



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

INGENIEROS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C. P. A.

TEMA:

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA “EZONE S.A.”, DE LA
CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERÍODO 2012.”**

Verónica Elizabeth Tacuri Fernández

Luis Gustavo Garzón Gallo

Riobamba – Ecuador

2014

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema ““Auditoría de Gestión a la Empresa “EZONE S.A.”, DE LA CIUDAD DE QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA, PERÍODO 2012.” previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A., ha sido desarrollado por la Srta. Verónica Elizabeth Tacuri Fernández y el Sr. Luis Gustavo Garzón Gallo, han cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Dra. Jaqueline Elizabeth Balseca
DIRECTORA DE TESIS

Dra. Martha Alejandrina Flores B.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, Verónica Elizabeth Tacuri Fernández y Luis Gustavo Garzón Gallo, estudiantes de la Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración de Empresas, declaramos que la tesis que presentamos es auténtica y original. Somos responsables de las ideas expuestas y los derechos de autoría corresponden a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Verónica Elizabeth Tacuri Fernández

Luis Gustavo Garzón Gallo

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, quien me dio la oportunidad de crecer, fortaleza para seguir adelante y cumplir mis objetivos, a mis padres quien son el pilar principal y quienes depositaron la confianza en mí para llegar a culminar esta etapa de mi vida, a mis hermanos por el impulso dado en todo momento y amigos que día a día fuimos aprendiendo, aventurando compartiendo muchas vivencias juntos y llegamos a culminar esta etapa juntos.

Verónica Elizabeth Tacuri Fernández.

Doy gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por haberme permitido llegar hasta este punto y darme salud para lograr mis objetivos, y por poner en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio. Agradecer hoy y siempre a mis padres por el esfuerzo realizado para apoyarme en mis estudios, por sus consejos, valores, la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor, comprensión y ser el pilar fundamental en mi vida.

Luis Gustavo Garzón Gallo

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, por permitirnos estudiar en sus aulas para nuestro aprendizaje, a los docentes que durante estos años de formación fueron nuestros guías quienes nos compartieron sus conocimientos, vivencias, experiencias que nos servirán sin duda el resto de nuestras vidas.

Agradecemos también a la Dra. Jaqueline Balseca y Dra. Martha Flores quienes fueron nuestros guías para el desarrollo de este trabajo.

Verónica Elizabeth Tacuri Fernández

Luis Gustavo Garzón Gallo

RESUMEN

La presente Auditoría de Gestión a la Empresa Ezone S. A., de la ciudad de Quito, provincia de pichincha, periodo 2012, realiza un análisis de la situación de la compañía y expone las recomendaciones necesarias para mejorar la eficiencia en el desarrollo de las actividades, mejorando procesos, optimizando recursos y ayudando a la toma de decisiones de la gerencia.

En la ejecución de la auditoría se aplicaron una serie de cuestionarios, los mismos que permitieron conocer el nivel de confianza del control interno, la misión y la visión; asimismo se realizó un análisis a la matriz FODA de la empresa y paralelamente se aplicaron indicadores de gestión para evaluar la forma en que han sido utilizados los recursos del periodo examinado.

Una vez evaluada la empresa, se procedió a establecer los respectivos hallazgos, entre los cuales podemos mencionar: la inexistencia de un reglamento interno, falta de un manual de funciones, inadecuada estructura organizacional, carencia de un plan de mitigación de riesgos; y, falta de aplicación de indicadores de gestión.

El documento concluye con el respectivo informe de auditoría, el mismo que sugiere la elaboración de un reglamento interno, un manual de funciones, la reestructura organizacional, la elaboración de un plan de mitigación de riesgos; y, la aplicación de indicadores de gestión, instrumentos éstos que a su vez podrán convertirse en importantes herramientas de gestión para que sus directivos puedan mejorar la toma de decisiones a nivel gerencial.

Dra. Jaqueline Elizabeth Balseca

DIRECTORA

ABSTRACT

This management audit made to the Ezone Company Inc. Which is located in Quito, Pichincha Province, during 2012, makes an analysis of the situation of the Company and sets the necessary commendations to improve efficiency in the development of the activities, improving processes, optimizing resources and helping decision management.

In the implementation of the audit a set of questionnaires were applied, which let to know the confidence level of internal control, the mission and vision; also the SWOT analysis of the Company matrix was performed at the same time management indicators were applied to evaluate how they have been used the resources of the period examined.

Once the Company was evaluated, it proceeded to establish the respective findings we can mention: the lack of rules, lack of manual functions, inadequate organizational structure, lack of a risk mitigation plan; and lack of application of indicators.

The paper concludes with the respective audit report, it suggests the development of an internal regulation manual functions, organizational restructuring, developing a risk mitigation plan; and, applying indicators, these instruments may become important management tools for managers to improve their decision making overall.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	I
Certificación del tribunal	II
Certificado de responsabilidad.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Resumen.....	VI
Abstract.....	VII
Índice de contenido.....	VIII
Índice de gráficos.....	XV
Índice de cuadros	XVI
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1. Formulación del problema.....	1
1.1.2. Delimitación del problema.....	2
1.2. OBJETIVOS	2
1.2.1. Objetivo general.....	2

1.2.2.	Objetivos específicos	2
1.3.	JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	2
CAPÍTULO II.....		4
MARCO TEÓRICO		4
2.1.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	4
2.1.1.	Antecedentes de la Auditoría	4
2.1.2.	Definición de Auditoría	4
2.1.3.	Similitudes y diferencias entre la Auditoría de Gestión y Auditoría Financiera	4
2.1.4.	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)	5
2.1.4.1.	Normas generales o personales	6
2.1.4.2.	Normas de ejecución del trabajo	6
2.1.4.3.	Normas de preparación del informe	6
2.1.5.	La Gestión	7
2.1.5.1.	Elementos de gestión 5e.....	7
2.1.6.	Auditoría de gestión conceptos.....	8
2.1.6.1.	Importancia de la Auditoría de Gestión	8
2.1.6.2.	Propósitos fundamentales de la auditoría de gestión.	8

2.1.6.3.	Alcance de la Auditoría de Gestión.	9
2.1.6.4.	Enfoque	9
2.1.6.5.	Proceso de Auditoría	10
2.1.6.6.	Fases de la Auditoría de Gestión.....	10
2.1.6.6.1.	Fase I: Familiarización, revisión de legislación y normativa.....	10
2.1.6.6.2.	Fase II: Planeación, evaluación del sistema de control interno	11
2.1.6.6.3.	Fase III: Ejecución, Desarrollo de hallazgos.....	11
2.1.6.6.4.	Fase IV: Informe o Comunicación de resultados	12
2.1.6.6.5.	Fase V: Seguimiento	12
2.1.7.	Técnicas de Auditoría	12
2.1.7.1.	Técnicas de verificación ocular.....	12
2.1.7.2.	Técnicas de verificación verbal u oral	13
2.1.7.3.	Verificación escrita	13
2.1.7.4.	Verificación documental	13
2.1.7.5.	Verificación física	14
2.1.8.	Procedimientos de Auditoría.....	14
2.1.9.	Indicadores de Gestión.	14
2.1.10.	Programas de Auditoría.	15

2.1.10.1.	Ventajas de los programas de Auditoría	16
2.1.10.2.	Características del programa de Auditoría.....	16
2.1.11.	Hallazgos de Auditoría.	16
2.1.12.	Evidencia de Auditoría.	17
2.1.12.1.	Clasificación de la evidencia.....	17
2.1.12.2.	Atributos de la evidencia.....	18
2.1.13.	Papeles de trabajo.	18
2.1.14.	Marcas de Auditoría.....	19
2.1.15.	Índices de referencia de Auditoría.....	19
2.1.16.	Control Interno.....	20
2.1.16.1.	Definición.....	20
2.1.16.2.	Método COSO I	20
2.1.16.3.	Componentes del COSO I.....	20
2.1.16.3.1.	Ambiente de control.....	20
2.1.16.3.2.	Evaluación de riesgos.....	21
2.1.16.3.3.	Actividades de control.....	21
2.1.16.3.4.	Información y comunicación.....	22
2.1.16.3.5.	Supervisión.....	22

CAPÍTULO III.....	23
MARCO METODOLÓGICO.....	23
3.1. HIPÓTESIS A DEFENDER.....	23
3.1.1. Hipótesis general	23
3.1.2. Hipótesis específicos.....	23
3.2. VARIABLES	23
3.2.1. Variable independiente	23
3.2.2. Variable dependiente.....	24
3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	24
3.3.1. Tipos de estudio de investigación	24
3.3.2. Modalidad de la investigación	24
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	25
3.5.1. Población	25
3.5.2. Muestra	26
3.6. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	26
3.6.1. Métodos de investigación.....	26
3.6.2. Técnicas e instrumentos de investigación.....	27

3.7.	VERIFICACIÓN DE LA DE HIPÓTESIS.....	28
3.7.1.	Planteamiento de la hipótesis	28
3.7.2.	Señalamiento de las variables	29
3.7.3.	Verificación de la hipótesis	29
CAPÍTULO IV		32
PROPUESTA.....		32
4.1.	Archivo permanente	33
4.1.1.	Hoja de marcas.....	34
4.1.2.	Abreviaturas.	35
4.1.3.	Antecedentes históricos	36
4.1.4.	Organigrama empresarial	39
4.1.5.	Memorando de planificación	42
4.1.6.	Programas Auditoría de Gestión.	44
4.2.	ARCHIVO CORRIENTE.....	49
4.2.1.	FASE I Preliminar	51
4.2.2.	FASE II Evaluación del sistema de control internos	57
4.2.3.	FASE III Desarrollo de hallazgos	101
4.2.4.	FASE IV Comunicación de resultados	109

Conclusiones.....	124
Recomendaciones	125
Bibliografía	126
Anexos	128

ÍNDICE DE GRÁFICOS

N°	TÍTULO	PÁG.
1	Flujograma del proceso de Auditoría	10
2	Distribución de χ^2	31
3	Confianza y riesgo de la misión de Ezone S. A.	59
4	Confianza y riesgo de la visión de Ezone S. A.	61
5	Salarios mínimos sectoriales de acuerdo al MRL	128
6	Estados Financieros	140

ÍNDICE DE CUADROS

N°	TÍTULO	PÁG.
1	Diferencias y semejanzas de la Auditoría de Gestión y Financiera	5
2	Esquema de marcas de Auditoría	19
3	Matriz de población	26
4	Cálculo de las frecuencias observadas	29
5	Cálculo de frecuencias esperadas	30
6	Cálculo estadístico	30
7	Actividades que realiza la Empresa	37
8	Matriz de ponderación del cuestionario de control interno	78
9	Resumen de resultados de la evaluación del control interno	84
10	Análisis matriz FODA	85
11	Ponderación de medios internos	87
12	Ponderación de medios externos	89
13	Hoja de hallazgos Falta de reglamento interno de trabajo	102
14	Hoja de hallazgos No cuenta con manual de funciones	103
15	Hoja de hallazgos Falta de segregación de funciones	104
16	Hoja de hallazgos Estructura organizativa mal definida	105
17	Hoja de hallazgos Falta de un plan de mitigación de riesgos	106
18	Hoja de hallazgos Aplicación de indicadores de desempeño	107

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

EZONE S.A. es una entidad que presta servicios de consultoría en el desarrollo de software, servicio al cliente, soporte técnico, capacitación y entrenamiento virtual en todo el territorio ecuatoriano.

La demanda de servicios informáticos de calidad y la insuficiencia de empresas que atiendan los requerimientos de las entidades públicas y privadas en materia de información tecnológica ha provocado que la empresa se enfoque específicamente en cubrir esas necesidades dejando a un lado la importancia de contar con un adecuado Sistema de Control Interno, así pudiendo observar que la misma no cuenta con un manual de funciones para cada área de la empresa, provocando que el personal no se desempeñe adecuadamente en el lugar que brinda sus servicios o no los hace de manera correcta, carece de un reglamento interno que le permita conocer las normas, obligaciones y derechos que se deben cumplir en la empresa, no existen mecanismo de control en los horarios de ingreso a la empresa; el gasto que genera la empresa no es controlado ya que los mismos son demasiado altos, el inadecuado uso de caja chica, puesto que se realizan gastos que no corresponden a las actividades diarias de la misma, siendo estas las falencias causas que impiden el correcto funcionamiento empresarial y proporcionando información errónea sobre el cumplimiento de los objetivos y metas planteados, el aprovechamiento y uso de los recurso disponibles.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cómo influye la Auditoría de Gestión a la Empresa “EZONE S.A.”, de la Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, período 2012; para el mejoramiento de la gestión de estrategias empresariales?

1.1.2. Delimitación del Problema

El presente estudio se realizará en la Empresa EZONE S. A., de la Ciudad de Quito, en el periodo comprendido de Enero a Diciembre del 2012.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión en la Empresa “EZONE” de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2012 para evaluar la utilización de los recursos sobre su eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar el marco teórico respectivo a la Auditoría de Gestión a ejecutarse en la empresa Ezone S. A.
- Aplicar métodos y técnicas de Auditoría necesarias para identificar áreas críticas y conocer el nivel de confianza que existe en la empresa.
- Presentar un informe de Auditoría de Gestión a la empresa Ezone S. A. conforme a los hallazgos y evidencias encontradas, para la toma de decisiones de la Gerencia.

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La Auditoría de Gestión por sus características constituye una herramienta fundamental en las organizaciones y su importancia está dada, puesto que impulsa su crecimiento, ya que permite detectar en qué área se requiere un estudio más profundo, que acciones se pueden tomar para subsanar deficiencias, como superar obstáculos, además permite un análisis causa efecto que asocie en forma adecuada los hechos de opiniones.

De esta manera la realización de una Auditoría de Gestión nos permite combatir con todas las falencias encontradas, así se trata de identificar mecanismos de control sobre el personal y los procesos, la implementación de manuales de funciones para que los colaboradores conozcan cuales son las actividades que debe cumplir y sus respectivos objetivos dependiendo del área en la que se encuentre, la elaboración de un reglamento interno que les permita tener una mejor orientación sobre medidas que se deben tener en

la empresa, instructivos sobre el correcto uso de los recursos humanos, económicos los que vayan encaminados al cumplimiento de metas y objetivos mediante la evaluación de la eficiencia, eficacia, economía, ética y la ecología en la utilización de los recursos.

Para la realización de la Auditoría de Gestión poseemos el suficiente conocimiento en el área y por ser un trabajo de suma importancia para la Gerencia y Accionistas contamos con el apoyo necesario de todos quienes conforman la empresa EZONE S.A., para la entrega de información necesaria y realización del trabajo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. Antecedentes de la Auditoría

En un inicio la Auditoría se orientaba hacia las necesidades internas de las empresas de asegurar la correcta forma del manejo de dinero y el registro exacto de las transacciones, como servicio al dueño del capital invertido.

2.1.2. Definición de Auditoría

Según **(Luna Y. B., 2012)** Es la actuación de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y los mecanismos de control que permitan el seguimiento de los resultados obtenidos.

La auditoría de gestión es un instrumento de control que se encarga de la verificación, comprobación para conocer el grado de cumplimiento de sus responsabilidades dentro de la entidad.

2.1.3. Similitudes y diferencias entre la Auditoría de Gestión y Auditoría Financiera

Según **(E, 2006)** pág. 17 la importancia que tienen estos dos tipos de auditoría es grande, pero el trabajo que realizan y la función que cumplen es distinta por lo que a continuación se expresan algunas diferencias importantes, así como algunas semejanzas.

CUADRO N° 1: Diferencias y Semejanzas de la Auditoría de Gestión y Financiera

AUDITORÍA DE GESTIÓN	AUDITORÍA FINANCIERA
DIFERENCIAS	
Pretende ayudar a la administración a aumentar su eficiencia mediante la presentación de recomendaciones.	Emite una opinión mediante dictamen sobre la razonabilidad e los estados financieros.
Utiliza los estados financieros como medio.	Los Estados Financieros constituyen un Fin.
Promueve la eficacia de la operación, aumento de ingresos, la reducción de costos y la simplificación de tareas, etc.	Da confiabilidad a los Estados financieros.
Para ejecución se cuenta e personal acorde a la actividad de la entidad.	Ejecutan profesionales especializados en el área financiera.
Su trabajo es efectuado en forma detallada.	Se realiza pruebas selectivas para ejecutar el trabajo
Es no solo numérica.	Es numérica.
SIMILITUDES	
Estudiar y evaluar el sistema de Control Interno	

Fuente: Auditoría de Gestión 3^{era} Edición 2011- Milton K. Maldonado E, pág. 17

Elaborado por: Autores

2.1.4. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS)

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son principios básicos de auditoría los cuales abarca el desempeño de los auditores durante el proceso de la auditoría.

En la actualidad las NAGAS, vigente en nuestro país, son 10, las mismas que constituyen los diez mandamientos para el auditor y son:

2.1.4.1. Normas Generales o Personales

- **Entrenamiento y Capacidad Profesional:** La Auditoría es efectuada por personal que tiene el conocimiento específico, técnico y destreza como Auditor.
- **Independencia:** En la ejecución de Auditorías el auditor debe mantener independencia de criterio.
- **Cuidado y Esmero Profesional:** Debe tener cuidado profesional en la ejecución y preparación del informe final.

2.1.4.2. Normas de Ejecución del Trabajo

- **Planeamiento y Supervisión:** Una Auditoría deber ser planificada oportunamente y en caso de tener asistentes para el trabajo estos deben ser supervisados.
- **Estudio y Evaluación del Control Interno:** El Auditor debe ejecutar un estudio y evolución del control interno histórico que le permita determinar el grado de confianza.
- **Evidencia Suficiente y Competente:** es la obtención de evidencia comprobatoria suficiente y adecuada que le brinde un grado de base objetiva para su opinión.

2.1.4.3. Normas de Preparación del Informe

Estas normas regularizan el último proceso de Auditoría, es decir, la preparación del informe.

- **Aplicación de Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados:** Los Estados Financieros deben estar presentados de acuerdo a las principios de Auditoría y eso debe reflejar en el informe del Auditor.
- **Consistencia:** Este principio hace referencia tanto a la consistencia en la aplicación de criterios contables de valuación, de partidas y demás criterios, es decir que los procesos no pueden ser cambiados de un periodo a otro sin una justificación valedera.

- **Revelación Suficiente:** La información financiera debe tener los respaldos necesarios, deber ser presentada en forma comprensible de tal manera que se pueda conocer claramente la situación financiera.

2.1.5. La Gestión

La gestión es la forma de cómo se debe llevar a cabo el manejo de recursos, para lograr el cumplimiento de metas.

2.1.5.1. Elementos de Gestión 5e

Según (K., 2011), Las instituciones requieren de planificación estratégica y de parámetros e indicadores de gestión, en razón de su responsabilidad social y demostración de su gestión y resultados, mientras que el auditor debe evaluar la gestión, en cuanto a las cinco “E”, esto es, Economía, Eficiencia, Eficacia, Ecología y Ética, que a continuación se define:

Economía: Es el adecuado uso de recursos en cantidad y calidad correcta; es decir, producción al menor costo posible, sin perder la calidad del servicio o producto.

Eficiencia: Es la relación entre el uso de los recursos disponibles con los resultados obtenidos; es decir, la elaboración de un mayor número de unidades utilizando una misma cantidad de insumos (RRHH, materiales).

$$\text{Indicador de eficiencia} = \frac{\text{Costo real}}{\text{Costo planificado}}$$

Eficacia: Hace referencia a la relación de servicios/productos forjados versus a objetivos proyectados; es decir, la relación de resultados proyectados con los reales de lo ejecutado. La eficiencia se determina comprobando lo realizado con los objetivos previamente establecidos, o sea la medición del cumplimiento de objetivos y metas.

Efectividad o eficacia es el indicador:

Nivel en que se alcanzan los resultados, % alcanzado.

$$\text{Indicador de efectividad} = \frac{\text{Objetivo alcanzado}}{\text{Objetivo planificado}}$$

Ecología: Son aplicaciones que las entidades deben considerar sobre la protecciones del medio ambiente y el impacto que causa el trabajo empresarial.

Resumiendo Ecología es: **Cuidado del medio ambiente.**

Ética: Es lo moral, conducta individual y grupal por parte de empleados de una entidad fundamentada en reglamentos. Por lo que la ética se resumen en: **Cumplimiento de sólidos principios morales y valores fundamentales del ser humano.**

2.1.6. Auditoría de Gestión Conceptos

La auditoría de gestión es un examen realizado por un profesional externo, el mismo que evalúa el desempeño de la entidad determinando el nivel de gestión realizado en cada una de sus actividades de acuerdo a los principios de eficacia, efectividad, economía, ética y ecología; dando a conocer la situación de la empresa.

2.1.6.1. Importancia de la Auditoría de Gestión

La Auditoría de Gestión es una herramienta fundamental en las organizaciones y su importancia es porque permite detectar en qué áreas se requiere un estudio más profundo, que acciones se pueden tomar para subsanar deficiencias, como superar obstáculos y sobre todo realiza un análisis causa efecto que ajuste en forma adecuada los resultados encontrados.

2.1.6.2. Propósitos fundamentales de la auditoría de gestión.

Medición y Comparación de Logros: La comparación de resultados alcanzados por en función de metas y objetivos establecidos.

Control Interno Eficaz: Subrayar la importancia que es contar con un sistema de control interno que motive el logro de los objetivos y metas institucional, identificación de áreas susceptibles y su aplicación temprana.

Mejoramiento de la Planificación: Originar en las entidades la necesidad de mejorar en la elaboración de sus presupuestos.

Necesidad de un Buen Sistema de Información Integral: Enseñar que poseer un sistema integral de información facilita medir el desempeño de la entidad, desde la parte administrativa como la organizacional, y sirva de apoyo para la toma de decisiones de los administradores.

2.1.6.3. Alcance de la auditoría de Gestión.

El alcance de la auditoría se la puede dar a nivel global de entidad, es decir a todas las operaciones, así como enfocarse a cada caso específico, actividad o área de la misma.

2.1.6.4. Enfoque

Según (Luna Y. B., 2012) pág. 404-403 el enfoque y orientación de la auditoría de gestión, determina que el examen deberá dirigir su ámbito de acción a los objetivos trazados, poniendo énfasis en los objetivos estratégicos que están directamente relacionados con la misión de la entidad.

A continuación señalamos los enfoques que se pueden dar al trabajo:

- Auditoría de la Gestión Global del ente:
 - Evaluación de la posición competitiva.
 - Evaluación de la estructura organizativa.
 - Evaluación del proceso de la dirección estratégica.

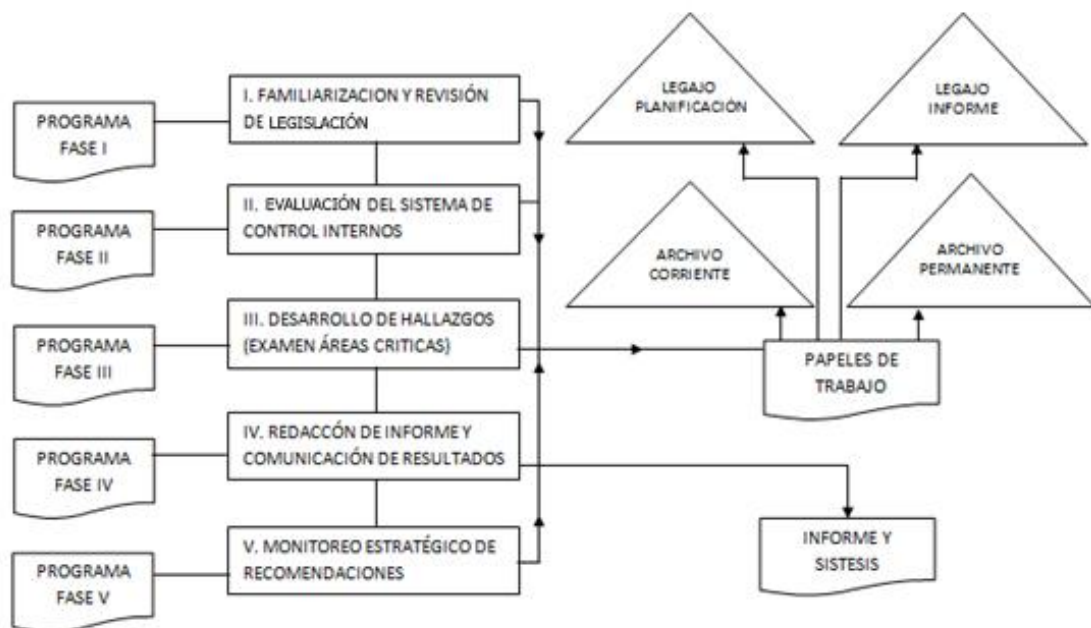
- Auditoría de Gestión de Recursos Humanos:
 - Productividad.
 - Clima laboral.
 - Políticas de selección y formación.
 - Diseño de tarea y puestos de trabajo.

