



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

**AUDITORÍA INTEGRAL A TELCOMEXPERT EXPERTOS EN  
TELECOMUNICACIONES S.A., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA,  
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.**

**Trabajo de Titulación**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

**AUTORA:**

**JENNIFER MIREYA PÉREZ GUANANGA**

Riobamba - Ecuador

2021



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUDITORÍA INTEGRAL A TELCOMEXPERT EXPERTOS EN  
TELECOMUNICACIONES S.A., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA,  
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.**

**Trabajo de Titulación**

**Tipo:** Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**

**AUTORA:** JENNIFER MIREYA PÉREZ GUANANGA

**DIRECTORA:** ING. MARÍA AUXILIADORA FALCONI TELLO

Riobamba - Ecuador

2021

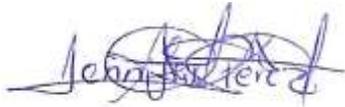
**©2021, Pérez Guananga Jennifer Mireya**

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

Yo, **JENNIFER MIREYA PÉREZ GUANANGA**, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría, y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 12 de julio del 2021



---

Jennifer Mireya Pérez Guananga

C.C: 060465708-0

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA INTEGRAL A TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019**, realizado por la señorita: **JENNIFER MIREYA PÉREZ GUANANGA**, ha sido revisada minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de Titulación, El mismo que cumple con los requisitos científicos, tecnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

JORGE  
ENRIQUE ARIAS  
ESPARZA

Firmado digitalmente por  
JORGE ENRIQUE  
ARIAS ESPARZA

2021-07-12

Ing. Maria Auxiliadora Falconi Tello  
**DIRECTORA DEL TRABAJO  
DE TITULACIÓN**

Maria  
Auxiliadora  
Falconi Tello

Firmado digitalmente por Maria  
Auxiliadora Falconi Tello  
DN: cn= Maria Auxiliadora Falconi  
Tello, gn= Maria Auxiliadora Falconi  
Tello, c= Ecuador, l= EC, o= ESPOCH,  
ou= Facultad de Administración de  
Empresas,  
es= auxiliadora.falconi@esPOCH.edu.ec  
Motivo: Soy el autor de este documento  
Ubicación:  
Fecha: 2021-09-02 21:28:05:00

2021-07-12

Ing. Homero E. Suarez Navarrete  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

Firmado digitalmente por  
HOMERO EUDORO  
SUAREZ  
NAVARRETE  
Fecha: 2021.09.03  
09:10:55 -05'00'



2021-07-12

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación va dedicado en primer lugar a Dios por haberme dado la fortaleza y voluntad necesaria para continuar en este camino y así lograr una de mis metas más preciadas, camino que no fue fácil, pero, se logró alcanzar.

También quiero dedicar a mi madre quien me ha apoyado siempre incondicionalmente a que siga caminando sin desmayar, a mi padre quien me enseñó a ser constante en la vida y que siempre lo llevaré presente en cada logro de mi vida personal y profesional, a mis hermanas, hermano y amigas (os) más cercanos que me extendieron su ayuda cuando la necesite, situaciones que en su momento sabre retribuir.

Especialmente quiero dedicar este esfuerzo, a mi amor de toda la vida A. Wladimir quien ha sido un pilar fundamental en cada etapa y que con su amor, perseverancia y entusiasmo siempre estuvo alentándome, acompañándome, ayudándome e impulsándome a llegar a este punto de mi vida.

.

**Jennifer**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, especialmente a la escuela de Contabilidad y Auditoría, por la oportunidad que me brindaron para estudiar tan valiosa carrera, en la cual a través de los docentes pude adquirir varios conocimientos mismos que ayuda en la formación de buenos profesionales altamente competentes en el campo laboral.

A mi Directora de Tesis la Ing. María Auxiliadora Falconí y miembro del tribunal Ing. Homero Suarez quienes con su experiencia y conocimientos del tema, me apoyaron, guiaron e impulsaron a culminar mis estudios a través del presente trabajo de titulación.

A la Compañía TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. por depositar su confianza en mí y colaboración para la realización del presente trabajo de titulación.

A mis padres, hermanos y amigo (as) más cercanos, que me apoyaron incondicionalmente durante este proceso.

A mi amor de toda la vida A. Wladimir por creer en mi todo el tiempo, por ayudarme y alentarme a no desmayar, principalmente por haber estado a mi lado durante todo este proceso.

Especialmente quiero agradecer a Dios por sus infinitas bendiciones y oportunidades que me brindó durante este proceso y así permitiéndome alcanzar una de mis metas más importantes.

**Jennifer**

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xviii
RESUMEN.....	xix
ABSTRACT.....	xx
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1. MARCO TEÓRICO - REFERENCIAL.....</b>	<b>2</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Sistematización del problema.....	3
1.4. Objetivos.....	3
1.4.1. <i>General</i> .....	3
1.4.2. <i>Específicos</i> .....	4
1.5. <i>Justificación</i> .....	4
1.5.1. <i>Justificación Teórica</i> .....	4
1.5.2. <i>Justificación Metodológica</i> .....	4
1.5.3. <i>Justificación Práctica</i> .....	4
1.6. <i>Antecedentes de investigación</i> .....	5
1.7. <i>Marco teórico</i> .....	7
1.7.1. <i>Definición de Auditoría</i> .....	7
1.7.2. <i>Objetivo de la Auditoría</i> .....	7
1.7.3. <i>Importancia de la Auditoría</i> .....	8
1.7.4. <i>Elementos de la Auditoría</i> .....	8
1.7.5. <i>Clasificación de la auditoría</i> .....	9
1.7.6. <i>Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas</i> .....	10
1.7.7. <i>El informe de Auditoría</i> .....	15

1.7.8.	<i>Evidencia de la auditoría.....</i>	17
1.7.9.	<i>Procedimientos de auditoría.....</i>	18
1.7.10.	<i>Riesgo en Auditoría .....</i>	19
1.7.11.	<i>El Auditor .....</i>	21
1.7.12.	<i>Fases de la Auditoría.....</i>	21
1.7.13.	<i>Papeles de Trabajo .....</i>	23
1.7.14.	<i>Tipos de Auditoría.....</i>	25
1.7.15.	<i>Auditoría Integral.....</i>	27
1.7.16.	<i>Auditoría de Gestión.....</i>	29
1.7.17.	<i>Auditoría de Financiera .....</i>	34
1.7.18.	<i>Auditoría de Cumplimiento .....</i>	36
1.8.	<i>Marco conceptual.....</i>	38
1.9.	<i>Idea a defender .....</i>	39
<b>CAPITULO II</b>		
2.	<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>40</b>
2.1.	<i>Enfoque de investigación .....</i>	40
2.2.	<i>Nivel de Investigación .....</i>	41
2.3.	<i>Diseño de investigación .....</i>	41
2.4.	<i>Tipo de estudio.....</i>	42
2.5.	<i>Población y muestra .....</i>	42
2.5.1.	<i>Métodos de investigación .....</i>	43
2.5.2.	<i>Técnicas de investigación.....</i>	43
2.5.3.	<i>Instrumentos de investigación.....</i>	44
2.6.	<i>Análisis e interpretación de resultados.....</i>	45
<b>CAPITULO III</b>		
3.	<b>MARCO PROPOSITIVO.....</b>	<b>64</b>
3.1.	<b>FASE I. PLANIFICACIÓN.....</b>	<b>65</b>
3.1.1.	<i>Programa de Auditoria – FASE I. PLANIFICACIÓN .....</i>	66
3.1.1.1.	Archivo Permanente .....	68

3.1.1.1.1.	<i>Índice de Papeles de Trabajo</i>	69
3.1.1.1.2.	<i>Índice de Marcas</i>	72
3.1.1.1.3.	<i>Reseña Histórica</i>	74
3.1.1.1.4.	<i>Misión, Visión y Valores Corporativos</i>	75
3.1.1.1.5.	<i>Servicios ofertados por TELCOMEXPERT S.A.</i>	76
3.1.1.1.6.	<i>Estructura Orgánica</i>	77
3.1.1.1.7.	<i>Propuesta de trabajo</i>	80
3.1.1.1.8.	<i>Carta de Aceptación</i>	86
3.1.1.1.9.	<i>Carta de Compromiso</i>	87
3.1.1.1.10.	<i>Contrato de prestación de servicios de auditoría</i>	88
3.1.1.1.11.	<i>Orden de trabajo</i>	91
3.1.1.1.12.	<i>Notificación de inicio de auditoría</i>	92
3.1.1.1.13.	<i>Visita preliminar</i>	93
3.1.1.1.14.	<i>Memorándum de planificación</i>	95
3.1.1.2.	<i>Archivo Corriente</i>	99
3.1.1.2.1.	<i>Estructura de Evaluación del control Interno</i>	100
3.1.1.2.2.	<i>Evaluación del control Interno</i>	102
3.1.1.2.3.	<i>Resumen de resultados de la Evaluación del Control Interno</i>	124
3.1.1.2.4.	<i>Matriz de hallazgos –Evaluación del Control Interno</i>	125
3.1.1.2.5.	<i>Informe de Control Interno</i>	141
<b>3.2.</b>	<b>FASE II. EJECUCIÓN</b>	<b>150</b>
3.2.1	<i>Programa de Auditoria – FASE II. EJECUCIÓN</i>	151
3.2.2	<i>Programa de Auditoria – Auditoría de Gestión</i>	155
3.2.3	<i>Evaluación de la misión y la visión</i>	157
3.2.4	<i>Análisis FODA</i>	161
3.2.5	<i>Matriz de correlación FO – Fortalezas vs Oportunidades</i>	162
3.2.6	<i>Matriz de correlación DA – Debilidades vs Amenazas</i>	163
3.2.7	<i>Matriz Priorizada – FODA</i>	164
3.2.8	<i>Perfil Estratégico Interno</i>	165

3.2.9	<i>Perfil Estratégico Externo</i> .....	167
3.2.10	<i>Matriz de Riesgos</i> .....	169
3.2.11	<i>Hoja de Descripción de Procesos</i> .....	172
3.2.12	<i>Hoja de Flujo gramas de Procesos</i> .....	180
3.2.13	<i>Matriz de Indicadores</i> .....	198
3.2.14	<i>Hoja de Hallazgos – Auditoría de Gestión</i> .....	208
3.2.2.	<i>Auditoría Financiera</i> .....	223
3.2.2.1.	<i>Programa de Auditoría Financiera</i> .....	224
3.2.2.2.	<i>Solicitud de Estados Financieros</i> .....	226
3.2.2.3.	<i>Análisis Vertical del Balance General</i> .....	227
3.2.2.4.	<i>Análisis de la composición del Activo</i> .....	230
3.2.2.5.	<i>Análisis de la composición del Pasivo</i> .....	231
3.2.2.6.	<i>Análisis de la composición del Patrimonio</i> .....	232
3.2.2.7.	<i>Análisis Vertical - Estados de Resultados</i> .....	233
3.2.2.8.	<i>Análisis de la composición de los Ingresos</i> .....	236
3.2.2.9.	<i>Análisis de la composición de los Gastos</i> .....	237
3.2.2.10.	<i>Confirmación de saldos del activo – disponible</i> .....	239
3.2.2.11.	<i>Conciliación Bancaria</i> .....	240
3.2.2.12.	<i>Cuestionario – Crédito tributario</i> .....	242
3.2.2.13.	<i>Confirmación de saldos del pasivo – cuentas por pagar accionistas</i> .....	243
3.2.2.14.	<i>Confirmación de saldos del pasivo – proveedores</i> .....	246
3.2.2.15.	<i>Cédula Analítica - Utilidad de Ejercicios Anteriores</i> .....	248
3.2.2.16.	<i>Confirmación de saldos del patrimonio - Utilidad del ejercicio</i> .....	249
3.2.2.17.	<i>Análisis de los Ingresos – Cédula Analítica</i> .....	250
3.2.2.18.	<i>Cuestionario – Gastos TELCOMEXPERT S.A</i> .....	251
3.2.2.19.	<i>Indicadores Financieros</i> .....	252
3.2.2.20.	<i>Hoja de Hallazgos – Auditoría Financiera</i> .....	257
3.2.3.	<i>Auditoría de Cumplimiento</i> .....	262
3.2.3.1.	<i>Programa de Auditoría – Auditoría de Cumplimiento</i> .....	263

3.2.3.2.	<i>Cédula Narrativa – Constatación Física del Régimen Jurídico .....</i>	<i>264</i>
3.2.3.3.	<i>Cuestionario de Control Interno – Normativa Interna .....</i>	<i>265</i>
3.2.3.4.	<i>Análisis de la Evaluación del Cumplimiento – Normativa Interna.....</i>	<i>267</i>
3.2.3.5.	<i>Cuestionario de Control Interno – Normativa Externa .....</i>	<i>268</i>
3.2.3.6.	<i>Análisis de la Evaluación del Cumplimiento – Normativa Externa .....</i>	<i>270</i>
3.2.3.7.	<i>Cédula Analítica – Cumplimiento de Obligaciones Tributarias .....</i>	<i>271</i>
3.2.3.8.	<i>Hoja de Hallazgos – Auditoría de Cumplimiento .....</i>	<i>273</i>
<b>3.3.</b>	<b>COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>275</b>
3.3.1.	<i>Programa de Auditoria – FASE III. COMUNICCIÓN DE RESULTADOS ...</i>	<i>276</i>
3.3.2.	<i>Notificación Cierre de Auditoría .....</i>	<i>278</i>
3.3.3.	<i>Informe final de Auditoria.....</i>	<i>279</i>
3.3.4.	<i>Convocatoria de lectura del informe .....</i>	<i>298</i>
3.3.5.	<i>Acta de conferencia Final .....</i>	<i>300</i>
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>301</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>302</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>303</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>306</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 - 2.</b>	Muestra .....	42
<b>Tabla 2 - 2.</b>	Membrete de la Guía de entrevista .....	45
<b>Tabla 3 - 2.</b>	Conocimiento de la estructura organizacional por parte del personal .....	48
<b>Tabla 4 - 2.</b>	La empresa cuenta con un instructivo o manual de procesos inherentes a su trabajo .....	49
<b>Tabla 5 - 2.</b>	La empresa aplica indicadores de eficiencia en la evaluación del desempeño del personal .....	50
<b>Tabla 6 - 2.</b>	La empresa aplica indicadores de eficacia en la evaluación del desempeño del personal .....	51
<b>Tabla 7 - 2.</b>	Conocimiento del alcance de los objetivos del periodo anterior .....	52
<b>Tabla 8 - 2.</b>	Calificación del desempeño del Gerente General en sus funciones .....	53
<b>Tabla 9 - 2.</b>	Infraestructura de la empresa .....	54
<b>Tabla 10 - 2.</b>	Posicionamiento de la empresa en el mercado .....	55
<b>Tabla 11 - 2.</b>	Autoevaluación del desempeño del personal .....	56
<b>Tabla 12 - 2.</b>	Proporción de los materiales y herramientas necesarias para la ejecución de las actividades .....	57
<b>Tabla 13 - 2.</b>	Conocimiento del responsable cargo de las herramientas y materiales .....	58
<b>Tabla 14 - 2.</b>	Consideración de cambios estratégicos en la empresa por parte de los empleados .....	59
<b>Tabla 15 - 2.</b>	Aplicar una Auditoría a la empresa, contribuirá en el mejoramiento del control interno .....	60
<b>Tabla 16 - 2.</b>	Intenciones del personal de contribuir con las recomendaciones emitidas por la Auditoría .....	61
<b>Tabla 17 - 3.</b>	Abreviaturas - Índice de papeles de trabajo .....	69
<b>Tabla 18 - 3.</b>	Índice de Marcas .....	72
<b>Tabla 19 - 2.</b>	Datos Generales de la empresa auditada .....	74
<b>Tabla 20 - 3.</b>	Equipo de Auditoría – Propuesta de trabajo .....	84
<b>Tabla 21 - 3.</b>	Equipo de Auditoría – Orden de trabajo .....	91
<b>Tabla 22 - 3.</b>	Equipo de Auditoría – Notificación de Inicio de Auditoría .....	92
<b>Tabla 23 - 3.</b>	Equipo de Auditoría – Memorándum de planificación .....	96
<b>Tabla 24 - 3.</b>	Recursos para la Auditoría .....	97
<b>Tabla 25 - 3.</b>	Cronograma General del Memorándum de Planificación .....	98
<b>Tabla 26 - 3.</b>	Componentes y subcomponentes del Control Interno – COSO I .....	100
<b>Tabla 27 - 3.</b>	Matriz de ponderación - NR y NC .....	101
<b>Tabla 28 - 3.</b>	Ponderación de resultados - Ambiente de Control .....	107

<b>Tabla 29 - 3.</b>	Matriz Nivel de Riesgo y Confianza - Ambiente de Control .....	107
<b>Tabla 30 - 3.</b>	Ponderación de resultados – Evaluación de Riesgos .....	112
<b>Tabla 31 - 3.</b>	Matriz Nivel de Riesgo y Confianza – Evaluación de Riesgos.....	112
<b>Tabla 32 - 3.</b>	Ponderación de resultados – Actividades de Control.....	117
<b>Tabla 33 - 3.</b>	Matriz Nivel de Riesgo y Confianza - Actividades de Control.....	117
<b>Tabla 34 - 3.</b>	Ponderación de resultados – Información y Comunicación.....	120
<b>Tabla 35 - 3.</b>	Matriz Nivel de Riesgo y Confianza - Información y Comunicación .....	120
<b>Tabla 36 - 3.</b>	Ponderación de resultados – Actividades de Monitoreo .....	123
<b>Tabla 37 - 3.</b>	Matriz Nivel de Riesgo y Confianza - Actividades de Monitoreo .....	123
<b>Tabla 38 - 3.</b>	Resumen de resultados de Evaluación del Control Interno.....	124
<b>Tabla 39 - 3.</b>	Porcentajes del nivel de confianza y riesgo por componentes. ....	141
<b>Tabla 40 - 3.</b>	Programa de Auditoria - FASE II EJECUCIÒN .....	151
<b>Tabla 41 - 3.</b>	Ponderación de resultados – Evaluación de la misión .....	158
<b>Tabla 42 - 3.</b>	Matriz Nivel de Riesgo y Confianza – Información y Comunicación .....	158
<b>Tabla 43 - 3.</b>	Ponderación de resultados – Evaluación de la Visión .....	160
<b>Tabla 44 - 3.</b>	Matriz Nivel de Riesgo y Confianza – Evaluación de la Visión.....	160
<b>Tabla 45 - 3.</b>	Matriz FODA de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.	161
<b>Tabla 46 - 3.</b>	Matriz FODA de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.	162
<b>Tabla 47 - 3.</b>	Matriz FODA de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.	163
<b>Tabla 48 - 3.</b>	Matriz priorizada - FODA.....	164
<b>Tabla 49 - 3.</b>	Matriz de Perfil Estratégico Interno .....	165
<b>Tabla 50 - 3.</b>	Matriz de Perfil Estratégico Externo .....	167
<b>Tabla 51 - 3.</b>	Matriz - Calificación de riesgo .....	169
<b>Tabla 52 - 3.</b>	Matriz de Riesgo - TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A .....	169
<b>Tabla 53 - 3.</b>	Procesos de la empresa por departamentos.....	172
<b>Tabla 54 - 3.</b>	Detalle de procesos – Gerencia .....	174
<b>Tabla 55 - 3.</b>	Detalle de procesos – Secretaría.....	175
<b>Tabla 56 - 3.</b>	Detalle de procesos – Depto. Financiero .....	176
<b>Tabla 57 - 3.</b>	Detalle de procesos – Depto. Comercial "Ventas".....	177
<b>Tabla 58 - 3.</b>	Detalle de procesos – Depto. Comercial "Proyectos" .....	178
<b>Tabla 59 - 3.</b>	Detalle de procesos – Depto. Técnico .....	179
<b>Tabla 60 - 3.</b>	Indicadores de Eficacia "TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A" .....	198
<b>Tabla 61 - 3.</b>	Eficiencia en ventas de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. ....	200

