Administrativo es integral
TOTAL:		6		6		6		18

$$CP = \frac{CT}{18} = 100\%$$

$$CP = 18$$

$$\text{Confianza: } 100\%$$

$$\text{Riesgo: } 0\%$$

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

COMPONENTE: Ambiente de Control

ALCANCE: Asignación de auditoría y responsabilidad

FECHA: 11 – 10 – 2012

MOTIVO DEL EXAMEN: Establecer si se toma en cuenta la asignación de auditoría y responsabilidad para las actividades de gestión y si se efectúa el establecimiento de las relaciones de jerarquía y de políticas de autorización.

1.5 ASIGNACIÓN DE AUDITORÍA Y RESPONSABILIDAD								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para el tipo de negocio, el conocimiento y experiencia del personal?	1		1		1		Existe un Reglamento Interno en la empresa
2	¿Se toma en cuenta la antigüedad de trabajo en los empleados para delegar responsabilidades y autoridad?		0	1			0	Se toma en cuenta por sus conocimientos
3	¿Delegan autoridad para la consecución de objetivos específicos?	1		1		1		
4	¿El gerente revisa si se está cumpliendo con la función designada a los jefes departamentales?	1		1		1		
5	¿Se hace la delegación de autoridad en base al desenvolvimiento de cada individuo?	1		1		1		
TOTAL:		4		5		4		13

$CP = \frac{CT}{15} = \frac{13}{15} = 87\%$ <p style="text-align: center;">CP 15</p> <p>Confianza: 87%</p> <p>Riesgo: 13%</p>
--

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

COMPONENTE: Ambiente de Control

ALCANCE: Políticas y prácticas en materia de recursos humanos

FECHA: 11 – 10 – 2012

MOTIVO DEL EXAMEN: Se tiene como objetivo poner en práctica políticas que permitan un mejor reclutamiento de personas, que se mantengan y sean componentes dentro de los planes que tiene la empresa.

1.6 POLÍTICAS Y PRÁCTICAS EN MATERIA DE RECURSOS HUMANOS								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTR.		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Para la selección de personal se convoca a concurso?	1		1		1		Se publica en el periódico
2	¿Tiene políticas y procedimientos para contratar?	1		1		1		
3	¿Se procede con la entrevista previa, pruebas de conocimiento y técnicas?	1		1		1		
4	¿Se averigua sobre las referencias personales y profesionales en el reclutamiento del personal?	1		1		1		
5	¿Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y actualización?	1		1		1		
TOTAL:		5		5		5		15

$$CP = \frac{CT}{15} = 100\%$$

$$CP = 15$$

$$\text{Confianza: } 100\%$$

$$\text{Riesgo: } 0\%$$

2.EVALUACIÓN DE RIESGOS

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

ALCANCE: Objetivos

FECHA: 11 – 10 – 2012

MOTIVO DEL EXAMEN: Determinar si la entidad tiene definidos los objetivos ya que es una condición previa para la valoración de riesgos, se constituye en un prerrequisito para hacer posible el control.

2.1 OBJETIVOS								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?	1		1		1		
2	¿Los objetivos se han definido en base a los niveles de la entidad y cada actividad?	1		1		1		Cada área tiene definidas sus metas
3	¿La administración evalúa el desempeño de cada área con relación a la meta institucional?	1		1		1		
4	¿La entidad tiene establecidos objetivos de información financiera y de cumplimiento?	1		1		1		Semanalmente la administración se reúne para evaluar
5	¿Es confiable la preparación de estados financieros?	1		1		1		
6	¿La entidad cumple con leyes y regulaciones establecidas en el país?	1		1		1		
7	¿Cuándo los objetivos de la entidad no están siendo cumplidos la administración toma debidas precauciones?	1		1		1		Envía un memorándum a la Gerencia para tomar medidas preventivas
TOTAL:		7		7		7		21

$CP = \frac{CT}{CP} = \frac{21}{21} = 100\%$
Confianza: 100% Riesgo: 0%

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

ALCANCE: Riesgos

FECHA: 11 – 10 – 2012

MOTIVO DEL EXAMEN: Evaluar los riesgos en un proceso interactivo ongoing, la administración debe centrar los riesgos los niveles de la entidad, poniendo énfasis en aquellos que puedan afectar ala entidad.