- Auditoría de Gestión de los sistemas administrativos:
 - Análisis de Proyectos y programas.
 - Auditoría de la Función de procesos de datos.
 - Auditoría de procedimientos administrativos y formas de control interno en las áreas funcionales.

El enfoque nos muestra que áreas o actividades que podemos llegar a revisar dentro de la ejecución de la auditoría, por ellos destacamos las más referentes y que son más comunes en toda empresa.

2.1.6.5. Proceso de Auditoría

GRÁFICO N° 1: FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE AUDITORÍA



Fuente: Auditoría de Gestión 3^{era} Edición 2006- Milton K. Maldonado E, pág. 29

2.1.6.6. Fases de la Auditoría de Gestión

2.1.6.6.1. Fase I: Familiarización, revisión de legislación y normativa

Es un rastreo previo a la ejecución de la auditoría que se realiza en la entidad, para conocer los siguientes aspectos:

- Estructura organizativa y funciones.
- Flujo del proceso productivo o servicio, para lo cual debe valerse de los correspondientes diagramas.
- Capacidad de producción o servicio.
- Plan de producción o servicio.
- Destino de la producción o de los servicios prestados.
- Número de trabajadores por ocupación, con sus respectivas calificaciones.
- Existencia de normas de trabajo.
- Revisar la información que contiene los resultados de las auditorías, inspecciones, comprobaciones y verificaciones fiscales, anteriores.
- Verificación de las fuentes de financiamiento.

2.1.6.6.2. Fase II: Planeación, evaluación del sistema de control interno

Una vez obtenida información previa se crean las condiciones para efectuar el planeamiento de la auditoría, el que incluye principalmente:

- Información que deben ser objeto de comprobación, por los intereses que dio la exploración.
- Analizar la reincidencia de deficiencias y sus causas.
- Definir formas o medios de comprobación que se van a utilizar.

Teniendo en cuenta a los objetivos propuestos, la magnitud y su complejidad, se determinará:

- Cuántos auditores son necesarios,
- Qué otros técnicos son necesarios y de qué nivel de dirección.
 - Programas flexibles acorde con los objetivos trazados.

2.1.6.6.3. Fase III: Ejecución, Desarrollo de hallazgos

En esta etapa, se identifican los hallazgos:

- comprobar la información obtenida; y
- obtener evidencias suficientes, competentes y relevantes.

Por la importancia y para sustento del trabajo realizado se considera que:

- Determinar en detalle el grado de cumplimiento de las cinco "E", teniendo en cuenta: condición, criterio, efecto y causa.

2.1.6.6.4. Fase IV: Informe o Comunicación de resultados

Es la lectura del Informe de Auditoría de Gestión donde enuncia en forma concreta, clara y sencilla las debilidades, sus causas y efectos, con esperas a que los ejecutivos de la entidad lo tomen como una herramienta de dirección.

2.1.6.6.5. Fase V: Seguimiento

Es un control que se debe realizar después de la auditoría a la entidad permitiendo conocer hasta qué punto la administración controló los hallazgos y acogió las recomendaciones dadas.

2.1.7. Técnicas de Auditoría

Según (E, 2006) pág. 90 - 94. Las técnicas de auditoría son los métodos prácticos de investigación y prueba, que el auditor utiliza obtener la evidencia o información adecuada y suficiente para fundamentar sus opiniones y conclusiones, las técnicas más utilizadas son las siguientes:

- A. Técnicas de verificación ocular.
- B. Técnicas de verificación oral.
- C. Técnicas de verificación escrita.
- D. Técnicas de verificación documental.
- E. Técnicas de verificación física.

2.1.7.1. Técnicas de Verificación Ocular

Comparación.- La comparación es la relación que existe entre dos o más situaciones, para verificar si se observa la semejanza o discrepancia entre ellos.

Observación.- Es el análisis de la forma como se producen las operaciones. Por medio de esta, el auditor verifica los hechos y circunstancias de la forma de ejecución de las operaciones.

Revisión selectiva.- Es el examen ocular rápido, con el fin de separar mentalmente asuntos que no son típicos o normales de la empresa.

Rastreo.- El rastreo es seguir el orden de una operación, dentro de su procesamiento.

2.1.7.2. Técnicas de Verificación Verbal u Oral

Indagación.- La conversación es una forma posible de obtener información verbal. Las respuestas a varias preguntas relacionadas entre sí, promueve un elemento de sensatez si todas son razonables y permanentes.

2.1.7.3. Verificación Escrita

Análisis.- Analizar es determinar la composición o contenido del saldo y verificar las transacciones de la cuenta durante el período, clasificándolas de manera ordenada y separar en elementos o partes.

Conciliación.- Significa relacionar en forma exacta una actividad que se encuentra registrada en distintos documentos.

Confirmación.- Consiste en cerciorarse de la autenticidad de la información mediante la afirmación de una institución independiente a la entidad.

2.1.7.4. Verificación Documental

Comprobación.- La comprobación asegurarse de la autenticidad de una acción. Por lo que es importante examinar verificando la evidencia que apoya a una transacción u operación, demostrando autoridad, legalidad, propiedad, certidumbre.

Computación.- Hace referencia a contar o totalizar la información numérica, con el propósito de verificar la exactitud matemática de las operaciones efectuadas.

2.1.7.5. Verificación Física

Inspección.- Es la verificación física, es decir, la constancia de dinero, documentos que evidencian valores.

2.1.8. Procedimientos de Auditoría.

Los principales pasos o procedimientos para la ejecución de una auditoría son:


- a) Revisará la política, normal reglamentos que rijan a la empresa a ser auditada.
- b) Comprobar cálculos así como la respectiva contabilización con la sustentación y respaldos necesarios.
- c) Revisar en forma analítica y documental, ingresos y gastos contabilizados durante el ejercicio económico.


2.1.9. Indicadores de Gestión.

Según (Flanklin, 2013) pág. 157 – 183. Los indicadores de gestión permiten evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el cumplimiento puntual de sus estrategias a partir de sus funciones, a continuación se presentan sus etapas como sus indicadores específicos:

- Indicadores Cuantitativos.
- Indicadores Cualitativos.

1. Indicadores de Gestión Universales.- Los indicadores de gestión universales permiten medir el cumplimiento de la misión y pueden clasificarse en:

 **Indicadores de resultados por área y desarrollo de información.-** Se basa en dos aspectos, información de lo desarrollado versus los resultados obtenidos, permitiendo la capacidad administrativa de la entidad para evaluar.

 **Indicadores Estructurales.-** Permiten establecer y medir aspectos tal como: Participación de grupos de manejo frente a los de servicios,

operativos y productivos; y demás que permiten el desenvolvimiento eficiente hacia objetivos establecidos en la organización.

- ✚ **Indicadores de Recursos.-** Se relaciona con planificación de metas y objetivos permitiendo medir y evaluar: Planificación de metas y grado de cumplimiento; formulación de presupuestos, metas y resultados logrados.
- ✚ **Indicadores de Proceso.-** Adaptable en la gestión operativa, conexas al cumplimiento de la misión y objetivos sociales
- ✚ **Indicadores de Personal.-** Permite establecer el grado de eficiencia y eficacia en la gestión de los recursos humanos: comparando la calidad y clase de servicios, rotación del personal, entre otros.
- ✚ **Indicadores de aprendizaje y adaptación.-** Son importantes pues la evaluación del recurso humano es constantemente pues nos permite conocer si la gestión está acorde a lo asignado.

2. Indicadores Globales, funcionales y específicos.- Estos indicadores permiten dar a conocer si su gestión está dirigida al logro de misión, visión y objetivos previamente establecidos.

- ✚ **Indicadores Globales.-** Este tipo de indicador permite evaluar en forma general la gestión de la entidad.
- ✚ **Indicadores específicos.-** Los indicadores específicos se concentran en analizar una determinada tarea, a un área o proceso en particular.

2.1.10. Programas de Auditoría.

Los programas de auditoría son documentos guías para el logro de objetivos de auditoría planificada.

Por lo que podemos indicar que los programas de auditoría son documentos en los cuales constan los procedimientos o instrucciones a seguir para un buen desarrollo del trabajo, permitiendo encontrar la evidencia necesaria que respalde al informe final.

2.1.10.1. Ventajas de los Programas de Auditoría

- Da responsables a cada proceso a ser ejecutado.
- Distribuye el trabajo para cada integrante del equipo auditor.
- Da una adecuada coherencia de trabajo.
- Impide la omisión de procedimientos.
- Se establece como guía para futuros trabajos.

2.1.10.2. Características del Programa de Auditoría

El programa de Auditoría contiene las actividades que se llevarán a cabo en la ejecución de la auditoría, razón por la cual estos deben ser flexibles para cualquier cambio que pueda darse.

Las principales características que podemos mencionar son:

- ✓ Ser sencillo y comprensivo.
- ✓ Se debe elaborar considerando el tipo de empresa y procedimientos a ejecutar.
- ✓ El programa debe enfocarse al logro del objetivo principal.
- ✓ El programa debe permitir examinar, analizar, investigar, obtener evidencias.
- ✓ El programa debe ser flexible a cualquier cambio que se pueda dar dependiendo del tipo de empresa.
- ✓ El programa debe ser actual y con crítico por parte del Auditor.

2.1.11. Hallazgos de Auditoría.

Los hallazgos en auditoría son diferencias encontradas o inconformidades en relación a los que está establecido por ley o normas.

Atributos del hallazgo:

- 1. Condición:** La realidad encontrada
- 2. Criterio:** Cómo debe ser (la norma, la ley, el reglamento, lo que debe ser).
- 3. Causa:** Qué originó la diferencia encontrada.
- 4. Efecto:** Qué efectos puede ocasionar la diferencia encontrada.

2.1.12. Evidencia de Auditoría.

Según (POTER, 1983) pág. 323-326 “La evidencia de auditoría son todos los hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes que sirven de respaldo a las conclusiones de auditoría. Son además los elementos de prueba que el auditor obtiene sobre los hechos que examina y que cuando éstos elementos son suficientes y competentes, constituyen el respaldo del examen que sustenta el contenido del informe.

En resumen la evidencia de auditoría es información recogida por el auditor para generar conclusiones y dar una opinión amparada con documentación, razón por la cual es importante en la ejecución de la auditoría.

2.1.12.1. Clasificación de la evidencia.

Se clasifican en:

- **Física.-** La evidencia se presentarse en forma de memorando, fotografías, gráficos, cuadros, muestreo, materiales, etc.
- **Testimonial.-** Declaraciones realizadas por terceras personas.
- **Documental.-** Información interna y externa que respalda la actividad de la empresa.
- **Analítica.-** Se verifica la información a través de la experiencia justificando su análisis.

2.1.12.2. Atributos de la Evidencia.

Los atributos de la evidencia pueden ser:

- **Suficiencia.-** La evidencia debe ser más contundente que decisiva.
- **Competencia.-** La evidencia debe ser confiable.
- **Pertinencia o Relevancia.-** Significa la evidencia relacionada con el hallazgo.

2.1.13. Papeles de Trabajo.

Son registros que maneja el auditor durante el desarrollo de la Auditoría el mismo que sirve para sustentar el trabajo realizado.

Estos registros pueden ser permanentes y corrientes; el permanente contiene documentos que concierne a información de la empresa, la misma que sirve para auditorías posteriores; entre este tipo de documentación se encuentra estatutos, reglamentos, etc.

El corriente conforman los documentos elaborados por el auditor durante el desarrollo del trabajo.

2.13.1. Clases de papeles de trabajo.

Se los clasifica por:

1. Por su uso.

- a. Papeles de uso continuo.
- b. Papeles de uso temporal.

2. Por su contenido.

- a. Hoja de trabajo.
- b. Cédulas de resumen.
- c. Cédulas descriptivas.
- d. Cédulas comprobación.

2.1.14. Marcas de Auditoría.

Según (Sánchez Curiel, 2006) pág. 2 “Todo hecho, técnica o procedimiento que el Auditor efectúe en la realización del examen debe quedar consignado en la respectiva cédula.

Las marcas de Auditoría son símbolos específicos que el Auditor da con un significado especial.

En conclusión las marcas de auditoría es simbología que el auditor emplea para cada hecho comprobado, verificado o realizado.

CUADRO N° 2: Esquema de marcas de auditoría

√	=	Cálculo verificado correcto
Σ	=	Sumatoria
⊙	=	Confirmación, respuesta afirmativa
⊖	=	Confirmación, respuesta negativa
@	=	Analizado
⊕	=	Conciliado
↕	=	Comparado
↔	=	Inspección física
∞	=	Confrontado con documentación probatoria
⊛	=	Incluir en informe
≡	=	Cotejado con documentos

FUENTE: Sánchez Curiel, Auditoría de Estados Financieros.

2.1.15. Índices de Referencia de Auditoría

Son marcas que se encuentran en los papeles de trabajo que el auditor coloca para hacer más fácil su búsqueda.

Los índices se establecen dependiendo de la actividad que se esté realizando para lo cual se puede usar números, letras o combinación de ambos.

2.1.16. Control Interno

2.1.16.1. Definición.

Según (**Samuel Alberto Mantilla B., 2005**) “Es un proceso efectuado por la administración y personal de una entidad, desarrollado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos.

El Control Interno es un proceso de verificación sobre el funcionamiento en cada una de sus áreas, para identificar el logro de objetivos en base a medidas de seguridad establecidas para su cumplimiento.

2.1.16.2. Método COSO I

Según (**Gaitán, 2006**) El control Interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos los mismos que se clasifican como:

1. Ambiente de control,
2. Evaluación de riesgos,
3. Actividades de control,
4. Información y comunicación,
5. Supervisión.

2.1.16.3. Componentes del COSO I

2.1.16.3.1. Ambiente de Control

Es la base de todo sistema de Control Interno. Determina las pautas de comportamiento en la organización e influye en el nivel de concientización del personal respecto del control.

Los principales factores del ambiente de control son:

- Integridad y valores éticos.

- Compromiso a ser competente.
- Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.
- La estructura de la organización.

2.1.16.3.2. Evaluación de Riesgos

Todas las organizaciones independientemente de su tamaño, naturaleza o estructura, enfrentan riesgos. Por lo cual no existe forma práctica de reducirlo a cero. La dirección debe tratar de determinar cuál es el nivel de riesgo que se considera aceptable y mantenerlo dentro de los límites marcados.

Los riesgos del negocio determinados por la alta dirección incluyen aspectos tales como:

- Clima de ética y presión a la dirección para el logro de objetivos.
- Competencia, aptitud e integridad del personal.
- Tamaño del activo, liquidez o volumen de transacciones.
- Condiciones económicas del país.
- Complejidad y volatilidad de las transacciones.
- Procesos y sistemas de información automatizados.

Ahora bien, los objetivos establecidos por la empresa juegan un papel importante pues al establecerlos se puede determinar cuáles serán los riesgos que pueden afectar su consecución.

2.1.16.3.3. Actividades de Control

Son políticas y procedimientos que tienden a asegurar que se cumplan las instrucciones emanadas de la Dirección, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Las actividades de control apuntan a minimizar los riesgos que amenazan la consecución de los objetivos de la organización, pero hay que tomar en cuenta que los controles exagerados son tan perjudiciales como los riesgos.

2.1.16.3.4. Información y Comunicación

La información y comunicación debe ser procesada y comunicada al personal en el tiempo y forma correcta permitiéndole cumplir con sus responsabilidades.

Es importante mantener un esquema de información acorde a necesidades institucionales que permita cambios constantes.

2.1.16.3.5. Supervisión

Es responsabilidad de la dirección contar con una estructura de control interno idónea y eficiente, y su revisión y actualización periódica respectiva para mantenerla en un nivel adecuado. Es importante la evaluación de actividades de control pues hay áreas que se encuentran en desarrollo y requieren ser más eficientes y eficaces.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. HIPÓTESIS A DEFENDER

3.1.1. Hipótesis General

La realización de una Auditoría de Gestión en la empresa “EZONE” de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2012, permite evaluar la utilización de los recursos sobre su eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.

3.1.2. Hipótesis Específicos

- El desarrollo del marco teórico relacionado a la Auditoría de Gestión a realizarse en la empresa Ezone S. A.
- La aplicación de métodos y técnicas de Auditoría necesarias para identificar áreas críticas y conocer el nivel de confianza que existe en la empresa.
- La presentación de un informe de Auditoría de Gestión a la empresa Ezone S. A. conforme a los hallazgos y evidencias encontradas, para la toma de decisiones de la Gerencia.

3.2. VARIABLES

3.2.1. Variable Independiente

Auditoría de Gestión.

3.2.2. Variable Dependiente

Determinar la eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología de la utilización de los recursos.

3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Tipos de estudio de investigación

La investigación fue realizada de acuerdo a los siguientes tipos:

- * **Exploratorio.-** Según (Juménez, 2011) pág. 71 “Si una investigación es capaz de contestar todas las preguntas, entonces se trata de un estudio explicativo”. Por lo tanto para este trabajo se empleó este tipo, puesto que se requirió conocer la información y saber si existió relación con los antecedentes encontrados empleando preguntas que nos condujeron a hechos acontecidos.

- * **Descriptivo.-** Según (Juménez, 2011) pág. 74 “El estudio descriptivo tiene la misión de mostrar la forma en que ocurre el problema.

Este tipo de investigación permitió estar al tanto del entorno de la empresa y los eventos que se presentan en la aplicación de técnicas contables y administrativas, así también describir su realidad en el tiempo y espacio determinado, involucrando a personas, hechos, procesos y sus relaciones entre sí.

- * **Explicativo.-** Según (Juménez, 2011) pág. 75 “Como su nombre lo indica, no se conforma con medir las variables, busca comprenderlas.

Permitió para poder interpretar los resultados obtenidos en la ejecución de cuestionarios, indicadores; dando razonabilidad y aclaraciones de los hechos ocurridos y recomendaciones necesarias.

3.3.2. Modalidad de la investigación

El presente trabajo se efectuó en la Compañía EZONE S. A., se desarrolló con la combinación de dos modalidades de investigación, así:

- **Primarias.-** Los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos son fueron, documentos como: manuales, estatutos, balances, reglamentos proporcionados por la compañía, entrevista con el Gerente General, encuestas al personal, utilización de indicadores e índices.
- **Secundarias.-** Se tomó en cuenta fuentes de investigación que nos permitan corroborar la información proporcionada por la compañía así como: ley de Compañías, Código de trabajo, entre otros.
- **De Campo.-** Se utilizó datos estadísticos que determinaron la situación de la compañía así como la información contable generada en el proceso de sus operaciones, que permitió obtener criterios auténticos de su realidad, y poder conocer a fondo las fallencias en el control interno.

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se realiza en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. **(Roberto Hernandez Sampieri, 2010)** pág. 149.

Se utilizó este diseño en la fase de ejecución de la Auditoría, en esta etapa se realizaron las respectivas encuestas para conocer en qué nivel de confianza se encuentra el control interno de la empresa, además que se pudo recolectar la evidencia suficiente para la determinación de hallazgos.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

Según **(Roberto Hernandez Sampieri, 2010)** pág. 174 “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

El presente trabajo está integrado por toda la estructura Orgánica de la Compañía EZONE S. A.

Las áreas de la compañía están estructuradas de la siguiente manera:

CUADRO N° 3: Matriz de población

POBLACIÓN	N°
Área de Gerencia	1
Área de Producción	3
Área Administrativa	5
Área de Ventas	3
Área de Comunicación	6
Área Creativa	5
Área de Desarrollo	3
TOTAL	27

Realizado por: Verónica Tacuri

Fuente: Ezone S. A.

3.5.2. Muestra

Según (**Roberto Hernandez Sampieri, 2010**) pág. 175 “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población....La muestra se caracteriza en dos tipos: La muestra no probabilística y la muestra probabilística”.

En este presente trabajo no se realizó el cálculo de la muestra porque la población es finita y por tal razón se trabaja con la totalidad de la población.

3.6. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.6.1. Métodos de investigación

Para el desarrollo de la auditoría se requirió de métodos que nos permitan obtener la información para el desarrollo del trabajo y de esta manera conocer la realidad de la empresa tanto como debilidades y fortalezas para poder emitir el respectivo informe de lo encontrado.

- ✓ **Análisis de contenido cuantitativo.-** Según (**Roberto Hernandez Sampieri, 2010**) pág. 260 “Es un técnica para estudiar cualquier tipo de comunicación de manera “objetiva” y sistemática, que cuantifica los mensajes o contenidos en categorías y subcategorías, y los somete a análisis estadístico”.

Este método se utilizó en el análisis de la documentación proporcionada por la empresa como fueron, estatutos, carpetas del personal, escritura de constitución de la compañía.

- ✓ **Observación.-** Según (**Roberto Hernandez Sampieri, 2010**) pág. 260 “Este método de recolección de datos en el registro sistemático, valido y confiable de comportamiento y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías”.

Se observó el desarrollo de las actividades del personal, es decir la ejecución de cada tarea a él encomendada, como también se revisó la razonabilidad de la información financiera del periodo 2012.

- ✓ **Pruebas estandarizadas e inventarios.-** Según (**Roberto Hernandez Sampieri, 2010**) pág. 261 “Estas pruebas o inventarios miden variables específicas, como la inteligencia, la personalidad en general, la personalidad autoritaria, el razonamiento matemático, el sentido de vida, la satisfacción laboral, el tipo de cultura organizacional, etc.”

Se utilizó este método para conocer el grado de satisfacción del personal dentro del área en la que se encuentra, valores éticos, el compañerismo con los colaboradores de le empresa.

3.6.2. Técnicas e instrumentos de investigación.

En función del logro de los objetivos de este estudio, se emplearon instrumentos y técnicas orientadas a obtener información o datos a través de las siguientes técnicas:

- **Entrevista.-** Según (**Juménez, 2011**) pág. 143 “La entrevista es un encuentro cara a cara entre dos personas que conversan con la finalidad, al menos de una de las partes obtener información con respecto de la otra.

Se realizó la entrevista con el Gerente General de la empresa EZONE S.A. con el fin de conocer las funciones, la actividad a la que se dedica, fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas que tiene la empresa; expectativas sobre la realización de esta auditoría.

- **Encuestas.-** Según (Juménez, 2011) pág. 145 “Se usa para conocer la opinión de un determinado grupo de personas con respecto a un tema que define el investigador”.

Se realizaron encuestas a los colaboradores de cada área de la empresa. Por medio de este método conocimos procedimientos, criterios, opiniones de las personas que conforman la compañía con el fin de establecer un razonamiento lógico sobre el manejo administrativo.

- **Técnicas de Análisis de Información.-** Se aplicaron para realizar es respectivo análisis las siguientes técnicas: indagación, tabulación de datos, procesamiento de datos manuales, procesamiento de datos computarizados para lo cual se utilizó el programa Microsoft Excel el mismo que demostró un examen de manera gráfica.

3.7. VERIFICACIÓN DE LA DE HIPÓTESIS

La verificación de la hipótesis incluye el uso de la evidencia obtenida en las encuestas para evaluar la probabilidad de que una suposición sobre alguna característica estudiada sea cierta.

3.7.1. Planteamiento de la hipótesis

El establecer las hipótesis nula y alternativa es el primer paso para la comprobación de la hipótesis. La hipótesis nula es el reverso de las hipótesis de investigación, constituyen proposiciones acerca de la relación entre variables que sirven para refutar o negar lo que afirma la hipótesis de investigación, y se la representa con el símbolo H_0 y, la hipótesis alternativa son posibilidades, es la afirmación sobre la característica investigada que debe ser cierta si la hipótesis nula es falsa, el símbolo para esta es H_1 .

Ho. La realización de una Auditoría de Gestión en la empresa “EZONE” de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2012, no permite evaluar la utilización de los recursos sobre su eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.

Hi. La realización de una Auditoría de Gestión en la empresa “EZONE” de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2012, permite evaluar la utilización de los recursos sobre su eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.

3.7.2. Señalamiento de las variables

Variable dependiente: Eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología (pregunta N° 7).
¿Los recursos son utilizados adecuadamente?

Variable independiente: Auditoría de Gestión (pregunta N° 9). ¿Se han realizado Auditorías de Gestión antes?