<b>Tabla 62 – 3.</b> Eficiencia en compras de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. ....	202
<b>Tabla 63 – 3.</b> Resumen encuesta a clientes TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. ....	205
<b>Tabla 64 – 3.</b> Resumen encuesta a clientes TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. ....	206
<b>Tabla 65 - 3.</b> Análisis Vertical del Balance General 2019 - TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. ....	227
<b>Tabla 66 - 3.</b> Análisis Vertical del Estado de Resultados 2019 - TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. ....	233
<b>Tabla 67 - 3.</b> Indicadores de Liquidez – Razón Corriente.....	252
<b>Tabla 68 - 3.</b> Indicadores de Liquidez – Prueba Ácida .....	252
<b>Tabla 69 - 3.</b> Indicadores de Solvencia - Endeudamiento del Activo .....	253
<b>Tabla 70 - 3.</b> Indicadores de Solvencia – Endeudamiento Patrimonial .....	253
<b>Tabla 71 - 3.</b> Indicadores de Solvencia – Apalancamiento .....	254
<b>Tabla 72 - 3.</b> Indicadores de Rentabilidad - Rentabilidad del Activo .....	254
<b>Tabla 73 - 3.</b> Indicadores de Rentabilidad - Margen Bruto.....	255
<b>Tabla 74 - 3.</b> Indicadores de Rentabilidad - Rentabilidad Operacional del Patrimonio .....	255
<b>Tabla 75 - 3.</b> Indicadores de Rentabilidad - Rentabilidad Neta de Ventas.....	256
<b>Tabla 76 - 3.</b> Ponderación de Resultados – Cumplimiento Normativa Interna .....	267
<b>Tabla 77 - 3.</b> Matriz Nivel de Riesgo y Confianza – Cumplimiento Normativa Interna .....	267
<b>Tabla 78 - 3.</b> Ponderación de Resultados – Cumplimiento Normativa Externa .....	270
<b>Tabla 79 - 3.</b> Matriz Nivel de Riesgo y Confianza – Cumplimiento Normativa Externa.....	270
<b>Tabla 80 - 3.</b> Cumplimiento de Obligaciones Tributarias – IVA .....	271
<b>Tabla 81 - 3.</b> Cumplimiento de Obligaciones Tributarias – Retenciones en la Fuente.....	272
<b>Tabla 82 - 3.</b> Programa de Auditoría - FASE III. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS ...	276
<b>Tabla 83 - 3.</b> Datos Generales de TELCOMEXPERT S.A – Informe de Auditoría .....	282
<b>Tabla 84 - 3.</b> Nómina de trabajadores de TELCOMEXPERT S.A – Informe de Auditoría..	285
<b>Tabla 85 - 3.</b> Equipo de Auditoría – Informe de Auditoría.....	287
<b>Tabla 86 - 3.</b> Firma del Acta de Conferencia Final.....	300

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 2 – 3:</b> Estructura Orgánica de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. ....	77
<b>Figura 1 – 3:</b> Organigrama estructural de JP Auditores y Asesores Contables S.A. ....	83
<b>Figura 3 – 3:</b> Establecimiento de la planificación estratégica.....	180
<b>Figura 4 – 3:</b> Asignación de tareas al personal. ....	181
<b>Figura 5 – 3:</b> Revisión y aprobación de proyectos. ....	182
<b>Figura 6 – 3:</b> Supervisar, asesorar y evaluar las actividades ejecutadas. ....	183
<b>Figura 7 – 3:</b> Atención de llamadas telefónicas.....	184
<b>Figura 8 – 3:</b> Gestión de la agenda de gerencia.....	185
<b>Figura 9 – 3:</b> Registro de ingresos y gastos.....	186
<b>Figura 10 – 3:</b> Gestión de cobros .....	187
<b>Figura 11 – 3:</b> Pago a proveedores.....	188
<b>Figura 12 – 3:</b> Facturación y retención.....	189
<b>Figura 13 – 3:</b> Declaraciones mensuales al fisco.....	190
<b>Figura 14 – 3:</b> Establecimiento de Promociones .....	191
<b>Figura 15 – 3:</b> Elaboración de proformas .....	192
<b>Figura 16 – 3:</b> Ejecución de ventas de productos y/o servicios .....	193
<b>Figura 17 – 3:</b> Elaboración de proyectos (SERCOP) .....	194
<b>Figura 18 – 3:</b> Ejecución y administración de proyectos.....	195
<b>Figura 19 – 3:</b> Reparación y mantenimiento de equipos. ....	196
<b>Figura 20 – 3:</b> Ejecutar las instalaciones electrónicas y eléctricas.....	197
<b>Figura 21 – 3:</b> Estructura Orgánica de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. – Informe de Auditoría.....	284

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1 – 2:</b>	Conocimiento de la estructura organizacional por parte del personal.....	48
<b>Gráfico 2 – 2:</b>	La empresa cuenta con un instructivo o manual de procesos inherentes a su trabajo .....	49
<b>Gráfico 3 – 2:</b>	La empresa aplica indicadores de eficiencia en la evaluación del desempeño del personal .....	50
<b>Gráfico 4 – 2:</b>	La empresa aplica indicadores de eficacia en la evaluación del desempeño del personal .....	51
<b>Gráfico 5 – 2:</b>	Conocimiento del alcance de los objetivos del periodo anterior .....	52
<b>Gráfico 6 – 2:</b>	Calificación del desempeño del Gerente General en sus funciones. ....	53
<b>Gráfico 7 – 2:</b>	Infraestructura de la empresa.....	54
<b>Gráfico 8 – 2:</b>	Posicionamiento de la empresa en el mercado. ....	55
<b>Gráfico 9 – 2:</b>	Autoevaluación del desempeño del personal.....	56
<b>Gráfico 10 – 2:</b>	Proporción de los materiales y herramientas necesarias para la ejecución de las actividades. ....	57
<b>Gráfico 11 – 2:</b>	Conocimiento del responsable cargo de las herramientas y materiales.....	58
<b>Gráfico 12 – 2:</b>	Consideración de cambios estratégicos en la empresa por parte de los empleados. ....	59
<b>Gráfico 13 – 2:</b>	Aplicar una Auditoría a la empresa, contribuirá en el mejoramiento del control interno.....	60
<b>Gráfico 14 – 2:</b>	Intenciones del personal de contribuir con las recomendaciones emitidas por la Auditoría. ....	61
<b>Gráfico 15 – 3:</b>	Indicadores de Eficacia TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. ....	199
<b>Gráfico 16 – 3:</b>	Ventas 2019 - TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. ..	201
<b>Gráfico 17 – 3:</b>	Eficiencia en Ventas 2019 - TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. ....	201
<b>Gráfico 18 – 3:</b>	Compras 2019 - TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. ....	203
<b>Gráfico 19 – 3:</b>	Eficiencia en Compras - TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. ....	203
<b>Gráfico 20 – 3:</b>	Eficiencia en Compras - TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. ....	207
<b>Gráfico 21 – 3:</b>	Composición del Balance General de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A -2019.....	229

<b>Gráfico 22 – 3:</b> Composición del Activo de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A -2019.....	230
<b>Gráfico 23 – 3:</b> Composición del Pasivo de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A -2019.....	231
<b>Gráfico 24 – 3:</b> Composición del Patrimonio de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A -2019.....	232
<b>Gráfico 25 – 3:</b> Composición del Estado de Resultados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A -2019.....	235
<b>Gráfico 26 – 3:</b> Composición de los Ingresos de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A -2019.....	236
<b>Gráfico 27 – 3:</b> Composición de los Gastos de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A -2019.....	237

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo A:</b>	Guía de entrevista.....	306
<b>Anexo B:</b>	Modelo de la encuesta .....	308
<b>Anexo C:</b>	RUC de la empresa.....	310
<b>Anexo D:</b>	RUP de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A .....	313
<b>Anexo E:</b>	Extracto de Constitución de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A .....	315
<b>Anexo F:</b>	Publicación del Extracto de Constitución de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.....	316
<b>Anexo G:</b>	Registro del Capital Social de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.....	317
<b>Anexo H:</b>	Acta del Registro Mercantil de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.....	318
<b>Anexo I:</b>	Estado de Situación Financiera de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.....	319
<b>Anexo J:</b>	Estado de Resultados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A .....	320
<b>Anexo K:</b>	Resumen de transacciones del estado de cuenta de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.....	321
<b>Anexo L:</b>	Informe de Gerencia – Metas de Ventas y Límites de Compras año 2019.....	322
<b>Anexo M:</b>	Registros de Ventas TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A .	323
<b>Anexo N:</b>	Registros de Ventas TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A .	324
<b>Anexo O:</b>	Ejemplar de Factura, retención y pago de compras .....	325
<b>Anexo P:</b>	Ejemplar de Factura, retención y pago de ventas .....	327
<b>Anexo Q:</b>	Personal Administrativo de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A .....	330
<b>Anexo R:</b>	Aplicación de la encuesta al personal de la empresa. ....	330
<b>Anexo S:</b>	Aplicación de la entrevista al personal de la empresa. ....	331
<b>Anexo T:</b>	Planilla de resumen de declaración del IVA .....	332
<b>Anexo U:</b>	Planilla de resumen de declaración de Retenciones en la Fuente.....	333
<b>Anexo V:</b>	Revisión de documentación en el proceso de auditoría. ....	333

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el fin de realizar una Auditoría Integral a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, con el objetivo de evaluar los niveles de confianza y riesgos presente en la empresa, determinar el grado de eficiencia, eficacia y calidad operativa de los procesos desarrollados, además, analizar la razonabilidad de los saldos de los estados financieros presentados y verificar el grado de cumplimiento de las normativas vigentes que rigen el a la compañía, para lo cual, se aplicó diferentes procedimientos y utilizó diversas herramientas de auditoria como el COSO I, indicadores de gestión, flujo gramas de procesos, hojas de procedimientos, análisis de cuentas, indicadores financieros, confirmación de saldos, entre otros. Al culminar con la evaluación se evidenció el buen manejo de los procesos administrativos, financieros y comerciales, a su vez se obtuvo resultados significativos para la empresa, mismos que fueron mencionados en el informe final de auditoría, entre ellos tenemos: la inexistencia de manual de funciones, manual de procedimientos, no se aplica indicadores en la evaluación del desempeño, falta de inversión de capital social destinado a la inversión, falta de políticas de crédito y cobranza plasmadas en un documento, por lo que se recomendó, establecer un manual de funciones y procedimiento de la empresa, así como gestionar el incremento del capital social e implementar formalmente políticas necesarias como las de créditos y cobranzas a fin de contar con un respaldo a los hechos efectuados.

**Palabras clave:** <AUDITORÍA INTEGRAL>, <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <AUDITORÍA FINANCIERA>, <AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO>, <CONTROL INTERNO>, <MATERIALIDAD>, <PROCESOS>.



Firmado electrónicamente por:  
JHONATAN RODRIGO  
PARREÑO UQUILLAS



24-08-2021

1631-DBRA-UTP-2021

## ABSTRACT

This research was developed in order to carry out a comprehensive audit to TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones SA, located in Riobamba city, province of Chimborazo, period 2019 in order to evaluate the levels of trust and risks in the company, determine the degree of efficiency, effectiveness and operational quality of the processes developed, analyze the reasonableness of balances in the financial statements presented and verify the degree of compliance with the regulations that govern the company. To do this, different procedures were applied and used various audit tools such as COSO I, management indicators, process flow charts, procedure sheets, account analysis, financial indicators, confirmation of balances, among others. At the end of the evaluation, the efficient management of the administrative, financial and commercial processes was evidenced, however, significant results were mentioned in the final audit report such as: the absence of a manual of functions, procedures manual, there is no application of indicators in the performance evaluation, a lack of social capital investment destined for investment, lack of credit and collection policies which were established in a document. Therefore, it was recommended to establish a manual of functions and company procedures, manage the increase in social capital and implement the necessary policies such as credit and collections regulations in order to support each activity.

Keywords: <COMPREHENSIVE AUDIT>, <MANAGEMENT AUDIT>, <FINANCIAL AUDIT>, <COMPLIANCE AUDIT>, <INTERNAL CONTROL>, <MATERIALITY>, <PROCESSES>.

**LUIS  
FERNANDO  
BARRIGA  
FRAY**



Firmado  
digitalmente por  
LUIS FERNANDO  
BARRIGA FRAY  
Fecha: 2021.08.25  
13:53:49 -05'00'

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad existe alta competencia empresarial, en los diferentes sectores de la economía, por lo cual las organizaciones realizan constantes evaluaciones con el fin de mejorar y obtener una ventaja competitiva, buscando ser líder en su mercado, para esto una gran herramienta en la toma de decisiones es el informe final de una Auditoría Integral, ya que este tipo de auditoría permite la evaluación integral de la empresa como: la parte administrativa, financiera y lo relevante en cuanto al cumplimiento de las leyes y reglamentos que la rigen, así teniendo una perspectiva global de las falencias o desviaciones, para tomar acciones correctivas y/o preventivas.

La presente investigación “Auditoría Integral a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.” consta de cuatro capítulos

En el Capítulo I. denominado Problema de Investigación, se detalla en sí la problemática encontrada, los objetivos establecidos como guía de lo que se pretende alcanzar y la respectiva justificación del porqué de la presente investigación.

En el Capítulo II. denominado Marco de Referencia presenta la teoría como conceptos y procesos relacionados al tema de auditoría integral misma que abarca los aspectos administrativos, financieros y de cumplimiento con las leyes y reglamentos vigentes que rigen a este tipo de empresas.

En el Capítulo III. denominado Marco Metodológico se estable los métodos, técnicas e instrumentos de investigación necesarios que se aplicara para el desarrollo del presente estudio, a fin de obtener información fiable, oportuna y concisa.

En el Capítulo IV. denominado Marco Propositivo se detalla la propuesta de la investigación, que en sí es la ejecución de la Auditoría Integral, la cual abarca el conocimiento preliminar de la empresa, el informe preliminar de control interno, los programas de auditoría de las áreas competentes y la aplicación de las mismas, finalmente se concluye con los hallazgos y el informe final de auditoría.

A los capítulos detallados anteriormente se suma las respectivas conclusiones, recomendaciones, bibliografía que respalda la fundamentación teórica y los anexos de los instrumentos usados durante el proceso.

# CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO - REFERENCIAL

## 1.1. Planteamiento del problema

TELCOMEXPET Expertos en Telecomunicaciones S.A., empresa del sector privado, ubicada en el cantón Riobamba, en los Álamos 3, calle Ineri entre Pasaje D y Av. Milton Reyes, inició sus actividades el 02-01-2014, con tres socios, el representante legal es el Ing. Cristian López, esta empresa trabaja con el sector privado con el cliente final y con el sector público a través del SERCOP, con las actividades como: venta al por mayor de computadoras y equipo periférico, artículos de ferreterías y cerraduras: martillos, sierras, destornilladores, y otras herramientas de mano, accesorios y dispositivos; cajas fuertes, extintores, material eléctrico, mantenimiento y reparación de las redes de telecomunicación, alquiler con fines operativos de maquinaria y equipo de oficina sin operador: computadoras y equipo periférico, reparación y mantenimiento de: computadoras de escritorio, computadoras portátiles, servidores informáticos.

La Compañía TELCOMEXPET Expertos en Telecomunicaciones S.A., presenta varias dificultades, las cuales no han sido analizadas ni detectadas debido a la falta de una evaluación integra en los procesos administrativos, financieros y cumplimientos de normas legales correspondientes, estos inconvenientes detectados durante las visitas y estadía en la empresa se detallan a continuación:

- Inexistencia de un manual de procesos, en el que indique a detalle los tiempos y formas de efectuar las tareas asignadas, a causa de esto, se ha producido una serie de inconvenientes como es las quejas paulatinas por los clientes a razón de no ser atendidos a tiempo.
- Falta de implementación de mecanismos de evaluación del desempeño, razón por la cual existe escaso compromiso de los empleados para con la empresa, duplicidad de funciones y retraso en la entrega de ofertas, provocando limitación en sus funciones y no prestan soluciones a problemas que presentan, es decir la eficacia y eficiencia es baja.
- No existe un control de los gastos y costos, principalmente en caja chica, debido a que no se maneja comprobantes de ingresos y egresos, provocando que el valor de gastos no sea real.
- Cumplimiento parcial de las obligaciones con el IEES, a causa que los contratos de los trabajadores van acorde a la obra ejecutada, no existe empleados afiliados bajo el nombre de la empresa, lo que provoca incertidumbre y falta de compromiso de los empleados para con la empresa.

En conclusión y por lo detallado anteriormente, se considera necesario la realización de la Auditoría Integral a la empresa mencionada, que permita examinar y evaluar la parte administrativa en cuanto al uso de los recursos y su gestión, el aspecto financiero verificar la razonabilidad de los saldos de las cuentas y complementando al análisis el cumplimiento de las normas y leyes que la rigen, a fin de establecer medidas correctivas y preventivas, ante las falencias detectadas, y así contribuir al progreso social - económico de la empresa.

## **1.2. Formulación del problema**

¿De qué manera la realización de una Auditoría Integral a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2019, incidirá en el mejoramiento de las operaciones administrativas, financieras y de cumplimiento de la empresa?

## **1.3. Sistematización del problema**

¿Cuáles son los aspectos importantes que mejorará en la parte administrativa, financiera y legal, al efectuar una Auditoría Integral a la compañía TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.?

¿De qué forma al aplicar una Auditoría Integral, mejorará el proceso de atención al cliente y servicio de calidad en la compañía TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.?

¿Cómo influye la realización de una Auditoría Integral, en el aumento de la eficacia y eficiencia de los trabajadores de la compañía TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.?

## **1.4. Objetivos**

### ***1.4.1. General***

Realizar una Auditoría Integral a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, para la determinación de la eficacia y eficiencia del uso de recursos y procesos administrativos, la razonabilidad de la información financiera y el grado de cumplimiento de las normativas vigentes.

#### ***1.4.2. Específicos***

- Construir el marco teórico a través de la revisión minuciosa de fuentes bibliográficas confiables que sirva de sustento para la realización del presente proyecto de investigación.
- Establecer el marco metodológico mediante el uso de métodos, técnicas y herramientas de investigación necesarias que permitan la recopilación de información suficiente y relevante de forma que los resultados de la investigación sean verídicos y oportunos.
- Realizar una Auditoría Integral con sus respectivas fases, utilizando información del marco teórico y metodológico a fin de la emisión del informe final con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, de tal forma que sea de utilidad para el mejoramiento de la empresa.

### **1.5. Justificación**

#### ***1.5.1. Justificación Teórica***

La presente investigación se justifica desde la perspectiva teórica, dado que se realizará una revisión bibliográfica minuciosa y confiable, que permitirá la construcción del marco teórico y además será, sustento y base para el desarrollo del trabajo de titulación relacionado a la “Auditoría Integral”.

#### ***1.5.2. Justificación Metodológica***

Desde el ámbito metodológico, esta investigación es justificada por el uso de métodos, técnicas e instrumentos necesarios para la recopilación de información relevante, suficiente y veraz que contribuyan a la ejecución del presente trabajo.