2.2 RIESGOS								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTR		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el gerente?	1		1		1		
2	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia?	1		1		1		
3	¿En el proceso de identificación de riesgos se determina si son por factores internos o externos?	1		1		1		
4	¿Se recopila y comunica oportunamente la información interna y externa importante a aquellas que deben tomar acción?	1		1		1		En el tiempo establecido
5	¿Identificado un riesgo en el área de servicios se involucra a toda la organización para ser tomada en cuenta?	1		1		1		
TOTAL:		5		5		5		15

$$CP = \frac{CT}{15} = 100\%$$

CP 15

Confianza: 100%

Riesgo: 0%

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

ALCANCE: Análisis de Riesgos y su proceso

FECHA: 11 – 10 – 2012

MOTIVO DEL EXAMEN: Medir los posibles impactos y consecuencias de los riesgos identificados, una vez hecha la medición se podrá clasificar en orden la prioridad.

2.3 EVALUACION DE RIESGOS								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTR.		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?	1		1		1		
2	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?	1		1		1		
3	¿Para la interpretación del efecto de un riesgo existe un proceso de valoración?	1		1		1		Depende de la naturaleza, causa y efecto
4	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existe medidas de precaución para actuar?	1		1		1		
TOTAL:		4		4		4		12

$CP = CT = \frac{12}{12} = 100\%$ <p style="text-align: center;">CP 12</p> <p>Confianza: 100%</p> <p>Riesgo: 0%</p>
--

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

ALCANCE: Manejo de Cambio

FECHA: 11 – 10 – 2012

MOTIVO DEL EXAMEN: Verificar si los ambientes económicos, industrias y reguladores cambian, y envuelven la actividad de la entidad.

2.4 MANEJO DE CAMBIO								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se ha determinado sistemas de información que capturen, procesen y reporten información sobre hechos que indiquen cambios?	1		1		1		
2	¿Existe controles que asegure que las acciones de la dirección se llevan a cabo correctamente?	1		1		1		
3	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que pueden afectar a la entidad?	1		1		1		
4	¿Está en la capacidad de reaccionar frente a los riesgos el personal?	1		1		1		
5	¿Se controla el cumplimiento de las medidas precautelares tomadas frente a un riesgo?	1		1		1		
6	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueden afectar a la entidad?	1		1		1		Existen técnicas para anticipar
TOTAL:		6		6		6		18

$CP = \frac{CT}{18} = 100\%$ <p style="text-align: center;">CP 18</p> <p>Confianza: 100%</p> <p>Riesgo: 0%</p>

3.ACTIVIDADES DE CONTROL
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

COMPONENTE: Actividades de Control

ALCANCE: Tipos de Actividades de Control

FECHA: 11 – 10 – 2012

MOTIVO DEL EXAMEN: Interpretar a los controles preventivos, controles para detectar, controles manuales, controles computarizados y controles administrativos.

3.1 TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTR.		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas diferentes?	1		1		1		
2	¿Cada área opera coordinada e interrelacionadamente con las otras aéreas de la organización?	1		1		1		
3	¿La documentación sobre transacciones y hechos significativos es exacta y completa?	1		1		1		
4	¿Para los diversos actos y transacciones en la entidad se tiene primero la autorización de la dirección o gerente?	1		1		1		
5	¿Las transacciones se registran en el momento de su ocurrencia y se procesan de manera inmediata?	1		1		1		
6	¿El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, está protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas?	1		1		1		
7	¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera?	1		1		1		Existe control y seguridad en las oficinas
TOTAL:		7		7		7		21

CP = CT = 21 = 100%
CP 21
Confianza: 100%
Riesgo: 0%

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

COMPONENTE: Actividades de Control

ALCANCE: Control sobre los sistemas de información

FECHA: 11 – 10 – 2012

MOTIVO DEL EXAMEN: Verificar que las políticas y procedimientos se cumplan en el área de sistemas de información tanto a controles generales como de aplicación.