3.7.3. Verificación de la hipótesis

Para verificar la hipótesis se utilizará el procedimiento estadístico que no adopta ningún supuesto acerca de cómo se distribuye la característica bajo estudio, y que solo requiere datos nominales u ordinales, como es la prueba “No Paramétrica Chi Cuadrado X²”, donde frecuencias esperadas son comparadas en relación con frecuencias observadas. Para lo cual se utilizará la siguiente fórmula:

$$x^2 = \sum \left[\frac{(O - E)^2}{E} \right]$$

Para poder aplicar la ecuación anteriormente mencionada se debe obtener las tablas de frecuencia tanto observada como esperada cruzando las variables independiente y dependiente que están en las preguntas N° 7 y 9:

CUADRO N° 4: Cálculo de las frecuencias observadas

ALTERNATIVA	PREGUNTA 7	PREGUNTA 9	TOTAL
SI	2	13	15
NO	25	14	39
TOTAL	27	27	54

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados

Realizado por: Autores

Luego se hace el cálculo de la frecuencia esperada utilizando la siguiente fórmula para encontrar la frecuencia esperada:

$$fe = \frac{(total\ columna)(total\ fila)}{total\ total}$$

CUADRO N° 5: Cálculo de frecuencias esperadas

ALTERNATIVA	PREGUNTA	PREGUNTA	TOTAL
	7	9	
SI	7,50	7.50	15
NO	19,50	19.50	39
TOTAL	28	28	54

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados

Realizado por: Autores

Una vez encontrada la tabla de frecuencia esperada, el valor de X^2 se obtiene con la siguiente fórmula:

$$x^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

CUADRO N° 6: Cálculo estadístico

Fo	Fe	fo-fe	(fo-fe) ²	(fo-fe) ² /fe
2	7,50	-5.50	30.25	4,03
25	19,50	5.50	30.25	1,56
13	7,50	-5.50	30.25	4,03
14	19,50	5.50	30.25	1,56
TOTAL				11,18

Fuente: Encuestas realizadas a los empleados

Realizado por: Autores

Dónde: Prueba chi = 11,18

Una vez realizado el cruce de variables se calculan los grados de libertad **GL** con la ecuación siguiente:

$$Gf = (\text{Columnas} - 1) * (\text{Filas} - 1)$$

$$Gf = (2-1)*(2-1)$$

$$Gf = 1*1$$

$$Gf = 1$$

Se recomienda para la prueba de la hipótesis trabajar con un nivel de confianza NC del 95% y el siguiente nivel de significación α :

$$\alpha = 1 - NC$$

$$\alpha = 1 - 0,95$$

$$\alpha = 0,05$$

Especificaciones de las Regiones de Aceptación y Rechazo

GRÁFICO N° 2

DISTRIBUCION DE χ^2

Grados de libertad	Probabilidad											
	0,95	0,90	0,80	0,70	0,50	0,30	0,20	0,10	0,05	0,01	0,001	
1	0,004	0,02	0,06	0,15	0,46	1,07	1,64	2,71	3,84	6,64	10,83	
2	0,10	0,21	0,45	0,71	1,39	2,41	3,22	4,60	5,99	9,21	13,82	
3	0,35	0,58	1,01	1,42	2,37	3,66	4,64	6,25	7,82	11,34	16,27	
4	0,71	1,06	1,65	2,20	3,36	4,88	5,99	7,78	9,49	13,28	18,47	
5	1,14	1,61	2,34	3,00	4,35	6,06	7,29	9,24	11,07	15,09	20,52	
6	1,63	2,20	3,07	3,83	5,35	7,23	8,56	10,64	12,59	16,81	22,46	
7	2,17	2,83	3,82	4,67	6,35	8,38	9,80	12,02	14,07	18,48	24,32	
8	2,73	3,49	4,59	5,53	7,34	9,52	11,03	13,36	15,51	20,09	26,12	
9	3,32	4,17	5,38	6,39	8,34	10,66	12,24	14,68	16,92	21,67	27,88	
10	3,94	4,86	6,18	7,27	9,34	11,78	13,44	15,99	18,31	23,21	29,59	
	No significativo								Significativo			

Con estos datos se establece el rango en el que se encuentra para la aceptación o rechazo de la hipótesis nula.

Decisión.- Como el valor de la chi cuadrada calculada es mayor que el tabulado rechazo la hipótesis nula es decir: La realización de una Auditoría de Gestión en la empresa “EZONE” de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2012, no permite evaluar la utilización de los recursos sobre su eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología, con un nivel de confianza del 95%.



ARCHIVO N°01
PERMANENTE

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

CLIENTE: Empresa “EZONE S. A.”

DIRECCIÓN: Ricardo Sáenz E17-27 Entre Carlos Salas y Jaime Andrade

NATURALEZA DELL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

***ARCHIVO
PERMANENTE***

4.1. Archivo Permanente

ÍNDICE

N°	DESCRIPCION
HM	Hoja de Marcas
HA	Hoja de Abreviaturas
MVF	Información General de la Empresa (Misión, Visión y Filosofía)
EO	Estructura Organizacional
PP	Proceso Productivo
MF	Matriz FODA
PA	Programas de Auditoría



CONTADORES-AUDITORES

A/P
HM 1/1

4.1.1. Hoja de marcas.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
√	Cálculo verificado correcto
Σ	Sumatoria
©	Hallazgo
⊖	Confirmación, respuesta negativa
@	Analizado
⊕	Conciliado
↔	Comparado
→	Inspección física
∞	Confrontado con documentación probatoria
⊛	Incluir en informe
≡	Cotejado con documentos



CONTADORES-AUDITORES

A/P
HA 1/1

4.1.2. Abreviaturas.

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
AP	Archivo Permanente
AC	Archivo Corriente
PA	Programa de Auditoría
FP	Fase Preliminar
CC	Carta de compromiso
EG	Entrevista con Gerente
IG	Información General
EO	Estructura organizacional
FE	Fase de Ejecución
CCI	Cuestionario de Control Interno
MF	Matriz FODA
FC	Fase de Comunicación
PT	Plan de Trabajo
AM	Análisis Misión
AV	Análisis Visión
F	Filosofía
MP	Matriz de Ponderación
AMF	Análisis Matriz FODA
IG	Índices de Gestión
IF	Índices financieros
FD	Fase Desarrollo de hallazgos
NLI	Notificación lectura del Informe
AD	Acta de discusión
IAG	Informe de Auditoría de Gestión

4.1.3. Antecedentes Históricos

Nombre de la institución: Empresa EZONE S: A.

La empresa EZONE S. A., es una compañía del derecho privado, se crea mediante Registro Mercantil N° 131207 del 07 de marzo del 2007.

Teléfono: 023 350 087

Gerente General: Ing. Diego López Olivares.

Ubicación Geográfica

La Empresa EZONE S: A., se encuentra ubicada en la:

Provincia: Pichincha

Cantón: Quito

Parroquia: El Batán

Sector: Lomas de Monteserrin

Calles: Ricardo Sáenz E17-27 entre Carlos salas y Jaime Andrade.

Reseña Histórica

Ezone S.A, Agencia de Comunicación especializada en medios electrónicos, que en sus 6 primeros años de operaciones ha logrado formar un equipo sólido de trabajo conformado por **22 jóvenes ecuatorianos**; quienes pertenecen a las diferentes áreas de especialización: Comunicación, Marketing electrónico, Publicidad, Desarrollo de software open source, Administración y Gerencia de proyectos.

Contamos con especialistas encargados del diseño, desarrollo, puesta en marcha y soporte técnico de los más importantes proyectos web gubernamentales del país; convirtiéndonos en la empresa líder en la provisión de soluciones de comunicación digital.

Nuestra experiencia se resume en:

- **2007 Portal web de la Asamblea Constituyente**, es la primera puesta en escena de la política 2.0 en una institución pública de la región (LATAM), este portal contó con una red de más de 150 blogs a través de los cuales la ciudadanía

estableció un contacto directo con los asambleístas y mesas de discusión, con niveles de participación inéditos.

- **2008 Red social del Migrante**, fue la primera red social de ecuatorianos patrocinada por una institución pública (Secretaría Nacional del Migrante) y la misma que creó un esfera pública para la discusión del fenómeno migratorio por más de 3 años
- **2009 Portal web de la Asamblea Nacional**, la cual consolido el esquema web 2.0 planteado en Montecristi y que además incorporó herramientas de seguimiento.
- **2010 Portal web del Sistema Nacional de Contratación Pública**, dentro de un proceso de unificación de identidad corporativa logró estandarizar la interface y objetivos comunicacionales del portal institucional, de Compras Públicas, del portal de capacitación y de la intranet del INCOP.
- **2011 Portal de Promoción Turística del Ecuador**, el cual es sin duda la campaña electrónica internacional, realizada por el Ecuador con mayor éxito y mayor cobertura[1]; **Ezone S.A** cuenta con el talento humano[2] que ejecutó el proyecto.
- **2012 Portal web del IESS**, a más de mostrar un diseño centrado en el usuario bajo criterios de gobierno electrónico es la primera aplicación en el sector público del CMS Liferay Enterprise Edition capaz de soportar más de 120 mil visitas diarias.

Actividades que realiza

La Empresa Ezone S. A. ofrece servicios de Consultoría en Desarrollo de Software, Servicio al cliente, soporte técnico, capacitación y entrenamiento virtual además otros servicios como:

CUADRO N° 7: Actividades que realiza la Empresa

<p>TIC's apoyadas en Web 2.0</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesoría y consultoría • Diseño de software • Desarrollo de proyectos • Mantenimiento de proyectos • Actualización de proyectos • Desarrollo y migración de contenidos • Desarrollo de redes sociales • Hospedaje de proyectos • Reserva de dominios • E-marketing (difusión electrónica de contenidos) <p>Soporte técnico, Capacitación y entrenamiento virtual y presencial.</p>	<p>Aplicaciones Multimedia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cd's interactivos • Kioscos interactivos • Interfaces ricas. <p>Producción audiovisual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Producción • Post-producción • Animación 2D y 3D <p>Imagen corporativa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño gráfico • Impresión • POP
--	---

Fuente: Ezone S.A.

Elaborado por: Autores

Misión

“Brindar un servicio de comunicación integral en medios electrónicos para entidades gubernamentales y empresas privadas, con el objetivo de que nuestros clientes gocen de herramientas web potentes, atractivas y modernas.”

Visión

“Ser la empresa que lidere los procesos de comunicación integral aplicada a medios electrónicos en el país y a nivel internacional, reconocida por sus productos y servicios de calidad; así como por la eficiencia y talento de sus jóvenes profesionales.

Filosofía

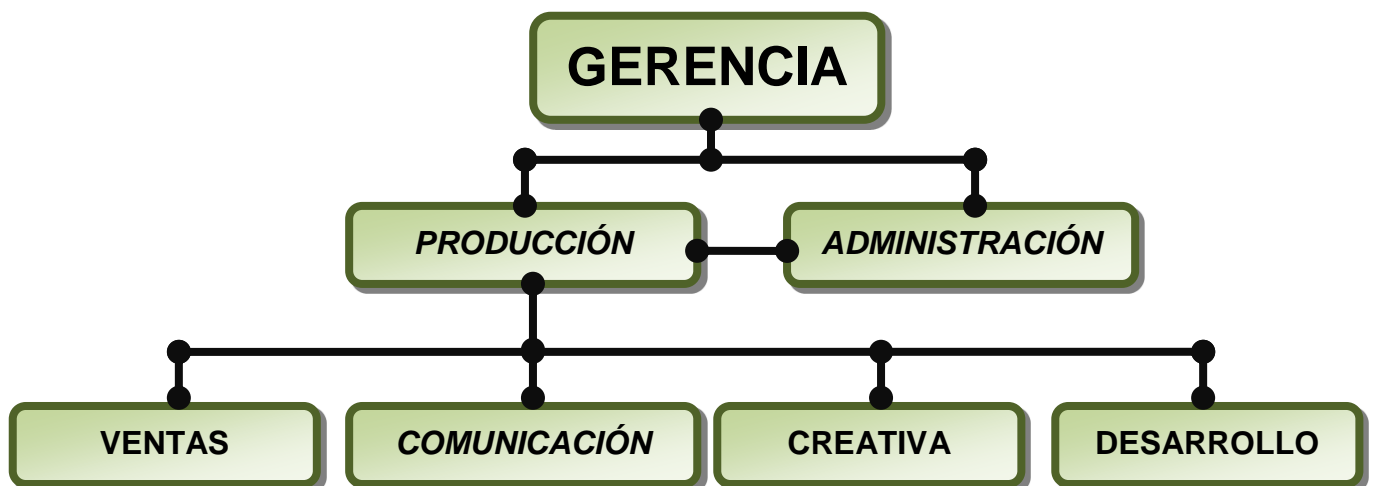
- **Compartir:** Para nuestro equipo el conocimiento es un bien de la humanidad que se presenta como un derecho democrático de todos y para todos, por ello, somos partidarios del “open Source” o “código abierto”, sistema que permite leer, modificar y redistribuir contenidos para contribuir y participar en su desarrollo según las necesidades de los usuarios involucrados. Creative Commons es otra de las herramientas a la que recurrimos constantemente para facilitar la distribución, circulación y el uso responsable de contenidos.

- **Responsabilidad Social:** Los medios electrónicos y sus estrategias son mecanismos viables para promover y ejercer la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana; de esta manera se pretende lograr una gestión incluyente, positiva y propositiva que favorezca el desarrollo de los proyectos de nuestros clientes, así como el desarrollo de nuestro país.
- **Innovar:** La formación continua, la actualización de nuestro conocimiento y herramientas, así como el fortalecimiento de nuevos lazos laborales, hacen de nuestra empresa una agencia innovadora y preparada para cualquier tipo de transformación.
- **Alcanzar metas:** Nuestro objetivo primordial es contribuir al logro de tus propósitos, por ello hacemos que tus proyectos se concreten en resultados tangibles, mejorando tu imagen y utilizando las herramientas funcionales más avanzadas para que tu gestión se posicione de manera positiva en los espacios digitales.

4.1.4. Organigrama Empresarial

ORGANIGRAMA

EZONE



PROCESO PRODUCTIVO

Ezone S.A.

Áreas Productivas

ADMISTRACIÓN

PRODUCCIÓN

- COMUNICACIÓN
- CREATIVA
- DESARROLLO
- VENTAS

Procesos por Áreas Productivas

PRODUCCIÓN

Coordinación entre áreas del cronograma general con todas las áreas

VENTA

- Contacto
- Requerimiento
- Propuesta
- Concretar

COMUNICACIÓN

- Diseño Estructural
- Diseño Conceptual
- Contenidos

CREATIVA

- Diseño Funcional
- Diseño Gráfico
- Presentación Ejecutiva
- Insumos

DESARROLLO

- Diseño técnico
- Implementación
- Migración
- Implantación
- Capacitación

ADMINISTRACIÓN

- TDR
- Compras Públicas
- Entrega
- Facturación
- Cobro
- Pagos
- Adquisiciones

4.1.5. Memorando de Planificación

EMPRESA EZONE S. A.

1) REQUERIMIENTOS DE LA AUDITORÍA

- Memorando
- Informe final de auditoría.

2) CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	FECHAS
Inicio del trabajo	01/09/2013
Finalización del trabajo	20/01/2014
Presentación del informe	24/01/2014
Emisión del informe final de auditoría	12/02/2014

3) EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

Verónica Elizabeth Tacuri Fernández
Luis Gustavo Garzón Gallo

4) DÍAS PRESUPUESTADOS

La Auditoría de Gestión se la llevara a cabo en un periodo de 16 semanas distribuidas de la siguiente manera:

FASE I Preliminar	4 semanas
FASE II Ejecución y Evaluación	8 semanas
FASE III Desarrollo de Hallazgos	3 semanas
FASE IV Comunicación de Resultados	1 semana

5) RECURSOS FINANCIEROS

- Materiales (papel, lápices, borradores)
- Pasajes
- Impresiones

6) ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

a) Enfoque de la Auditoría

Auditoría de gestión direccionada hacia las áreas administrativa y operativa.

b) Objetivos:

Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión en la empresa “EZONE” de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2012 para evaluar la utilización de los recursos sobre su eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.

Objetivos específicos

- Evaluar la situación actual de la empresa para determinar sus áreas críticas.
- Desarrollar las fases de la planificación de la Auditoría para determinar hallazgos que permitan conocer las falencias y desviaciones que impiden el buen desenvolvimiento de la empresa.
- Comunicar y presentar el informe sobre la Auditoría realizada a la entidad.

c) Alcance

La Auditoría de gestión realizada a la empresa Ezone S. A, período del ejercicio económico del año 2012 correspondiente a la administración del Ingeniero Diego López Olivares.

d) Indicadores de Gestión

Para la ejecución de la Auditoría de Gestión se utilizarán indicadores de economía, eficiencia, eficacia, ética, ecología, y financieros los mismos que permitirán tener un conocimiento profundo de la situación actual de la empresa.

.....
Verónica E. Tacuri Fernández

AUDITORA

.....
Luis Gustavo Garzón G.

AUDITOR



CONTADORES-AUDITORES

4.1.6. Programas Auditoría de Gestión.

A/P
PA 1/4

FASE I PRELIMINAR

PROGRAMA DE AUDITORÍA

INSTITUCIÓN: EMPRESA EZONE S. A.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión.

FASE: Preliminar.

PERIODO: 2012.

OBJETIVO: Obtener un conocimiento integral de la Institución para empezar con el trabajo de Auditoría de Gestión.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Realizar una carta de compromiso, donde se dé a conocer el trabajo a ejecutar y las facilidades necesarias para hacerlo.			
2	Elaborar el Plan de Auditoría.			
3	Realizar una entrevista con el Gerente General, para obtener información necesaria.			
4	Solicitar la Misión, Visión, Filosofía, reglamento interno, manual de funciones, matriz FODA, organigrama estructural.			
5	Efectúe una revisión de la estructura orgánica de la Institución.			



CONTADORES-AUDITORES

FASE II

A/P
PA 2/4

EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

PROGRAMA DE AUDITORÍA

INSTITUCIÓN: EZONE S. A.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión.

FASE: Ejecución.

PERIODO: 2012

OBJETIVO: Realizar un análisis del sistema de control interno de la Empresa Ezone S. A.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Evaluar el sistema de control interno a cada área de la empresa mediante la utilización de cuestionarios de control interno.			
2	Realizar un análisis de la Misión, Visión y filosofía mediante un cuestionario de control interno.			
3	Elaborar la matriz de ponderación para determinar el nivel de riesgo y confianza			
4	Identificación de Procesos claves, y elaborar flujo gramas.			
5	Identifique debilidades de Control Interno			
6	Aplicación de índices de gestión.			

PROGRAMA DE AUDITORÍA

INSTITUCIÓN: Empresa Ezone S. A.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión.

FASE: Desarrollo de hallazgos

PERIODO: 2012.

OBJETIVO: Dar a conocer los hallazgos encontrados en cada uno de las pruebas realizadas.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Realizar el análisis de los hallazgos con los atributos del mismo.			



CONTADORES-AUDITORES

FASE IV
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

A/P
PA 4/4

PROGRAMA DE AUDITORÍA

INSTITUCIÓN: Empresa Ezone S. A.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión.

FASE: Comunicación de resultados.

PERIODO: 2012.

OBJETIVO: Dar a conocer los hallazgos encontrados durante la realización del trabajo de auditoría y emitir un informe final.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Realizar la notificación para la lectura del informe.			
2.	Elaborar el acta de Discusión del Informe.			
3.	Elaborar el Informe de Auditoría de Gestión.			

CLIENTE: Empresa “EZONE S. A.”

DIRECCIÓN: Ricardo Sáenz E17-27 Entre Carlos Salas y Jaime Andrade

NATURALEZA DELL TRABAJO: Auditoría de Gestión

PERÍODO: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

ARCHIVO CORRIENTE



CONTADORES-AUDITORES

4.2. ARCHIVO CORRIENTE

ARCHIVO N°02
CORRIENTE

ÍNDICE

DESCRIPCION	
FP	Fase Preliminar
FE	Fase Ejecución
FD	Fase Desarrollo de Hallazgos
FC	Fase de Comunicación de Resultados



CONTADORES-AUDITORES

FASE I

PRELIMINAR



CONTADORES-AUDITORES

4.2.1. FASE I Preliminar

PROGRAMA DE AUDITORÍA

INSTITUCIÓN: EMPRESA EZONE S. A.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión.

FASE: Preliminar.

PERIODO: 2012.

OBJETIVO: Obtener un conocimiento integral de la Institución para empezar con el trabajo de Auditoría de Gestión.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Realizar una carta de compromiso, donde se dé a conocer el trabajo a ejecutar y las facilidades necesarias para hacerlo.	FP CC	GG	13/01/2014
2	Realizar una entrevista con el Gerente General, para obtener información necesaria.	FP EG	VT-GG	18/11/2013
3	Solicitar la Misión, Visión, Filosofía, reglamento interno, manual de funciones, matriz FODA, organigrama estructural.	IG	VT	09/09/2013
4	Efectúe una revisión de la estructura orgánica de la Institución.	FP EO	GG	13/01/2014

Elaborado por: VTGG	Fecha: 13/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 15/01/2014

Riobamba, 11 de Noviembre del 2013.

Ingeniero

Diego López.

GERENTE GENERAL DE EZONE S.A.

Presente.-

De nuestra consideración:

Atendiendo al pedido que se realizó a su persona para la ejecución de una Auditoría de Gestión con el tema; Auditoría de Gestión a la “Empresa Ezone S. A.” de la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, período 2012.

Los señores Verónica Elizabeth Tacuri Fernández y Luis Gustavo Garzón Gallo, realizarán una Auditoría de Gestión considerando normas y reglamentos respectivos de Auditoría, con el objetivo de obtener evidencia que sustente la emisión de una opinión acerca de la Gestión realizada en la compañía.

Al mismo tiempo, de la manera más comedida y respetuosa solicitamos la completa colaboración y facilidades por parte del personal que colabora en la Empresa, para obtener información de la misma, con el propósito de evaluar el cumplimiento de objetivos, la optimización de los recursos.

Por la atención a la presente, anticipamos nuestros más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Verónica E. Tacuri Fernández

AUDITORA

Luís Gustavo Garzón Gallo

AUDITOR

Elaborado por: VT	Fecha: 05/11/2013
Revisado por: JB	Fecha: 05/11/2013



CONTADORES-AUDITORES

ENTREVISTA CON EL GERENTE GENERAL.

FP
EG 1/2

HORA: 10h00 am

FECHA 18 – noviembre - 2013

1. ¿Cuál es la actividad principal a la que se dedica la empresa?

La actividad principal de la empresa es el desarrollo de Software y en la actualidad estamos insertándonos en el área del manejo de redes sociales; diseño, rediseño y puesta en marcha de páginas web; posicionamientos de marcas, desarrollo de productos comunicacionales para medios electrónicos, servicio de capacitación en redes sociales e instituciones públicas en internet, entre las principales actividades que realiza la empresa como tal.

2. ¿Cuál es su fecha de creación?

La fecha en la que inicio las actividades fue el 14 de marzo del 2007, con la idea de tres jóvenes que vieron la necesidad de contar con una empresa que se encargue de las tendencias informáticas, ya que la misma en la actualidad es una herramienta de privilegio en toda empresa así da inicio de su funcionamiento en la ciudad de Guayaquil, pero por el cierre de negociaciones y buscar nuevos negocios se decidió trasladarse a la ciudad de Quito, donde en la actualidad tiene sus oficinas en el sector de Monteserrin calles Ricardo Sáenz E17.27 entre Carlos Salas y Jaime Andrade Edificio EKP.

3. ¿Cuáles cree usted, son las principales fortalezas de la compañía?

El contar con gente joven y preparada, es una de las principales fortalezas que la empresa tiene, así como considerarnos una familia en la que hay colaboración de parte de todos, la confianza de los clientes, su fidelidad hacia nosotros y nuestro trabajo, una ventaja muy importante que tenemos es el impacto tecnológico que existe en una mayoría de empresas al requieren un sitio web y redes sociales para promocionar su compañía.

4. ¿Cuenta con un reglamento interno?

No, creo que es una de las principales falencias que tiene la empresa, al dar privilegio a la parte operativa y de ejecución se ha descuidado el control interno en varios ámbitos como el no tener un reglamento interno, no lo consideramos necesario al principio, pero hoy en día que la compañía ha crecido notamos que el contar con este tipo de herramienta es primordial.

5. ¿Cuál cree usted, son las principales amenazas de la institución?

La principal amenaza es el cambio de gobierno, porque nosotros trabajamos principalmente con el sector público y siempre estamos latentes de los cambios que se pueden dar, pues esto provoca que se caigan contratos cuando funcionarios salgan o se queden estancados los procesos, también la competencia es una gran amenaza ya que no existen muchas empresas que presten este tipo de servicio y por obtener un proyecto de estos bajan los costos los que nos impiden entrar en competencia.

6. ¿Todo el personal de la empresa está debidamente capacitada?

El personal que se contrata viene con sus conocimientos adquiridos en el área que se requiere, así que se puede decir que si el personal está capacitado en el área que maneja.

7. ¿Se han realizado trabajos de auditorías?

Al ser una empresa que recién se está introduciéndose en el medio y ser pequeña no se han realizado ningún trabajo de auditoría.

Elaborado por: VTGG	Fecha: 18/11/2013
Revisado por: JB	Fecha: 20/11/2013



Análisis a la Estructura Organizacional de la empresa Ezone S. A.

El organigrama de la empresa Ezone S.A. es una representación gráfica de la estructura organizativa. Es un instrumento de análisis y diseño que permite visualizar en forma rápida los órganos que componen la estructura alineándose con su misión y se sustenta en la filosofía y enfoque de proyectos, las relaciones formales que existen entre ellos y los niveles jerárquicos, los puestos de mayor y aun los de menor importancia, sus comunicaciones y sus vías.