#### ***1.5.3. Justificación Práctica***

La presente investigación en cuanto al aspecto práctico se justifica en el resultado que se obtendrá de la recopilación y análisis de la información proporcionada a través del informe final de auditoría, mismo que contendrá conclusiones y recomendaciones referentes a los problemas evidenciados durante la investigación, contribuyendo así al mejoramiento de las operaciones administrativas, financieras y de cumplimiento de la empresa, otorgando a la sociedad en general un servicio de calidad.

## **1.6. Antecedentes de investigación**

Para la ejecución de la presente investigación se ve necesario revisar estudios similares al tema, realizados anteriormente por diferentes investigadores, con el fin de analizar las perspectivas y conclusiones a las que llegaron al efectuar sus trabajos de investigación, siendo estos un apoyo al enfoque y direccionamiento del presente trabajo. Las investigaciones más relevantes y similares al tema en cuestión son las siguientes:

Moyon & Guanoluisa (2017, p. 247) en su trabajo de titulación “AUDITORÍA INTEGRAL A LA EMPRESA LÍNEAS Y REDES ELÉCTRICAS DEL CENTRO (LYREC), DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO: ENERO – DICIEMBRE DEL 2014.” realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, concluye:

La auditoría integral realizada a la empresa Líneas y Redes Eléctricas del Centro Cía. Ltda., nos ha permitido evaluar en forma amplia aspectos de control interno, financiero, administrativo y legal, el que ha sido plasmado en el informe de auditoría donde se detallan las condiciones encontradas y recomendaciones emitidas con el objeto de proporcionar una visión global acerca de la situación de la empresa.

Paredes (2016, p. 263) en su trabajo de titulación “AUDITORÍA INTEGRAL A LA EMPRESA SYSTEMARKET DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2015”, realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, deduce que:

El sistema de control interno ha sido evaluado con gran detalle, ya que aun sin contar con normativa interna que regule las funciones y responsabilidades de los trabajadores, la empresa ha desarrollado una cultura de trabajo sin necesidad de direccionamiento en cada área, ni de control en cada una de las actividades que debe cumplir cada trabajador de cada departamento.

Torres & Mullo (2017, p. 334) en su trabajo de titulación “AUDITORÍA INTEGRAL AL DIARIO LA PRENSA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2015”, realizado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, determinaron que:

El sistema de control interno evaluado en el Diario La Prensa conserva un nivel de confianza promedio del 82% es decir favorable pero un nivel de riesgo considerable del 18% esto se debe a las falencias encontradas, no aplicación de líneas de conducta y medidas de control, no existen mecanismos para la identificación de riesgos todo esto afectan directamente con el logro de los objetivos.

Por su parte Pardo (2015, p.118) en su trabajo de fin de maestría titulado “Examen de auditoría integral en el área de Inventarios de ECOLAC CIA. LTDA., en el año 2013”, realizado en la Universidad Técnica Particular de Loja, concluye que:

La empresa no aplica uno de los principios básicos del control interno, como es el de finanzas, así como también no se tramita lo dispuesto en el Capítulo II, art. 4 Inciso (i), que se refiere a rendir caución legal por parte de los empleados que manejen bienes o valores de la empresa, no contando así con una medida de protección de inventarios.

Finalmente Moncayo (2015, p.107) en su trabajo de titulación “REORGANIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, APLICADOS A LA EMPRESA “BINARIA SISTEMAS S.A.” DEDICADA A LA DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS A NIVEL CORPORATIVO UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO, DE 1 DE ABRIL AL 31 DE SEPTIEMBRE 2014”, realizado en Universidad Central del Ecuador, concluyendo que:

- Binaria Sistemas tiene pocas políticas relacionadas con los recursos humanos, no se dan incentivos para el mejor desempeño, tampoco hay un correcto clima organizacional.
- Hay que aclarar que la fuerza de ventas, esta captación se hace por medio de datos históricos y de una forma intuitiva, permitiéndole al vendedor escoger a su criterio las mejores opciones. La autonomía no es del 100% ya que para realizar una venta el vendedor tiene que contar con la aprobación de la gerencia general. Estas restricciones se ven reflejadas en el tiempo de entrega del pedido, la variación de los precios que tiene que ser planificados para la aprobación final.

En referencia a lo antes citado, se deduce que una auditoría integral abarca tres aspectos como es la administración, la parte financiera y la de cumplimiento, que a la vez el mayor enfoque se encuentra en el control interno ya que de este depende los procesos y metas seguir, adaptándose a las leyes o reglamentos necesarios, que van en complemento con el compromiso del personal.

## **1.7. Marco teórico**

### ***1.7.1. Definición de Auditoría.***

Según Vilches, R. (2005) auditoria es “Una recolección, procesamiento, análisis y evaluación de los datos e información hallada referente al ente auditado, misma que tiene por objeto revelar a quienes corresponda dichos hallazgos, que sirva como referente de comparación lo efectuado con las estrategias y objetivos de la organización”. (p.4)

Para Pallerola, J. (2015) establece que:

“Auditoria comprende las actividades de las transacciones de las cuentas anuales consistentes en la verificación y revisión de la información contable como los estados financieros, mismo que se encuentren acorde a los reglamentos aplicables correspondientes, a fin de revelar la fidelidad de la emisión de dicha información, con fortaleza a hacer frente a terceros evaluadores.”. (p.15)

Por su parte Alcívar, F et al. (2016) “Auditoria es un proceso sistemático y evaluativo con el fin de adquirir y analizar los patrimonios registrados del ente auditado o el individuo responsable del mismo con el objeto de verificar la situación económica y financiera del mismo”.

En referencia a lo antes citado, se concluye que Auditoría es un proceso sistemático que verifica, revisa y evalúa la información y operaciones de las distintas áreas de una entidad, en la cual en base a la evidencia encontrada se emite un informe, estableciendo las recomendaciones del caso.

### ***1.7.2. Objetivo de la Auditoría***

Vilches, R. (2005) establece que:

La auditoría independiente tiene por objetivo primordial la evaluación y revisión minuciosa de la información financiera así como de los resultados económicos de la posición actual de la empresa, de forma que la auditora pueda emitir su opinión al respecto de la situación, a quienes correspondan. (p.3)

El objetivo de la Auditoría es el camino o el motivo por el cual se ejecuta los procesos, para lo cual en la Escuela Europea de Excelencia (05 de febrero de 2020) establece que:

La auditoría evaluación las operación consecuentemente esto sirve para informar a los interesados y a los responsables la fidelidad de los productos y servicios que un ente ofrece. Es decir: los clientes al saber la transparencia y buena imagen de la organización y los productos ofertados adquieren confianza y la debida tranquilidad de lo que proceden a adquirir. La auditoría también persigue los siguientes objetivos:

- Evaluar el grado de cumplimiento de las leyes, estándares, la calidad e los productos y servicios ofertados, entre otros aspectos que rodean a la empresa.
- Detección de posibles falencias a mejorar, a través de la recopilación y verificación de información del desarrollo de los procesos realizados.
- Determinar que el ente cumple con los requisitos suficientes de las Normas ISO para ser certificados y distinguidos por su calidad y desarrollo eficiente.

### ***1.7.3. Importancia de la Auditoría***

Guevara Recalde et al. (2018) en su artículo científico redactan acerca de la importancia de la realización de una auditoria en las organizaciones estableciendo que:

La importancia de la auditoria se reduce en la identificación de falencias indistintamente del tipo o área que corresponda los datos e información, en las fases que se desarrolle la misma, como en la entrada, procesamiento y salida o resultados. En la auditoria se evalúa el proceso y se determina los responsables o quien, cuando se produjo, donde y el motivo de su realización, además de determinar el manejo y modificaciones de la información manipulada por los usuarios dentro del cumplimiento de sus funciones en las empresas u organizaciones con la apertura del establecimiento de medidas preventivas y correctivas ante los posibles hallazgos. (p.02)

### ***1.7.4. Elementos de la Auditoría***

Según Rodríguez, I. (2019) En la auditoria para cumplir con los objetivos propuestos de la misma se establecen elementos claves que conjuntamente con un enfoque claro, apropiado y disciplinado contribuir en una valuación eficiente y eficaz de los procesos del control interno, la administración y el manejo de la empresa, dichos elementos son:

1. Nivel de Autoridad

2. Independencia operacional

3. Políticas y procedimientos

4. Marco de controles

5. Estructura de informes

6. Proceso de corrección y ajuste

### ***1.7.5. Clasificación de la auditoría***

Establecer el tipo de auditoría y el campo al que pertenece es de gran importancia ya que permite determinar específicamente que procesos se va a seguir y evaluar al momento de la ejecución de la auditoría para ello, Argudo, C. (2017) en la página denominada [Emprendepyme.net](http://Emprendepyme.net), clasifica a la auditoría de la siguiente forma:

#### ***1.7.5.1. Clasificación según el objeto.***

- Auditoría Financiera, contabilidad o cuentas
- Auditoría operacional, administrativa o de gestión
- Auditoría de sistemas
- Auditoría social
- Auditoría medioambiental
- Auditoría socio-laboral

#### ***1.7.5.2. Clasificación según el sujeto.***

- Auditoría interna
- Auditoría externa

#### ***1.7.5.3. Clasificación según la naturaleza de las auditorías.***

- **Ámbito Público**
- Auditoría Política
- Auditoría Gubernamental
- Auditoría Universitaria
- **Ámbito Privado**
- **Ámbito Social**

#### *1.7.5.4. Clasificación según tipo de auditor*

- Auditor externo
- Auditor Interno.
- Auditor Operativo.

#### *1.7.5.5. Clasificación según el alcance:*

- Total o completa
- Parcial o limitado

#### *1.7.5.6. Según la motivación:*

- Auditoría de legalidad
- Auditoría de cumplimiento
- Auditoría voluntaria
- Auditoría obligatoria

#### **1.7.6. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas**

Vargas, R. (2017) en su artículo sobre las NAGAS redacta lo siguiente:

Las NAGAS tienen su origen en los Boletines (Statement on Auditing Standards –SAS), emitidos en 1948 por el Comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos de los Estados Unidos de Norteamérica (AICPA), constituyéndose en los principios y requisitos que deben observar necesariamente los auditores para el desempeño de sus funciones como tales en el proceso de auditoría a efectuarse, teniendo como fin garantizar la calidad del trabajo realizado, demostrando su profesionalismo en la opinión, conclusiones y recomendaciones arribadas minimizando a la vez el riesgo de auditoría.

##### **a) Normas generales o personales**

1. Entrenamiento y capacidad profesional
2. Independencia
3. Cuidado y esmero profesional

**b) Normas de ejecución del trabajo**

4. Planeamiento y supervisión
5. Estudio y evaluación del control interno
6. Evidencia suficiente y apropiada

**c) Normas para la elaboración del Informe**

7. Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados
8. Consistencia
9. Revelación suficiente
10. Opinión del auditor

a) Normas generales o personales

**1. Entrenamiento y capacidad profesional:**

“Toda auditoría debe ser realizada por un profesional competente experto en el campo con dominio en las técnicas y experticia de auditor”, es decir esta norma hace referencia a que el profesional “auditor” debe estar especializado, capacitado y constantemente flexible a capacitarse en el área a fin de contar con los conocimientos técnicos, teóricos y habilidades utilice y necesarias para desarrollar su trabajo.

El entrenamiento y capacidad profesional exige al auditor a mantenerse actualizando sus conocimientos, ante los avances e innovaciones que incumben en el área y su profesión, además, tener una experiencia especializada en el área de la auditoría y sus diferentes ramas.

**2. Independencia**

“La independencia de criterio de criterio se maneja en todos aquellos asuntos relacionado con la auditoría”. Es decir en esta norma, el auditor se exige mantener independencia mental y actitud libre, de toda influencia de los aspectos que rodea al cumplir con sus funciones como aspectos: religiosos, sociales, familiares, políticos o de cualquier otro índole, situaciones relacionadas al auditor que comprometan su juicio profesional al expresar su opinión con objetividad pero sobre todo su imparcialidad que asiste recurrente y necesaria ante los hallazgos que se presenten durante el proceso de auditoría.

Se entiende por independencia de criterio a una actitud mental que garantice la integridad de sus acciones durante el proceso efectuado, a fin de que las opiniones emitidas y los resultados presentados no sean cuestionados por terceros, es entonces que se exige que los auditores deben permanecer libres de parentescos personales e incompatibilidad sentimental externos a la organización o de otro índole que interfiera en el juicio del profesional deteriorando su independencia.

### **3. Cuidado y esmero profesional**

“Debe ejercerse el esmero profesional en la ejecución de la auditoria, preparación y emisión del informe final”, esto hace referencia a que el auditor debe efectuar su trabajo con el debido cuidado y diligencia profesional, esto implica que la responsabilidad de todo el proceso y su resultado de eficiencia y eficacia se encontraran acorde a la supervisión adecuada de la auditoria.

El cuidado profesional hace referencia a todas las profesiones, dado que cada servicio proporcionado debe manejarse con diligencia profesional, con más enfoque en la auditoria, ya que, la calidad del proceso, las mejores de las competencias y la capacitación idónea y constante, con responsabilidad integra del profesional, en este caso del auditor de forma individual.

b) Normas de ejecución del trabajo

### **4. Planeamiento y supervisión.**

“Toda auditoria debe ser planificada idóneamente, con enfoque a los asistentes y equipo e apoyo con una supervisión adecuada” , el auditor debe planificar y ejecutar la auditoria bajo las NAGAS (Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas y las Normas Generales del Control Gubernamental, usando criterio profesional, planteando los objetivos enfocados en la obtención de evidencia apropiada y suficiente, mitigar los riesgos presentes en un nivel idóneo, aperturando a una opinión de los Estados Financieros del ente auditado, y establecer procesos objetivos e imparciales.

### **5. Estudio y evaluación del control interno**

“En un auditoria es primordial analizar y determinar la aplicación y manejo del control interno del ente, así como la situación actual y detalles del mismo, consecuentemente, se determinara la naturaleza, los procesos y el alcance de la auditoria” , Es sabido que los controles internos fortalecen la confianza en los procesos y sistemas administrativos de la entidad, estas normas regulan el funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación del sistema de control interno en todas las entidades.

## **6. Evidencia suficiente y apropiada**

“El auditor debe encontrar y obtener la evidencia apropiada y suficiente que respalde el proceso y resultados efectuados, esto través de las diversa técnicas y herramientas de auditoria como la observación, la inspección, indagación, encuestas, cuestionarios, cedula permitiendo asi establecer una base razonable de la expresión de la información presentada por la entidad y evaluada por el auditor”, siendo este el mayor trabajo del auditor, establecer el soporte técnico, teórico y analítico de los resultados y opiniones emitidas al final del proceso. La suficiencia de evidencia se refiere a la cantidad de pruebas validas obtenidas, por otro lado la evidencia apropiada

“La evidencia en auditoria es acumulativa, es decir, una se añade o vincula a otra, misma que es hallada durante la ejecución de los procesos de auditoria planteados en la planificación. Esta evidencia obtenida sirve como sustento para solventar, respaldar y demostrar la consistencia de los registros y transacciones de la entidad, provenientes tanto de fuentes externas como internas.

### **• Evidencia suficiente**

La evidencia suficiente hace referencia a la cantidad de pruebas obtenidas, es decir una valoración cuantitativa de las mismas, estas a la vez deben ser objetivas y convincentes a fin de no ser indicios de desviaciones del cumplimiento, de las conclusiones, recomendaciones y opiniones expresadas en el informe final, esta se caracteriza por:

- La evidencia suficiente será aprobada como tal cuando los procesos efectuados comprueben su razonabilidad ante los hechos presentados.
- Una evidencia suficiente debe ser clara, al punto que terceras personas al evaluarla lleguen al mismo criterio o conclusión del auditor.
- El supervisor, la comisión de auditoria o el responsable “jefe auditor” debe analizar que la cantidad de evidencia sea adecuada y necesaria que respalden a los resultados presentados.

### **• Evidencia apropiada**

La evidencia es apropiada cuando su valoración es coherente y consecuente, es decir tiene una valoración cualitativa, por lo que su fiabilidad y fuente sustente los resultados presentados por el auditor. La relevancia hace referencia a una vinculación idónea, es decir que la evidencia encontrada tenga una conexión directa con el objetivo perseguido. Este tipo de evidencia tiene las siguientes características:

- Todo dato o información proveniente de dicha evidencia que no contenga lógica evidente con los hechos refutados, tendrá su invalidez instantánea, por ende no ser admisible como respaldo de los resultados.
- Una evidencia es apropiada, siempre y cuando, guarde estrecha relación con los objetivos planteados, esta es una cualidad de tendencias razonables exigibles para que estas sean admisibles como evidencias.

#### c) Normas de preparación del informe

### **7. Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados**

“El auditor debe corroborar que los Estados financieros presentados por el ente se encuentren acorde a las normas que rigen al mismo como los PCGA “Principios Contables Generalmente Aceptados””. En 1965, en la VII Conferencia Interamericana de Contabilidad, desarrollado en Mar del Plata se plantearon una serie de reglas fundamentales y que fueron considerados útiles para uniformizar el criterio contable, es decir, que sea entendible a terceros y a las organizaciones que rigen, estas normas fueron estudiadas, analizadas y aprobadas con dominio universal, definiéndose como un conjunto de normas o reglas que siguen las organizaciones en su área contable a fin de medir los elementos patrimoniales y la información tanto financiera como económica de la organización.

### **8. Consistencia**

“En la auditoría, el informe presentado por el auditor, deben observar y determinar aquellas situaciones que no han sido sujeto de uniformidad en relación del periodo actual con el periodo anterior”, es decir, se establece que el informe debe presentar uniformidad en cuanto a los principios contables aplicados del periodo anterior en relación al periodo actual, ya que al variar normas o reglamentos de un periodo a otro, distorsionan los resultados y consecuentemente los estados financieros presentados.

### **9. Revelación suficiente**

“Todo aquella información, revelada en los estados financieros deben ser razonable y considerarse como tal, caso de ser lo contrario debe especificarse la forma del informe”, en el caso que el auditor no señale ninguna observación, los estados financieros serán entendidos como razonables y adecuados, es decir el auditor debe asegurarse que la información presenta conlleva nitidez ya que se entenderá como apropiada dicha información a menos que indique alguna observación.

## 10. Opinión del auditor

“El informe deberá expresar una opinión con respecto a los estados financieros tomados como un todo o una aseveración a los efectos de que no puede expresarse una opinión. Cuando no se puede expresar una opinión total, deben declararse las razones de ello. En todos los casos que el nombre del contador es asociado con estados financieros, el informe debe contener una indicación clara de la naturaleza del trabajo del auditor, si lo hubo, y el grado de responsabilidad que el auditor asume”.

El auditor debe formarse una opinión con base en la evaluación de las conclusiones sacadas de la evidencia de auditoría obtenida sobre si los estados financieros en su conjunto han sido preparados de conformidad con los principios contables y normas de información financiera aplicable. Esta opinión deberá expresarse claramente en un informe escrito que también describa las bases de dicha opinión / dictamen.

### 1.7.7. *El informe de Auditoria*

Según Donoso, A. (2017) “El informe de auditoría es informe realizado por el auditor, estructurado por diversos aspectos teniendo como relevancia de su contenido la opinión del auditor, misma que se describirá en base a las falencias o hallazgos encontrados durante el proceso de auditoría”. El informe de auditoría tiene importancia de:

- **Obligatoriedad:** es decir la empresa requiere un informe de auditoría de la realización de dicho proceso, esto con carácter obligatorio porque la empresa auditada es regida dentro de dicha ley.
- **No obligatoriedad:** es decir el informe de auditoría se elabora cuando la empresa busca la opinión del auditor externo, por ende, busca mayor confiabilidad de la ejecución de sus procesos.