3.2 CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTR.		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿El paquete software de la entidad posee una estructura para diseño e implementación del sistema, de manera que se controle el desarrollo o mantenimiento del mismo?	1		1		1		
2	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?	1		1		1		Esta aceptado el funcionamiento del sistema SAP
3	¿El sistema ayuda a registrar, supervisar acciones y eventos en el momento que ocurren?	1		1		1		
4	¿Monitorea la administración en forma rutinaria los controles en el momento que se desarrollan las operaciones en proceso?	1		1		1		
5	¿El paquete permite identificar errores de entrada al sistema, su detección, corrección donde se encuentra?	1		1		1		
6	¿El personal que maneja el sistema entiende todas las aplicaciones del mismo?	1			0	1		El sistema esta activo siempre pero hay funciones que no utiliza
7	¿Existen opciones de auditoría en el paquete contable?	1		1			0	El nivel operativo no utiliza partes administrativas en el sistema
8	¿Se limita el acceso a los módulos de acuerdo a responsabilidades?	1		1		1		
9	¿El sistema previene de errores de entrada al sistema, los detecta y corrige donde se encuentren?	1		1		1		
10	¿El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta, colaborando en la toma de decisiones?	1		1		1		
TOTAL:		10		9		9		28

CP = CT = 28 = 93%

CP 30

Confianza: 93%

Riesgo: 7%

4. INFORMACIÓN

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

COMPONENTE: Información y Comunicación

ALCANCE: Información

FECHA: 11 – 10 – 2012

MOTIVO DEL EXAMEN: Capturar información pertinente, financiera y no financiera, relacionada con actividades tanto internas como externas.

4.1 INFORMACIÓN								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTR		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿En un determinado proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en forma y tiempo adecuado?	1		1		1		
2	¿La información es recopilada mediante sistema de información?	1		1		1		
3	¿Se coordina los sistemas de información con información externa?	1		1		1		
4	¿Se utilizan reportes para brindar información en los niveles de la entidad?	1		1		1		Brinda información a los clientes
5	¿El flujo informativo circula en sentido horizontal, transversal, ascendente y descendente?	1		1		1		
TOTAL:		5		5		5		15

$$CP = \frac{CT}{15} = 100\%$$

CP = 15

Confianza: 100%

Riesgo: 0%

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

COMPONENTE: Información y Comunicación

ALCANCE: Comunicación

FECHA: 11 – 10 – 2012

MOTIVO DEL EXAMEN: Apoyar la difusión y sustentación de sus valores éticos, así como los de su misión, políticas, objetivos y resultados de su gestión.

4.2 COMUNICACIÓN								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTRATIVO		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Los datos que recibe todo el personal son comunicados con claridad y efectividad?	1		1		1		
2	¿Existen canales abiertos de comunicación de abajo hacia arriba en la entidad?	1		1		1		
3	¿La administración mantiene actualizado el Directorio del desempeño u ocurrencia de la entidad?	1		1		1		
4	¿Se comunican los aspectos relevantes del control interno en la entidad, sus responsabilidades?	1		1		1		
5	¿Existe comunicación abierta con los auditores externos?	1		1			0	El nivel operativo no mantiene comunicación
6	¿Los comprobantes de egreso son revisados inmediatamente por contabilidad?	1		1			0	Si se encuentra errores se corrige inmediatamente
TOTAL:		6		6		4		16

$CP = \frac{CT}{18} = \frac{16}{18} = 89\%$
CP 18
Confianza: 89%
Riesgo: 11%

5. SUPERVISIÓN

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

COMPONENTE: Supervisión

ALCANCE: Actividades de Monitoreo

FECHA: 11 – 10 – 2012

MOTIVO DEL EXAMEN: Determinar si las actividades de monitoreo sobre la efectividad del control interno son prácticas y seguras en las operaciones diarias de la entidad.