Los niveles y los estratos jerárquicos al ser una empresa pequeña son muy pocos se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional, el nivel primero de autoridad es la gerencia de ahí el segundo nivel son dos departamentos de producción y administración el tercer nivel tenemos ventas, comunicación, creativa, y desarrollo su relatividad dentro de la empresa, es muy sencilla no tiene líneas claras de manejo.

Elaborado por: GG	Fecha: 13/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 15/01/2014



CONTADORES-AUDITORES

FASE II

EJECUCIÓN DEL SISTEMA

DE CONTROL INTERNO



CONTADORES-AUDITORES

4.2.2. FASE II Evaluación del Sistema de Control Internos

PROGRAMA DE AUDITORÍA

INSTITUCIÓN: EZONE S. A.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión.

FASE: Ejecución.

PERIODO: 2012

OBJETIVO: Realizar un análisis del sistema de control interno de la Empresa Ezone S.

A.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Evaluar el sistema de control interno mediante la utilización de cuestionarios de control interno.	FE CCI	VT	13/01/2014
2	Realizar un análisis de la Misión, Visión mediante un cuestionario de control interno.	FE AM FE AV	GG	14/01/2014
3	Elaborar la matriz de ponderación para determinar el nivel de riesgo y confianza.	FE MP	VT	15/01/2014
4	Realizar el análisis a la matriz FODA de la empresa.	FE MF	VT	17/01/2014
6	Aplicación de índices de gestión y financieros.	FE IG FE IF	GG	20/01/2014

Elaborado por: VT GG	Fecha: 20/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 22/01/2014

CUESTIONARIO PARA ANÁLISIS DE LA MISIÓN

ENTIDAD: Empresa Ezone S. A.

COMPONENTE: Misión

FECHA: 14 de Enero del 2014

MOTIVO DEL EXAMEN: Conocer si el personal tiene bien clara la Misión de la empresa para saber a dónde deben llegar al futuro.

N°	PREGUNTAS	SI	%	NO	%
1	¿La empresa cuenta con un concepto claro de la misión que exprese su razón de ser?	20	9,26%	7	3,24%
2	¿Es difundida la misión y se mantiene presente en el personal de la empresa?	14	6,48%	13	6,02%
3	¿La misión contiene elementos que se distingua de su competencia?	14	6,48%	13	6,02%
4	¿Se tiene presente la idea de tener resultados acorde a la misión dentro del personal de la empresa?	12	5,56%	15	6,94%
5	¿En la misión se encuentran descritos valores y prioridades de la empresa?	11	5,09%	16	7,41%
6	¿La administración replantea una estrategia en función a los cambios que surgen y afectan al servicio que presta, clientes y competencia?	15	6,94%	12	5,56%
7	¿EL personal mantiene una directa orientación hacia el cliente, con la idea de satisfacer sus necesidades?	18	8,33%	9	4,17%
8	¿El personal tiene presente la idea de tener resultados finales acorde a la misión de la empresa	21	9,72%	6	2,78%
	ΣTOTAL	√125	57,86%	√91	42,14%

Σ= Sumatoria

√= Verificado

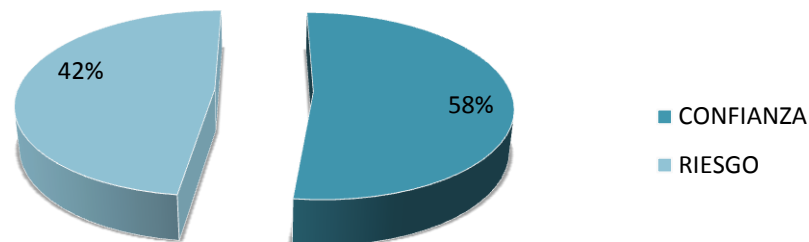
$$CP = \frac{CT}{CP}$$

$$CP = \frac{125}{216}$$

$$CP = 57,86\%$$

CONFIANZA: 57,86%
RIESGO: 42,14%

GRÁFICO N° 3: CONFIANZA Y RIESGO DE LA MISIÓN DE EZONE S. A.



Análisis.-

Según la encuesta realizada obtenemos los siguientes resultados: de que no conocen la misión un 42,14%, y de que conocen la misión un 57,86%.

El conocimiento de la misión es importante puesto que es la razón de ser de la empresa que enuncia a qué clientes sirve, qué necesidades satisface, qué tipos de proyectos ofrece y en general, cuáles son los límites de sus actividades, por ello, la misión es el marco de referencia que orienta las acciones, enlaza lo deseado con lo posible, pero el porcentaje de desconocimiento es alto y esto se debe al ingreso de nuevo personal que aún se encuentra en proceso de familiarización.

Elaborado por: GG	Fecha: 14/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 16/01/2014

CUESTIONARIO PARA ANÁLISIS DE LA VISIÓN

ENTIDAD: Empresa Ezone S. A.

COMPONENTE: Visión

FECHA: 14 de Enero del 2014

MOTIVO DEL EXAMEN: Conocer si el personal tiene bien clara la visión de la empresa para saber a dónde deben llegar al futuro.

Nº	PREGUNTAS	SI	%	NO	%
1	¿La empresa cuenta con un concepto de visión que exprese lo que quiere ser a largo plazo?	19	10%	8	4%
2	¿Es difundida la visión entre el personal de la empresa en forma permanente?	17	9%	10	5%
3	¿El enunciado de la visión facilita la visualización mental de la empresa en el tiempo?	15	8%	12	6%
4	¿El personal dirige sus acciones cotidianas al logro de la visión?	13	7%	14	7%
5	¿La visión en su contenido difunde el desempeño de la dirección y proyecta la factibilidad de alcanzarla?	19	10%	8	4%
6	¿La visión está presente entre el personal de la empresa?	12	6%	15	8%
7	¿La visión se expresa en un enunciado explícito?	14	7%	13	7%
	ΣTOTAL	109√	58%	80√	42%

Σ= Sumatoria

√= Verificado

$$CP = \frac{CT}{CP}$$

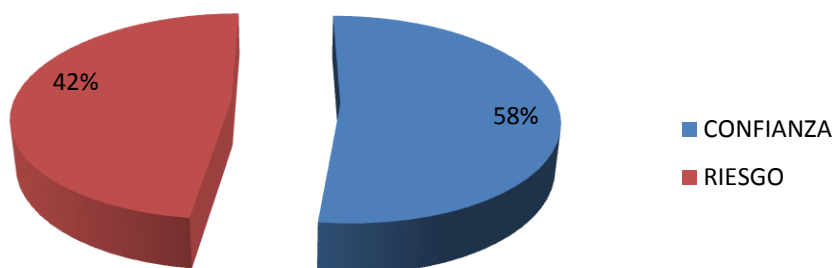
$$CP = \frac{109}{189}$$

$$CP = 58\%$$

CONFIANZA: 58%

RIESGO: 42%

GRÁFICO N° 4: CONFIANZA Y RIESGO DE LA VISIÓN DE EZONE S. A.



Análisis.

Según la encuesta realizada obtenemos los siguientes resultados: que desconocen la visión un 42%, y un 58% sabe cuál es la visión de la empresa.

Pero también notamos que el porcentaje de desconocimiento es alto y esto se debe a la falta de difusión de la visión dentro de la empresa, considerando que la visión es la idealización del futuro de la empresa. Cuando hay claridad conceptual acerca de lo que se quiere construir a futuro, se puede enfocar la capacidad de dirección y ejecución hacia su logro de manera constante. Los aspectos estratégicos para alcanzar la visión se deben concentrar en tres líneas fundamentales de acción: capacitación, reingeniería de procesos y certificación de calidad.

Elaborado por: GG	Fecha: 14/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 16/01/2014



CONTADORES-AUDITORES

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

FE
CCI 1/15

ENTIDAD: Empresa Ezone S. A.

COMPONENTE: Ambiente de control (1)

ALCANCE: Integridad y Valores Éticos

FECHA: 13 de Enero del 2014

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

N°	PREGUNTAS	ADM		PROD		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Cuenta la empresa con un manual o código de conducta?		1		1	La empresa no cuenta con un manual de conducta. ©
2	¿Existen pronunciamientos relativos a valores éticos y normas de comportamiento?	1		1		
3	¿Mantienen comunicación y fortalecimiento sobre el tema de valores éticos y de conducta?		1		1	Solo cuando sea necesario.
4	¿En la administración ven a una persona a imitar?	1		1		Al Gerente General.
5	¿Toma la Administración acciones disciplinarias apropiadas en respuesta a faltas de conducta y buenas costumbres?	1		1		Con llamados de atención de forma verbal.
ΣTOTAL		3	2	3	2	10 √

© = Hallazgo

Σ = Sumatoria

√ = Verificado

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO%	RIESGO	CONFIANZA
15-50	ALTO	BAJA
51-75	MEDIO	MEDIO
76-95	BAJO	ALTA

$$CP = \frac{CT}{CP}$$

$$CP = \frac{6}{10} \quad \text{Confianza: 60\%}$$

$$CP = 60\% \quad \text{Riesgo: 40\%}$$

Elaborado por: VT	Fecha: 13/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 15/01/2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

FE
CCI 2/15

ENTIDAD: Empresa Ezone S. A,

COMPONENTE: Ambiente de control (1)

ALCANCE: Compromiso de Competencia Profesional del Personal.

FECHA: 13 de Enero del 2014

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

N°	PREGUNTAS	ADM		PROD		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Existen descripciones formales sobre la ejecución de trabajos específicos?		1		1	Se dan solo instrucciones de forma verbal. ©
2	¿La empresa se preocupa por su formación profesional?	1			1	En las personas que aún están estudiando.
3	¿Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridos para realizar los trabajos adecuadamente?	1		1		
4	¿Tiene deseos de superarse para contribuir con la entidad?	1		1		
5	¿Se valoran sus habilidades dentro de la organización?	1		1		
ΣTOTAL		4	1	3	2	10√

© = Hallazgo

Σ = Sumatoria

√ = Verificado

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO%	RIESGO	CONFIANZA
15-50	ALTO	BAJA
51-75	MEDIO	MEDIO
76-95	BAJO	ALTA

$$CP = \frac{CT}{CP}$$

$$CP = \frac{7}{10}$$

$$CP = 70\%$$

Confianza: 70%

Riesgo: 30%

Elaborado por: VT	Fecha: 13/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 15/01/2014



CONTADORES-AUDITORES

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

FE
CCI 3/15

ENTIDAD: Empresa Ezone S. A.

COMPONENTE: Ambiente de control (1)

ALCANCE: Filosofía administrativa y estilo de operación

FECHA: 13 de Enero del 2014

OBJETIVO DEL EXAMEN: Determinar si los factores más relevantes de la entidad son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de datos; principios y criterios, entre otros

N°	PREGUNTAS	ADM		PROD		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿La administración analiza los riesgos y beneficios al realizar una negociación?	1			1	
2	¿Existe delegación de autoridad y de responsabilidad?	1		1		
3	¿Se efectúa rotación del personal en la función operativa y procesos de datos?		1		1	Solo cuando se dan renunciaciones el personal se cubre otras obligaciones. ©
4	¿La gerencia controla las operaciones de la entidad, especialmente las financieras?	1		1		La gerencia es quien autoriza toda operación financiera.
5	¿La información financiera la mantienen en red con la administración y contabilidad?	1		1		
6	¿Se realizan reuniones permanentes con el personal del área para dar a conocer los resultados financieros por periodos?	1			1	Eso lo maneja solo el área Administrativa-financiera con Gerencia al finalizar cada ciclo contable.
ΣTOTAL		5	1	3	3	12✓

© = Hallazgo

Σ = Sumatoria

✓ = Verificado

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO%	RIESGO	CONFIANZA
15-50	ALTO	BAJA
51-75	MEDIO	MEDIO
76-95	BAJO	ALTA

$$CP = \frac{CT}{CP}$$

$$CP = \frac{8}{12}$$

$$CP = 66,67\%$$

Confianza: 66,67%

Riesgo: 33,33%

Elaborado por: VT	Fecha: 13/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 15/01/2014



CONTADORES-AUDITORES

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

FE
CCI 4/15

ENTIDAD: Empresa Ezone S. A:

COMPONENTE: Ambiente de control (1)

ALCANCE: Estructura Organizativa

FECHA: 13 de Enero del 2014

OBJETIVO DEL EXAMEN: Determinar si los factores más relevantes de la entidad son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el proceso, principios y criterios, entre otros

Nº	PREGUNTAS	ADM		PROD		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿La estructura organizativa es apropiada?		1		1	La estructura organizativa no está bien distribuida©
2	¿La definición de responsabilidad de los principales directivos es adecuada?	1		1		
3	¿Los principales directivos verifican cronogramas de actividades del personal?	1		1		Lo realizan en forma diaria los avances del personal
4	¿El organigrama estructural define con claridad líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	1			1	
5	¿La dirección define la estructura organizativa en base a procedimientos de control?	1		1		
ΣTOTAL		4	1	3	2	10√

© = Hallazgo

Σ = Sumatoria

√ = Verificado

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO%	RIESGO	CONFIANZA
15-50	ALTO	BAJA
51-75	MEDIO	MEDIO
76-95	BAJO	ALTA

$$CP = \frac{CT}{CP}$$

$$CP = \frac{7}{10}$$

$$CP = 70\%$$

Confianza: 70%

Riesgo: 30%

Elaborado por: VT	Fecha: 13/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 15/01/2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

FE
CCI 5/15

ENTIDAD: Empresa Ezone S. A.

COMPONENTE: Ambiente de control (1)

ALCANCE: Asignación de Autoridad y Responsabilidad

FECHA: 13 de Enero del 2014

MOTIVO DEL EXAMEN: Establecer si se toma en cuenta la asignación de autoridad y responsabilidad para las actividades.

N°	PREGUNTAS	ADM		PROD		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Se toma en cuenta la responsabilidad de trabajo para delegar encargos o reemplazos?	1		1		Se considera las habilidades de la persona para que se haga cargo.
2	¿Cuándo existe un cambio en los procedimientos de la entidad se comunica al personal en forma escrita?	1		1		De manera informal si se lo realiza.
3	¿Se hace delegación de autoridad en base al desenvolvimiento de cada individuo?	1		1		Se considera la confianza para delegar
4	¿Existen mecanismos para tomar decisiones en la delegación de funciones?		1		1	
5	¿El personal conoce el reglamento interno, manual de funciones y responsabilidades?		1		1	
ΣTOTAL		3	2	3	2	10 [√]

⊙ = Hallazgo

Σ = Sumatoria

√ = Verificado

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO%	RIESGO	CONFIANZA
15-50	ALTO	BAJA
51-75	MEDIO	MEDIO
76-95	BAJO	ALTA

$$CP = \frac{CT}{CP}$$

$$CP = \frac{6}{10}$$

$$CP = 60\%$$

Confianza: 60%
Riesgo: 40%

Elaborado por: VT	Fecha: 13/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 15/01/2014

ENTIDAD: Empresa Ezone S. A.

COMPONENTE: Ambiente de control (1)

ALCANCE: Políticas y Prácticas en material de Recursos Humanos

FECHA: 13 de Enero del 2014

MOTIVO DEL EXAMEN: Establecer cómo se pone en práctica las políticas que permiten un mejor reclutamiento de personal.

N°	PREGUNTAS	ADM		PROD		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Se convoca a concurso para la selección del personal observando conocimientos y méritos?	1		1		
2	¿Existe políticas y procedimientos para contratar?		1		1	Se busca al personal realizando publicaciones en páginas web como multitrabajos o por recomendaciones de colaboradores de la empresa y allí se escoge la mejor carpeta.
3	¿Se procede con la entrevista previa, pruebas de: conocimientos y merito?	1		1		
4	¿Se confirma las referencias personales y profesionales en el reclutamiento del personal?	1		1		
ΣTOTAL		3	1	3	1	8√

© = Hallazgo

Σ = Sumatoria

√ = Verificado

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO%	RIESGO	CONFIANZA
15-50	ALTO	BAJA
51-75	MEDIO	MEDIO
76-95	BAJO	ALTA

$$CP = \frac{CT}{CP}$$

$$CP = \frac{6}{8}$$

$$CP = 75\% \quad \text{Confianza: } 75\%$$

$$\quad \quad \quad \text{Riesgo: } 25\%$$

Elaborado por: VT	Fecha: 13/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 15/01/2014



CONTADORES-AUDITORES

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

FE
CCI 7/15

ENTIDAD: Empresa Ezone S. A.

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos (2)

ALCANCE: Objetivos

FECHA: 13 de Enero del 2014

OBJETIVO DEL EXAMEN: Determinar si la empresa tiene definidos los objetivos ya que para la valoración del riesgo, se considera un requisito para hacer posible un control.

Nº	PREGUNTAS	ADM		PROD		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Son claros y conllevan al logro de metas los objetivos de la entidad?	1		1		No conocen los objetivos pero si tiene claro cuál es la meta para cada proyecto.
2	¿Los objetivos son definidos cuantitativamente?	1			1	
3	¿La administración evalúa el desempeño de cada área con relación a la meta institucional?	1		1		
4	¿Cumple la empresa con leyes y regulaciones creadas en el país?	1		1		Siempre se toma en cuenta ello ya que trabajan más para el sector público.
5	¿Cuándo los objetivos de la entidad no están siendo cumplidos la administración toma medidas necesarias para corregirlo?	1		1		Con llamados de atención al ver que no se está logrando los objetivos.
ΣTOTAL		5		4	1	10 [√]

© = Hallazgo Σ = Sumatoria

√ = Verificado

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO%	RIESGO	CONFIANZA
15-50	ALTO	BAJA
51-75	MEDIO	MEDIO
76-95	BAJO	ALTA

$$CP = \frac{CT}{CP}$$

$$CP = \frac{9}{10}$$

$$CP = 90\%$$

Confianza: 90%
Riesgo: 10%

Elaborado por: VT	Fecha: 13/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 15/01/2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

FE
CCI 8/15

ENTIDAD: Empresa Ezone S. A.

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos (2)

ALCANCE: Riesgos

FECHA: 13 de Enero del 2014

OBJETIVO DEL EXAMEN: Determinar si la empresa tiene definidos los objetivos ya que es una condición previa para la valoración del riesgo.

Nº	PREGUNTAS	ADM		PROD		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Se identifican los riesgos de los procesos y se discuten abiertamente con el director financiero para mejorarlos?	1		1		
2	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia y el área?	1		0		Si y eso lo realiza el Gerente de la empresa.
3	¿En el proceso de identificación de riesgos se determinan si son por factores internos o externos?	1		1		
4	¿Se mantienen controles de acuerdo a cada proceso en el área?	1		1		
ΣTOTAL		4		3		8 [√]

Σ = Sumatoria

√ = Verificado

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO%	RIESGO	CONFIANZA
15-50	ALTO	BAJA
51-75	MEDIO	MEDIO
76-95	BAJO	ALTA

$$CP = \frac{CT}{CP}$$

$$CP = \frac{7}{8} \quad \text{CONFIANZA: } 87,50\%$$

$$CP = 87,50\% \quad \text{RIESGO: } 12,50\%$$

Elaborado por: VT	Fecha: 13/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 15/01/2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

FE
CCI 9/15

ENTIDAD: Empresa Ezone S. A.

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos (2)

ALCANCE: Análisis de riesgos y sus procesos.

FECHA: 13 de Enero del 2014

MOTIVO DEL EXAMEN: Medir los posibles impactos y consecuencias de los riesgos identificados, para proceder a clasificarlos en orden de prioridad.

N°	PREGUNTAS	ADM		PROD		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Los riesgos son analizados y toman acciones para mitigarlos?	1		1		
2	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?	1		1		Se valora todas las posibilidades existentes o más visibles.
3	¿Se conoce los procedimientos y reglamentos de la empresa para mitigar posibles riesgos?		1		1	De forma verbal los procedimientos los da la gerencia directamente. ©
4	¿Existe un plan de mitigación de riesgos?		1		1	
ΣTOTAL		2	2	2	2	8✓

Σ = Sumatoria
✓ = Verificado

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO%	RIESGO	CONFIANZA
15-50	ALTO	BAJA
51-75	MEDIO	MEDIO
76-95	BAJO	ALTA

$$CP = \frac{CT}{CP}$$

$$CP = \frac{4}{8} \quad \text{CONFIANZA: 50\%}$$

$$CP = 50\% \quad \text{RIESGO: 50\%}$$

Elaborado por: VT	Fecha: 13/01/2014
Revisado por: JR	Fecha: 15/01/2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Empresa Ezone S. A.

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos (2)

ALCANCE: Manejo del cambio y reglamentos internos.

FECHA: 13 de Enero del 2014

MOTIVO DEL EXAMEN: Verificar si los reglamentos internos y específicos son correctos para un adecuado control interno y si se adaptan a la necesidad de la empresa.

N°	PREGUNTAS	ADM		PROD		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Se mantienen actualizados los reglamentos y la base legal a la que se rige la empresa?		1		1	No conocen si existe un reglamento interno.
2	¿El personal es comunicado de posibles riesgos que afecten a la empresa?	1		1		
3	¿Existen controles que aseguren el adecuado accionar de la dirección?	1			1	
4	¿El personal tiene la capacidad de reaccionar frente posibles riesgos?	1		1		En un cierto porcentaje si se lo realiza.
5	¿Existen mecanismos que anticipe a cambios que pueden afectar a la empresa?	1		1		Están preparados para cualquier cambio que pueda darse.
ΣTOTAL		4	1	3	2	10[√]

© = Hallazgo

Σ = Sumatoria

√ = Verificado

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO%	RIESGO	CONFIANZA
15-50	ALTO	BAJA
51-75	MEDIO	MEDIO
76-95	BAJO	ALTA

$$CP = \frac{CT}{CP}$$

$$CP = \frac{7}{10}$$

$$CP = 70\%$$

Confianza: 70%

Riesgo: 30%

Elaborado por: VT	Fecha: 13/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 15/01/2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

FE
CCI 11/15

ENTIDAD: Empresa Ezone S. A.

COMPONENTE: Actividades de Control (3)

ALCANCE: Tipos de Actividades de Control

FECHA: 13 de Enero del 2014

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

N°	PREGUNTAS	ADM		PROD		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Tareas y responsabilidades como autorización, registro y revisión de actividades realizan diferentes personas?	1		1		
2	¿Cada área opera de manera coordinada e interrelacionadamente dentro de la empresa?	1		1		Por el tipo de servicio que realizan es fundamental la coordinación de áreas.
3	¿Es exacta y completa la documentación que respalda las actividades?	1		1		
4	¿Para los diversos actos y transacciones de la empresa se tiene primero la autorización de la dirección o el gerente?	1		1		Para toda transacción quien autoriza es el gerente conjuntamente con el área financiera.
5	¿Las transacciones o hechos se registran en los momentos de su ocurrencia y se procesan de manera inmediata?	1		1		
6	¿El acceso a documentación y recursos es protegida mediante sistemas de seguridad y limitado solo a personas autorizadas?	1		1		
7	¿La empresa cuenta con indicadores de desempeño que permiten supervisar y evaluar la gestión administrativa, financiera y de operación?		1		1	Nunca lo han aplicado. ©
ΣTOTAL		6	1	6	1	14✓



CONTADORES-AUDITORES

© = Hallazgo

∑ = Sumatoria

√ = Verificado

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO%	RIESGO	CONFIANZA
15-50	ALTO	BAJA
51-75	MEDIO	MEDIO
76-95	BAJO	ALTA

$$CP = \frac{CT}{CP}$$

$$CP = \frac{12}{14}$$

$$CP = 85,71\%$$

Confianza: 85,71%

Riesgo: 14,29%

Elaborado por: VT	Fecha: 13/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 15/01/2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Empresa Ezone S. A.

COMPONENTE: Actividades de Control (3)

ALCANCE: Control sobre el sistema de información

FECHA: 13 de Enero del 2014

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

Nº	PREGUNTAS	ADM		PROD		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿La empresa posee un software de manera que se controle el desarrollo o mantenimiento del mismo?	1		1		El sistema esta solo diseñado para la parte contable-financiera
2	¿Monitorea la administración en forma rutinaria las operaciones de los procesos?	1			1	
3	¿El sistema previene de posibles errores cuando se ingresa la información?	1			1	
4	¿Existe opciones de auditoría en el paquete contable?	1			1	
5	¿El sistema refleja de forma exacta y correcta la información financiera?	1		1		
ΣTOTAL		5		2	3	10 [√]

⊙ = Hallazgo

Σ = Sumatoria

√ = Verificado

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO%	RIESGO	CONFIANZA
15-50	ALTO	BAJA
51-75	MEDIO	MEDIO
76-95	BAJO	ALTA

$$CP = \frac{CT}{CP}$$

$$CP = \frac{7}{10}$$

$$CP = 70\%$$

Confianza: 70%

Riesgo: 30%

Elaborado por: VT	Fecha: 13/01/2014
Revisado por: JR	Fecha: 15/01/2014



CONTADORES-AUDITORES

FE
CCI 13/15

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Empresa Ezone S. A.