#### 1.7.7.1. *Tipos de opinión*

Según Ajila, J. (2011), los tipos de opinión en auditoría son cuatro:

- Opinión favorable
- Opinión con salvedades.
- Opinión adversa o desfavorable
- Abstención de opinión

**a) Opinión favorable, limpia, positiva o sin salvedades.**

La opinión favorable también conocida como opinión limpia, se genera cuando el juego de estados financieros presentado por la empresa o ente auditado se encuentran correctos y no presentan observación alguna, es decir se encuentran elaborados acorde las normas que los rigen como son los principios de contabilidad y normas internacionales financieras, en conclusión la opinión limpia hace referencia a que el auditor ha quedado conforme con la información presentada, analizada y revisada.

**b) Opinión con salvedades.**

La opinión con salvedades, se refiere a que la información financiera presentada por la entidad o empresa auditada se muestra razonable, es decir no distorsiona la fiel imagen de la misma y el auditor no haya mayor falencias salvo por errores mínimos, del caso que son detallados en su informe final.

**c) Opinión adversa o desfavorable**

La opinión desfavorable se refiere a que la información contable y financiera presentada por la entidad o empresa auditada, presenta errores sustanciales, que distorsionan la fiel imagen de la empresa por lo que se concluye que dicha información no se encuentra acorde a las normas que se rige, por ende el auditor detalla todo lo encontrado en su informe, sustentándolo, en evidencia, suficiente y competente.

**d) Abstención de opinión**

La abstención de opinión suele ser inusual, es una postura que adopta el auditor, en casos en los que se ve implicado su juicio profesional, es decir, se presentan ciertas limitaciones, en el proceso de auditoria por lo que el auditor no puede emitir su criterio dado que será cuestionado por terceros a falta de sustentación de los mismos, con mejor expresión, quiere decir que el auditor se abstendrá de emitir su opinión cuando no cuente con la evidencia que solvente su juicio profesional o se encuentre en la limitación de vínculos que distorsione el criterio a emitir.

### ***1.7.8. Evidencia de la auditoría.***

La evidencia en auditoría según Espino García, M. G. (2015) es:

Es la base o sustento que el auditor utiliza como apoyo o respaldo de la opinión emitida, esta información debe ser competente, apropiada y suficiente, denotando que la relevancia de dicha información es proporcionalmente directa a la competencia de la misma. (p.24)

Una información, presentada o encontrada, se calificara como relevante si, se relaciona directamente con la afirmación u objetivo perseguido, por ejemplo: se analiza la cuenta de clientes por su antigüedad, analizando la valuación de incobrables, para generar la fiabilidad se relaciona a la circunstancias, es por ello que no es muy factible la la generalización, dado esto existen excepciones, sin embargo la evidencia se torna positiva por las siguientes situaciones:

1. Las fuentes de la información son externas e independientes.
2. La información fue generada a través de la aplicación de técnicas eficientes y eficaces.
3. Información adquirida directamente a través de la aplicación de técnicas de auditoria acertadas.
4. La información es sustentada de forma física y documental.
5. La información proviene de dos o más fuentes, son originales y/o archivadas por la empresa como clasificada y reservada.

#### *1.7.8.1. Tipos más importantes de evidencia de auditoría*

Los tipos más importantes de evidencia según Espino García, M. G. (2015) son:

- Sistema de informe contable.
- Evidencia documental.
  - Evidencia extraída externamente, solicitada directamente por el auditor a terceros.
  - Evidencia externa compartida con terceros como los proveedores, declaraciones de impuestos entre otros.
  - Evidencia física y documentada, conservada por el usuario final o cliente.
- Declaraciones de terceros.

- Confirmaciones ya sea de proveedores, bancos, accionistas.
- Cartas de abogados, notarias, registros.
- Informes de especialistas: peritos, arquitectos, contadores, auditores.
- Evidencia física
  - Inventarios de equipos, mercancías, herramientas, indumentaria, archivos, activos fijos, materias primas, entre otros.
  - Kardex de mercancías o un documento que respalde los bienes existentes.
  - Sugerencias, quejas, reclamos, agradecimientos, etc., que se presenten en forma escrita.

### ***1.7.9. Procedimientos de auditoría***

Según Espino García, M. G. (2015) los procedimientos en auditoría:

Contribuyen como guía de los pasos que debe seguir el auditor, permitiéndose así encontrar evidencias suficiente y competente, determinando si los estados financieros de la empresa están acorde a las NIIF. Los procesos ayudan a establecer el riesgo de materialidad de las siguientes formas: (p.24)

- Determinar el ambiente y conocer al cliente.
- Analizar la aplicación y manejo del control interno del cliente.
- Efectuar y aplicar instrumentos de auditoría como las pruebas, a fin de determinar la efectividad de las operaciones y detectar errores materiales.
- Establecer y aplicar criterios, técnicas de auditoría eficientes e importantes a fin de verificar y sustentar las afirmaciones presentadas en los estados financieros, dichos procesos pueden ser:
  - a) Procedimientos analíticos
  - b) Pruebas directas de las transacciones ejecutadas durante el periodo
  - c) Pruebas directas de los saldos de los estados financieros

### **1.7.10. Riesgo en Auditoría**

El riesgo en auditoría Holguín Castañeda et al. (2018) determinan de la siguiente manera:

- Riesgo inherente (implícito)

Riesgo inherente: este riesgo presente en la auditoría hace referencia a las afirmaciones de los estados financieros, siendo propia de la empresa como saldos, transacciones, revelaciones, etc...

- Riesgo de Control

Son riesgos presentes en la organización, propia del funcionamiento del control interno que pese a la Administración, es la responsable de los controles, suele haber mínimos escapes, es entonces que este riesgo se asume en errores, fraudes presentes en operaciones rutinarias, extraordinarias. Es entonces que se los evalúa y se prueba la mitigación de los mismos, para ello se efectúa dos tipos de controles:

– Controles del ambiente

– Control de los procedimientos.

– **Controles del ambiente:** Este tipo de controles hace referencia a la tradición y costumbre con la que se lleva el control, el orden de los procesos, la disciplina, el acople a las políticas entre otras, las personas involucradas en este tipo de control son: los integrantes internos y externos de la organización.

– **Control de los procedimientos:** Hace referencia a aquellos lineamientos aplicados por la administración. Son políticas y lineamientos establecidos por la administración de una entidad a fin de asegurar la inversión determinada en el ente.

- a) Controles que “prevengan” errores y fraudes. Estos se instalan y funcionan en forma automática al negocio, son de naturaleza rutinaria, normalmente automatizados; por ejemplo: registro de ventas, inclusión de precios, IVA, emisión de cheques con beneficiarios autorizados, etc. El auditor verifica estos controles con pruebas de cumplimiento.
- b) Controles que “detecten” (controles de vigilancia). El auditor verifica estos controles mediante pruebas sustantivas.
- c) Controles “correctivos”. Una vez que se descubre una falla se corrige y se implementa un nuevo control, ya sea preventivo o detectivo.

**-Controles sistemas de Tecnología de Información y Comunicación (TI).** Las tecnologías de la información y comunicación se encuentran en un auge rotundo y duradero, por lo que estos sistemas son elementos claves en el desarrollo y sustento de comunicación en las empresas, facilitando resumir las operaciones y su desempeño, otorgando un margen amplio de verificación en la toma de decisiones, además, junto a esta tecnología sobresale las redes sociales sistema clave que por lo general maneja la imagen de las organizaciones en la actualidad. (pp. 50-52)

1.7.10.1. *Determinación del Riesgo*

Holguín Castañeda et al. (2018) expresan que: “Parte de la auditoria es el riesgo que se presenta de forma constante, por lo que el auditor o el experto en la rama, de convivir con ello, detectándolo, controlándolo y estableciendo las medidas respectivas del caso para poder mitigarlo, este es un temas de suma importancias que se debe considerar como tal”.

La NIA 200 establece: La auditoría persigue varios objetivos, entre ellos sobresale reducir o mitigar el riesgo presente, por lo que el auditor tiene la necesidad de establecer estrategias, planes aplicados a fin de llevar este riesgo a un nivel considerable como lo es el medio – bajo.

En el proceso de auditoria el riesgo se presenta en las tres fases diferentes:

- Valoración del riesgo
- Respuesta al riesgo
- Efecto en el informe del auditor. (p. 53)



**Figura 1 - 1. Riesgos en Auditoría**

Fuente: Holguín Castañeda et al. (2018, p. 54)

### ***1.7.11. El Auditor***

El término “Auditor” para Tapia Castillo et al. (2016)

Se utiliza para mencionar a una persona o grupo de personas experto en la rama de auditoria, que desempeña la función como tal, de forma ordenada y sistemática, proveniente de una firma auditora, para lo cual se presenta algunas habilidades y aptitudes que deben tener un auditor: (pp. 19-20)

- Tener perspectiva global
- Agudeza para los negocios
- Orientación basada en riesgos
- Experiencia en gobierno corporativo
- Pensamiento crítico y capacidad para solucionar problemas
- Una escucha activa
- Comunicación asertiva (oral y escrita)
- Ético
- Experto en relaciones (buen manejo interpersonal)
- Colaborador
- Empático
- Objetivo e imparcial
- Disciplinado y ordenado

### ***1.7.12. Fases de la Auditoría***

Arens Elder et al. (2007) determinan que: El proceso de auditoría comprende cuatro fases claramente definidas:

- a) Planificación
- b) Ejecución del trabajo
- c) Comunicación de resultado

### a) Planificación

La fase I. denominada planificación consta de dos etapas que son: planificación preliminar y planificación específica.

**Planificación preliminar.** Hace referencia al conocimiento íntegro del ente o empresa auditada, a fin de determinar la estructura, organización y operaciones, así como, aspectos internos y externos, identificando el estado situacional de la empresa, orientando al auditor los procesos a ejecutarse. En esta fase entre las actividades a ejecutarse son:

- Examinar a la empresa o ente en cuanto a su organización
- Analizar y estudiar las metas, fines y procesos
- Determinar e identificar las leyes, reglamentos, normas, ordenanzas, entre otros aspectos que rigen a la organización para su normal funcionamiento.

**Planificación específica.** Hace referencia al planteamiento de los procesos y guías a seguir o desarrollarse fin de cumplir con los objetivos de auditoria, en esta fase el enfoque esencial es la evaluación del control interno, determinación de riesgos y planteamiento de procesos a ejecutarse.

Vilches T, R (2005) respecto a la fase de planificación aporta que:

La fase I de la auditoria, denominada como planificación tiene por objeto estudiar evaluar y conocer la situación económica, administrativa y legal del ente auditado, además, se establece procesos y objetivos de auditoria a seguir encaminados con el perfil y las necesidades de la organización.

En la planificación se detalla los procesos a seguir, en los que se debe indicar:

(p. 104)

- El límite de tiempo para realizar cada proceso.
- El período a analizarse.
- La secuencia de cada procedimiento y su relación con otros.
- Lugar, sucursal, unidad, etc., en cual se realizará el trabajo.
- La documentación a utilizar y se hará referencia al papel de trabajo a utilizar.
- El tiempo asignado y las personas que la ejecutaran.

## **b) Ejecución del trabajo.**

La segunda fase de auditoria es la ejecución, en la cual el auditor aplica y desarrolla los programas de auditoria establecidos en la fase planificación, acorde a los tiempos y responsables indicados, a fin de obtener evidencias que respalden y sustenten el informe final de auditoria, cabe mencionar que esta evidencias debe ser apropiada y suficiente. Esta fase se puede desarrollar en base a:

**Normas de rendimiento:** Hace referencia a las aplicaciones estratégicas sean de manera cuantitativa o cualitativa en la que destaca obtener la aprobación del ente auditado acerca de las normas aplicadas, en caso de no concordar se debe desarrollar en el informe las razones del caso.

**Análisis y evaluación de evidencias:** el auditor determina las falencias de la empresa o ente auditado acorde a las normas o criterios idóneos y reglamentarios, por consiguiente, el auditor analiza y desarrolla dichas evidencias como hallazgos.

**Diagnóstico:** Una vez que el auditor encontró las falencias, sustentadas en evidencias y desarrolladas como hallazgos, le permite obtener una visión clara de la situación actual del ente auditado por ende emite un diagnostico estableciendo cuan bien o mal se encuentra la organización.

## **c) Comunicación de resultados**

La comunicación de resultados es la fase final de la auditoria en la cual el auditor da a conocer a las partes interesadas, los resultados obtenidos durante el proceso de auditoría, en esta fase lo que se pretende es elaborar el informe final de auditoria, convocar a la lectura de dicho informe y a la lectura del mismo, con visión a la aprobación de este, en cuanto a sus conclusiones y recomendaciones establecidas y dadas a conocer a la administración. (pp. 194-207)

### ***1.7.13. Papeles de Trabajo***

Alatrística, M. (2018) en la página Auditoool establece que:

Se denomina papeles de trabajo a aquellos documentos en los q se registra todas las actividades de las herramientas y técnicas que el auditor ejecuta, en el proceso de auditoría, estos son respaldo de las evidencias y falencias encontradas, y so de propiedad exclusiva del auditor.

Los papeles de trabajo del auditor deben encontrarse de forma ordenada, clara y concisa, los elementos que llevan estos papeles son:

- Nombre de la empresa a la que se audita.
- Fecha del cierre del ejercicio examinado.
- Título o descripción breve de su contenido.
- Fecha en que se preparó.
- Nombre de quien lo preparó.
- Fuentes de donde se obtuvieron los datos.
- Descripción concisa del trabajo efectuado.
- Conclusión.

La importancia de los papeles de trabajo es:

1. El auditor respalda y fundamenta sus informes, Dictámenes y Carta de observaciones.
2. Sirven de fuente de información posterior al propio cliente o entidad auditada, a otro Auditor que se le pueda contratar para opinar sobre el trabajo realizado
3. Se evidencia el trabajo realizado, alcance, limitaciones y oportunidad de presentación.
4. Ellos sirven para comprobar que el Auditor realizó un trabajo de calidad profesional.
5. Sirven de guía para la realización de futuras auditorias y como referencia para determinar la consistencia

A continuación se detalla la clasificación de los papeles de trabajo:

- **Por su uso:**

**Papeles de uso continuo.** Hace referencia a aquellos papeles que son de uso continuo o que e construyen o modifican en base al anterior o al ya existente, como los balances, los manuales, catálogos, procedimientos, etc.

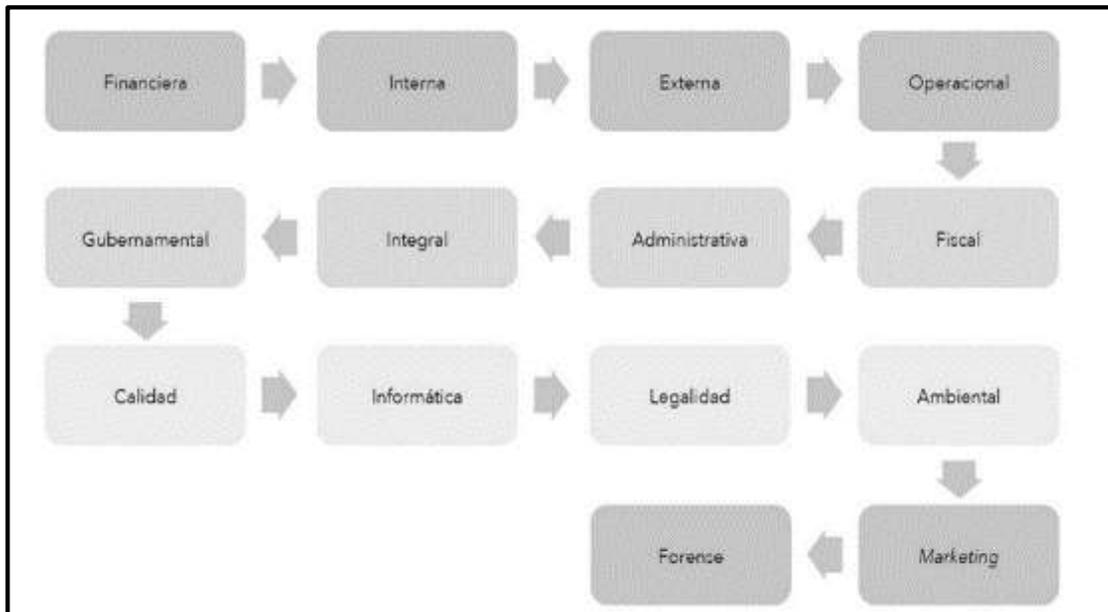
**Papeles de uso temporal.** Hace referencia a aquellos papeles o documentos que son utilizados por un tiempo determinado, como las conciliaciones bancarias, contratos a plazo fijo, etc., estos papeles forman parte de los expedientes del proceso de auditoría.

- **Por su contenido**

- a. Hoja de trabajo.
- b. Cédulas sumarias o de Resumen
- c. Cédulas de detalle o descriptivas.
- d. Cédulas analíticas o de comprobación.

Los papeles de trabajo son de uso, propiedad y manejo exclusivo del auditor, por lo que estos no cuentan con estándares de diseño, es decir, existe gran variedad, ya que se acoplan al orden, la imaginación y el conocimiento del profesional, considerando el secreto profesional al que está obligado dichos expertos.

#### **1.7.14. Tipos de Auditoría**



**Figura 2 - 1.**Tipos de Auditoría

Fuente: Tapia Castillo et al. (2016)

Al momento de efectuar una auditoria se debe establecer de que tipo es ya que así el objetivo y los procesos a evaluar estarían claros, en referencia a esto Tapia Castillo et al. (2016) menciona que los tipos de auditoría son:

- **Auditoría de Estados Financieros**

La auditoría a los Estados Financieros consiste en el análisis y evaluación de los mismos, a través de la materialidad y determinando de la razonabilidad de los saldos, presentados a fin de emitir el dictamen conforme a la información presentada.

- **Auditoría fiscal**

El auditor en la auditoría fiscal, se refiere al estudio, análisis y evaluación cumplimiento tributario y obligaciones fiscales del ente auditado, acorde a los regímenes al que se encuentre sujeto, el área evaluada es la financiera con detalle a las tesorerías.

- **Auditoría interna**

La auditoría interna consiste en una evaluación independiente, que la realiza un miembro de la organización, asegurando los procesos ejecutados, estableciendo estrategias preventivas.

- **Auditoría externa**

La auditoría externa consiste en la evaluación y verificación de los procesos, estados financieros, o disposiciones legales, realizado por un experto ajeno a la organización, buscando una opinión de terceros, que sea imparcial y justificada.

- **Auditoría operacional**

La auditoría operacional, hace referencia en la determinación del cumplimiento de los procesos operacionales, que estos se encuentren desarrollados, valorados de forma objetiva acorde al as normas y reglamentos requeridos, establecidos con el uso de recursos de manera eficiente y eficaz.

- **Auditoría Administrativa**

La auditoría administrativa es la evaluación integra a la estructura y procesos administrativos ejecutados por el departamento o de quienes manejan los recursos humanos y materiales. (William P. Leonard).

- **Auditoría integral**

La auditoría integral, es una evaluación integra, de diferentes áreas, determinando el grado de cumplimiento de los objetivos empresariales, el manejo de la situación financiera y económica y el cumplimiento de las leyes que rigen los entes auditados, es decir se evalúa el entorno total de la organización.

- **Auditoría informática**

La auditoría informática es la revisión de los sistemas de información informática que componente una organización, con el objetivo de determinar la eficiencia y eficacia de la aplicación y uso de la seguridad lógica y física.

- **Auditoría de calidad**

Esta auditoría consiste en determinar la calidad de procesos, servicios y productos del ente a fin de obtener la calificación Norma ISO 9001.