5.1 ACTIVIDADES DE MONITOREO								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTR.		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	1		1		1		Se supervisa las actividades del personal
2	¿Se realiza verificaciones de registros con la existencia física de los recursos?	1		1		1		
3	¿Se analiza los informes de auditoría?	1		1		1		
4	¿El gerente realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación?		0		0		0	No existe ninguna disposición
5	¿Se compara información generada internamente con otra preparada por entidades externas?	1		1		1		
TOTAL:		4		4		4		12

$CP = \frac{CT}{CP} = \frac{12}{15} = 80\%$ <p>Confianza: 80%</p> <p>Riesgo: 20%</p>
--

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

COMPONENTE: Supervisión

ALCANCE: Reporte de Deficiencias

FECHA: 11 – 10 – 2012

MOTIVO DEL EXAMEN: Comunicar las debilidades y oportunidades de mejoramiento del sistema de control, junto con la magnitud del riesgo y la probabilidad de ocurrencia.

5.2 REPORTE DE DEFICIENCIAS								
N°	PREGUNTAS	DIRECTIVO		ADMINISTR.		OPERATIVO		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Se considera los informes provenientes de fuentes externas para valorar el sistema de control interno?	1		1		1		
2	¿Se comunica los hallazgos de deficiencias a los supervisores inmediatos y a los responsables de la función o actividad implicada?	1		1		1		
3	¿Cuando los hallazgos cruzan los limites organizacionales, se informa al nivel directivo para que tome las medidas necesarias?	1		1			0	El nivel operativo informa a su inmediato superior para que tome medidas
TOTAL:		3		3		2		8

$CP = \frac{CT}{9} = \frac{8}{9} = 89\%$
 CP = 9
 Confianza: 89%
 Riesgo: 11%

4.2.5 LEGAJO DE ARCHIVO DE ANÁLISIS

4.2.5.1 HOJAS DE HALLAZGOS

CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP
HOJA DE HALLAZGOS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011

TÍTULO DEL HALLAZGO

NO EXISTE UN REGLAMENTO INTERNO ACTUALIZADO

CONDICIÓN

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, no ha Actualizado el Reglamento Interno.

CRITERIO

La empresa debe actualizar el Reglamento Interno, a fin de que los funcionarios estén regidos por él y se realicen todas las actividades con ética profesional y personal, así como también difundir y capacitar a los funcionarios acerca del mismo.

CAUSA

La empresa no cuenta con un Reglamento Interno actualizado, ya que eventualmente realiza capacitaciones de cómo actuar dentro de la misma.

EFECTO

Al no contar con un Reglamento Interno actualizado, la empresa no podría sancionar faltas disciplinarias de cualquier índole, lo que le limitaría a tomar decisiones en cuanto al desempeño de sus empleados.

CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP
HOJA DE HALLAZGOS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011

TÍTULO DEL HALLAZGO

NO SE LIMITA EL ACCESO AL ÁREA ADMINISTRATIVA Y CONTABLE

CONDICIÓN

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no limita el acceso al área Administrativa y Contable.

CRITERIO

La empresa debe crear una política en donde se especifique, que el acceso al área Administrativa y Contable sea limitado solo al personal autorizado y el mismo debe ser aprobado por el Directorio.

CAUSA

La empresa no limita el acceso al área Administrativa y Contable, ya que el personal es responsable de una determinada actividad para poder cumplir con lo planificado.

EFECTO

El personal que accede en el área dificulta que los funcionarios realicen su trabajo y puedan atender las dudas que tienen los jefes departamentales.

CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP
HOJA DE HALLAZGOS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011

TÍTULO DEL HALLAZGO

LA GERENCIA NO EVALUA DIRECTAMENTE AL PERSONAL

CONDICIÓN

La Gerencia no evalúa directamente el desempeño de los funcionarios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

CRITERIO

El área de Talento Humano conjuntamente con la Gerencia debe poseer expedientes actualizados del personal que labora en la entidad y realizar una evaluación cada año.

CAUSA

El encargado de Talento Humano manifiesta que no existe ninguna orden de Gerencia para poder realizar evaluaciones al personal.

EFECTO

La falta de control de los expedientes del personal y evaluación de los mismos ha provocado que no exista un análisis de desempeño anual del personal.

4.2.6 INFORME DE AUDITORÍA

4.2.6.1 CARTA DE PRESENTACIÓN

CARTA DE REPRESENTACIÓN

AUD&TEC Firma Auditora

Señores

Miembros del Directorio

CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP

De mi consideración:

Hemos efectuado el estudio y análisis del Control Interno Administrativo bajo la aplicación del Método COSO ala Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, 19 de Octubre del 2012.