COMPONENTE: Información y Comunicación (4)

ALCANCE: Información

FECHA: 13 de Enero del 2014

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

N°	PREGUNTAS	ADM		PROD		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿En un programa se identifica el proceso y se comunica la información oportunamente?	1		1		
2	¿La información es seleccionada mediante métodos de indagación?	1		1		La información es archivada lo que permite encontrar fácilmente.
3	¿La información externa se coordina por sistemas informáticos?		1		1	
4	¿Se utilizan notificaciones para informar las actividades de la entidad?	1		1		Toda notificación o solicitud es enviada respondida mediante e-mail.
5	¿El flujo informativo transita de mayor a menor personal y entre departamentos?	1		1		Por ser la empresa pequeña la comunicación es fluida en todo sentido.
ΣTOTAL		4	1	4	1	10√

Σ = Sumatoria
√ = Verificado

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO%	RIESGO	CONFIANZA
15-50	ALTO	BAJA
51-75	MEDIO	MEDIO
76-95	BAJO	ALTA

$$CP = \frac{CT}{CP}$$

$$CP = \frac{8}{10}$$

$$CP = 80\%$$

Confianza: 80%

Riesgo: 20%

Elaborado por: VT	Fecha: 13/01/2014
Revisado por: .JR	Fecha: 15/01/2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Empresa Ezone S. A.

COMPONENTE: Información y Comunicación (4)

ALCANCE: Comunicación

FECHA: 13 de Enero del 2014

MOTIVO DEL EXAMEN: Obtener información financiera y no financiera, relacionadas con diligencias internas y externas.

Nº	PREGUNTAS	ADM		PROD		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿La información se recibe en forma pertinente y oportuna?	1		1		
2	¿Existen comunicación abierta de forma ascendente en la entidad?	1		1		
3	¿Las actividades eficientes e ineficientes son informadas de forma veraz y a tiempo a la máxima autoridad?	1		1		Cualquier irregularidad y resultados obtenidos son comunicados según avancen los proyectos
4	¿El personal es tomado en cuenta para considerar decisiones de la empresa?		1		1	Depende que la decisión para hacerlo
ΣTOTAL		3	1	3	1	8 [√]

Σ = Sumatoria
√ = Verificado

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO%	RIESGO	CONFIANZA
15-50	ALTO	BAJA
51-75	MEDIO	MEDIO
76-95	BAJO	ALTA

$$CP = \frac{CT}{CP}$$

$$CP = \frac{6}{8}$$

$$CP = 75\%$$

Confianza: 75%
Riesgo: 25%

Elaborado por: VT	Fecha: 13/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 15/01/2014

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: Empresa Ezone S. A.

COMPONENTE: Monitoreo (5)

ALCANCE: Actividades de Monitoreo.

FECHA: 13 de Enero del 2014.

MOTIVO DEL EXAMEN: Verificar si las actividades de monitoreo de las operaciones diarias de los departamentos son prácticas y seguras.

Nº	PREGUNTAS	ADM		PROD		OBSERVACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
1	¿Es supervisado el personal en sus actividades diarias?	1		1		Si, lo realiza el gerente sobre los avances diarios.
2	¿Se realizan auditorías internas?		1		1	
3	¿Se han definido herramientas de autoevaluación?		1		1	
Σ TOTAL		1	2	1	2	6 [√]

© = Hallazgo

Σ = Sumatoria

[√] = Verificado

TABLA DE RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO%	RIESGO	CONFIANZA
15-50	ALTO	BAJA
51-75	MEDIO	MEDIO
76-95	BAJO	ALTA

$$CP = \frac{CT}{CP}$$

$$CP = \frac{2}{6} \quad \text{CONFIANZA: } 33,33\%$$

$$CP = 33,33\% \quad \text{RIESGO: } 66,67\%$$

Elaborado por: VT	Fecha: 13/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 15/01/2014

**CUADRO N° 8: MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL CUESTIONARIO DE
CONTROL INTERNO**

N°	PREGUNTAS	Ponderación	Gestión Administrativa	Gestión de Producción
			CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN
AMBIENTE DE CONTROL				
1	¿Cuenta la empresa con un manual o código de conducta?	10	0	0
2	¿Existen pronunciamientos relativos a valores éticos y normas de comportamiento?	10	6	6
3	¿Mantienen comunicación y fortalecimiento sobre el tema de valores éticos y de conducta?	10	3	2
4	¿En la administración ven a una persona a imitar?	10	10	10
5	¿Toma la Administración acciones disciplinarias apropiadas en respuesta a faltas de conducta y buenas costumbres?	10	10	10
6	¿Existen descripciones formales sobre la ejecución de trabajos específicos?	10	0	0
7	¿La empresa se preocupa por su formación profesional?	10	8	3
8	¿Se analizan los conocimientos y las habilidades requeridos para realizar los trabajos adecuadamente?	10	10	10
9	¿Tiene deseos de superarse para contribuir con la entidad?	10	8	8
10	¿Se valoran sus habilidades dentro de la organización?	10	10	10
11	¿La administración analiza los riesgos y beneficios al realizar una negociación?	10	10	5
12	¿Existe delegación de autoridad y de responsabilidad?	10	10	10
13	¿Se efectúa rotación del personal en la función operativa y procesos de datos?	10	0	0
14	¿La gerencia controla las operaciones de la entidad, especialmente las financieras?	10	10	10
15	¿La información financiera la mantienen en red con la administración y contabilidad?	10	10	10
16	¿Se realizan reuniones permanentes con el personal del área para dar a conocer los resultados financieros por periodos?	10	10	1
17	¿La estructura organizativa es apropiada?	10	4	4
18	¿La definición de responsabilidad de los	10	10	10

	principales directivos es adecuada?			
19	¿Los principales directivos verifican cronogramas de actividades del personal?	10	10	10
20	¿El organigrama estructural define con claridad líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	10	8	3
21	¿La dirección define la estructura organizativa en base a procedimientos de control?	10	10	10
22	¿Se toma en cuenta la responsabilidad de trabajo para delegar encargos o reemplazos?	10	8	7
23	¿Cuándo existe un cambio en los procedimientos de la entidad se comunica al personal en forma escrita?	10	10	8
24	¿Se hace delegación de funciones en base al desenvolvimiento de cada individuo?	10	10	9
25	¿Existen mecanismos para tomar decisiones en la delegación de funciones?	10	4	1
26	¿El personal conoce el reglamento interno, manual de funciones y responsabilidades?	10	0	0
27	¿Se convoca a concurso para la selección del personal observando conocimientos y méritos?	10	10	10
28	¿Existe políticas y procedimientos para contratar?	10	5	3
29	¿Se procede con la entrevista previa, pruebas de: conocimientos y méritos?	10	10	8
30	¿Se confirma las referencias personales y profesionales en el reclutamiento del personal?	10	10	7
	TOTAL CONFIANZA AMBIENTE DE CONTROL	300	224	185
	EVALUACIÓN DE RIESGOS			
1	¿Son claros y conllevan al logro de metas los objetivos de la entidad?	10	10	10
2	¿Los objetivos son definidos cuantitativamente?	10	10	5
3	¿La administración evalúa el desempeño de cada área con relación a la meta institucional?	10	10	10
4	¿Cumple la empresa con leyes y regulaciones creadas en el país?	10	10	10
5	¿Cuándo los objetivos de la entidad no están siendo cumplidos la administración toma medidas necesarias para corregirlo?	10	9	8
6	¿Se identifican los riesgos de los procesos y se discuten abiertamente con el director financiero para mejorarlos?	10	10	8



7	¿Se clasifican los riesgos según el nivel de importancia y el área?	10	10	5
8	¿En el proceso de identificación de riesgos se determinan si son por factores internos o externos?	10	10	10
9	¿Se mantienen controles de acuerdo a cada proceso en el área?	10	10	10
10	¿Los riesgos son analizados y toman acciones para mitigarlos?	10	10	10
11	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia del riesgo?	10	10	5
12	¿Se conoce los procedimientos y reglamentos de la empresa para mitigar posibles riesgos?	10	5	5
13	¿Existe un plan de mitigación de riesgos?	10	5	5
14	¿Se mantienen actualizados los reglamentos y la base legal a la que se rige la empresa?	10	5	1
15	¿El personal es comunicado de posibles riesgos que afecten a la empresa?	10	10	10
16	¿Existen controles que aseguren el adecuado accionar de la dirección?	10	8	5
17	¿El personal tiene la capacidad de reaccionar frente posibles riesgos?	10	10	10
18	¿Existen mecanismos que anticipe a cambios que pueden afectar a la empresa?	10	10	10
TOTAL CONFIANZA EVALUACIÓN DE RIESGOS		180	162	137
ACTIVIDADES DE CONTROL				
1	¿Tareas y responsabilidades como autorización, registro y revisión de actividades realizan diferentes personas?	10	10	8
2	¿Cada área opera de manera coordinada e interrelacionadamente dentro de la empresa?	10	10	10
3	¿Es exacta y completa la documentación que respalda las actividades?	10	10	10
4	¿Para los diversos actos y transacciones de la empresa se tiene primero la autorización de la dirección o el gerente?	10	10	10
5	¿Las transacciones o hechos se registran en los momentos de su ocurrencia y se procesan de manera inmediata?	10	10	10
6	¿El acceso a documentación y recursos es protegida mediante sistemas de seguridad y limitado solo a personas autorizadas?	10	8	6



7	¿La empresa cuenta con indicadores de desempeño que permiten supervisar y evaluar la gestión administrativa, financiera y de operación?	10	0	0
8	¿La empresa posee un software de manera que se controle el desarrollo o mantenimiento del mismo?	10	8	5
9	¿Monitorea la administración en forma rutinaria las operaciones de los procesos?	10	10	5
10	¿El sistema previene de posibles errores cuando se ingresa la información?	10	10	5
11	¿Existe opciones de auditoría en el paquete contable?	10	10	5
12	¿El sistema refleja de forma exacta y correcta la información financiera?	10	10	10
TOTAL CONFIANZA ACTIVIDADES DE CONTROL		120	106	84
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
1	¿En un programa se identifica el proceso y se comunica la información oportunamente?	10	10	8
2	¿La información es seleccionada mediante sistemas de información?	10	10	8
3	¿La información externa se coordina por sistemas informáticos?	10	0	0
4	¿Se utilizan notificaciones para informar las actividades de la entidad?	10	10	10
5	¿El flujo informativo transita de mayor a menor personal y entre departamentos?	10	10	10
6	¿La información se recibe en forma pertinente y oportuna?	10	10	10
7	¿Existen comunicación abierta de forma ascendente en la entidad?	10	10	10
8	¿Las actividades eficientes e ineficientes son informadas de forma veraz y a tiempo a la máxima autoridad?	10	10	10
9	¿El personal es tomado en cuenta para considerar decisiones de la empresa?	10	5	0
TOTAL CONFIANZA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		90	75	66
MONITOREO				
1	¿Es supervisado el personal en sus actividades diarias?	10	10	10
2	¿Se realizan auditorías internas?	10	0	0

3	¿Se han definido herramientas de autoevaluación?	10	0	0
TOTAL CONFIANZA SUPERVISIÓN Y MONITOREO		30	10	10
TOTAL		720	577	482

Elaborado por: VT	Fecha: 13/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 15/01/2014

DETERMINACIÓN DEL RIESGO

Confianza Ponderada Gestión Administrativa-Financiera

$$\text{Confianza ponderada} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación}} \times 100$$

$$\text{Confianza ponderada} = \frac{577}{720} \times 100$$

$$\text{Confianza ponderada} = 80,14\%$$

RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15%-50%	ALTO	BAJA
51%-75%	MEDIO	MODERADA
76%-95%	BAJO	ALTA
CONFIANZA = ALTA RIESGO = BAJO		

Confianza Ponderada Gestión de Producción (Creativo, Comunicación, Desarrollo)

$$\text{Confianza ponderada} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación}} \times 100$$

$$\text{Confianza ponderada} = \frac{482}{720} \times 100$$

$$\text{Confianza ponderada} = 66,94\%$$

RIESGO Y CONFIANZA		
RANGO	RIESGO	CONFIANZA
15%-50%	ALTO	BAJA
51%-75%	MEDIO	MODERADA
76%-95%	BAJO	ALTA
CONFIANZA = MODERADA RIESGO = MEDIO		

CUADRO N° 9: Resumen de los resultados de la Evaluación del Control Interno

COMPONENTE	GESTIÓN FINANCIERA-ADMINISTRATIVA		GESTIÓN DE PRODUCCIÓN	
	CONFIANZA	TIPO	CONFIANZA	TIPO
AMBIENTE DE CONTROL	75%	M	62%	M
EVALUACIÓN DE RIESGOS	90%	A	76%	A
ACTIVIDADES DE CONTROL	88%	A	70%	M
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	83%	A	73%	M
ACTIVIDADES DE MONITOREO	33%	B	33%	B

B = Baja

M = Moderada

A = Alta

Elaborado por: VT	Fecha: 15/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 17/01/2014

CUADRO N° 10: ANÁLISIS DE LA MATRIZ FODA

	Estructura Interna	Ventas	Mercado
Fortalezas	<p>1. Todo el personal colabora en la/s tarea/s específica/s que requiera la empresa en momentos críticos.</p> <p>2. Buen ambiente de trabajo y confianza entre los trabajadores tanto técnicos como administrativos.</p> <p>3. Generar un organigrama que permita el desarrollo del personal en sus respectivas áreas.</p>	<p>1. Trato directo y personalizado con los clientes, que alcanzan altos niveles de satisfacción por el servicio prestado.</p> <p>2. Confianza y fidelidad por parte de los clientes que han comprobado la calidad de los servicios ofertados.</p>	<p>1. Alta calidad en los productos que se ofrecen.</p> <p>2. La empresa cuenta con varios años de experiencia que le permite ajustarse a las necesidades del mercado.</p>
Debilidades	<p>1. La falta de comunicación interna genera cuellos de botella.</p> <p>2. La falta de información histórica que permita un análisis más a fondo de la progresión de la empresa.</p>	<p>1. No contar con un equipo especializado en ventas.</p> <p>2. Carecer de experiencia en la prestación de servicios para medios de comunicación tradicionales.</p> <p>3. No contar con personal encargado de dar seguimiento a potenciales proyectos hasta conseguir que estos se concreten.</p>	<p>1. Poca participación en el sector privado.</p>
Amenazas	<p>1. Un proceso de auditoría externa que requiera balances anteriores y justificación de resultados.</p> <p>2. Al ser una empresa en crecimiento, las decisiones de los accionistas pueden generar disputas a futuro.</p>	<p>1. Precios más bajos que ofrecen empresas similares a pesar de un servicio de menor calidad.</p> <p>2. Restricciones en los mercados de comunicación tradicional (radio, televisión, periódicos).</p>	<p>1. Cambio de gobierno que requiera una restructuración de la empresa.</p> <p>2. Ser declarado proveedor incumplido por parte de una institución pública.</p> <p>3. Alta dependencia de la situación política al ser proveedor del Estado.</p>
Oportunidades	<p>1. Disponer con personal joven debido al enfoque del sector de las tecnologías y comunicaciones.</p>	<p>1. Aprovechar el boom tecnológico del Internet y de sus redes sociales para expandir los productos ofrecidos.</p> <p>2. Incursionar en el campo del desarrollo de software que permita dar un valor agregado a los servicios que presta.</p>	<p>1. Oportunidades de negocios a través del Sistema Nacional de Contratación Pública.</p> <p>2. Sector de Tecnologías y Comunicaciones es prioritario en las políticas del Gobierno.</p>

MATRIZ DE MEDIOS INTERNOS

Para la evaluación del desarrollo de la organización, la ponderación será la siguiente: Cada factor tendrá una ponderación, la misma que oscilara entre 0 hasta 1, por lo que la suma será igual a uno.

La clasificación que se usará en los parámetros son:

1. = Debilidad grave o muy importante
2. = Debilidad menor
3. = Equilibrio
4. = Fortaleza menor
5. = Fortaleza importante

EL resultado ponderado se obtiene del producto entre la ponderación y el parámetro asignado. Se suma el resultado ponderado de cada uno de los factores. Para los resultados internos la clasificación puede ser entre 5 máximo que implica que la empresa está estable y 1 mínimo que indica que la empresa tiene problemas, el promedio es igual a 3,500. Cuando el resultado es inferior al promedio y se tienen más debilidades que fortalezas, si el resultado es mayor al promedio se posee más fortalezas que debilidades.

Elaborado por: VT	Fecha: 15/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 17/01/2014

CUADRO N° 11: PONDERACIÓN DE MEDIOS INTERNOS

ASPECTOS INTERNOS	CLASIFICACIÓN DE IMPACTO		
	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS			
Todo el personal colabora en la/s tarea/s específica/s que requiera la empresa en momentos críticos.	0,0679	5	0,3846
Buen ambiente de trabajo y confianza entre los trabajadores tanto técnicos como administrativos.	0,0679	4	0,3077
Trato directo y personalizado con los clientes, que alcanzan altos niveles de satisfacción por el servicio prestado.	0,0679	5	0,3846
Generar un organigrama que permita el desarrollo del personal en sus respectivas áreas	0,0679	3	0,2308
Confianza y fidelidad por parte de los clientes que han comprobado la calidad de los productos ofertados.	0,0679	4	0,3077
Alta calidad en los productos y servicios que se ofrecen.	0,0679	3	0,2308
La empresa cuenta con varios años de experiencia que le permite ajustarse a las necesidades del mercado.	0,0679	4	0,3077
DEBILIDADES			
La falta de comunicación interna genera cuellos de botella.	0,0679	2	0,1538
La falta de información histórica que permita un análisis más a fondo de la progreso de la empresa.	0,0679	2	0,1538
No contar con un equipo especializado en ventas.	0,0679	1	0,0769
Carecer de experiencia en la prestación en servicios en medios de comunicación tradicionales.	0,0679	2	0,1538
No contar con personal encargado de dar seguimiento a potenciales proyectos hasta conseguir que estos se concreten.	0,0679	2	0,1538
Poca participación en el sector privado.	0,0679	1	0,0769
TOTAL	1,0000	38	2,9231

Análisis del resultado de la ponderación de medios internos

Del total de la ponderación de medios internos da una calificación de 2,90; este valor indica que la empresa tiene más debilidades y pocas fortalezas, razón por la cual se debe poner más énfasis es estas debilidades, es decir; trabajar en controlarlas y de forma especial las que afectan directamente al desarrollo de la empresa.

Elaborado por: VT	Fecha: 15/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 17/01/2014



CONTADORES-AUDITORES

FE
AMF 4/5

MATRIZ DE MEDIOS EXTERNOS

Para medir las influencias externas sobre la empresa, de cualquier cambio 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 uno.

La clasificación que se usará en los parámetros son:

1. = amenaza importante o mayor
2. = amenaza menor
3. = equilibrio
4. = oportunidad menor
5. = oportunidad importante

El resultado ponderado se obtiene entre la ponderación y la clasificación. Se calcula la suma del resultado ponderado de cada uno de los factores. En los resultados externos la clasificación puede ser de entre 5 máximos, lo que implica que la empresa tiene mayores oportunidades y 1 mínimo, lo que indica que la empresa enfrenta amenazas importantes, la media es igual a 3,500. Cuando el resultado es inferior al promedio se tiene más amenazas que oportunidades, y si el resultado es mayor al promedio se poseen más oportunidades que amenazas.

Elaborado por: VT	Fecha: 15/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 17/01/2014

ASPECTOS INTERNOS	CLASIFICACIÓN DE IMPACTO		
	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
AMENAZAS			
Un proceso de auditoría externa que requiera balances anteriores y justificación de resultados.	0,0833	2	0,1666
Al ser una empresa en crecimiento, las decisiones de los accionistas pueden generar disputas a futuro	0,0833	2	0,1666
Precios más bajos que ofrecen empresas similares a pesar de un servicio de menor calidad.	0,0833	1	0,0833
Restricciones en los mercados de comunicación tradicional (radio, televisión, periódicos).	0,0833	2	0,1666
Cambio de gobierno que requiera una reestructuración de la empresa.	0,0833	1	0,0833
Ser declarado proveedor incumplido por parte de una institución pública.	0,0833	2	0,1666
Alta dependencia de la situación política al ser proveedor del Estado.	0,0833	3	0,2499
OPORTUNIDADES			
Disponer con personal joven debido al enfoque del sector de las tecnologías y comunicaciones.	0,0833	5	0,4165
Aprovechar el boom tecnológico del Internet y de sus redes sociales para expandir los productos ofrecidos.	0,0833	4	0,3332
Incursionar en el campo del desarrollo de software que permita dar un valor agregado a los servicios que presta.	0,0833	5	0,4165
Oportunidades de negocios a través del Sistema Nacional de Contratación Pública.	0,0833	5	0,4165
Sector de Tecnologías y Comunicaciones es prioritario en las políticas del Gobierno.	0,0833	4	0,3332
TOTAL	1,0000	36	2,999

Análisis del resultado de la ponderación de medios externos

Del total de la ponderación de medios externos de calificación da como resultado 3,00; este valor indica que la empresa tiene más amenazas y pocas oportunidades, a pesar de no ser un mal resultado se tiene que trabajar para conseguir el valor ideal para encontrarse estable, por consiguiente se debe buscar más oportunidades y mejorar su estabilidad dentro del mercado, al identificar que una de sus principales amenazas es el gobierno.

Elaborado por: VT	Fecha: 15/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 17/01/2014

Para la realización de estos indicadores se obtuvo información proporcionada por la empresa Ezone S. A., los mismos que pertenecen al año 2012 de forma anual.

Indicadores de Economía.- Evalúa la capacidad que tiene la empresa para generar y utilizar adecuadamente los recursos financieros para el logro de la misión empresarial. Motivo por el cual nosotros consideramos los siguientes índices para verificar la preservación del patrimonio y de la capacidad de generación de ingresos.

1. Gasto nómina administrativa

$$\begin{aligned}
 \text{Gasto Nómina} &= \frac{\text{Gasto nómina Administrativa}}{\text{Gasto Total nómina}} \\
 \text{Gasto Nómina} &= \frac{\$ 97.387,14}{\$ 250.606,81} \\
 \text{Gasto Nómina} &= 0,3886 * 100 \\
 \text{Gasto Nómina} &= 38.86\%
 \end{aligned}$$

Análisis.

Por el resultado podemos observar que el total de nómina del personal de la empresa, la parte administrativa cubre el 39%, sabiendo que en esta área colaboran 5 personas, el gasto es racional; los colaboradores que se encuentran en este sitio son claves pues desde aquí se efectúan las contrataciones y se buscan nuevos clientes.

2. Gasto nómina operativa

$$\begin{aligned}
 \text{Gasto Nómina} &= \frac{\text{Gasto nómina Operativa}}{\text{Gasto Total nómina}} \\
 \text{Gasto Nómina} &= \frac{\$ 153.219,67}{\$ 250.606,81} \\
 \text{Gasto Nómina} &= 0,6114 * 100 \\
 &= 61.14\%
 \end{aligned}$$

Análisis.-

Por el resultado conseguido notamos que el total de nómina del personal de la empresa, en relación a la parte operativa, es decir, las áreas de comunicación, creativo, desarrollo y ventas cubre el 61%, el número de colaboradores que se encuentran en esta área son de 20 personas y por el porcentaje notamos que el gasto en el personal operativo se está enfocando de manera correcta al ser una empresa de servicios donde se destaca el recurso humano.

3. Gasto nómina promedio por empleado

Para el cálculo de esta fórmula se considera las cuentas salarios, beneficios de ley y honorarios

$$\begin{aligned}
 \text{Gasto Nómina} &= \frac{\text{Gasto Total Nómina}}{\# \text{ Total de empleados}} \\
 \text{Gasto Nómina} &= \frac{\$ 309.578,32}{27} \\
 \text{Gasto Nómina} &= \$ 11.465,86
 \end{aligned}$$

Análisis.

Por el resultado conseguido encontramos que el promedio de gasto por empleado al año es de \$ 11.465,86; lo que nos indica que el sueldo por empleado se encuentra dentro de los rangos a los salarios mínimos que el Ministerio de Relaciones Laborales establece para cada actividad incluidos los beneficios de ley.(Ver anexo 1).

4. Gasto promedio de capacitación

$$\begin{aligned}
 \text{Gasto Nómina} &= \frac{\text{Gasto Capacitación}}{\# \text{ Total de Empleados capacitados}} \\
 \text{Gasto Nómina} &= \frac{610,52}{2} \\
 \text{Gasto Nómina} &= \$ 305,26
 \end{aligned}$$

Elaborado por: GG	Fecha: 20/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 22/01/2014

Por el resultado que hemos conseguido, encontramos que el total promedio de capacitación es de \$ 305,26, con este indicador podemos considerarlo deficiente ya que de 27 empleados 2 fueron capacitados los mismos que pertenecen a el área de producción, dato obtenido de registros de la compañía y al ser una empresa donde predomina la parte intelectual debe existir preferencia en capacitación para el personal porque al realizar contrataciones con el estado se toma en cuenta capacitaciones de los colaboradores que intervendrán en el proyecto a participar.