- **Auditoría ambiental**

La auditoría ambiental es la determinación de la eficiencia del ente auditado en cuanto a la relación con el habitat y la comunidad que lo rodea, su incidencia en la degeneración del medio ambiente.

- **Auditoría forense**

Este tipo de auditoria, se enfoca en la detección y prevención del fraude en el aspecto financiero, es decir posee dos enfoques forenses: la auditoria preventiva y la auditoria defectiva. (pp. 21- 29)

#### ***1.7.15. Auditoría Integral***

Definición de Auditoria Integral.

Según Blanco, Y. (2012)

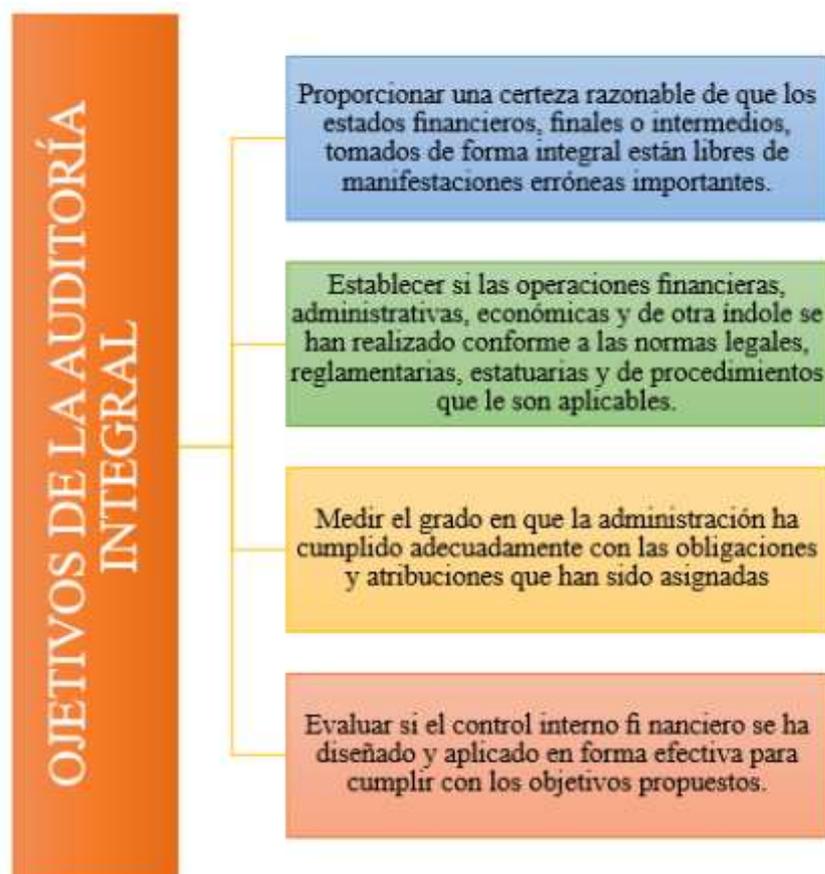
La auditoría integral es la evaluación que se desarrolla a través de un proceso de forma objetiva, a un periodo contable o lapso de tiempo determinado, a fin de recaudar evidencias que sustenten los hallazgos de: la información financiera, el control interno y el cumplimiento legal de las normas a las que se encuentran sujetos, esto a fin de informar todos los sucesos ocurridos y las falencias encontradas durante la ejecución del proceso de auditoría, a las partes interesadas, entregando un informe, mismo que servirá como una herramienta para la toma de decisiones. (p. 4)

Por su parte Martínez, Y. (2016) menciona que:

La auditoría integral hace referencia a una evaluación íntegra es decir de todas las áreas que abarcan generalmente a una empresa, a fin de determinar el grado de cumplimiento, eficacia y eficiencia de las operaciones en relación al entorno del ente auditado, emitiendo conclusiones y consecuentemente alternativas o recomendaciones del caso a cada situación, desvió o falencia encontrada durante el ejecución del proceso de auditoría.

En referencia lo antes citado, la auditoría integral, es el proceso que evalúa objetivamente los aspectos: financieros, el control interno y el cumplimiento de las leyes y regulaciones correspondientes, a fin de informar el grado de cumplimiento de dicho temas.

#### 1.7.15.1. *Objetivo de la Auditoría Integral*



**Figura 3 - 1.** Objetivos de la Auditoría Integral

Fuente: Blanco, Y. (2012, p. 4)

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

En referencia definiciones anteriores de auditoria de determino que la misma está compuesta por:

- Auditoría de Gestión en la que se realiza la evaluación del control Interno
- Auditoría Financiera
- Auditoría de Cumplimiento

#### ***1.7.16. Auditoría de Gestión***

Según Armas, R. (2008) define que

La Auditoría de Gestión es la evaluación de forma ordenada de los procesos, actividades y desarrollo de las funciones de la empresa y por ende de quienes la conforman en relación al cumplimiento de los objetivos organizacionales, a fin de emitir un criterio de mejoras, denotar las oportunidades y guiar como herramienta de toma de decisiones.

Por su parte Zambrano Véliz et al. (2018) menciona que: “La Auditoría de Gestión en un concepto actualizado, comprende como objetivos a aquellos enfocados al desempeño económico y social, que se denomina las E’s “eficiencia, eficacia, economía, ecología, equidad y ética””. (p. 18)

En referencia lo antes citado, se determina que la auditoría de gestión en un enfoque actualizado es la evaluación sistemática, de los procesos basándose en las cinco Es: economía, eficacia, eficiencia, ecología, ética

##### ***1.7.16.1. Objetivo de la Auditoría de Gestión***

Chavarría, C. (2014) define que:

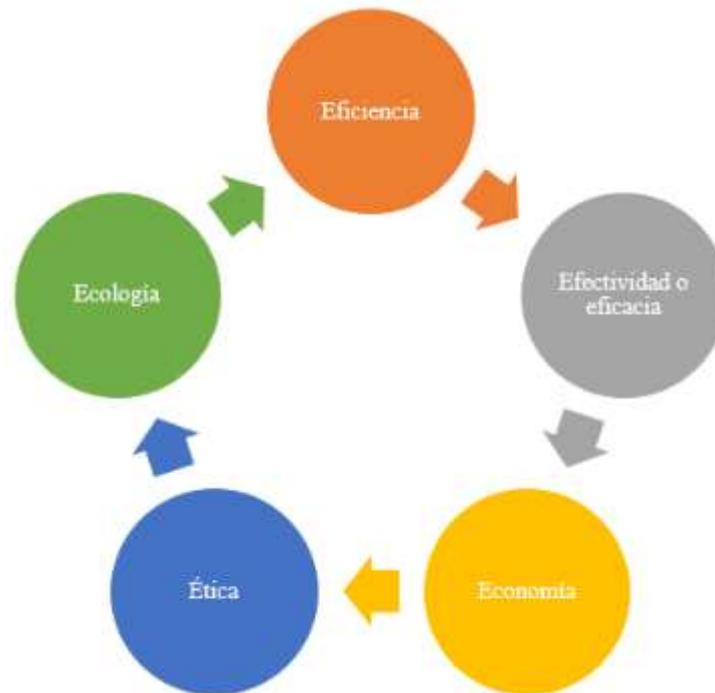
La auditoría de gestión persigue diversos objetivos, mismos que van encaminados a los problemas relacionados a las parte administrativa, mismos que buscan ser mejorados en cuanto a la eficiencia y eficacia de la organización en el uso razonable de los recursos.

En virtud de lo anterior es necesario definir los criterios que soportan los objetivos de la auditoría administrativa. Los criterios son considerados como base en el planteamiento de los objetivos, estos son:

- Control
- Productividad
- Organización
- Servicio

### 1.7.16.2. Concepto de las 5 "E"

Maldonado, K (2011) manifiesta que: "La auditoría de gestión comprende las denominada cinco "E" términos que determinan los objetivos de dicha auditoría, los cuales son:



**Figura 4 - 1.** Las 5 "E" en auditoría

**Fuente:** Elaboración propia con base en datos de Maldonado, M (2011)

**Eficiencia.** Hace referencia al uso razonable de los recursos como por ejemplo: tecnológicos, materiales, humanos, financiero, etc.

**Eficacia:** Determina el nivel de cumplimiento de los objetivos organizaciones, si estos fueron alcanzado o no.

**Economía:** Se refiere a la adquisición de bienes y/o servicios que estos cuenten con términos y condiciones idóneas así como el menor costo posible.

**Ética:** Se encuentra relacionada con la moral, la parte filosófica en si el comportamiento en el desempeño de sus funciones, que este sea idóneo y con una conducta intachable.

**Ecología:** Hace referencia a la evaluación y estudio del medio ambiente, que rodea a la organización así como del impacto potencial y los riesgos que pueden producir el desempeño de las actividades del ente. (pp. 23-24)

### 1.7.16.3. *El control Interno*

Según Mantilla, S. (2013) establece que:

El método de evaluación del control interno más efectivo y utilizado como herramienta de evaluación es el denominado COSO, mismo que posee gran reconocimiento Internacional. Este se define como un instrumento de control de las actividades internas de la empresa, es manejado y usado por todos los integrantes de la organización, pero es administrado por los directivos de la misma, esta herramienta tiene como fin proporcionar seguridad razonable, mitigando los riesgos que se presentan en el desarrollo de las operaciones. (p. 17)

### 1.7.16.4. *Métodos para la evaluación del control interno*

Los métodos de evaluación del control interno son:

- Cuestionario
- Descriptivo
- Gráfico
  
- **Cuestionario**

El cuestionario es el método de evaluación de uso rápido, gracias a su aplicación instantánea, en el que permite evaluar a través de preguntas realizadas por el auditor posteriormente aplicadas a los integrantes de la organización o una parte de ella, estas preguntas se encuentran enfocadas al:

- a) Análisis y conocimiento de las actividades de la empresa
- b) Evaluar y conocer el método de control aplicados y desarrollados.
- c) Evaluar el funcionamiento de los controles que previenen, detectan y corrigen errores
- d) Confirmar y verificar las funciones de cada trabajador.

- **Descriptivo**

La descripción es una herramienta de gran apoyo, ya que se puede conocer a detalle las operaciones y actividad realizadas en la empresa, esta descripción debe seguir un vínculo consecutivo del curso normal, es decir va acorde se van desempeñando las tareas, de las diferentes áreas de trabajo.

- **Gráfico**

Herramienta útil en la observación gráfica de los procesos a través de flujo gramas o gráficos de análisis, permitiendo detectar el nudo crítico de las situaciones, así como la debilidad y los riesgos que se presentan.

1.7.16.5. *Método COSO*

Mantilla, S. (2013), en su libro de Auditoría de Control Interno expresa que:

El “Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission”, conocido ampliamente como COSO, publicó en 1992 su reporte y generó una auténtica revolución en el control interno. Esta publicación fue evaluada y modificada en el 2013, manteniendo los conceptos y el enfoque proporcionando mejor seguridad razonable en el uso de esta. (p. 24)

- **Principales aportes de COSO (1992/94 - 2013) en relación con el control interno.**

(pág. 24-26)

- ✓ Elaboración de una estructura conceptual integrada, unificante de los distintos conceptos y prácticas.
- ✓ Atención clara en el negocio y no tanto en las operaciones.
- ✓ Entendimiento del control interno en términos de sistemas y concretado como un proceso, afectado por la junta, la administración y otro personal.
- ✓ Combinación de objetivos de negocio, componentes de control interno y niveles organizacionales: los famosos cubo y/o pirámide de COSO.
  - a) Efectividad y eficiencia de las operaciones
  - b) Confiabilidad del proceso de presentación de reportes financieros
  - c) Cumplimiento con leyes y regulaciones aplicables
  - d) Salvaguarda de activos (incorporado por la adenda de 1994)

- **Los componentes del control interno**

Según The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission COSO, 2013:

El modelo actualizado, conserva el mismo enfoque presentando cinco componentes, mismos que evidencia en el COSO I. pero la diferencia recae en los presentación de diecisiete principios directamente relaciona con el principio al que pertenecen.

- **Ambiente de control**

<b>Principio 1:</b>	Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos
<b>Principio 2:</b>	Ejerce responsabilidad de supervisión
<b>Principio 3:</b>	Establece estructura, autoridad y responsabilidad
<b>Principio 4:</b>	Demuestra compromiso para la competencia
<b>Principio 5:</b>	Hace cumplir con la responsabilidad

- **Evaluación de Riesgos**

<b>Principio 6:</b>	Especifica objetivos relevantes
<b>Principio 7:</b>	Identifica y analiza los riesgos
<b>Principio 8:</b>	Evalúa el riesgo de fraude
<b>Principio 9:</b>	Identifica y analiza cambios importantes

- **Actividades de control**

<b>Principio 11:</b>	Selecciona y desarrolla actividades de control
<b>Principio 12:</b>	Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología
<b>Principio 13:</b>	Usa información relevante

- **Información y Comunicación**

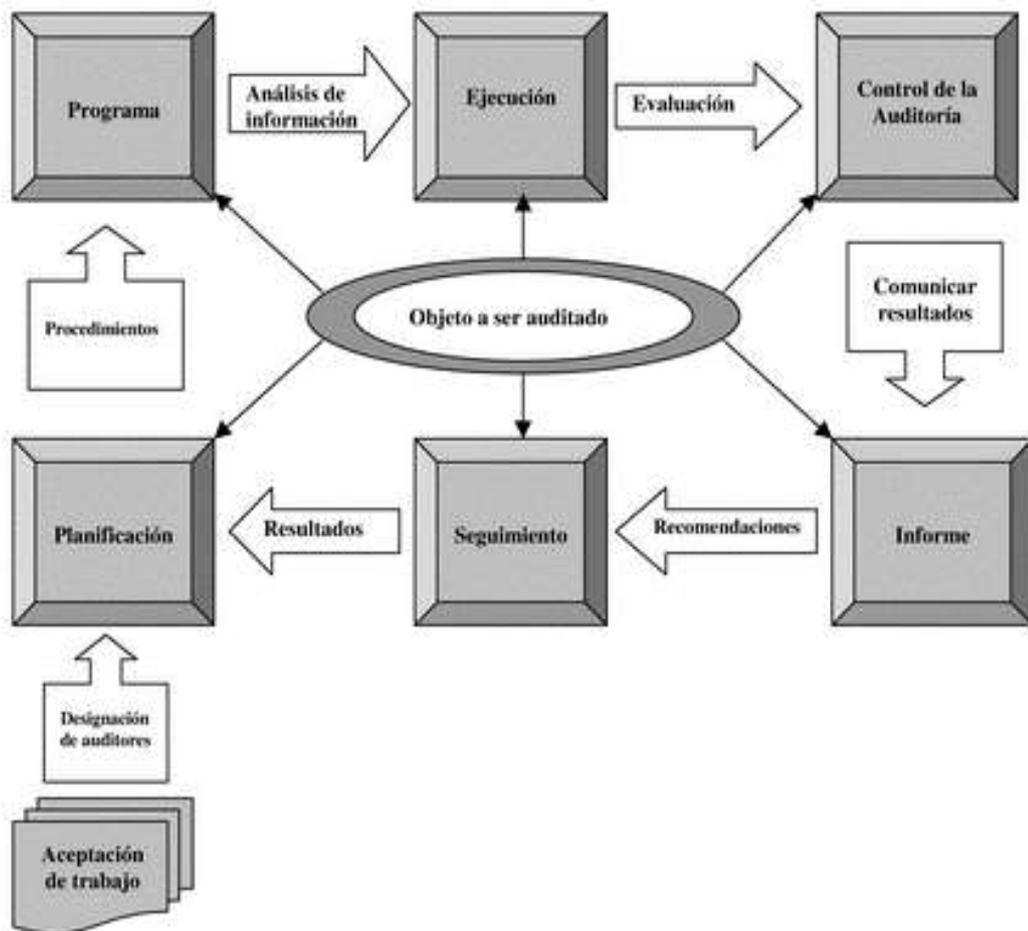
<b>Principio 14:</b>	Comunica internamente
<b>Principio 15:</b>	Comunica externamente

- **Actividades de Monitoreo**

<b>Principio 16:</b>	Conduce evaluaciones continuas y/o independientes
<b>Principio 17:</b>	Evalúa y comunica deficiencias

1.7.16.6. *Proceso de la Auditoría de Gestión*

Las fases de una Auditoría de Gestión Vilches, R. (2005) las establece de siguiente forma:



**Figura 5 - 1.** Fases de una Auditoría de Gestión

Fuente: Vilches, R. (2005, p. 101)

1.7.17. *Auditoría de Financiera*

1.7.17.1. *Definición de la Auditoría Financiera*

Según Abolacio, M. (2018):

La Auditoría financiera o también denominada auditoría de cuentas anuales, hace referencia a la comprobación de la razonabilidad de los saldos presentados por la entidad, es decir, corroborar si la información presentada es la fiel imagen del patrimonio, los resultados y flujos financieros efectuados en un periodo determinado, a la vez se evalúa los informes que acompañan a esta información con el objeto de emitir un dictamen del anejo adecuado de dicha información y procesos de la organización. (p.11)

En referencia los antes citado, la Auditoría a las cuentas anuales o conocida como la auditoría financiera, es aquella q se encarga de la verificación de las cuentas a fin de dictaminar si los saldos de las mismas tienen la razonabilidad el caso, es decir si expresan la imagen fiel de la empresa.

#### *1.7.17.2. Objetivo Auditoría Financiera*

Para Tapia Castillo et al. (2016) el objeto de una Auditoría financiera consiste en:

Obtener datos e información necesaria a través de las herramientas y documentos idóneos, capaces de proporcionar elementos indispensables que contribuyan al apoyo o sustento de la opinión del experto auditor, denotando que este tipo de Auditoría tiene un enfoque financiero y económico, por ende la opinión emitida se verá involucrada respecto a: la razonabilidad e los saldos presentados y si la empresa desarrolla sus actividades contables, tributarias y financieras acorde a las normativas del caso.

#### *1.7.17.3. Proceso Auditoría Financiera*

Panez & Faesa (2018) en el blog RSM establecen las fases esenciales acorde a las denominadas NIA, las cuales se detallan a continuación:

- **Planeamiento** Esta fase también conocida como la planificación comprende el establecimiento de estrategias para el correcto y eficaz funcionamiento de la auditoría, para ello abarca las referencias de las NIAs 200,210, 300 y 315.
- **Ejecución:** Esta fase prácticamente conlleva la mayor parte de la auditoría, ya que se desarrolla todo planteamiento, buscando e identificando falencias, entre las actividades realizadas son la comparación de estados financieros, análisis de cuentas y razonabilidad de saldos, posterior a ello se evalúa los resultados obtenidos, mismos que son desarrollados como hallazgos y preparados para ser comunicados en el informe final, para ello se referencia en las NIAs 230,330, 500 y 520
- **Informe:** La etapa final comprende la elaboración y comunicación del informe de auditoría, mismo que va acorde a las evidencias y hallazgos encontrados, y posterior es

comunicado a las directivos, funcionarios y artes interedadas, para ello se debe referencias en las NIAS 700,701, 705, 706,710 y 720

El informe contiene varios aspectos entre los que se presentan son:

- ✓ La carta de dictamen.
- ✓ Los estados financieros.
- ✓ Las notas aclaratorias correspondientes.
- ✓ La información financiera complementaria
- ✓ Los comentarios, conclusiones y recomendaciones relativos a los hallazgos de auditoria.