En el informe que se adjunta constan los resultados obtenidos en base a nuestro análisis, incluyendo las respectivas recomendaciones que de seguro serán en beneficio de la entidad.

Atentamente,

Adriana del Pilar Guamán Vayas

Egresada de la Escuela de
Ingeniería en Contabilidad y
Auditoría

4.2.6.2 INFORME CONFIDENCIAL

“AUD&TEC FIRMA AUDITORA”

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los Miembros del Directorio de la:

CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, AGENCIA REGIONAL TRES

1. Hemos efectuado el estudio y evaluación del Sistema de Control Interno Administrativo de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, Agencia Regional Tres, al 31 de diciembre del 2011. El establecimiento y mantenimiento del Sistema de Control Interno es responsabilidad de la Gerencia del CNT EP. Nuestra responsabilidad consiste en emitir una opinión sobre la seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos: confiabilidad de la presentación de la información financiera, eficacia y eficiencia de las operaciones, y cumplimiento de las leyes y regulaciones correspondientes.
2. Nuestro análisis se realizó de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoria y Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas. Estas normas requieren que planifiquemos y ejecutemos la evaluación del Sistema de tal manera que podamos obtener una seguridad razonable de que la aplicación del control interno es la adecuada. La gran mayoría de los síntomas percibidos a lo largo de la ejecución de la auditoria operacional obedecen a la dinámica a la que ha estado sujeta la empresa, producto de su rápido crecimiento, a la creciente demanda de sus clientes y a la inexperiencia derivada de un cambio de condiciones de funcionamiento tan vertiginoso. La evaluación incluye al entendimiento y estudio de cada uno de los componentes del control interno; ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. Consideramos que nuestro estudio proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión. En el ambiente de control se determinó que No existe un Reglamento Interno actualizado donde consten todas las funciones y responsabilidades de cada uno de

los colaboradores de la entidad; para las actividades de control no se limita el acceso al área administrativa y contable; y para la supervisión, la gerencia no evalúa directamente el desempeño de los funcionarios.

3. En nuestra opinión, excepto por los hechos mencionados en el párrafo anterior, el Control Interno de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, Agencia Regional Tres se presenta razonablemente en todos los aspectos importantes en las áreas administrativas y financiera de la entidad.

Ambato, 05 de noviembre del 2012.

Adriana del Pilar Guamán Vayas

Egresada de la Escuela de
Ingeniería en Contabilidad y
Auditoría

CONCLUSIONES

Específicos de cada Componente

Ambiente de Control

- **Integridad de Valores**

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, dispone de un reglamento interno pero no está actualizado el cual es conocido por la mayoría de los empleados, el mismo que es cumplido y respetado sin embargo no existe un manual de valores éticos, formalmente establecidos y conocido por todo el personal.

- **Compromiso por la Competencia Profesional del Personal**

La empresa no dispone de una descripción escrita formal de los puestos de trabajo, poseen el Reglamento Interno pero no está actualizado y no es comunicado a toda la organización. La misma está pendiente de la preparación del personal ya que existe capacitaciones. Las personas aplican según su nivel académico para incorporarse al trabajo.

- **Filosofía Administrativa**

La filosofía y el estilo de gestión que mantiene la dirección son adecuados, analizan cuando un negocio produce riesgos, aunque no en todas las áreas se rota el personal, el personal contable ejecuta sus responsabilidades de manera correcta y tiene conexión directa con el área de sistemas ya que centralizan mediante conexión directa la información garantizando la presentación correcta de la información financiera y la salvaguarda de los activos.

- **Estructura Organizativa**

La estructura organizativa es apropiada al igual que su capacidad de suministrar información. La definición de las responsabilidades de los principales directivos es adecuada así como el conocimiento que aplican en su desempeño, excepto por la desconfianza en la capacidad de varios colaboradores de poder dirigir y supervisar.

- **Asignación de Autoridad y Responsabilidad**

La asignación de responsabilidad y autoridad se incluye en las actividades de gestión y se aplica según niveles académicos y experiencia.