INDICADORES DE EFICIENCIA

Mediante estos índices se mide el grado de eficiencia que viene relacionado entre los bienes o servicios prestados y el manejo de recursos humanos, económicos y tecnológicos para el logro de resultados, además; es la relación entre lo utilizado y lo proyectado.

1. Costo de trabajo por cada proyecto

Para realizar este análisis se consideraron solo a proyectos del mismo nivel, es decir, proyectos que tengan costos parecidos, en este caso se tomó en cuenta los costos de realizar diseños e implementación de páginas web.

$$\textit{Productividad} = \frac{\textit{Costo por proyecto}}{\# \textit{Total de proyectos}}$$

$$\textit{Productividad} = \frac{\$80\ 000}{5}$$

$$\textit{Productividad} = \$ 16\ 000$$

Elaborado por: GG	Fecha: 20/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 22/01/2014

Análisis.

Considerando este indicador el costo de realizar de páginas web es de \$ 80.000,00 y el número total de proyectos realizados fueron 5, los mismos que fueron contratados por el sector público, se refleja que la productividad de estos fue de \$ 16.000,00, como costo promedio, decir es; el valor de ejecutarlos.

2. Eficiencia de cumplimiento del tiempo de desarrollo del proyecto

$$Eficiencia = \frac{Tiempo\ real\ por\ proyecto}{Tiempo\ estimado\ por\ proyecto}$$

$$Eficiencia = \frac{390}{390} \text{ Días}$$

$$Eficiencia = 1$$

Análisis.

En este indicador que el tiempo de entrega de los proyectos es de 1, esto quiere decir que se encuentran a las fechas de entrega sin retrasos pero tampoco optimizan el tiempo, ya sea esto porque así el proyecto lo requiera en sus días establecidos.

INDICADORES DE EFICACIA

Se utiliza para medir la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas programadas.

1. Grado de cumplimiento de ingresos

$$Ingresos\ Corrientes = \frac{Ingresos\ Reales}{Ingresos\ presupuestados}$$

$$Ingresos\ Corrientes = \frac{\$ 613.711,98}{\$ 800.000,00}$$

$$Ingresos\ Corrientes = 76.71\%$$

Elaborado por: GG	Fecha: 20/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 22/01/2014

Análisis.

Por el resultado que hemos conseguido se observó que el cumplimiento de ingresos para el 2012 fue del 77% y el 33% fue producto de no lograr concretar más proyectos para la empresa, el indicador no es desalentador pero se debe trabajar para lograr cumplir la meta en su totalidad y obtener una mejor eficacia.

2. Cumplimiento de metas de capacitación

$$\text{Cumplimiento de metas} = \frac{\text{Gasto Capacitación real}}{\text{Capacitación presupuestada}}$$

$$\text{Cumplimiento de metas} = \frac{\$ 610.52}{\$ 1 000}$$

$$\text{Cumplimiento de metas} = 61,05\%$$

Análisis.

El cumplimiento de las metas de capacitación para el personal se ejecutó el 61% de lo presupuestado para el año 2012, esto debido a que los costos fueron inferiores a lo proyectado provocando que los ingresos de la empresa sean mayores.

3. Personal Profesional

$$\text{Personal Profesional} = \frac{\# \text{ de Profesionales}}{\text{Total de empleados}}$$

$$\text{Personal Profesional} = \frac{20}{27}$$

$$\text{Personal Profesional} = 0,80 * 100$$

$$\text{Personal Profesional} = 80\%$$

Por el resultado obtenido el 80% del personal de la empresa tiene un título profesional lo que es una ventaja muy grande porque cuentan con el conocimiento requerido para el trabajo que realizan.

INDICADORES DE ECOLOGÍA

Los indicadores de ecología son un mecanismo esencial en la actualidad para cuidar nuestro planeta, la empresa EZONE S.A. busca evaluar el proceso hacia un desarrollo sustentable, las variables son representaciones operativas de atributos de un sistema de calidad, características, propiedades, y están asociadas con un conjunto de entidades usualmente referidas a estados (o valores) que asume.

Esta información es importante como insumo en el proceso de toma de decisiones la idea estratégica de la empresa EZONE es evitar el uso de papel crear proyectos que ayude a ser más eficiente y eficaces en ahorro de recursos y tiempos.

Existe una evidencia sobre el impacto ambiental como consecuencia del crecimiento del número de computadoras utilizadas en hogares y oficinas. Los aspectos que afectan están relacionados con la fabricación de las computadoras y los dispositivos de hardware al igual que cuando se encuentran obsoletos y su desecho no se realiza a través de una empresa especializada que separe las piezas.

Las funciones más importantes de los indicadores ecológicos dentro de la empresa EZONE son:

- Evaluar condiciones y tendencias de un sistema informático;
- Comparar a través del tiempo y espacio el uso de los proyectos;
- Evaluar condiciones y tendencias con respecto a objetivos y metas preestablecidas;
- Brindar información clave anticipadamente;
- Anticipar tendencias y condiciones futuras.

Elaborado por: GG	Fecha: 20/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 22/01/2014

Indicadores Financieros

Se utilizó información de los Estados Financieros del año 2012 para realizar el respectivo análisis.

1. Solvencia Financiera

Los valores fueron tomados del estado de resultados, ingresos de actividad ordinaria como son: prestación de servicios, mantenimiento y servicio técnico, servicios de hosting, contratos con el estado y sector privado, provisión de ingresos.

$$SF = \frac{\text{Ingresos Corrientes}}{\text{Gastos Corrientes}}$$

$$SF = \frac{\$ 611.823,71}{\$ 603.152,14}$$

$$SF = \$ 1,01$$

Análisis.

La solvencia financiera nos indica que por cada dólar gastado, la empresa contó con \$ 1,01 para cubrirlo, observando que solo se cubrieron egresos sin tener una ganancia significativa.

2. Liquidez

$$RC = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$RC = \frac{\$ 269.995,38}{\$ 156.437,08}$$

$$RC = \$ 1.73$$

Elaborado por: GG	Fecha: 20/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 22/01/2014

Análisis.

Este indicador mostró que la empresa por cada dólar que genera de obligación a corto plazo la misma cuenta con \$ 1,73 para cubrirlo; sobrándole \$ 0,73 que es su liquidez para continuar operando con sus actividades empresariales.

3. Autonomía Financiera

$$AF = \frac{\text{Ingresos Propios}}{\text{Ingresos Totales}}$$

$$AF = \frac{\$ 613 711,98}{\$ 613 711,98}$$

$$AF = 1$$

Análisis.

Este indicador nos muestra que la empresa es autónoma al 100% ya que el total de los ingresos son generados dentro de la misma empresa, los proyectos tienen aceptación en el mercado por lo cual la empresa se posicionó de forma competitiva.

4. Capital de Trabajo

$$CT = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

$$CT = \$ 269 995,38 - \$ 156.437,08$$

$$CT = \$ 113.558,30$$

Análisis.

Este indicador nos indica que la empresa después de cubrir sus deudas a corto plazo contó con \$ 113.558,30 para seguir realizando sus respectivas operaciones para el funcionamiento de la empresa, detallando que el activo corriente es de \$ 269 995,38 y el pasivo corriente es de \$ 156.437,08.

Elaborado por: GG	Fecha: 20/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 22/01/2014



5. Índice de Solvencia

$$IS = \frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$$

$$IS = \frac{\$ 270 414,37}{\$ 174 419,82}$$

$$IS = 1,55\%$$

Análisis.

Este índice nos indica el grado de garantía que tienen los acreedores, en este caso es de 1,55%, es decir, que al generar una deuda con los proveedores estos se garantizaron que el pago se realizó de forma cumplida.

6. Endeudamiento

$$E = \frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Patrimonio}}$$

$$E = \frac{156.437,08}{95.994,55}$$

$$E = 1,63\%$$

Análisis.

En este indicador podemos observar que el grado de endeudamiento que la empresa tiene con terceras personas es relativamente del 1,63%, es decir, que la empresa ha acudió a fuentes de financiamiento para poder cubrir necesidades primordiales como nómina, aportaciones al IESS.

7. Gastos Corrientes Respecto del Total

$$GC = \frac{\text{Gasto Corriente}}{\text{Gastos Total}}$$

$$GC = \frac{603.152,14}{607.241,64}$$

$$GC = 99,33\%$$

Elaborado por: GG	Fecha: 20/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 22/01/2014

Análisis.

Este indicador nos indica que el 99 % de los gastos son de la actividad diaria como son la ejecución y desarrollo de páginas web, hosting, manejo de redes sociales; y el 1% fue producido por gastos no deducibles provocados por multas, interés retenciones asumidas, es decir, que la empresa no generó otros gastos innecesarios a más de los que estuvieron involucrados a la actividad diaria de la empresa.

8. Gasto del Personal Respecto del Total

Para calcular este índice se consideró sueldos, honorarios.

$$GP = \frac{\text{Gasto Personal}}{\text{Gasto Total}} \times 100$$
$$GP = \frac{250.606,81}{607.241,64} \times 100$$
$$GP = 41,27\%$$

Análisis.

Este indicador mostró que del total de los gastos el 41,27% corresponden al personal, y la diferencia se encontraron entre los más fuertes, gastos por suministros, movilización, alimentación.

Elaborado por: GG	Fecha: 20/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 22/01/2014



CONTADORES-AUDITORES

FASE III

DESARROLLO DE HALLAZGOS

4.2.3. FASE III Desarrollo de Hallazgos

PROGRAMA DE AUDITORÍA

INSTITUCIÓN: Empresa Ezone S. A.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión.

FASE: Desarrollo de hallazgos

PERIODO: 2012.

OBJETIVO: Dar a conocer los hallazgos encontrados en cada uno de las pruebas realizadas.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Realizar el análisis de los hallazgos con los atributos del mismo.	FD H	GG	27/01/2014

EZONE S. A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012
CUADRO N°13: HOJA DE HALLAZGOS Falta de reglamento interno

REF P/T	N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
FE 1/15	CCI 1	Falta de reglamento interno de trabajo y políticas disciplinarias para el personal.	El Ministerio de Relaciones Laborales (MRL) en el código de trabajo art. 64 hace referencia al reglamento interno, donde fábricas y todas las compañías de trabajo agrupado presentaran a la Dirección Regional del Trabajo, una copia del reglamento interno para su aprobación y legalización.	El desconocimiento de la ley. No contar con una persona que elabore este tipo de manuales. Falta de interés por parte de los administradores.	Estar como incumplido ante el MRL y pagar multas. El personal de comunicación no laboró en forma completa las ocho horas diarias de trabajo y no se los pudo sancionar.	A LA ADMINISTRACIÓN Y LA GERENCIA Contratar a corto plazo los servicios de una persona apta que elabore el reglamento interno, presentarlo al Ministerio de Relaciones Laborales para su aprobación y darlo a conocer a todos los colaboradores de la empresa, esto permitirá regular las relaciones de la compañía y sus trabajadores.

Elaborado por: VT	Fecha: 27/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 29/01/2014

EZONE S. A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012
CUADRO N°14: HOJA DE HALLAZGOS No cuenta con manual de funciones

REF P/T	N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
FE 2/15	CCI 2	No cuenta con un manual de Funciones para la empresa.	En los estatutos de la compañía en el art. 12 hace referencia de sobre la utilización de un manual de funciones para el personal de la empresa.	Irresponsabilidad de la Administración en implantar el manual. Falta de comunicación por parte de los accionistas hacia la Gerencia.	No tuvo definido las actividades que debe realizar el asistente contable lo que provocó pérdida de tiempo. No se pudo evaluar el desempeño del personal de diseño en la ejecución de su trabajo. Dos diseñadores realizaron el mismo bosquejo para un cliente lo que provocó desperdicio de tiempo.	A LA ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA Elaborar un manual de funciones en el que se describan todas las principales actividades y encargos para cada una de las áreas de la empresa, es necesario porque su uso interno y diario, minimiza los conflictos entre departamentos, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden.



CONTADORES-AUDITORES

EZONE S. A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012

CUADRO N° 15: HOJA DE HALLAZGOS falta de segregación de funciones

FD
H 3/6

REF P/T	N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
FE CCI 3/15	3	Falta de segregación de funciones y rotación del personal.	El cumplimiento de la norma establecida por Contraloría General del Estado 401-01, la segregación de funciones de tales como: registro, autorización, ejecución y una revisión y verificación oportuna evitando el cometimiento de errores o fraudes dentro de la empresa.	Desconocimiento de las normas de control interno. Falta de disponibilidad presupuestaria para la contratación de más personal.	No existió control en la distribución de tareas, pues los comunicadores realizaron las publicaciones y las autorizaron para subir a las redes sociales y páginas web. El auxiliar contable estaba encargado del registro contable, manejo de caja chica, cobro a clientes y realizar los pagos a proveedores.	A LA GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN Considerar establecer una segregación de funciones en las actividades claves como la parte contable, financiera, porque de esta manera se evitará una confabulación, además que facilite la revisión y verificación oportuna evitando el cometimiento de errores.

Elaborado por: VT	Fecha: 27/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 29/01/2014



CONTADORES-AUDITORES

FD
H 4/6

EZONE S. A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012
CUADRO N° 16: HOJA DE HALLAZGOS Estructura organizativa mas definida

REF P/T	N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
FE CCI 4/16	4	Estructura organizativa mal definida.	Según la norma de la CGE 200-04 Estructura Organizativa, la estructura organizativa de una entidad depende del tamaño y de la naturaleza de las actividades desarrolla, no será sencilla que no pueda controlar adecuadamente las actividades, ni complicada que impida el flujo necesario de información.	No analizar una reestructuración organizacional por parte de la Administración por falta de recursos. El crecimiento que ha tenido la compañía. No contar con los recursos necesarios para contratar una persona que realice esta reestructuración organizacional.	No existió comunicación entre el área administrativa y la de diseño, pues no se presentó a tiempo los informes de avance del trabajo al MIPRO, provocando un atraso en el cobro del avance.	A LA GERENCIA Y ADMINSTRACIÓN Realizar una reestructuración organizativa de la empresa considerando que: cada departamento permite cumplir con la misión empresarial, las actividades dentro de las áreas cuenta con personal suficiente, las labores que cumple cada persona están sujetas a controles y la información fluye dentro de los niveles jerárquicos.

Elaborado por: VT	Fecha: 27/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 29/01/2014



FD
H 5/6

EZONE S. A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN

PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012

CUADRO N° 17: HOJA DE HALLAZGOS Falta de una plan de mitigación de riesgos

REF P/T	N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
FE CCI 9/16	5	Falta de un plan de mitigación de riesgos.	La Norma de Control Interno 300-02, El riesgo se considera como la posibilidad de que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con los procesos gerenciales y la existencia de la compañía.	Desconocimiento de la utilización de planes para mitigar riesgos. La administración no analiza el nivel de riesgo que se puede presentar en la empresa.	Pérdida de un contrato con el IESS de \$ 150.000 por no subir a tiempo los formularios de la oferta económica al SERCOP a tiempo. Prescindir de personal por falta de recursos al perder el contrato. Desperdiciar recursos económicos y humanos en la propuesta fallida.	A LA GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN Se recomienda elaborar un plan para mitigar riesgos, el mismo que debe contener la aplicación de procedimientos, políticas e instrumentos que permitan brindar una seguridad razonable para controlar y responder a los acontecimientos potenciales, que puedan afectar a los objetivos empresariales.

Elaborado por: VT	Fecha: 27/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 29/01/2014

EZONE S. A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERIODO: 01 de enero al 31 de diciembre del 2012
CUADRO N° 18: HOJA DE HALLAZGOS Aplicación de indicadores de desempeño

REF P/T	N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	RECOMENDACIÓN
FE CCI 11/16	6	No se aplican Indicadores de desempeño dentro de la empresa.	Cumplir la Norma de Control Interno establecido por la CGE, 200-02 Administración estratégica.- Las entidades pondrán en funcionamiento la aplicación de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de objetivos y la eficiencia en la gestión institucional.	Confiar en el sentido común de que el trabajo que se realizó estuvo correcto. Desconocimiento de la administración de los beneficios que se tiene al aplicar indicadores de gestión.	Se desconoce el nivel de rendimiento del personal administrativo en el desarrollo de una propuesta, diseños, contenidos para redes sociales y contabilización de información. No conocer cuáles fueron los tiempos eficaces en el desarrollo de una página web, rediseño de contenido, migración de contenido.	A LA ADMINISTRACION Y GERENCIA Aplicar indicadores de gestión. Estos permitirán medir los resultados entre lo planificado o esperado contra lo ejecutado, que estén ligados a la efectividad, eficiencia, economía, sean medibles y/o cuantificables, facilitará la verificación en su cantidad, calidad y tiempo.

Elaborado por: VT	Fecha: 27/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 29/01/2014



CONTADORES-AUDITORES

FASE IV



CONTADORES-AUDITORES

4.2.4. FASE IV Comunicación de Resultados

PROGRAMA DE AUDITORÍA

INSTITUCIÓN: Empresa Ezone S. A.

NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión.

FASE: Comunicación de resultados.

PERIODO: 2012.

OBJETIVO: Dar a conocer los hallazgos encontrados durante la realización del trabajo de auditoría y emitir un informe final.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
1	Realizar la notificación para la lectura del informe.	FC NLI	GG	10/02/2014
2.	Elaborar el acta de Discusión del Informe.	FC AD	GG	10/02/2014
3.	Elaborar el Informe de Auditoría de Gestión.	FC IAG	VT	10/02/2014

Elaborado por: GG	Fecha: 30/01/2014
Revisado por: JB	Fecha: 03/01/2014



CONTADORES-AUDITORES

NOTIFICACIÓN

FC
NLI 1/1

Riobamba, 03 de Febrero de 2014.

Ingeniero

Diego López Olivares.

GERENTE GENERAL DE “EZONE S. A.”

Quito

De nuestra consideración:

Por su medio, convoco a la conferencia final de comunicación de resultados, mediante lectura del borrador del Informe de la Auditoría de Gestión realizada a la Empresa Ezone S. A., por el período correspondiente al año 2012, realizado por los señores, Verónica Elizabeth Tacuri Fernández y Luis Gustavo Garzón Gallo.

La reunión se llevará a cabo en las instalaciones de la Empresa, el día 13 de Febrero de 2014 a las 18H00.

Atentamente,

Verónica E. Tacuri Fernández

Auditora

Luis Gustavo Garzón Gallo

Auditor

Elaborado por: GG	Fecha: 10/02/2014
Revisado por: JB	Fecha: 12/02/2014



CONTADORES-AUDITORES

ACTA DE DISCUSIÓN

FF
AD 1/1

Riobamba, 12 de Febrero de 2014.

El presente documento es válido para dejar constancia que el equipo de auditoría conformado por los señores, Verónica Elizabeth Tacuri Fernández y Luis Gustavo Garzón Gallo, presentan el borrador del informe a la Gerencia para el correspondiente análisis de las debilidades encontradas en el desarrollo del trabajo.

Se realizaron las respectivas discusiones de cada uno de los puntos encontrados y las recomendaciones en caso que las hubiere, quedando de acuerdo y conforme con el trabajo realizado.

Firma como acto de presencia a la presentación del informe.

Ing. Diego López Olivares
GERENTE GENERAL EZONE S. A.

Elaborado por: GG	Fecha: 10/02/2014
Revisado por: JB	Fecha: 12/02/2014



CONTADORES-AUDITORES

FC
IAG 1/1

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA “EZONE” S. A.

EMPRESA EZONE S. A.

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA
EMPRESA EZONE E. A.**

AÑO 2012

RIOBAMBA-ECUADOR

Elaborado por: GG	Fecha: 10/02/2014
Revisado por: JB	Fecha: 12/02/2014



CONTADORES-AUDITORES

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA “EZONE” S. A.

ÍNDICE
INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA.
MOTIVO DEL EXAMEN
OBJETIVO GENERAL
OBJETIVOS ESPECÍFICOS
ALCANCE
CAPÍTULO II: INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD
ANTECEDENTES
MISIÓN
VISIÓN
POLÍTICAS DE CALIDAD
POLÍTICAS BASADAS EN VALORES
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
BASE LEGAL.
CAPÍTULO III: RESULTADOS DE LA AUDITORÍA
RESULTADOS DE LA AUDITORÍA
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
CONCLUSIONES
RECOMENDACIONES



CONTADORES-AUDITORES

INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN A LA EMPRESA EZONE S. A.

Riobamba, 17 de Febrero de 2014.

Ingeniero

Diego López O.

GERENTE GENERAL “EZONE” S. A.

De nuestra consideración:

Hemos efectuado la Auditoría de Gestión a la “Empresa Ezone S. A.”, por el periodo del año 2012., para emitir una opinión en cuanto al logro de objetivos, la eficiencia y eficacia de sus operaciones, cumplimiento de leyes y reglamentos correspondientes.

El análisis se realizó de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y Normas Internacionales de Auditoría. Estas normas requieren que planifiquemos y ejecutemos la evaluación del Sistema de Control Interno de una tal manera que podamos obtener seguridad razonable. La gran mayoría de los síntomas percibidos a lo largo de la auditoría de gestión obedecen a que; la empresa carece de un código de conducta o reglamento interno y un manual de funciones en el que refleje las obligaciones del empleado hacia la empresa y viceversa, como las funciones para cada área. La implementación de procedimientos para la mitigación de riesgos y su rápida reacción y ejecución también es algo fundamental dentro de la empresa. La necesidad de contar con indicadores de desempeño, el mismo que permitirá tener una visión real de lo que la empresa está viviendo día tras día. La evaluación incluyó el entendimiento y estudio de cada uno de los componentes del control interno: Área Administrativa y de Producción el mismo que incluye los departamentos Creativo, Desarrollo, Comunicación, por lo que consideramos que este estudio proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión.

Nuestra opinión, excepto por los hechos mencionados en el párrafo anterior el Control Interno se presenta en todos los aspectos importantes de los componentes evaluados.



CONTADORES-AUDITORES

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA “EZONE” S. A.

Atentamente,

Verónica E. Tacuri Fernández

Auditora

Luis Gustavo Garzón Gallo

Auditor



CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

MOTIVO DEL EXAMEN:

La presente Auditoría de Gestión se la lleva a cabo con el fin de revisar y evaluar, el accionar de la Institución para determinar la eficiencia, eficacia, ética, ecología y economía en el uso y manejo de los recursos, establecer si hay optimización y medir el grado de eficacia con la que la empresa cumple con sus objetivos.

OBJETIVO GENERAL

Realizar una Auditoría de Gestión en la empresa “EZONE” de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, periodo 2012 para evaluar la utilización de los recursos sobre su eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la situación actual de la empresa para determinar áreas críticas.
- Aplicar indicadores de gestión que nos permita medir la eficiencia, eficacia y economía de los servicios que presta la institución.
- Evaluar los logros alcanzados por la organización en relación a las metas y objetivos previstos.

ALCANCE

La aplicación de la Auditoría de Gestión a la Empresa Ezone S. A., comprende el estudio y análisis sobre la optimización y buen uso de los recursos en las operaciones realizadas, la Evaluación del Desempeño en las diferentes unidades Institucionales, evaluación de la eficiencia y efectividad del sistema de control interno establecido por la Dirección y verificación del cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en la ejecución de las actividades efectuadas por la Institución



CAPÍTULO II

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

ANTECEDENTES

EZONE S.A. es una entidad que presta servicios de consultoría en el desarrollo de software, servicio al cliente, soporte técnico, capacitación y entrenamiento virtual en todo el territorio ecuatoriano.

La demanda de servicios informáticos de calidad y la insuficiencia de empresas que atiendan los requerimientos de las entidades públicas y privadas en materia de información tecnológica ha provocado que la empresa se enfoque específicamente en cubrir esas necesidades dejando a un lado la importancia de contar con un adecuado Sistema de Control Interno, así pudiendo observar que la misma no cuenta con un manual de funciones para cada área de la empresa, de esta forma provocando que el personal no se desempeñe adecuadamente en el área que brinda sus servicio o no los hace de manera correcta, carece de un reglamento interno que le permita conocer las normas, obligaciones y derechos que se deben cumplir en la empresa, no existe medidas de control en los horarios de ingreso a la empresa; el gasto que genera la empresa no es controlado ya que los mismos son demasiado altos, el inadecuado uso de caja chica, puesto que se realizan gastos que no corresponden a las actividades diarias de la misma, siendo estas las falencias causas que impiden el correcto funcionamiento empresarial y proporcionando información errónea sobre el cumplimiento de los objetivos y metas planteados, el aprovechamiento y uso de los recurso disponibles.

MISIÓN

“Brindar un servicio de comunicación integral en medios electrónicos para entidades gubernamentales y empresas privadas, con el objetivo de que nuestros clientes gocen de herramientas web potentes, atractivas y modernas.”



CONTADORES-AUDITORES

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA “EZONE” S. A.