### ***1.7.18. Auditoría de Cumplimiento***

#### *1.7.18.1. Definición de la Auditoría Cumplimiento*

Arens Elder et al. (2007) establece que: “La auditoría de cumplimiento determinar el grado de cumplimiento de la entidad y por consiguiente de sus trabajadores de los procesos, leyes o normas específicas a las que se encuentran vinculadas directamente y están sujetas”. Esta auditora comprende varios aspectos de análisis entre los más relevantes son: el cumplimiento del área contable y la legislación en cuanto a los sueldos. (p. 31)

#### *1.7.18.2. Objetivo Auditoría de Cumplimiento*

Según Blanco, Y. (2012)

Al momento de realizar una auditoría para concluir se evalúa si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias y estatutarias de procedimientos que le son aplicables, esto con el fin de proporcionar al auditor la certeza de que las operaciones de la entidad auditada se encuentran acorde a la leyes que rigen dicha empresa. (p.11)

Por su parte Bermúdez, H. (2016) en su artículo establece que: “el aspecto relevante y esencia de este tipo de auditoria es el cumplimiento de las dispaciones, función que compete y recae en el administrador o gerente la de monitorear consecutivamente el acatamiento de la normativa legal, estatutaria y tributaria de los entes auditados”

En relación a lo antes citado se determina que la auditoría de cumplimiento tiene como objeto evaluar que los procesos administrativos y financieros de la organización son llevados acordes a las leyes que rigen las actividades de la entidad auditada.

#### *1.7.18.3. Proceso de la Auditoría de Cumplimiento*

Blanco, Y. (2012), expresa que:

Una auditoría de verificar que la empresa haya cumplido con las regulaciones, normas y leyes, proceso que proporciona seguridad razonable y es conocida por todo auditor así como que el riesgo de pasar por alto algunos incumplimientos se encuentra constante presente por diferentes circunstancias, y no pueden ser detectadas y por ende reportadas para dar una solución a la misma, esto se da debido a:

- Algunas leyes y normas no logran ser captadas por el sistema de contabilidad y el sistema de control interno, debido a que existe una gran cantidad de las mismas.
- La auditoría efectuada presenta deficiencia dado que los procesos se limitan por el uso de comparaciones de los sistemas tanto del contable como el de control interno.
- La evidencia encontrada y desarrollada basada en información en su mayoría es manipulable.
- Los motivos del incumplimiento pueden ser varios entre ellos tenemos la intención de transacciones erróneas hechas al auditor, es decir, falsificación, oculta información, etc., a sabiendas del acto cometido. (p. 363)

## **1.8. Marco conceptual**

### **Auditoría**

Según Alcívar, F et al. (2016) “Auditoría es la evaluación sistemática de los procesos de una organización a fin de determinar la situación en la que se encuentra, la misma”. (p. 4)

### **Control interno**

Según Mantilla, S. (2013) “COSO el sistema de control interno es sistema implementado en la empresa a fin de otorgar seguridad razonable y que es ejecutado por todos los integrantes de la organización”. (p. 17)

### **Dictamen de auditoría**

Para Lalangui, D. (2016) “El dictamen es la opinión que da el auditor a los estados financieros, esto en sentido a auditoría a estados financieros”. (p. 2)

### **Eficacia**

Según Rojas Valencia et al. (2017) “Eficacia comprende el logro de objetivos establecidos en una organización considerando los factores de su entorno”. (p. 2)

### **Eficiencia**

Según Fresno, C. (2018) “La eficiencia comprende el nivel de cumplimiento de un propósito considerando los recursos utilizados para alcanzar el mismo”. (p. 8)

### **Estados financieros**

CONTPAQI (2020) en su página web manifiesta que: “Los estados financieros son informes que se realizan con la finalidad de obtener una imagen de la situación financiera de una empresa, estos documentos permiten hacer un análisis e interpretación de la información para una posterior toma de decisiones”.

### **Evidencia de auditoría**

Según Espino, M. (2015) “Evidencia en auditoría es toda la información que utiliza el auditor para llegar a la conclusión en que se basa su opinión, incluye tanto los registros de los estados financieros, como otros tipos de información”.

## **Hallazgos en auditoria**

Según Marulanda, L. (2016) “Es una explicación detallada de manera lógica, los sucesos o hechos encontrados durante el proceso de auditoría, mismos que determinan las falencias, desviaciones o irregularidades que presenta el ente”. (p. 7)

## **Incumplimiento**

Según las NIA, 2. (2000) “Es la falta de acatamiento a las disposiciones ya sea de manera voluntaria o no intencional, actos conocidos que van en contra de leyes o reglamentos”. (P. 10)

## **Riesgo de auditoría**

Según Espino, M. (2015) “Es el suceso o suceso que se encuentran presentes durante la auditoria, propias del auditor o de la empresa en la que el auditor puede emitir una opinión inadecuada”. (p. 279)

## **1.9. Idea a defender**

La realización de una Auditoría Integral permitirá la determinación de la eficacia y eficiencia del uso de recursos y procesos administrativos, la razonabilidad de la información financiera y el grado de cumplimiento de las normativas vigentes de la empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019.

## **1.10. Variables**

### ***1.10.1. Variable Independiente***

La falta de evaluación integra y externa a la empresa no permite conocer la situación real de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. y cumplir con las metas propuestas.

### ***1.10.2. Variable Dependiente***

La realización de una Auditoria Integral, a través de las recomendaciones establecidas sea una herramienta para la toma decisiones y contribuya en el mejoramiento de la situación global de la empresa.

## CAPITULO II. MARCO METODOLÓGICO

### 2.1. Enfoque de investigación

El enfoque de investigación mixto según Hernández Baptista et al. (2006):

Las investigaciones realizadas deben tener un enfoque a seguir que guie el tipo de información que se requiere recolectar, entre estos está el enfoque mixto, mismo que comprende los métodos cuantitativo y cualitativo a la par, a fin de obtener un panorama completo de objeto de estudio, llegando a datos más allá de inferencias cualificadas y de estadísticas cuantificadas. (p. 56)

- **Enfoque Cualitativo**

Según Hernández Baptista et al. (2006):

El enfoque cualitativo estudia los sucesos naturales, donde los datos obtenidos no son manipulados respecto a la realidad manejada, esta es una perspectiva que califica los hechos, es decir en la recolección de datos no utiliza mediciones numéricas en la obtención de resultados o respuestas a cuestiones planteadas sobre el objeto de estudio, en sus interpretaciones. (p. 7)

- **Enfoque Cuantitativo**

Según Hernández Baptista et al. (2006): “La investigación cuantitativa es aquella que se enfoca en la recolección de datos utilizando mediciones numéricas a fin de comprobar hipótesis planteadas acerca del objeto de estudio, analizando e interpretaciones estadísticas para determinar patrones”. (p. 8)

Una vez analizados los conceptos se determina que el enfoque de la presente investigación es mixto, debido que por una parte se evaluara los sucesos de forma natural como es la gestión de la empresa en los procesos administrativos, el control interno y el cumplimiento de las normas y leyes, recolectando datos sin medición numérica alguna, por otra parte se analizara la información financiera a fin de determinar que los saldos de la misma sea los correctos, es decir usando mediciones numéricas y estableciendo patrones de comportamiento.

## **2.2. Nivel de Investigación**

- **Investigación Descriptiva**

Shuttleworth, M. (2008) en la página web Explorable.com establece que:

La investigación descriptiva consiste como su nombre lo dice en describir a través de la observación la conducta del objeto o sujeto de estudio, pero sin interferir o influir de manera alguna sobre el mismo, este método es utilizado en diferentes áreas a fin de observar el comportamiento natural de las personas en lo que respecta en ramas de la ciencia y analizar las preferencias y hábitos de los clientes en un estudio de mercado.

Analizando la cita anterior, se determina que el nivel de investigación es descriptiva dado que se evaluara cada uno de los aspectos que intervienen en la auditoría integral como es la gestión, la parte financiera y el cumplimiento de leyes pertinentes a la empresa, observando el comportamiento los procesos que efectúan.

## **2.3. Diseño de investigación**

- **Diseño de investigación no experimental**

Según Raffino, M. (2020) en base a las definiciones de la página Concepto.de determina que:

Una investigación no experimental tiene por objeto el análisis y descripción del objeto o sujeto de estudio a través de la observación, en este diseño de investigación no se experimenta, manipula o se busca interpretar mediante pruebas, en este estudio basta con observar el fenómeno o sujeto de interés.

En referencia a lo antes citado el diseño de investigación de la presente se sujeta en un diseño no experimental ya que no se manipulara variables, lo que se pretende es recopilar información, analizarla y determinar las conclusiones del caso para establecer soluciones a las desviaciones presentadas, y así el mejoramiento de la empresa.

## 2.4. Tipo de estudio

- **Investigación Aplicada**

Según Paguatián, E. (2016) “La investigación aplicada tiene como objetivo proponer soluciones a problemas identificados de forma concisa y concreta, esta investigación toa como base los conocimientos generados o ya existentes para de ahí identificar los problemas y establecer soluciones”.

En referencia los antes citado y analizando la presente investigación el tipo de estudio a utilizarse es una investigación aplicada dado que el objetivo principal es efectuar una auditoría integral en la que deriva en un informe con conclusiones y recomendaciones las mismas que servirán como posibles soluciones para la toma de decisiones de la realidad que suscita en la empresa, por ejemplo si la empresa no posee un manual de procesos, por ende se sugerirá implementar uno para que los trabajadores tengan claro la forma, tiempos y pasos a seguir en cada operación, optimizando recursos.

## 2.5. Población y muestra

- **Muestreo**

La población en la compañía TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. corresponde a un total de 6 personas consecuentes, por lo que la muestra no se requiere ningún método estadístico y se aplicará en su totalidad. A continuación se detalla la población:

**Tabla 1-2. Muestra**

<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>Nº DE TRABAJADORES</b>
Gerencia	1
Secretaría	1
Proyectos	1
Ventas	1
Departamento Técnico	1
Contabilidad	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

Fuente: TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
Realizado por: Jennifer Mireya Pérez ~~Guananga~~, 2021

## **Métodos, técnicas e instrumentos de investigación**

### **2.5.1. Métodos de investigación**

- **Método Deductivo.**

A conocimiento general que el método deductivo es el análisis de lo general a lo específico, se ha considerado el mismo para esta investigación ya que va relacionado con el análisis de los aspectos generales de la información financiera, los procesos administrativos y cumplimiento para llegar a las conclusiones detalladas de cada caso, por ejemplo analizamos los activos de forma general y llegamos a la conclusión de determinada cuenta.

- **El método inductivo**

El método inductivo es otro método a utilizarse dado que parte de lo específico a lo general y en la presente investigación se requerirá análisis generales en la observación, registro de hechos para detectar las posibles falencias y encaminar la investigación hacia el detalle, por ejemplo: verifica el cumplimiento de la empresa para con el SRI en la declaración del IVA, entonces partimos del formulario y arribamos en los detalles generales de dicho proceso, como pago de Impuestos, intereses o multas.

### **2.5.2. Técnicas de investigación**

- **Entrevista.** Esta es una técnica basada en el diálogo entre dos personas “el entrevistado (a quien se realiza la entrevista) y el entrevistador” (quien realiza la entrevista), con el fin de obtener datos e información de importancia misma que servirá para la ejecución de la investigación, por lo general se aplica esta técnica con el Gerente y el Jefe financiero o la persona cargo de la situación económica de la empresa.
- **Encuesta.** Esta técnica de investigación ayuda a recopilar datos, de las opiniones de cada trabajador de la empresa, esta es aplicada de forma escrita a través de un cuestionario, obteniendo así respuestas específicas, mismas que se resumirán y serán interpretadas consecuentemente, esta técnica será aplicada a todo el personal de la empresa TELCOMEXPERT.

- **Observación directa.** La observación es una técnica propia del auditor, permite observar cuidadosamente el fenómeno o hecho sujeto de estudio, de la que se adquiere información, posteriormente se registra dichos acontecimientos para su respectivo análisis, así conociendo a criterio propio el funcionamiento y las operaciones realizadas en la empresa TELCOMEXPERT.

### 2.5.3. *Instrumentos de investigación*

En base a los métodos y técnicas de investigación mencionados en ítems anteriores se determina que para la presente investigación se requiere el uso de los siguientes instrumentos:

- **Guía de la entrevista**

Este documento es una ayuda de memoria para el auditor al momento de realizar la entrevista ya que el auditor (entrevistador) es quien conduce la misma para ello, la guía de entrevista posee un lista de puntos a tratar, *guías* de pautas, preguntas sugeridas y/o aspectos a analizar, de lo que se escuchara y registrara las respuestas, como sustento de la investigación.

- **Cuestionario.**

El cuestionario es un conjunto de preguntas mismas que deben encontrarse redactadas de formas coherentes y organizadas acorde al enfoque de la investigación, esto con el fin de obtener respuestas que proporcionen información necesaria.

- **Guía de observación.**

Entendiéndose como guía aquello que encamina o dirige y para lograr una investigación satisfactoria se requiere comprender la raíz del problema o la situación que presenta la empresa, se requiere aplicar una guía de observación documento que ayuda al investigador (auditor) a situarse realmente en el objeto de estudio y así obtener datos y recolectar información.

## 2.6. Análisis e interpretación de resultados

### 2.6.1. Análisis de la entrevista realizada al Gerente de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

#### ENTREVISTA

Tabla 2-2. Membrete de la Guía de entrevista.

<b>Entrevistado:</b>	Ing. Cristian López
<b>Cargo:</b>	Gerente General de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.
<b>Objetivo:</b>	Conocer en un panorama general, la situación actual de la empresa.
<b>Entrevistador:</b>	Jennifer Pérez

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021

**PREGUNTA 1:** ¿La empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. cuenta con misión, visión y objetivos organizacionales?

La empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. lleva varios años en el mercado y desde el principio se ha planteado misión, visión y objetivos estratégicos, los cuales son actualizados cada inicio de año a fin de establecer las metas a cumplirse mismas que deben ser superiores al período culminado, así encaminando a la compañía al éxito rotundo.

**PREGUNTA 2:** ¿La empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. ha establecido una planificación estratégica?

Referente a una planificación estratégica se puede acotar que si ha sido establecida pero de forma verbal a través de la reunión general de inicio de año, en la cual se trata los puntos débiles o falencias cometidas, aspectos a mejorar y estrategias a seguir para ganar mayor porcentaje de participación en el mercado, estos puntos son evaluados y planteados, pero no son registrados en un documento formal que repose en la empresa.

**PREGUNTA 3:** ¿La empresa ha sido sujeto de algún tipo de Auditoría?

Nuestra empresa no ha sido sujeto de una Auditoria de manera formal, sin embargo cabe mencionar que realizaron una Auditoria de Gestión como un estudio de investigación “Tesis”.

**PREGUNTA 4:** ¿De qué tipo de Auditoria ha sido sujeto la empresa?

Como ya le mencione en la pregunte anterior la empresa solo ha sido sujeto de una Auditoria de Gestión pero solo como estudio de investigación mas no como una auditoria externa o interna de manera formal.

**PREGUNTA 5:** ¿Usted conoce a detalle todas las actividades administrativas, legales, financieras y económicas que se realizan a nombre de la empresa dentro y fuera de ella?

Todas las actividades tanto las administrativas como las legales y financieras son de mi total conocimiento, ya que yo inspecciono las tareas de cada área al ser realizadas, o para ejecutarse algún proceso el mismo primero es analizado y aprobado por mí, además que cada semana se solicita un informe que por lo general es verbal del seguimiento de los procesos.

**PREGUNTA 6:** ¿Qué tipo de contribuyente es la empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.?

La empresa es una PNOC (Persona Natural Obligada a Llevar Contabilidad), regida también por la Superintendencia de Compañías ya que es una Sociedad Anónima.

**PREGUNTA 7:** ¿La empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. cuenta con un sistema contable?

Nuestra empresa si cuenta con un sistema contable llamado “Aries Plus”, mismo que es manejado por la contadora.

**PREGUNTA 8:** ¿La empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. cuenta con un reglamento interno, código de ética y/o manual de procesos?

La empresa dada las circunstancias y en vista de hacerlo requerido, no se ha establecido un código de ética ni un manual de procesos, solamente contamos con un reglamento interno.

**PREGUNTA 9:** ¿La empresa cuenta con mecanismos de evaluación del desempeño del personal?

En nuestra empresa no se ha establecido mecanismos formales para evaluar el desempeño del personal, pero eso no ha impedido cumplir con dicha actividad.

El desempeño del personal es analizado a través los avances de los procesos y cumplimiento de proyectos, es decir, si un proyecto fue cumplido en el plazo estipulado, la calidad del servicio a través del visto bueno del cliente y si el mismo ya se encuentra en proceso de pago que es donde culmina el proceso con la facturación y el pago completo de la misma.

#### *2.6.1.1. Análisis de le entrevista.*

La empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. cuenta con vasta experiencia en el mercado para lo cual desde sus inicios y para alcanzar el éxito se ha establecido misión, visión y objetivos estratégicos actualizados cada año, mismos que son superiores en referencia al periodo culminado.

La planificación estratégica es establecida de forma verbal a través de una reunión general de inicio de año, en la cual se tratan varios puntos como las debilidades, falencias, aspectos a mejorar y estrategias que deben seguir para alcanzar mayor posicionamiento en el mercado. No existe ningún documento formal establecido que repose en la empresa.

La empresa no ha sido sujeto de una Auditoria de manera formal, solamente han realizado una Auditoria de Gestión como estudio de investigación “Tesis”, en el año 2018.

Las actividades administrativas, legales y financieras son de total conocimiento del Gerente General, mismo que evalúa, analiza, aprueba e inspecciona los proyectos ejecutados por la empresa, acotando a este paso se recibe un informe que generalmente es de forma verbal una vez por semana.

TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. es una PNOC (Persona Natural Obligada a Llevar Contabilidad) por ende regida por el SRI y también por la Superintendencia de Compañías ya que es una Sociedad Anónima.

El sistema contable utilizado en la empresa se llama “Aries Plus”, manejado por la Lic. Verónica Lara contadora de la empresa.

La empresa no cuenta con un código de ética, ni un manual de procesos, únicamente se ha establecido un reglamento interno.

El desempeño del personal es evaluado a través del avance de los procesos y el cumplimiento de los proyectos, analizando varios aspectos como el cumplimiento en el plazo estipulado, la calidad del servicio y el seguimiento del mismo hasta que el mismo sea cubierto en su totalidad.

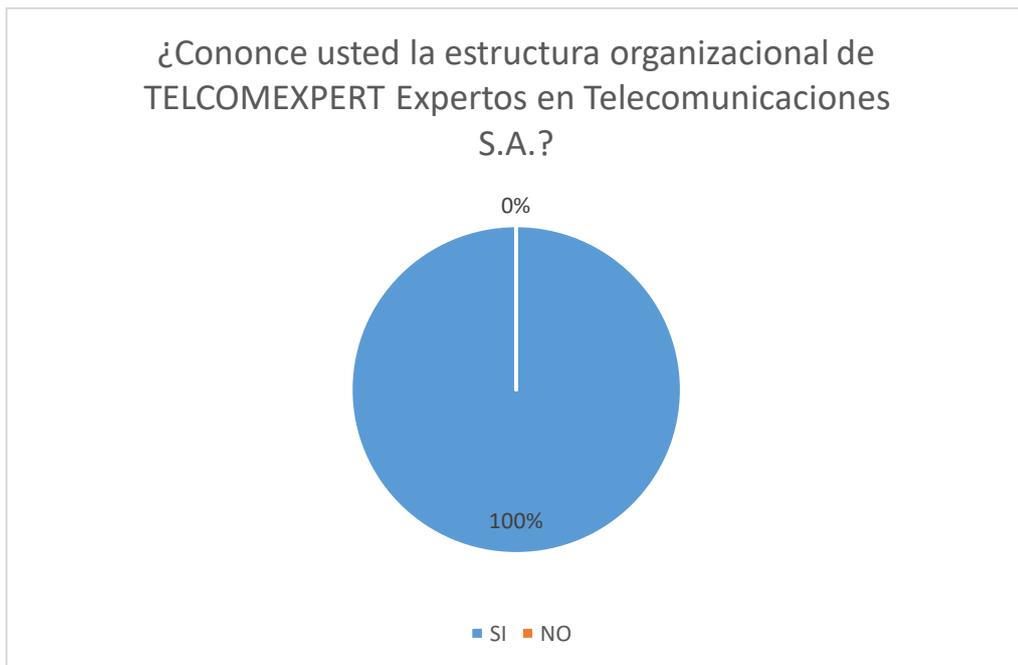
**2.6.2. Análisis e interpretación de las encuestas aplicadas al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

**PREGUNTA 1:** ¿Conoce usted la estructura organizacional de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.?

**Tabla 3-2.** Conocimiento de la estructura organizacional por parte del personal

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021



**Gráfico 1-2.** Conocimiento de la estructura organizacional por parte del personal

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021

**Análisis e Interpretación.**

Del total de personas encuestada el 100% indican que si conocen la estructura organizacional de la empresa.