- **Políticas y Prácticas en Materia de Recursos Humanos**

En el reclutamiento de personal se procede a publicar en el periódico la convocatoria, y un entrevista previa. La administración se interesa porque los colaboradores cumplan con todos los procedimientos con integridad y ética.

Evaluación de Riesgos

- **OBJETIVOS**

Se tiene presente que cada actividad desempeña ayuda a la consecuencia de la meta institucional. Todo el personal trabaja en conjunto para el cumplimiento de los objetivos.

- **Riesgo**

En la empresa se identifican y se discuten abiertamente los riesgos en base a factores internos y externos, los cuales se comunica oportunamente.

- **Análisis y Manejo del Cambio**

Se analizan los riesgos, su probabilidad de ocurrencia, se tienen ciertas medidas precautelares ante un riesgo, pero existe un proceso de valoración dependiendo de la naturaleza causa y efecto.

- **Manejo del Cambio**

Existe técnica para anticipar los datos, el personal está listo para actuar cuando un riesgo se presente. Se controla que las actividades y decisiones tomadas por la administración y dirección sean realizadas.

- **Actividades de Control**

Existe una adecuada segregación de funciones, una coordinación entre áreas, no existe políticas de manera formal sobre Sistemas de Control Interno pero las transacciones están claramente documentadas. Para todo tipo de transacción se requiere de la autorización del Gerente, se cuenta con indicadores de desempeño para evaluar la gestión administrativa y contable. No es factible el acceso a las oficinas de administración y contabilidad.

- **Control sobre los Sistemas de Información**

La entidad cuenta con un paquete de software denominado SAP, en el cual la información financiera se ve reflejada de manera exacta y correcta, detecta cualquier error en el momento de su ocurrencia, su acceso es limitado solamente lo manejan en red Administración, Contabilidad y Sistemas.

Información y Comunicación

- **Información**

La información es procesada comunicada en la forma y tiempo indicado se recopilada mediante sistemas de información, se coordinada con elementos externos. Se utilizan reportes que faciliten la información. La circulación de la información se efectúa a nivel global de la entidad.

- **Comunicación**

Por desconocimiento de las actividades que realizan los auditores externos los empleados del área de operación no informan sobre determinadas situaciones. Entre contabilidad y administración existe una comunicación adecuada, sobretodo en la verificación de la información financiera que puede ser corregida a tiempo. Se comunica del desempeño actual de la organización.

Supervisión

- **Actividades de Monitoreo**

Existe supervisión continua por parte de la administración en todo el personal. Se realizan verificaciones de registros con la existencia física de los recursos.

- **Reporte de Deficiencias**

Los informes que provienen de fuentes externas son tomados en cuenta para el hallazgo y reporte de deficiencias. Se comunican las deficiencias de control al nivel inmediato superior para que se tomen las medidas necesarias. El área de administrativa informa hasta el Gerente la situación encontrada y luego él informe al Directorio.

RECOMENDACIONES

Ambiente de Control

- **Integridad de Valores**

Deberá realizarse un Manual formalmente establecido en cual se inculque por ejemplo la integridad que es un requisito previo para el comportamiento ético. La imagen que proyecta una empresa ante los demás debe ser de integridad en todas sus acciones.

- **Compromiso por la Competencia Profesional del Personal**

Actualizar el Reglamento Interno incluyendo las funciones para cada miembro de la entidad. Capacitar a todas las personas, dependiendo del área que ocupen para así ser competitivos.

- **Filosofía Administrativa**

Deberán efectuar rotación de funciones, con la finalidad de que los colaboradores de la entidad sean multidisciplinarios. Aclarar todas las dudas que se mantenga en la organización con respecto a la información contable, tratar de hacer entender el proceso financiero y escuchar criterios con el fin de llegar a establecer mejoras en la organización.

- **Estructura Organizativa**

Darle al personal de la organización el apoyo necesario para que crea en su trabajo y en su capacidad de opinión en base a sus límites de autoridad, con el fin de que colabore en todo sentido y respete las líneas de responsabilidad.