VISIÓN

“Ser la empresa que lidere los procesos de comunicación integral aplicada a medios electrónicos en el país y a nivel internacional, reconocida por sus productos y servicios de calidad; así como por la eficiencia y talento de sus jóvenes profesionales.

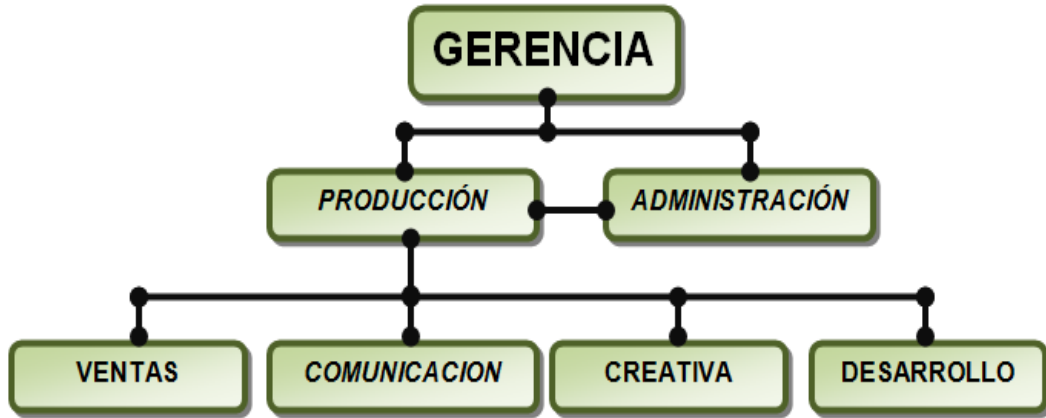
FILOSOFÍA

- **Compartir:** Para nuestro equipo el conocimiento es un bien de la humanidad que se presenta como un derecho democrático de todos y para todos, por ello, somos partidarios del “open Source” o “código abierto”, sistema que permite leer, modificar y redistribuir contenidos para contribuir y participar en su desarrollo según las necesidades de los usuarios involucrados. Creative Commons es otra de las herramientas a la que recurrimos constantemente para facilitar la distribución, circulación y el uso responsable de contenidos.
- **Responsabilidad Social:** Los medios electrónicos y sus estrategias son mecanismos viables para promover y ejercer la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana; de esta manera se pretende lograr una gestión incluyente, positiva y propositiva que favorezca el desarrollo de los proyectos de nuestros clientes, así como el desarrollo de nuestro país.
- **Innovar:** La formación continua, la actualización de nuestro conocimiento y herramientas, así como el fortalecimiento de nuevos lazos laborales, hacen de nuestra empresa una agencia innovadora y preparada para cualquier tipo de transformación.

Alcanzar metas: Nuestro objetivo primordial es contribuir al logro de tus propósitos, por ello hacemos que tus proyectos se concreten en resultados tangibles, mejorando tu imagen y utilizando las herramientas funcionales más avanzadas para que tu gestión se posicione de manera positiva en los espacios digitales.



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



BASE LEGAL

Las actividades Institucionales de la empresa, se rigen a las siguientes disposiciones legales:

- Constitución Política de la República del Ecuador.
- Código de Trabajo.
- Ley de Compañías.
- Ley de Contratación Pública.
- Ley de la Seguridad Social.
- Ley de Régimen Tributario Interno.

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE AUDITORÍA

A continuación los resultados encontrados en la auditoría:

a) ELABORAR UN REGLAMENTO INTERNO PARA LA EMPRESA EZONE S. A.

Toda empresa que está regida por el Ministerio de Relaciones Laborales (MRL) debe poseer su respectivo reglamento de trabajo aprobado y legalizado por la misma Institución, ya sea que por desconocimiento de las disposiciones legales o falta de interés de la Administración de la empresa, el no contar con esta herramienta provocó la compañía este como incumplida ante el Ministerio de Relaciones Laborales, el personal de comunicación no laboró las ocho horas diarias de trabajo y no se los sancionar.

RECOMENDACIÓN

A LA ADMINISTRACIÓN Y LA GERENCIA

Contratar a corto plazo los servicios de a una persona apta para que elabore el reglamento interno solicitado de la empresa, para su aprobación y legalización en el MRL, darlo a conocer a todos los colaboradores, esto le permitirá a la administración y personal regular las relaciones entre la compañía y trabajadores.

b) ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA EZONE S. A.

Una vez revisada la documentación empresarial los estatutos hacer referencia a la utilización de un manual de funciones, pero que por irresponsabilidad o descuido de la Administración aún no se ha elaborado dicha herramienta, la falta de este instrumento ocasionó que el asistente contable no conozca cuáles son sus funciones dentro del área

contable, no poder hacer un análisis de desempeño del personal de diseño y provocó pérdida de recurso al ejecutar dos diseñadores el mismo contenido web.

RECOMENDACIÓN

A LA ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

Elaborar un manual de funciones en el que se describan todas las principales actividades y responsabilidades para cada una de las áreas de la empresa, es necesario porque su uso interno y diario, minimiza los conflictos de áreas, marca responsabilidades, divide el trabajo y fomenta el orden.

c) SEGREGACIÓN DE FUNCIONES Y ROTACIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA EZONE S. A.

En las Normas de Control Interno expendidas por la Contraloría General del Estado refleja que la segregación de funciones en actividades claves como: el registro, autorización, ejecución, custodia es necesaria pues permite hacer una revisión y verificación oportuna para evitar error, pero la empresa ha dejado de lado este control por no tener disponibilidad presupuestaria para contratar personal, provocando que el personal de comunicación realice y autorice las publicaciones en redes sociales, que en el área contable una sola persona esté al frente del registro, control, pago de proveedores, así como el manejo de caja chica.

RECOMENDACIÓN

A LA GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN

Considerar establecer una segregación de funciones en las actividades claves como la parte contable, financiera, porque de esta manera se impedirá una confabulación, además que facilite la revisión y verificación oportuna evitando el cometimiento de errores.

**d) ESTRUCTURA ORGANIZATIVA MAL DEFINIDA DE LA EMPRESA
EZONE S. A.**

La Norma de Control Interno indica que la estructura organizativa de una entidad depende del tamaño y la naturaleza de la actividad que desarrolla. Pero está a la vez no debe ser sencilla para poder controlar los procesos, ni complicada que impida el flujo de comunicación. Ezone S. A. no tiene una estructura organizacional adecuada consecuencia de su crecimiento, que la Administración no tiene los recursos necesarios para contratar una persona que realice una reestructuración empresarial, provocó que el área administrativa y creativa no tengan una buena comunicación consecuencia de ellos se retrasaron en la presentación de informes en el trabajo del MIPRO y debido a ello los cobros por los avances en el proyecto.

RECOMENDACIÓN

A LA GERENCIA Y ADMINSTRACIÓN

Realizar una reestructuración organizativa de la empresa considerando que: cada departamento permite cumplir con la misión empresarial, las actividades dentro de las áreas cuenta con personal suficiente, las labores que cumple cada persona están sujetas a controles y si la información fluye dentro de los niveles jerárquicos.

**e) FALTA DE UN PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS PARA LA
EMPRESA EZONE S. A.**

Como Norma de Control Interno al riesgo de lo considera como una posibilidad de un evento o acción afecte a la entidad, por lo que su evaluación implica la identificación y análisis, manejo de los mismos que se relacionen con la existencia de la compañía. El desconocimiento de utilizar un plan de mitigación, la inobservancia de la gerencia al no identificar riesgos y sus niveles, ocasionó que la empresa pierda un contrato con el IESS por un costo de \$150.000, por no subir a tiempo los formularios de oferta económica, Prescindir de personal por falta de recursos económicos al perder la contratación, desperdician recursos humanos y material en la propuesta fallida.



RECOMENDACIÓN

A LA GERENCIA Y ADMINISTRACIÓN

Se recomienda elaborar un plan para mitigar riesgos, el mismo que debe contener la aplicación de procedimientos, políticas e instrumentos que permitan brindar una seguridad razonable para controlar y responder a los acontecimientos potenciales, que puedan afectar a los objetivos empresariales.

f) FALTA DE APLICACIÓN DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DENTRO DE LA EMPRESA EZONE S. A.

La Norma de Control Interno de la CGE habla sobre la Administración Estratégica, en la que indica que las entidades pondrán en funcionamiento indicadores de gestión que les permita evaluar el cumplimiento de objetivos y la eficiencia de la gestión institucional. Ezone S. A., al sentido común del trabajo del personal no ha considerado la aplicación de índices y por desconocimiento de los beneficios que tienen el aplicarlos, provocó que la administración no conozca cuales son los tiempos eficaces en el desarrollo de páginas web, elaboración de diseños, migración de datos, desconocer en tiempo en el que se puede ejecutar una propuesta.

RECOMENDACIÓN

A LA ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

Aplicar indicadores de gestión. Estos permitirán medir los resultados entre lo planificado o esperado contra lo ejecutado, que estén ligados a la efectividad, eficiencia, economía, sean medibles y/o cuantificables, permitan ser verificados en su cantidad, calidad y tiempo.

CONCLUSIONES

- La inexistencia de un Sistema de Control Interno en la empresa Ezone S. A., ha generado problemas en el funcionamiento de procesos, provocando un mal manejo de los recursos de la compañía produciendo falta de eficiencia en el uso de los mismos.
- La empresa no posee un manual de funciones, en el que se dé a conocer cuáles son las tareas de cada puesto de trabajo, para delimiten responsabilidades, obligaciones; y en caso de personal nuevo sepan cuáles son sus actividades a desarrollar.
- La empresa no aplica indicadores de gestión que le permitan medir los niveles de eficiencia, eficacia, economía en la utilización de los recursos humanos y materiales.
- La compañía no posee un plan de mitigación riesgos, esto provoca que el personal desconozca como actuar ante un acontecimiento en forma inmediata.
- La empresa carece de un reglamento interno por ello el personal no tiene una norma disciplinaria, pues el personal no cumple con su jornada de trabajo normalmente, provocando una pérdida de recurso humano al no estar siendo aprovechado.

RECOMENDACIONES

- Implementar un Sistema de Control Interno diseñado, a través de políticas y procedimientos propuestos, para mejorar la eficiencia en el uso de los recursos y que evite la pérdida de los mismos, asegurando el correcto funcionamiento de los procesos de la entidad y una adecuada supervisión del cumplimiento de la implementación recomendada.
- Para que la empresa tenga un mejor desenvolvimiento dentro de la gestión administrativa se recomienda elaborar un manual de funciones, el mismo que les permitirá conocer las funciones a desarrollarse en cada puesto de trabajo.
- La gerencia deberá establecer indicadores de desempeño que verifiquen el cumplimiento de las políticas y procedimientos propuestos, una vez que hayan sido implementados comprobaran el nivel de cumplimiento que tienen frente a lo propuesto.
- Elaborar un plan para mitigar riesgos, esta herramienta le permitirá a la empresa actuar con rapidez ante una amenaza.
- Se recomienda la elaboración de un reglamento interno, que le permita a la administración tener un mejor control sobre el personal, generando sanciones de ser el caso, para un mejor aprovechamiento del recurso humano.

BIBLIOGRAFÍA

- E, M. k. (2006). *Auditoría de Gestión*. Quito: Producciones Digital Abya-Yala.
- Flanklin, E. B. (2013). *Auditoría Administrativa Evaluación y diagnóstico Empresarial*. México: Person Educación de México, S. A. de C.V.
- Gaitán, R. E. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Digiprint Editores E. U.
- Juménez, J. C. (2011). *Metodología de la Investigación*. México: Programas Educativos S. A. de C.V.
- K., M. E. (2011). Auditoría de Gestión Cuarta edición. En M. E. K., *Auditoría de Gestión Cuarta edición* (págs. 25-28). Quito: Producciones Digitales Abya.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado*. (s.f.).
- Luna, Y. B. (2004). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*. Colombia: Editorial Kimpres Ltda.
- Luna, Y. B. (2012). Auditoría Integral normas y procedimientos. En Y. B. Luna, *Auditoría Integral normas y procedimientos* (pág. 394). Bogotá: Alexander Acosta Quinteros.
- Ortiz, J. J. (2002). *Auditoría Integral con enfoque al control de Gestión Administrativo y Financiero*. Quito: KIMPRES.
- Poter, T. y. (1983). *Auditoría un enfoque conceptual*. México: Limusa.
- Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (2010). *Metodología de la investigación Quinta Edición*. Perú: Empresa Editora El Comercio S. A.
- Samuel Alberto Mantilla B., T. (2005). *CONTROL INTERNO Informe COSO*. Bogotá: Kimpres Ltda.

Sánchez Curiel, G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros Práctica Moderna Integral*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Valencia, J. R. (2010). *Auditoría Administrativa*. México: Litográfica Ingramex, S. A. de C. V.

ANEXOS

ANEXO 1 GRÁFICO 5: Salarios mínimos sectoriales de acuerdo al Ministerio de Relaciones Laborales.

VIDRIOS, FRENOS Y SUSPENSIÓN, LUBRICADOR/LLANTERO/ENGRASADOR, SISTEMAS DE ESCAPE.				
TAPICERO, FOSFATEADOR, SELLADOR, LIJADOR, OBRERO, REPARTIDO DE MATERIALES, OPERARIO DE PRODUCCIÓN DE TALLER MECÁNICO	D2		1104341000017	297,84

COMISIÓN SECTORIAL No. 12

TECNOLOGÍA HARDWARE Y SOFTWARE (INCLUYE TIC S)

RAMAS DE ACTIVIDAD ECONÓMICA

1.- INFORMÁTICA Y ACTIVIDADES CONEXAS

2.- TÉCNICOS EN TELECOMUNICACIONES (TÉCNICOS EN PROGRAMACIÓN Y SOFTWARE-TÉCNICOS EN COMPUTACIÓN Y HARDWARE)

3.- OTROS SERVICIOS RELACIONADOS CON TECNOLOGÍA: HARDWARE Y SOFTWARE (INCLUYE TIC'S)

CARGO / ACTIVIDAD	ESTRUCTURA OCUPACIONAL	COMENTARIOS / DETALLES DEL CARGO O ACTIVIDAD	CÓDIGO IESS	SALARIO MÍNIMO SECTORIAL
DIRECTOR DE TELECOMUNICACIONES / JEFE DE ÁREA	A1		1209642000004	337,36
SUPERVISOR GENERAL DE TELECOMUNICACIONES	B1		1209642000005	324,83
JEFE DE SISTEMAS, DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	B1		1209642000006	324,83

ARQUITECTO DE SOFTWARE	B1		1209642000007	324,83
DISEÑADOR DE SOFTWARE	B2		1209642000008	309,25
ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS	B2		1209642000009	309,25
INGENIERO ELECTRÓNICO ESPECIALISTA EN MANTENIMIENTO	B2		1220030000001	309,25
ANALISTA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE HARDWARE Y SOFTWARE	B2		1220000000001	309,25
ANALISTA/CONTROLLER DE CALIDAD DE SOFTWARE	B2		1220000000002	309,25
ESPECIALISTA DE TELECOMUNICACIONES	B3		1209642000010	306,57
SUPERVISOR DE PLATAFORMAS / EQUIPO DE VOZ Y DATOS	B3		1209642000011	306,57
TÉCNICO OPERADOR DE RADAR	B3		1209642000014	306,57
SUPERVISOR DE PLANTA EXTERNA / SEGURIDAD ELECTRÓNICA / CABLEADO ESTRUCTURADO	B3		1230000000003	306,57
PROGRAMADOR EN TELECOMUNICACIONES	C1		1209642000016	305,22
ANÁLISTA DE SOFTWARE	C1		1209642000017	305,22
TESTER DE SOFTWARE	C1		1209642000018	305,22
PROGRAMADOR Y DISEÑADOR MULTIMEDIA/WEB	C1		1209642000019	305,22
TÉCNICO EN MANTENIMIENTO DE	C1		1209642000020	305,22

SERVIDORES				
TÉCNICO INSTALADOR DE SERVICIOS AGREGADOS	C1		1209642000022	305,22
TÉCNICO DE FIBRA ÓPTICA/ COBRE / EMPALMADOR	C1		1209642000024	305,22
ANALISTA DE REDES	C1		1210000000004	305,22
ANALISTA DE SISTEMAS / TELECOMUNICACIONES	C1		1210000000005	305,22
ESPECIALISTA FUNCIONAL	C1	INCLUYE: IMPLEMENTADOR DE SOLUCIONES (SOFTWARE ESPECIALIZADO)	1210000000006	305,22
PROGRAMADOR SEMI SENIOR DE SOFTWARE	C1		1210000000007	305,22
TÉCNICO DE REDES DE DATOS	C2		1209642000015	299,85
TÉCNICO EN MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS	C2		1209642000025	299,85
TÉCNICO DE CENTRALES TELEFONICAS	C2		1209642000027	299,85
TÉCNICO DE TRANSMISIONES	C2		1209642000028	299,85
TÉCNICO CONETORIZADOR DE EQUIPO	C2		1209642000029	299,85
TÉCNICO EN SISTEMAS SATELITALES	C2		1220000000008	299,85
TÉCNICO EN CABLEADO ESTRUCTURADO	C2		1220000000009	299,85
TÉCNICO EN SEGURIDAD	C2		1220000000010	299,85

ELECTRÓNICA				
PROGRAMADOR JUNIOR DE SOFTWARE	C3		1230000000011	298,51
TÉCNICO DE HELP DESK	D1		1220030002003	297,17
TÉCNICO DE PLANTA EXTERNA / CABLISTA / INSTALADOR	D2		1209642000033	293,14
ASISTENTE/ AYUDANTE/ INSTALADOR AUXILIAR DE TELECOMUNICACIONES	D2		1209642000034	293,14
TÉCNICO EN ENSAMBLAJE Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN Y ELECTRÓNICOS	D2		1220030001002	293,14
ASISTENTE /AYUDANTE/AUXILIAR /INSTALADOR DE SISTEMAS	D2		1220000000012	293,14
OPERADOR DE LOCUTORIO / CYBER / CENTRO DE LLAMADAS	E2		1209642000023	292,00

COMISIÓN SECTORIAL No. 19

ACTIVIDADES TIPO SERVICIOS

RAMAS DE ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE ALQUILER E INMOBILIARIA

CARGO / ACTIVIDAD	ESTRUCTURA OCUPACIONAL	COMENTARIOS / DETALLES DEL CARGO O ACTIVIDAD	CÓDIGO IESS	SALARIO MÍNIMO SECTORIAL
ASESOR INMOBILIARIO	C2		1920000000001	293,46
CORREDOR	C2		1920000000002	293,46

RAMAS DE ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES EN MATERIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

CARGO / ACTIVIDAD	ESTRUCTURA OCUPACIONAL	COMENTARIOS / DETALLES DEL CARGO O ACTIVIDAD	CÓDIGO IESS	SALARIO MÍNIMO SECTORIAL
GERENTE / AFINES	A1		1918200000101	294,92
ADMINISTRADOR DE LOCALES / ESTABLECIMIENTOS	B1		1910000000003	294,63
ADMINISTRADOR DE CAMPO	B1	Incluye: Mayordomo, Capataz	1910000000004	294,63
ADMINISTRADOR GERENCIAL	B1		1910000000005	294,63
SUBGERENTE / AFINES	B1		1910000000006	294,63
SUPERINTENDENTE / AFINES	B1		1910000000007	294,63

JEFE / AFINES	B2		1920000000008	294,33
SUPERVISOR / AFINES	B2	Incluye: Monitoreador	1920000000009	294,33
DIRECTOR / AFINES	B2		1920000000010	294,33
COORDINADOR / AFINES	B3		1930000000011	294,04
CONTADOR / CONTADOR GENERAL	C1		1910000000012	293,75
ANALISTA / AFINES	C1		1910000000013	293,75
ASESOR - AGENTE /AFINES	C1		1910000000014	293,75
TESORERO	C1		1910000000015	293,75
INSTRUCTOR / CAPACITADOR	C2		1920000000016	293,46
RELACIONADOR PÚBLICO	C2		1920000000017	293,46
LIQUIDADOR	C2		1920000000018	293,46
CAJERO NO FINANCIERO	C3		1930000000019	293,17
VENDEDOR / A	C3	Incluye: Empleado de Mostrador, Prevendedor	1930000000020	293,17
EJECUTIVO / AFINES	C3		1930000000021	293,17
DIGITADOR	D1		1910000000022	292,87
OPERADOR DE BODEGA	D1	Incluye: Almacenista	1910000000023	292,87
SECRETARIA / OFICINISTA	D1		1910000000024	292,87
RECEPCIONISTA / ANFITRIONA	D1		1910000000025	292,87
ASISTENTE / AYUDANTE / AUXILIAR DE CONTABILIDAD	D1		1910000000026	292,87
COBRADOR / RECAUDADOR / FACTURADOR	D1		1910000000027	292,87

ASISTENTE / AYUDANTE / AUXILIAR ADMINISTRATIVO	D1	Incluye: Archivador	1910000000028	292,87
ASISTENTE DE COBRANZAS QUE NO LABORAN EN INSTITUCIONES FINANCIERAS	D1	Incluye: Recaudador	1910000000029	292,87
BIBLIOTECARIO	D1		1910000000030	292,87
INSPECTOR / AFINES	D2		1920000000031	292,58
IMPULSADOR / A	D2	Incluye: Promotor, Demostrador	1920000000032	292,58
COCINERO QUE NO LABORA EN EL SECTOR DE TURISMO Y ALIMENTACIÓN	D2		1920000000033	292,58
MENSAJERO / REPARTIDOR	E1		1910000000034	292,29
GESTOR DE DOCUMENTACIÓN	E1		1910000000035	292,29
CONSERJE / PORTERO	E1		1910000000036	292,29
ASISTENTE / AYUDANTE / AUXILIAR DE BODEGA	E1	Incluye: Kardista	1910000000037	292,29
ASISTENTE / AYUDANTE / AUXILIAR DE LIMPIEZA	E1		1910000000038	292,29
EMPACADOR / CARGADOR	E2	Incluye: Encartonador, Etiquetador, Embalador	1920000000039	292,00
DESPACHADOR / PERCHERO	E2	Incluye: Recibidor	1920000000040	292,00
ASISTENTE / AYUDANTE / AUXILIAR DE SERVICIOS EN GENERAL	E2	Incluye: Personal de Servicios, Polifuncional	1920000000041	292,00

RAMA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES PROFESIONALES

CARGO / ACTIVIDAD	ESTRUCTURA OCUPACIONAL	COMENTARIOS / DETALLES DEL CARGO O ACTIVIDAD	CÓDIGO IESS	SALARIO MÍNIMO SECTORIAL
PROFESIONALES CON TÍTULO DE CUARTO NIVEL	A1		1910000000042	372,72
PROFESIONALES CON TÍTULO DE TERCER NIVEL	B1		1910000000043	372,72
DIRECTOR DE ARTE	B3		1911730000010	294,04
TRABAJADOR / A SOCIAL	C1		1911740000030	293,75
PUBLICISTA	C2	Incluye: Creativo	1920000000044	293,46

RAMA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA: SERVICIOS DE CALL / CONTACT CENTER, TELEMERCADEO

CARGO / ACTIVIDAD	ESTRUCTURA OCUPACIONAL	COMENTARIOS / DETALLES DEL CARGO O ACTIVIDAD	CÓDIGO IESS	SALARIO MÍNIMO SECTORIAL
DIRECTOR / GERENTE CONTACT CENTER	A1		1910000000045	294,92
DIRECTOR / GERENTE OPERATIVO / PRODUCCIÓN CONTACT CENTER	A1		1910000000046	294,92
DIRECTOR / GERENTE PRODUCTOS DE CONTACT CENTER	A1		1910000000047	294,92
JEFE DE CARTERA / PRODUCTO	B1		1910000000048	294,63
JEFE DE NIVEL DE SERVICIOS	B1		1910000000049	294,63
JEFE DE TERRENO	B1		1910000000050	294,63

JEFE DE CONTACT CENTER	B1		1910000000051	294,63
JEFE DE PISO CONTACT CENTER	B1		1910000000052	294,63
COORDINADOR CONTROL DE CALIDAD	B3		1930000000053	294,04
COORDINADOR DE OPERACIONES	B3		1930000000054	294,04
SUPERVISOR DE CONTROL DE CALIDAD	B3		1930000000055	294,04
SUPERVISOR DE TERRENO	B3		1930000000056	294,04
SUPERVISOR DE CALL CENTER	B3		1930000000057	294,04
SUPERVISOR DE OPERACIONES CONTACT CENTER	B3		1930000000058	294,04
ADMINISTRADOR DE DEMANDAS	C1		1910000000059	293,75
ANALISTA DE SOPORTE DE UNIDADES MÉDICAS	C1		1910000000060	293,75
LÍDER DE CONTROL DE CALIDAD	C1		1910000000061	293,75
MÉDICO TELEOPERADOR	C1		1910000000062	293,75
MONITOR DE TERRENO	C1		1910000000063	293,75
MONITOR / AGENTE DE CALIDAD	C1		1910000000064	293,75
LÍDER DE OPERACIONES CONTACT CENTER	C1		1910000000065	293,75
MONITOR DE CALL CENTER	C1		1910000000066	293,75
RAC / MÉDICO	C2		1920000000067	293,46
ASESOR / GESTOR DE PROCESOS OPERACIONALES	C3		1930000000068	293,17
RAC / CITAS MÉDICAS	C3		1930000000069	293,17
RAC / SALUD	C3		1930000000070	293,17
ASESOR / GESTOR TELEFÓNICO CALL CENTER	C3		1930000000071	293,17
ASESOR / GESTOR TELEFÓNICO CALL CENTER	C3		1930000000072	293,17