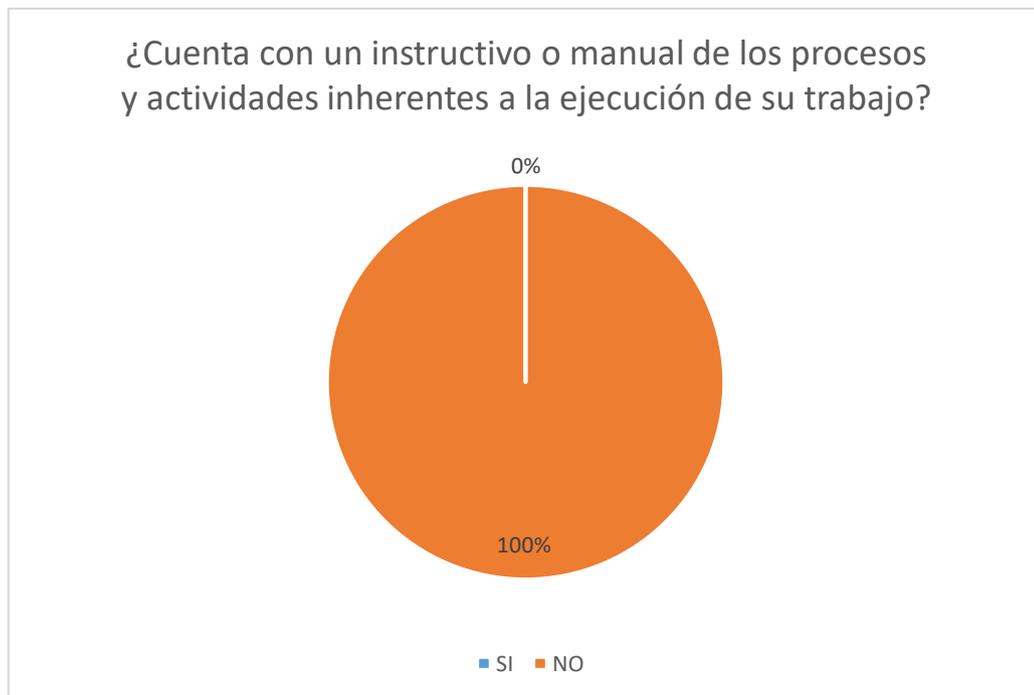
En la empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. es de conocimiento del personal la existencia de la estructura organizacional de la misma, esto ayuda a definir de forma clara los niveles de autoridad, las líneas de comunicación y responsabilidad.

**PREGUNTA 2:** ¿Cuenta con un instructivo o manual de los procesos y actividades inherentes a la ejecución de su trabajo?

**Tabla 4-2.** La empresa cuenta con un instructivo o manual de procesos inherentes a su trabajo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021



**Gráfico 2-2.** La empresa cuenta con un instructivo o manual de procesos inherentes a su trabajo

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021

### **Análisis e Interpretación**

Del total de personas encuestadas el 100% indican que no cuentan con un instructivo o manual de los procesos y actividades inherentes a su trabajo.

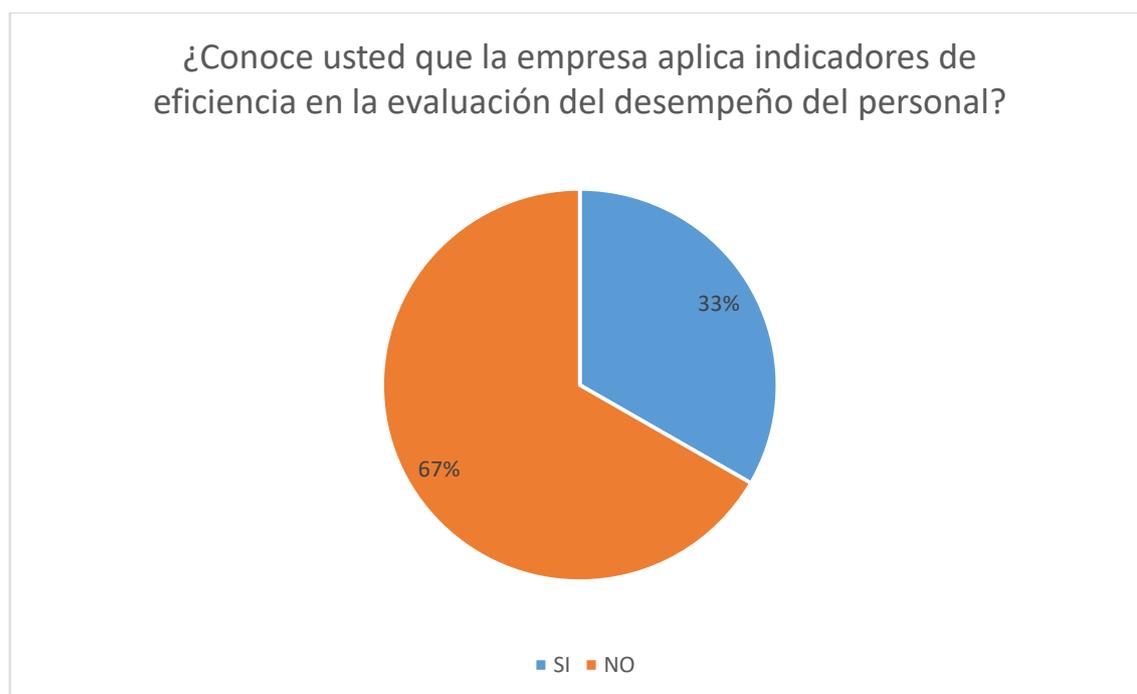
Los empleado de la empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. no cuentan con un manual de procesos y actividades inherentes a sus actividades lo que no permite al trabajador tener una visión clara de la forma del desarrollo de sus funciones, y el empleador en caso de falencias no tiene un sustento de verificación de la falla.

**PREGUNTA 3:** ¿Conoce usted que la empresa aplica indicadores de eficiencia en la evaluación del desempeño del personal?

**Tabla 5-2.** La empresa aplica indicadores de eficiencia en la evaluación del desempeño del personal

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021



**Gráfico 3-2.** La empresa aplica indicadores de eficiencia en la evaluación del desempeño del personal

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021

### **Análisis e Interpretación**

Del total de personas encuestadas el 67% indicaron que no es de su conocimiento la aplicación de indicadores de eficiencia en la evaluación del desempeño del personal y el 33% indicaron que si es de su conocimiento.

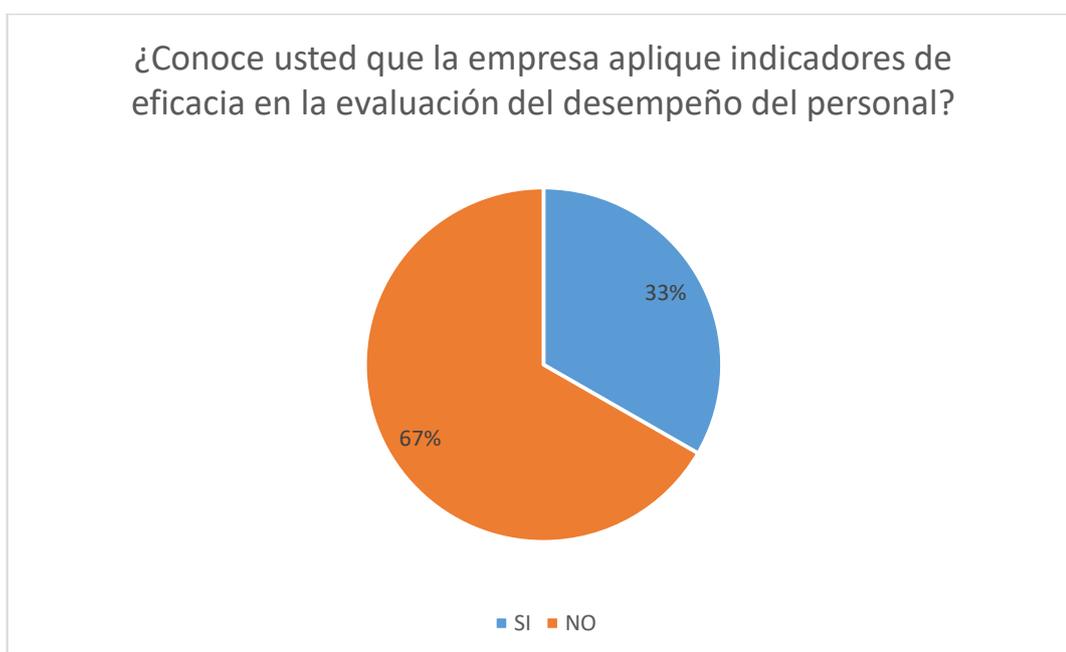
La aplicación de indicadores contribuye a evaluar la gestión y ayuda en los niveles de aprendizaje en la empresa, datos que deben ser compartidos con los miembros de la empresa a fin de establecer mejoras en las actividades optimizando recursos.

**PREGUNTA 4:** ¿Conoce usted que la empresa aplique indicadores de eficacia en la evaluación del desempeño del personal?

**Tabla 6-2.** La empresa aplica indicadores de eficacia en la evaluación del desempeño del personal.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	33%
NO	4	67%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021



**Gráfico 4-2.** La empresa aplica indicadores de eficacia en la evaluación del desempeño del personal.

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021

### **Análisis e Interpretación**

Del total de personas encuestadas el 67% indicaron que no es de su conocimiento la aplicación de indicadores de eficacia en la evaluación del desempeño del personal y el 33% indicaron que si es de su conocimiento.

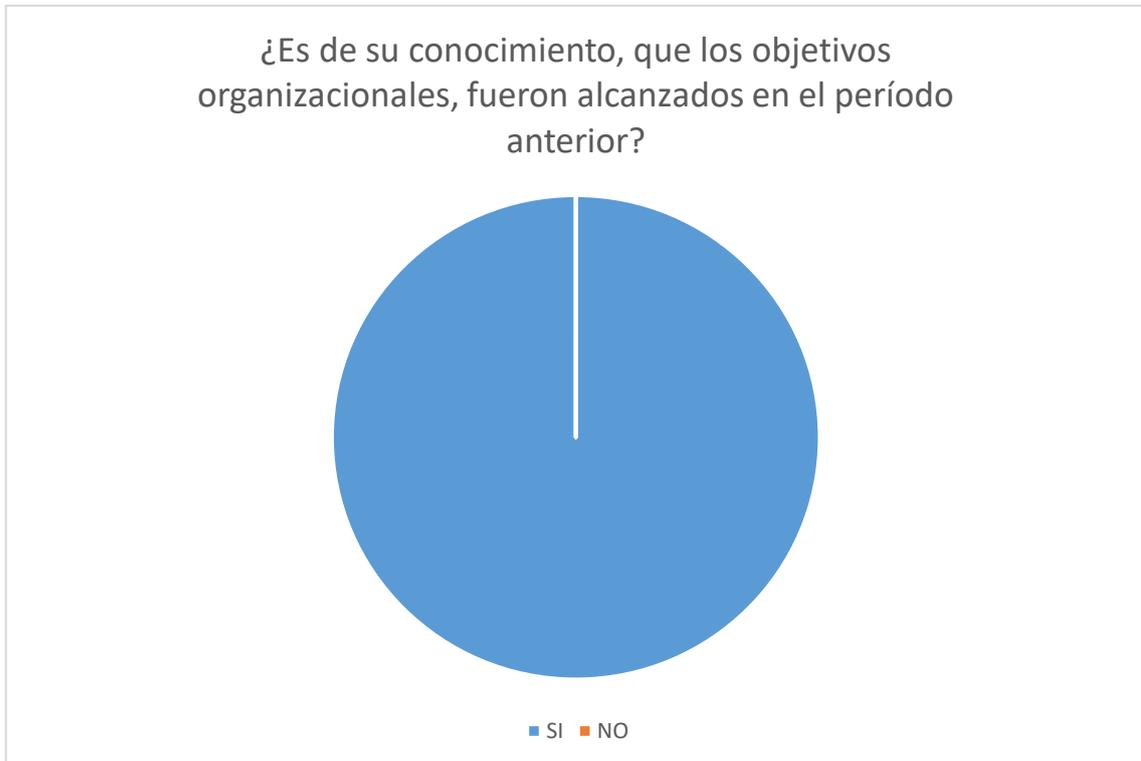
La aplicación de indicadores contribuye a evaluar la gestión y ayuda en los niveles de aprendizaje en la empresa, datos que deben ser compartidos con los miembros de la empresa a fin de establecer mejoras en el cumplimiento de las actividades.

**PREGUNTA 5:** ¿Es de su conocimiento, que los objetivos organizacionales, fueron alcanzados en el período anterior?

**Tabla 7-2.** Conocimiento del alcance de los objetivos del periodo anterior

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021



**Gráfico 5-2.** Conocimiento del alcance de los objetivos del periodo anterior

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga. 2021

### **Análisis e Interpretación**

Del total de personas encuestadas el 100% indicaron que si es de su conocimiento al alcance de los objetivos organizacionales del periodo anterior.

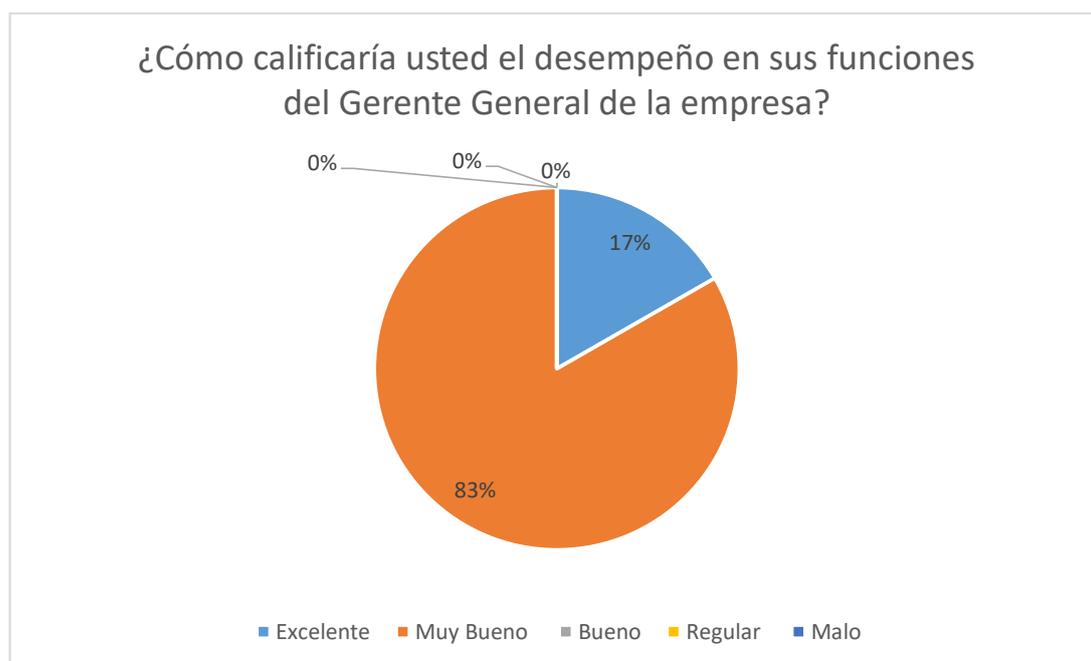
En esta pregunta se puede evidenciar que es de conocimiento de todo el personal que los objetivos del periodo anterior fueron alcanzados, situación que ayuda y motiva a los trabajadores a seguir desempeñando muy bien sus funciones a fin de superar las expectativas y metas planteadas.

**PREGUNTA 6:** ¿Cómo calificaría usted el desempeño en sus funciones del Gerente General de la empresa?

**Tabla 8-2.** Calificación del desempeño del Gerente General en sus funciones.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	1	17%
Muy Bueno	5	83%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021



**Gráfico 6-2.** Calificación del desempeño del Gerente General en sus funciones.

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021

### **Análisis e Interpretación.**

Del total de personas encuestadas el 83% indicaron que el desempeño del Gerente General en sus funciones es Muy Bueno y el 17% indicaron que es Excelente.

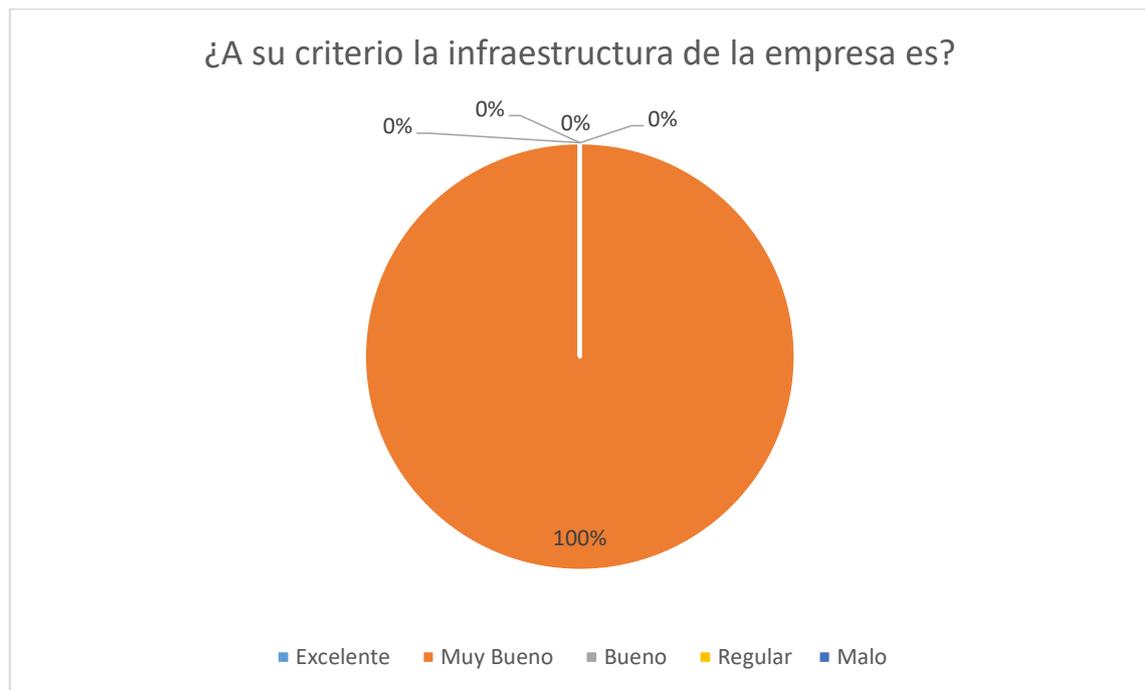
La mayoría del personal concuerda que el desempeño del Gerente General en sus funciones es muy bueno, lo que ayuda a un buen ambiente laboral ya que el personal confían en las decisiones de su líder, sin embargo, la mejora continua y capacitación deben estar presentes para seguir logrando el éxito de la empresa.