- **Asignación de Autoridad y Responsabilidad**

Estructurar normas de trabajo y de responsabilidad de control, de modo que se establezca relaciones de jerarquía y de las políticas de autorización.

- **Políticas y Prácticas en Materia de Recursos Humanos**

Brindar capacitación a todos los miembros de la organización, no sólo en tema de valores sino también en eficiencia de cada una de las áreas de la entidad, hacer cumplir la normatividad para el ingreso de un nuevo colaborador.

Evaluación De Riesgos

- **Objetivos**

Efectuar la evaluación del desempeño sin importar el cargo que ejecute, para así medir sus capacidades, conocimientos y destrezas que contribuyan al logro de los objetivos.

- **Riesgo**

Los riesgos pueden suscitarse en diversas áreas de la organización, pero cuando se da en el área de operación deben comunicarse a todos los empleados para que se puedan tener diversas soluciones frente a dichos riesgo y se colabore con esto, se debe actuar o corregir problemas.

- **Análisis y Manejo del Cambio**

Los riesgos son valorados en base a los criterios de los directivos y de la administración de la entidad, pero resultará efectiva la evaluación cuando se efectúe el análisis de procesos como identificación de áreas claves, modos de control significativos y establecimiento de responsabilidades, a base de indicadores medibles.

- **Manejo del Cambio**

Reforzar las técnicas implantadas con el sistema de información de manera que los cambios advertidos a fin de que la entidad pueda reaccionar a tiempo, de modo que la empresa sea quien imponga los cambios.

- **Actividades de Control**

Elaborar un manual de Control Interno en el que consten políticas y procedimientos para el buen funcionamiento del Sistema. Limitar el acceso a las oficinas de administración y contabilidad para evitar posibles pérdidas de recursos, documentación registros y activos de la entidad.

- **Control sobre los Sistemas de Información**

Entrenar al personal que tiene acceso al programa software SAP, para que pueda manejarlo de manera correcta y evitar posibles errores, tener contacto permanente con el proveedor para que el paquete esté ajustado a las necesidades y cambios que se presentan en la entidad tanto interna como externa.

Información y Comunicación

- **Información**

Deberá toda la organización conocer la importancia de estar al tanto de lo que sucede fuera de la entidad, ya que podrían ayudar con el sistema de información para detectar ciertas situaciones de interés. Y se reportará también por escrito la información que determine que sea indispensable en la administración.

- **Comunicación**

Brindar información que requieran los auditores externos para facilitar el entendimiento de las operaciones de la entidad, porque proporcionan a la administración información sobre el control que posee la empresa.

Supervisión

- **Actividades de Monitoreo**

El gerente realizará por su cuenta evaluaciones esporádicas del desempeño de los trabajadores de la entidad con la finalidad de comprobar que todo este marchando de acuerdo a los objetivos de la entidad.

- **Reporte de Deficiencias**

Garantizar que el máximo nivel de la entidad tenga el conocimiento necesario sobre deficiencias encontradas en la organización, de modo que se actúe rápidamente ante el hallazgo de deficiencias.

BIBLIOGRAFÍA

- ALASTRISTA G. Miguel Ángel. 2007. “Auditoría Operativa; Ética y Contabilidad”. Edic. CuscoPerú
- BACON, Charles, Manual de Auditoría Interna, México, 1996, 2da Edición, Editorial Limusa
- CREPALDI APARECIDO Silvio, Auditoría Contable, teoría y práctica
- CARDOZO, Hernán, Auditoría del Sector Solidario, Bogotá, 2006, 1era Edición, Ediciones Ecoe
- ESTUPIÑAN, Rodrigo, Control Interno y Fraudes con Base en los Ciclos Transaccionales, Análisis de Informe COSO 1 y 2, Bogotá, 2006, 2da Edición, Ediciones ECOE
- GUAJARDO CANTÚ Gerardo, Contabilidad Financiera, Ed.Macgraw-hill, México,1998, Pp 613.
- LAWRENCE, Hitman. Principios de Administración Financiera. Edition 2007
- MANTILLA, Samuel. Control Interno Informe COSO. Colombia, 2005, 4ta Edición, Ediciones ECOE
- MEIGGS, Walter. Auditoría Principios. Edición Diana
- MAS, Jordi. RAMIO, Carles, La Auditoría Operativa en la Práctica: Técnicas de Mejora Organizativa, Barcelona, 1997,1era Edición, Marcambo
- O. RAY Whittington y Kurt Pany.Principios de Auditoria (Decimocuarta edición)
- OCHOA SETZER, Guadalupe. Administración Financiera. McGraw Hill.
- OSORIO, Israel, Auditoría 1 Fundamentos de Auditoría de Estados Financieros, México, 2000, 2da Edición, Ediciones Contables Administrativas y Fiscales S.A.
- SANTILLANA Juan Ramón Auditoría Interna(administrativa operacional y financiera), Ed. Ecafsa, México, 2000
- SUÁREZ SUÁREZ, Andrés, La Moderna Auditoría, México, 1991, 3era Edición, McGraw Hill.