BILINGÜE				
ASISTENTE DE CALL / CONTACT CENTER	D2		1920000000073	292,58

RAMA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA: SERVICIOS DE LIMPIEZA

CARGO / ACTIVIDAD	ESTRUCTURA OCUPACIONAL	COMENTARIOS / DETALLES DEL CARGO O ACTIVIDAD	CÓDIGO IESS	SALARIO MÍNIMO SECTORIAL
OPERADOR MÁQUINA DE LAVADO EN SECO Y HÚMEDO	C2	Área de Producción; Incluye desmanchador	1911740000034	293,46
REVISOR - INSPECTOR CONTROL DE CALIDAD	D2	Área de Producción	1911740000046	292,58
PLANCHADOR	E2	Área de Producción	1911740000064	292,00
LAVANDERA EN HÚMEDO	E2	Área de Producción	1911740000063	292,00

RAMA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA: SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA Y OTROS SERVICIOS DE VIGILANCIA

CARGO / ACTIVIDAD	ESTRUCTURA OCUPACIONAL	COMENTARIOS / DETALLES DEL CARGO O ACTIVIDAD	CÓDIGO IESS	SALARIO MÍNIMO SECTORIAL
INVESTIGADOR	C2		1911740000032	293,46
GUARDIA	E1	Incluye: PERSONAS QUE REALIZAN FUNCIONES DE SEGURIDAD PARA PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS, PORTANDO ARMAS O NO; SEGURIDAD MÓVIL O TRANSPORTE DE VALORES O ELECTRÓNICA	1911740000051	292,29

GUARDIA DE SEGURIDAD AEROPORTUARIA	E1	SEGURIDAD AEROPORTUARIA	1911740000050	292,29
------------------------------------	----	-------------------------	---------------	--------

RAMA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA: SERVICIOS TÉCNICOS

CARGO / ACTIVIDAD	ESTRUCTURA OCUPACIONAL	COMENTARIOS / DETALLES DEL CARGO O ACTIVIDAD	CÓDIGO IESS	SALARIO MÍNIMO SECTORIAL
TRADUCTOR	C1		1910000000074	293,75
CHOFER: camionetas livianas o mixtas hasta 3,5 toneladas.	C1		1910000000091	293,75
CHOFER: para camiones pesados hasta 4,5 toneladas.	C1		1910000000092	293,75
ENFERMERA QUE NO LABORA EN INSTITUCIONES DE SALUD	C2		1920000000075	293,46
MÉDICO QUE NO LABORA EN INSTITUCIONES DE SALUD	C2		1920000000076	293,46
PSICÓLOGO INDUSTRIAL	C2		1920000000077	293,46
CHOFER: Para automóviles y camionetas con acoplados de hasta 1,75 toneladas de	C2		1920000000090	293,46
CHOFER: Para ciclomotores, motocicletas y triciclos motorizados.	D1		1910000000089	292,87
MECÁNICO EN GENERAL	D2		1920000000078	292,58
CARPINTERO EN GENERAL	D2		1920000000079	292,58
CERRAJERO EN GENERAL	D2		1920000000080	292,58
ELECTRICISTA EN GENERAL	D2		1920000000081	292,58

SOLDADOR EN GENERAL	D2		1920000000082	292,58
PLOMERO EN GENERAL	D2		1920000000083	292,58
TORNERO EN GENERAL	D2		1920000000084	292,58
UTILERO	D2		1920000000085	292,58
OPERADOR DE MONTACARGA DE HASTA 94 HP	D2		1920000000086	292,58
ASISTENTE / AYUDANTE / AUXILIAR DE SERVICIOS TÉCNICO	E2		1920000000087	292,00
JARDINERO	E2		1920000000088	292,00

COMISIÓN SECTORIAL No. 20

ENSEÑANZA

RAMA DE ACTIVIDAD ECONÓMICA: CENTROS DE DESARROLLO INFANTIL

CARGO / ACTIVIDAD	ESTRUCTURA OCUPACIONAL	COMENTARIOS / DETALLES DEL CARGO O ACTIVIDAD	CÓDIGO IESS	SALARIO MÍNIMO SECTORIAL
DIRECTOR / ADMINISTRADOR DE EDUCACIÓN INICIAL	A1		2013801000001	299,30
EDUCADOR DE PÁRVULOS (TÍTULO UNIVERSITARIO)	B2		2013801000003	297,84
PSICÓLOGO/A EDUCATIVO / INFANTIL	C1		2013801000002	294,63
TERAPISTA DE LENGUAJE	C1		2013801000004	294,63
TERAPISTA PARA NIÑOS CON DISCAPACIDAD	C1		2013801000005	294,63

Anexo 2: GRÁFICO N° 6: Estados financieros

EZONE S.A. 2012					
BALANCE GENERAL					
(13) Al 31/12/2012					
CENTRO DE COSTO: 00001 EZONE S.A.-.					
				Página	1
				Fecha	11/06/2014
CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	T O T A L	%	
1.	ACTIVO		270,414.37	100.00	
1.1.	ACTIVO CORRIENTE		269,995.38	99.84	
1.1.1.	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO		130,009.90	48.07	
1.1.1.01	Caja Chica	131.13		0.04	
1.1.1.02	Banco del Pacifico Cta Cte N° 0505110-7	129,878.77		48.02	
1.1.3.	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR		15,600.16	5.76	
1.1.3.01	Clientes	17,082.00		6.31	
1.1.3.99	(-) Provision Cuentas Incobrables	-1,481.84		0.54	
1.1.5.	INGRESOS ANTICIPADOS		58,460.00	21.61	
1.1.5.03	Ministerio del Ambiente	28,080.00		10.38	
1.1.5.04	Parque Historico	5,200.00		1.92	
1.1.5.05	Belowtheline Treseenta Cia. Ltda.	10,000.00		3.69	
1.1.5.06	Setec	15,180.00		5.61	
1.1.7.	ANTICIPO A PROVEEDORES Y EMPLEADOS		24,702.52	9.13	
1.1.7.1.	ANTICIPO PROVEEDORES		4,050.00	1.49	
1.1.7.1.28	Mario Cabezas	50.00		0.01	
1.1.7.1.45	Marcelo Icaza	1,000.00		0.36	
1.1.7.1.48	Liferay Partner	3,000.00		1.10	
1.1.7.2.	ANTICIPO EMPLEADOS		795.94	0.29	
1.1.7.2.07	Johanna Espinoza	67.89		0.02	
1.1.7.2.11	Geovanny Corral	687.05		0.25	
1.1.7.2.12	David Villamar	41.00		0.01	
1.1.7.4.	ANTICIPOS Y PROVISIONES POR LIQUIDAR		19,856.58	7.34	
1.1.7.4.01	Bonos por liquidar	19,856.58		7.34	
1.1.8.	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES		41,222.80	15.24	
1.1.8.02	RENTA Crédito tributario a favor de la empres	19,073.33		7.05	
1.1.8.03	Anticipo Impuesto a la Renta	2,878.06		1.06	
1.1.8.17	2% Retenciones en la Fuente IR 2010	1,481.40		0.54	
1.1.8.18	2% Retenciones en la Fuente IR 2011	6,193.66		2.29	
1.1.8.3.	Retenciones en la Fuente Credito Tributario		11,596.35	4.28	
1.1.8.3.01	Ret. en la Fuente 1%	110.00		0.04	
1.1.8.3.02	Ret. en la Fuente 2%	11,486.35		4.24	
1.2.	ACTIVO NO CORRIENTE		418.99	0.15	
1.2.1.	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO		8,786.48	3.24	
1.2.1.04	Muebles y enseres	350.52		0.12	
1.2.1.05	Equipo de Oficina	192.30		0.07	
1.2.1.06	Equipo de computacion	7,660.66		2.83	
1.2.1.08	Otros propiedad, planta y equipo	583.00		0.21	
1.2.9.	Depreciacion Acumulada		-8,367.49	3.09	
1.2.9.01	Depreciacion Equipos de Computacion	-7,660.66		2.83	
1.2.9.02	Depreciacion Equipos de Celulares	-561.14		0.20	
1.2.9.03	Depreciacion Muebles y Enseres	-102.23		0.03	
1.2.9.04	Depreciacion Equipo de Oficina	-43.46		0.01	
	TOTAL ACTIVO		270,414.37		
2.	PASIVO		-174,419.82	64.50	
2.1.	PASIVO CORRIENTE		-156,437.08	57.85	

CENTRO DE COSTO: 00001 EZONE S.A.-

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	T O T A L	%
2.1.1.	CTAS Y DCTOS POR PAGAR NO		-20,611.15	7.62
2.1.1.01	Proveedores Nacionales	-11,805.13		4.36
2.1.1.03	Alexis Cruz	-400.00		0.14
2.1.1.08	Cristhian Espinoza Baquero	-2,300.00		0.85
2.1.1.1.	CUENTAS CON TERCEROS		-6,106.02	2.25
2.1.1.1.01	Visa Diego Lopez	1,152.31		0.42
2.1.1.1.02	Mastercard Diego Lopez	-7,258.33		2.68
2.1.2.	CTAS Y DCTOS POR PAGAR RELACIONADOS		-11,090.72	4.10
2.1.2.01	Diego Lòpez	-11,090.72		4.10
2.1.5.	CON LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA		-31,109.52	11.50
2.1.5.4.	IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR DEL		0.80	0.00
2.1.5.4.01	Impuesto a la renta por pagar	0.80		0.00
2.1.5.5.	SRI		-31,110.32	11.50
2.1.5.5.01	SRI x pagar	-31,110.32		11.50
2.1.6.	CON EL IEISS		-9,263.53	3.42
2.1.6.1.	APORTES IEISS		-9,263.53	3.42
2.1.6.1.01	Iess por Pagar 21.50%	-3,588.14		1.32
2.1.6.1.03	Prestamos Quirografarios	-225.91		0.08
2.1.6.1.04	Prestamos Hipotecarios	-1,048.25		0.38
2.1.6.1.99	Otras Cuentas por Pagar Iess	-4,401.23		1.62
2.1.7.	POR BENEFICIOS DE LEY EMPLEADOS		-35,016.94	12.94
2.1.7.01	Suedos por pagar	-17,100.43		6.32
2.1.7.02	Decimo tercer Sueldo	-1,818.76		0.67
2.1.7.03	Decimo Cuarto Sueldo	-1,203.07		0.44
2.1.7.04	Fondos de Reserva	-2,949.87		1.09
2.1.7.05	Vacaciones	-11,309.17		4.18
2.1.7.07	Fondo de Reserva IEISS	-635.64		0.23
2.1.8.	PARTICIPACION TRABAJADORES Y		-3,971.44	1.46
2.1.8.01	Utilidades Trabajadores	-3,971.44		1.46
2.1.9.	ANTICIPO CLIENTES		-45,373.78	16.77
2.1.9.01	Ministerio de Turismo	-8,500.00		3.14
2.1.9.10	SETEC	-27,600.00		10.20
2.1.9.11	Abg. Humberto Moya	-3,900.00		1.44
2.1.9.12	ESOFT	-5,373.78		1.98
2.2.	PASIVO NO CORRIENTE		-17,982.74	6.65
2.2.1.	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR		-17,982.74	6.65
2.2.1.90	Cuentas por Pagar Bancos	-13,079.50		4.83
2.2.1.92	Otras Cuentas por Pagar	-4,903.24		1.81
	TOTAL PASIVO		(174,419.82)	
3.	PATRIMONIO		-95,994.55	35.49
3.1.	CAPITAL		-90,000.00	33.28
3.1.1.	CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO		-90,000.00	33.28
3.1.1.01	Diego Herrera	-160.00		0.05
3.1.1.02	Diego Lopez	-480.00		0.17
3.1.1.03	Josè Villa	-160.00		0.05
3.1.1.05	Aporte de accionistas para futura capitalizacion	-89,200.00		32.98

CENTRO DE COSTO: 00001 EZONE S.A.-

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	T O T A L	%
3.2.	RESERVAS		-400.00	0.14
3.2.01	Reserva Legal	-400.00		0.14
3.4.	RESULTADOS ACUMULADOS		-2,747.61	1.01
3.4.01	Ganancias Acumuladas	-2,747.61		1.01
3.5.	RESULTADOS DEL EJERCICIO		-2,846.94	1.05
3.5.01	Ganancia Neta del Periodo	-2,846.94		1.05
TOTAL PATRIMONIO			(95,994.55)	
RESULTADO DEL EJERCICIO			0.00	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO			(270,414.37)	

Aprobado

Revisado

Elaborado

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS DE QUITO

(12) Al 30/12/2012

Página 1

CENTRO DE COSTO:00001 EZONE S.A.-.

Fecha 11/06/2014

CODIGO	NOMBRE CUENTA	MENSUAL	T O T A L	% REND
4.	INGRESOS	-345,831.45	-613,711.98	*****
4.1.	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	-345,419.52	-611,823.71	*****
4.1.1.	INGRESOS POR SERVICIOS	-345,419.52	-611,823.71	*****
4.1.1.01	Prestacion de Servicios	32.14	-38,696.43	*****
4.1.1.02	Mantenimiento y Servicio Tecnico	0.00	-5,481.26	*****
4.1.1.03	Servicio de Hosting	-1,491.66	-10,092.22	*****
4.1.1.04	Contratos con el Estado	-285,500.00	-496,093.80	*****
4.1.1.05	Contratos con el Sector Privado	0.00	-3,000.00	*****
4.1.1.06	Provisión de Ingresos	-58,460.00	-58,460.00	*****
4.4.	OTROS INGRESOS	-411.93	-1,888.27	*****
4.4.02	Intereses Financieros	0.00	-226.76	*****
4.4.04	Otros Ingresos	-68.65	-212.64	*****
4.4.05	Ingresos de clientes	-280.00	-280.00	*****
4.4.10	Ingresos por Nomina Empleados	-63.28	-1,168.87	*****
	TOTAL INGRESOS	(345,831.45)	(613,711.98)	
5.	COSTOS	3,588.40	3,623.40	*****
5.1.	COSTO DE VENTAS	0.00	35.00	*****
5.1.2.	DOMINIOS	0.00	35.00	*****
5.1.2.01	Alianza Pais	0.00	35.00	*****
5.2.	COSTOS OPERACIONALES	3,588.40	3,588.40	*****
5.2.01	Multas de Proyectos	3,399.62	3,399.62	*****
5.2.02	Varios de Proyectos	188.78	188.78	*****
6.	GASTOS	173,623.36	607,241.64	*****
6.2.	GASTOS ADMINISTRATIVOS	171,904.00	602,104.22	*****
6.2.01	Sueldos, Salarios y demas Remuneraciones	15,434.39	150,811.81	*****
6.2.02	Horas Extras	550.83	8,171.45	*****
6.2.03	Bonos	704.00	7,120.20	*****
6.2.04	Aportes al IESS Patronal	2,027.74	20,191.65	*****
6.2.05	Décimo Tercer Sueldo	931.13	9,980.95	*****
6.2.06	Decimo Cuarto Sueldo	435.33	3,129.05	*****
6.2.07	Fondos de Reserva	1,185.91	10,577.43	*****
6.2.08	Vacaciones	695.38	6,920.98	*****
6.2.09	Impuesto Renta Asumida	0.00	6,637.76	*****
6.2.10	Honorarios profesionales	24,669.69	99,795.00	*****
6.2.11	Publicidad	0.00	765.00	*****
6.2.13	Luz Electrica	67.06	502.42	*****
6.2.14	Telecomunicaciones	333.61	4,217.70	*****
6.2.15	Gastos Notariales	0.00	249.00	*****
6.2.16	Depreciacion propiedad, planta y equipo	192.39	192.39	*****
6.2.17	Depreciacion Muebles y Enseres	35.05	35.05	*****
6.2.18	Depreciacion Equipo de Oficina	19.23	19.23	*****
6.2.19	Movilizacion	1,632.80	19,261.46	*****
6.2.20	Alimentacion Empleados	1,394.99	11,639.13	*****
6.2.21	Cuota Camara de Comercio	0.00	534.50	*****

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS DE QUITO

(12) Al 30/12/2012

Página 2

CENTRO DE COSTO: 00001 EZONE S.A.-.

Fecha 11/06/2014

CODIGO	NOMBRE CUENTA	MENSUAL	T O T A L	% REND
6.2.22	Arriendo Oficina	5,000.00	7,960.00	*****
6.2.23	Dominio Mantenimiento	3,168.69	13,175.69	*****
6.2.24	Gasto de Gestión	457.80	3,790.47	*****
6.2.25	Pasajes Aereos	2,095.58	3,015.36	*****
6.2.26	Mantenimiento Equipos	0.00	332.85	*****
6.2.27	Suministros de Oficina	402.79	2,548.63	*****
6.2.28	Gastos de viaje y Hospedaje	162.59	242.93	*****
6.2.29	Internet	65.99	779.81	*****
6.2.30	Servicios Prestados	0.00	61,221.45	*****
6.2.31	Mantenimiento de Oficina	51.00	2,991.72	*****
6.2.32	Utiles de Limpieza	111.77	564.45	*****
6.2.33	Suministros y Materiales	5,754.20	24,596.32	*****
6.2.34	Cafeteria	25.61	1,479.20	*****
6.2.36	Capacitaciones	0.00	610.52	*****
6.2.37	Polizas Buen Uso y Fiel cumplimiento	0.00	4,151.04	*****
6.2.38	Impresiones y Artes	30.69	375.13	*****
6.2.39	Fletes y Encomiendas	57.95	242.39	*****
6.2.40	Honorarios Personas Naturales	1,645.00	4,099.47	*****
6.2.41	Cuota Aaesoft	0.00	270.00	*****
6.2.42	Carpas y Publicidad	0.00	4,260.00	*****
6.2.43	Alicuotas	0.00	456.00	*****
6.2.44	Impuestos y Contribuciones	0.00	226.80	*****
6.2.45	Bono Unico	50,222.51	51,021.96	*****
6.2.46	Convocatoria	0.00	259.20	*****
6.2.48	Impuesto a la Salida de Divisas	1,747.00	1,847.00	*****
6.2.49	Busqueda Seleccion	0.00	120.00	*****
6.2.50	Agasajos	3,919.96	3,919.96	*****
6.2.51	Licencias Liferay	46,675.32	46,675.32	*****
6.2.98	Otros Egresos	0.02	5.92	*****
6.2.99	Otros Gastos	0.00	112.47	*****
6.3.	GASTOS FINANCIEROS	711.39	1,047.92	*****
6.3.01	Intereses	546.00	546.00	*****
6.3.04	Servicios Bancarios	75.39	321.92	*****
6.3.05	Chequera	90.00	180.00	*****
6.4.	GASTOS NO DEDUCIBLES	1,007.97	4,089.50	*****
6.4.01	Intereses y Multas	7.38	461.55	*****
6.4.02	Retenciones Asumidas	6.07	105.55	*****
6.4.03	Internet	0.00	111.89	*****
6.4.04	Otecel	0.00	286.25	*****
6.4.06	Varios GND	994.52	3,124.26	*****
	TOTAL EGRESOS	177,211.76	610,865.04	

EZONE S.A. 2012

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS DE QUITO

(12) Al 30/12/2012

Página 3

CENTRO DE COSTO:00001 EZONE S.A.-.

Fecha 11/06/2014

CODIGO	NOMBRE CUENTA	MENSUAL	T O T A L % REND
	RESULTADO DEL PERIODO	-168,619.69	-2,846.94

Aprobado

Revisado

Elaborado

EZONE S. A.

PRESUPUESTO PERIODO 2012

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
INGRESOS	205.604,00	304,00	13.304,00	26.619,00	17.294,00	15.419,00	109.117,00	11.506,00	10.636,00	93.756,00	10.634,00	285.807,00	800.000,00
CUENTAS POR COBRAR	304,00	304,00	3.304,00	1.249,00	7.794,00	2.799,00	2.849,00	2.774,00	2.524,00	13.524,00	2.522,00	2.532,00	
Fundacion Telefonica Ecuador					3.435,00	2.100,00	2.150,00	2.350,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	2.100,00	
Petromazonas					3.100,00								
EPMMOP					-					10.000,00			
MIPRO	304,00	304,00	304,00	304,00	304,00	304,00	304,00	304,00	304,00	304,00	302,00	312,00	
MIPRO				275,00									
MIPRO				275,00	-								
MIPRO				275,00	275,00	275,00	275,00						
MITUR					-								
MITUR				120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	120,00	
GLS CONSTRUCTORES					560,00								
EPMMOP			3.000,00							1.000,00			
MRL													
CONTRATOS	205.300,00	-	10.000,00	25.370,00	9.500,00	12.620,00	106.268,00	8.732,00	8.112,00	80.232,00	8.112,00	283.275,00	
SEXUALIDAD SIN MISTERIOS				24.750,00									24.750,00
PROECUADOR					9.000,00	9.000,00	12.000,00						
IECE					-		60.452,00	7.112,00	7.112,00	7.112,00	7.112,00	56.905,00	
MITUR							3.849,00						
MRL			10.000,00		-	-	-						
EPMMOP					-	-	15.750,00						
AME				620,00		620,00		620,00		620,00		620,00	
CES	55.300,00						11.667,00						
Epmmp web										71.500,00			
EPN Politecnica Nacional						3.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	
Parques Quito	150.000,00												
Otros													200.000,00
Decor event plus					500,00	-	1.550,00						

EGRESOS	48.566,42	48.267,92	54.703,42	49.017,92	38.768,42	38.719,92	38.968,42	41.287,71	38.268,42	38.369,92	38.298,42	49.727,16	522.964,07
FIJOS	38.316,42	38.252,92	38.316,42	38.252,92	38.268,42	38.204,92	38.268,42	38.204,92	38.268,42	38.204,92	38.268,42	38.204,92	
NOMINA	15.019,00	15.019,00	15.019,00	15.019,00	15.019,00	15.019,00	15.019,00	15.019,00	15.019,00	15.019,00	15.019,00	15.019,00	15.019,00
HONORARIOS	9.200,00	9.200,00	9.200,00	9.200,00	9.200,00	9.200,00	9.200,00	9.200,00	9.200,00	9.200,00	9.200,00	9.200,00	9.200,00
ARRIENDO	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00	1.000,00
AGUA	62,15	62,15	62,15	62,15	62,15	62,15	62,15	62,15	62,15	62,15	62,15	62,15	62,15
ALICUOTA CONDOMINIO	152,86	152,86	152,86	152,86	152,86	152,86	152,86	152,86	152,86	152,86	152,86	152,86	152,86
ATENCION CLIENTES EMPLEADOS	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00	250,00
ALIMENTACION EMPLEADOS	1.100,00	1.100,00	1.100,00	1.100,00	1.100,00	1.100,00	1.100,00	1.100,00	1.100,00	1.100,00	1.100,00	1.100,00	1.100,00
CUOTA AESOFT	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
CAJA CHICA	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00	180,00
TELEFONO	108,00	108,00	108,00	108,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00	60,00
TARJETAS	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00
DEBITOS AUTOMATICOS													
IESS	5.939,00	5.939,00	5.939,00	5.939,00	5.939,00	5.939,00	5.939,00	5.939,00	5.939,00	5.939,00	5.939,00	5.939,00	5.939,00
SRI	2.700,00	2.700,00	2.700,00	2.700,00	2.700,00	2.700,00	2.700,00	2.700,00	2.700,00	2.700,00	2.700,00	2.700,00	2.700,00
LUZ	53,00	53,00	53,00	53,00	53,00	53,00	53,00	53,00	53,00	53,00	53,00	53,00	53,00
MEGADATOS - INTERNET	73,91	73,91	73,91	73,91	73,91	73,91	73,91	73,91	73,91	73,91	73,91	73,91	73,91
OTECEL PLAN CELULARES	325,00	325,00	325,00	325,00	325,00	325,00	325,00	325,00	325,00	325,00	325,00	325,00	325,00
CUOTA CAMARA DE COMERCIO	63,5		63,5		63,50		63,50		63,50		63,50		63,50
VARIABLES	250,00	15,00	6.387,00	765,00	500,00	515,00	700,00	3.082,79	-	165,00	30,00	11.522,24	
Dr. Icaza				500,00	500,00	500,00	500,00						
SUMINISTROS DE OFICINA	250,00			250,00			200,00			150,00		100,00	
DECIMO CUARTO								3.067,79					
DECIMO TERCERO												11.407,24	
REGARGAS MODEMS		15,00		15,00		15,00		15,00		15,00	30,00	15,00	