- SANCHÉZ FERNANDÉZ de Valderrama JL., (2005). “Teoría y Practica de la auditoria I. Concepto y Metodología”. Pirámide 3ra Edición
- TAYLOR, Donald, Auditoría Integración de Conceptos y Procedimientos, México, 1991, 1era Edición, Editorial Limusa
- WHITTINGTON, Ray O; PANY, Kurt, **Principios de Auditoría**, Mc. GrawHill, Décimo Cuarta Edición, 2004.
- CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES ANT EP, Reseña Histórica, Organigrama, Ubicación Geográfica(www.cnt.com.ec)
- <http://prof.unipan.br/edirson/Auditoria/fundamentos%20de%20auditoria%201.pdf>

ANEXOS

17.¿El tiempo de inducción que recibe en su área es suficiente para el desarrollo de su trabajo?

SI (.....)

NO (.....)

18.¿La entidad ha sido solvente durante el año 2010?

SI (.....)

NO (.....)

19.¿Existe un adecuado ambiente laboral en su área?

SI (.....)

NO (.....)

20.¿Se realizan auditorías periódicamente?

SI (.....)

NO (.....)

Encuestado:

Encuestador: Adriana Guamán Vayas

ANEXO (2)
ENTREVISTA N° 01

FECHA:

LUGAR: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP

ENTREVISTADO: Eco. Juan José Carrillo

CARGO: Gerente

ENTREVISTADOR: Adriana Guamán Vayas

1. ¿Cuál es su criterio u opinión sobre la imagen corporativa actual de la empresa?

.....
.....
.....

2. ¿Tiene la entidad un código de conducta?

.....
.....
.....

3. ¿Existen descripciones formales o informales sobre las unciones que comprenden trabajos específicos?

.....
.....
.....

4. ¿La dirección al efectuar alguna negociación analiza los riesgos y beneficios?

.....
.....
.....

5. ¿La estructura organizativa es apropiada?

.....
.....
.....

6. ¿Existen políticas que describan las prácticas apropiadas para el tipo de negocio, el conocimiento y experiencia del personal?

.....
.....
.....

7. ¿Para la selección de personal se convoca a concurso?

.....
.....
.....

8. ¿Los objetivos de la entidad son claros y conducen al establecimiento de metas?

.....
.....
.....

9. ¿Se identifican los riesgos y se discuten abiertamente con el gerente?

.....
.....
.....

10. ¿Se analizan los riesgos y se toman acciones para mitigarlos?

.....
.....
.....

11. ¿Se ha determinado sistemas de información que capturen, procesen y reporten información sobre hechos que indiquen cambios?

.....
.....
.....

12. ¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones las realizan personas diferentes?

.....
.....
.....

13.¿El paquete software de la entidad posee una estructura para diseño e implementación del sistema, de manera que se controle el desarrollo o mantenimiento del mismo?

.....
.....
.....

14.¿En un determinado proceso se identifica, captura, procesa y comunica información pertinente en forma y tiempo adecuado?

.....
.....
.....

15.¿Los datos que recibe todo el personal son comunicados con claridad y efectividad?

.....
.....
.....

16.¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?

.....
.....
.....

17.¿Se considera los informes provenientes de fuentes externas para valorar el sistema de control interno?

.....
.....
.....