**PREGUNTA 7:** ¿A su criterio la infraestructura de la empresa es?

**Tabla 9-2.** Infraestructura de la empresa.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Muy Bueno	6	100%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021



**Gráfico 7-2.** Infraestructura de la empresa.

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021

**Análisis e Interpretación.**

Del total de personas encuestadas el 100% indicaron que la infraestructura de la empresa es muy buena.

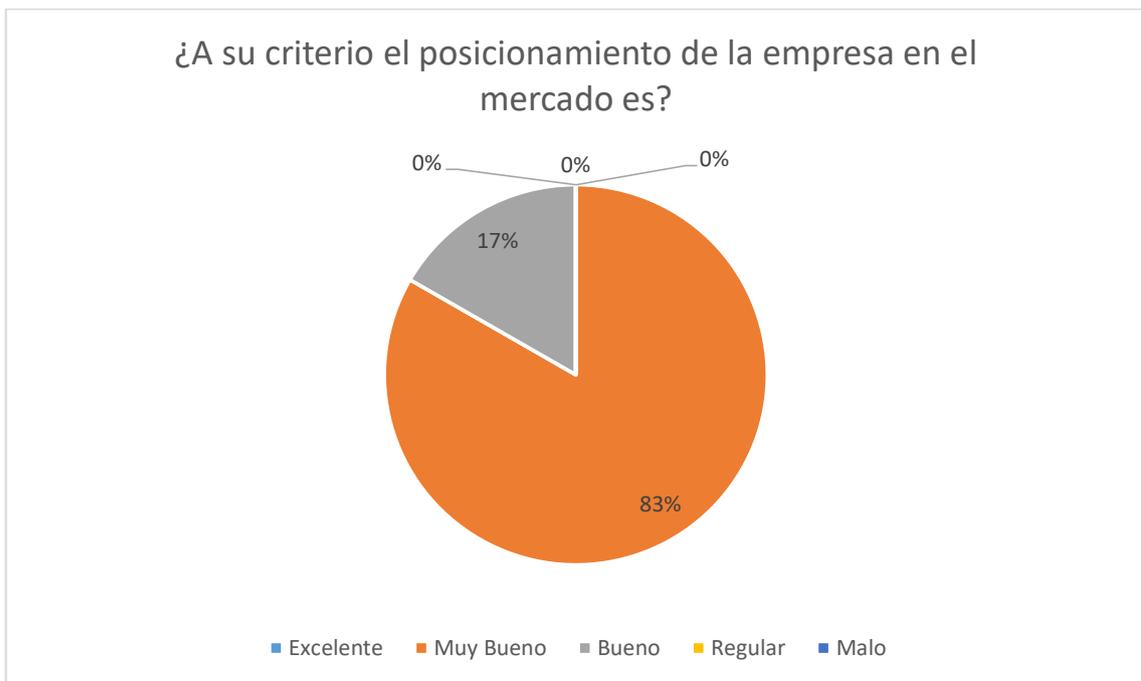
La mayoría de personas encuestadas determinan que la infraestructura de la empresa es muy buena, lo que brinda confianza a los trabajadores para desempeñar sus funciones, sin embargo, se puede realizar mejoras para mayor comodidad y generar un ambiente laboral idóneo.

**PREGUNTA 8:** ¿A su criterio el posicionamiento de la empresa en el mercado es?

**Tabla 10-2.** Posicionamiento de la empresa en el mercado

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Muy Bueno	5	83%
Bueno	1	17%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021



**Gráfico 8-2.** Posicionamiento de la empresa en el mercado.

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021

**Análisis e Interpretación.**

Del total de personas encuestadas el 83% indicaron que el posicionamiento de la empresa en el mercado es muy bueno y el 17% indicaron que es bueno.

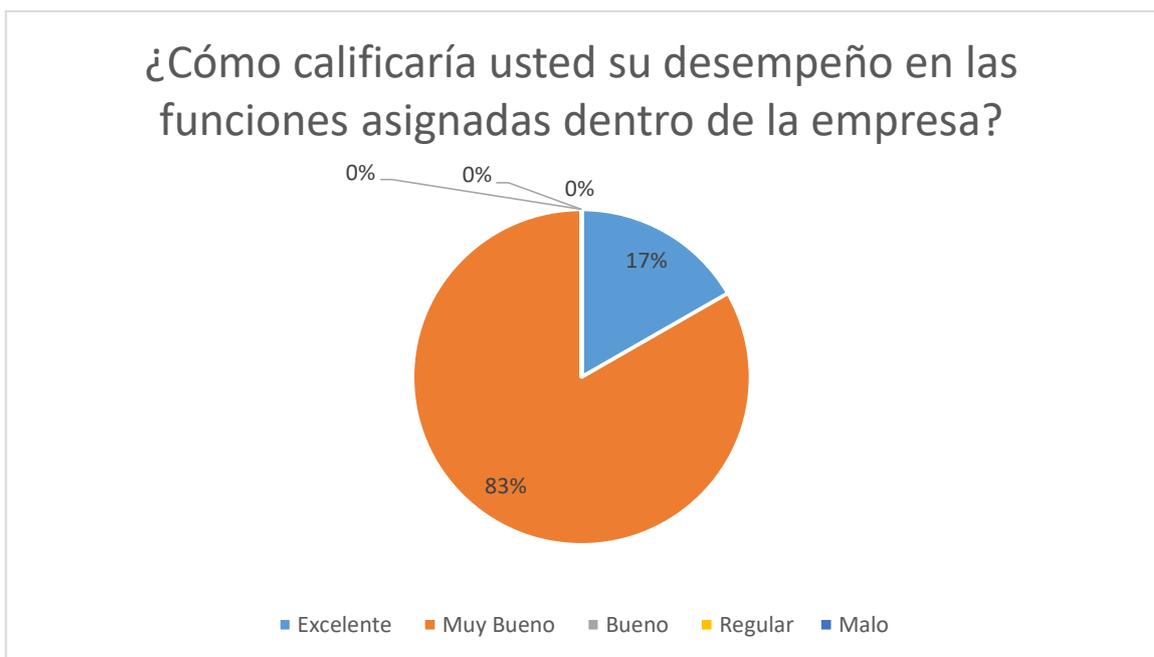
La mayoría de los encuestados manifestaron que el posicionamiento de la empresa en el mercado es muy bueno, sin embargo esta puede mejorar y llegar a ser excelente para lo cual, se requerirá evaluar las falencias e implantar estrategias administrativas y operacionales.

**PREGUNTA 9:** ¿Cómo calificaría usted su desempeño en las funciones asignadas dentro de la empresa?

**Tabla 11-2.** Autoevaluación del desempeño del personal.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	1	17%
Muy Bueno	5	83%
Bueno	0	0%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021



**Gráfico 9-2.** Autoevaluación del desempeño del personal.

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021

### Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas e 83% indicaron que el desempeño en sus funciones es muy bueno y el 17% indicaron que es Excelente.

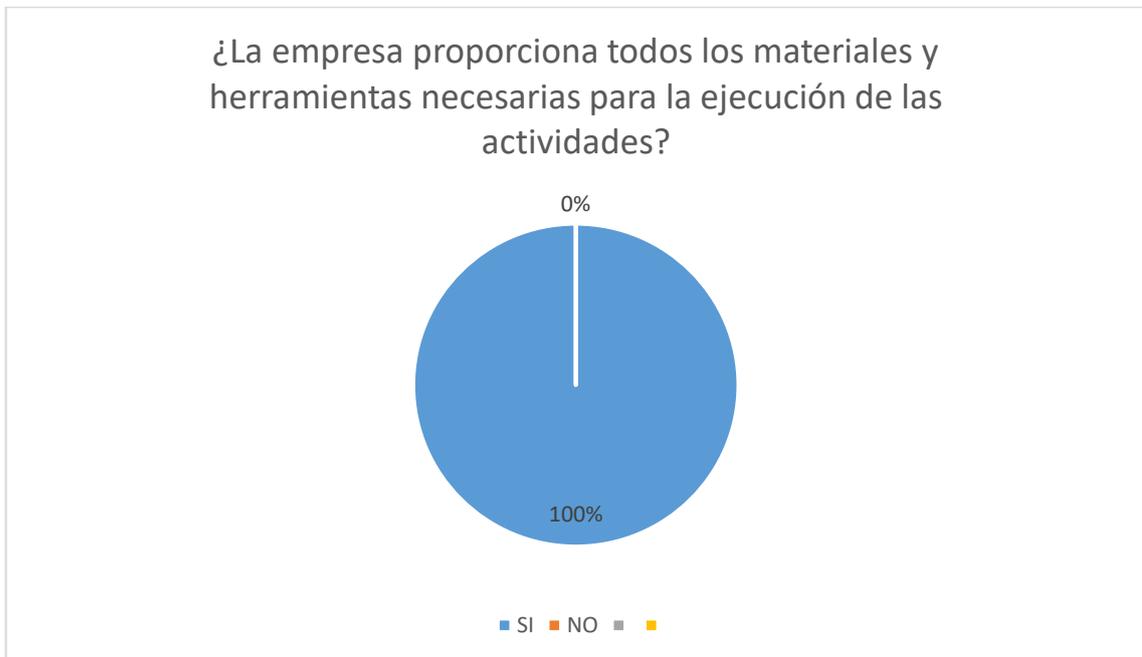
La mayoría de los encuestados manifestaron que el desempeño en sus funciones es muy bueno, lo que evidencia la confianza de los trabajadores en las actividades que realizan sin embargo, la capacitación constante e implementación de estrategias operacionales contribuirá en la mejora y así llegar a la excelencia de los procesos.

**PREGUNTA 10:** ¿La empresa proporciona todos los materiales y herramientas necesarias para la ejecución de las actividades?

**Tabla 12-2.** Proporción de los materiales y herramientas necesarias para la ejecución de las actividades

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021



**Gráfico 10-2.** Proporción de los materiales y herramientas necesarias para la ejecución de las actividades.

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021

### **Análisis e Interpretación**

Del total de personas encuestadas el 100% indicaron que la empresa si les proporcionan los materiales y herramientas necesarias para la ejecución de las actividades.

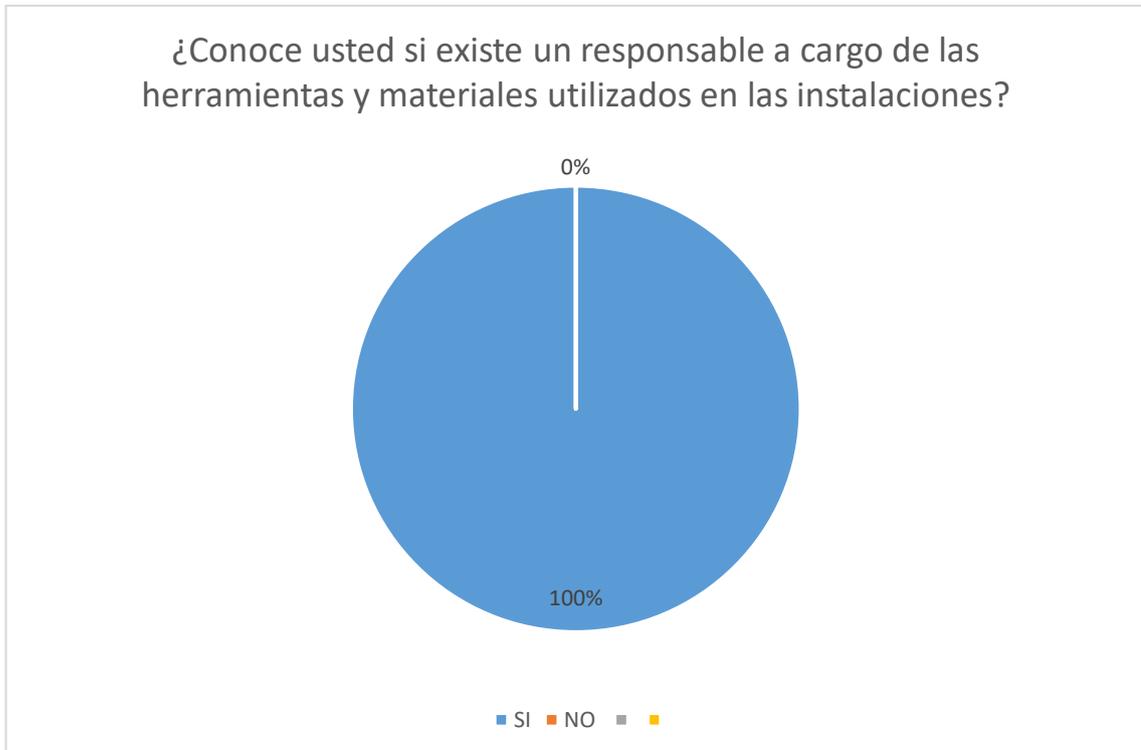
La empresa si proporciona todos los materiales y herramientas requeridas para que los trabajadores puedan cumplir con sus actividades, dando así las facilidades para un mejor desempeño laboral.

**PREGUNTA 11:** ¿Conoce usted si existe un responsable a cargo de las herramientas y materiales utilizados en las instalaciones?

**Tabla 13-2.** Conocimiento del responsable cargo de las herramientas y materiales.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021



**Gráfico 11-2.** Conocimiento del responsable cargo de las herramientas y materiales

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021

### **Análisis e Interpretación.**

Del total de personas encuestadas el 100% indicaron que si conocen de la existencia de una persona responsable a cargo de las herramientas y materiales utilizados en las instalaciones.

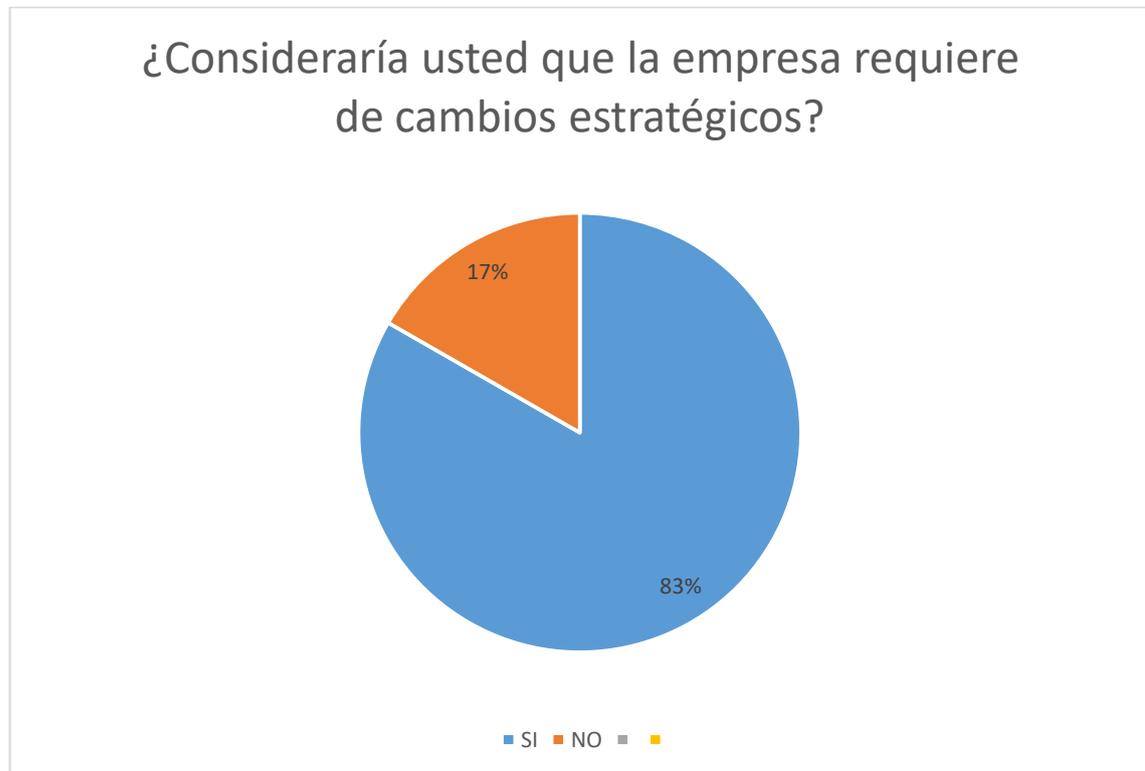
Es de conocimiento de los trabajadores la existencia de un responsable a cargo de las herramientas y materiales utilizadas en las instalaciones, teniendo así mayor seguridad del uso y destino de las mismas, evitando contratiempos en el caso de fallos o perdidas de los equipos.

**PREGUNTA 12:** ¿Consideraría usted que la empresa requiere de cambios estratégicos?

**Tabla 14-2.** Consideración de cambios estratégicos en la empresa por parte de los empleados

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021



**Gráfico 12-2.** Consideración de cambios estratégicos en la empresa por parte de los empleados.

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021

**Análisis e Interpretación.**

Del total de personas encuestadas el 83% indicaron que la empresa si requiere de cambios estratégicos y el 17% indicaron que no.

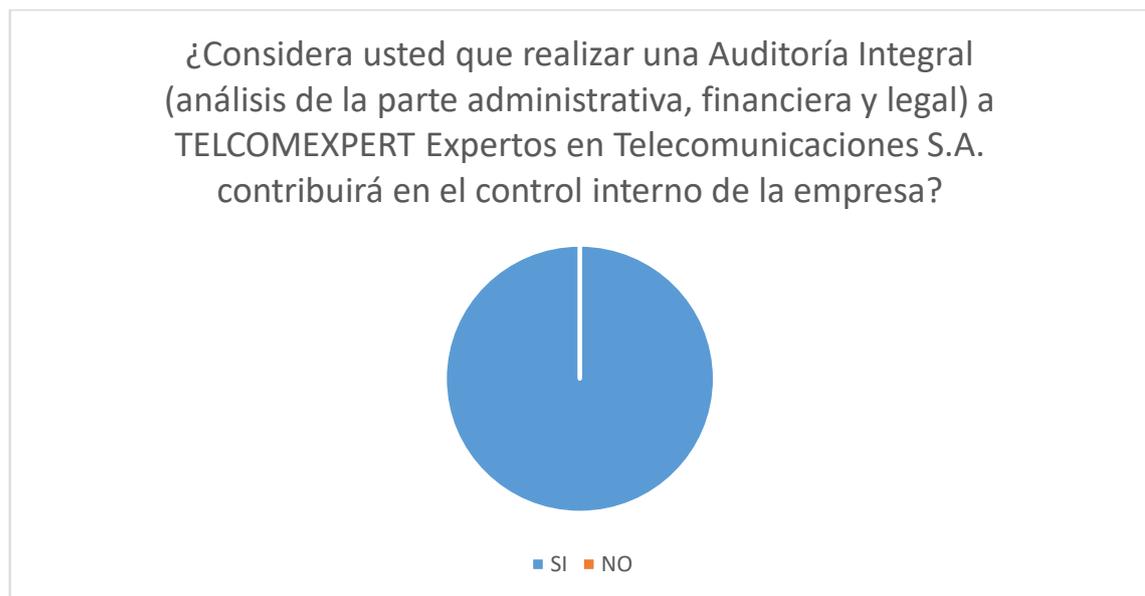
La mayoría de encuestados manifiestan que la empresa requiere cambios estratégico, evidenciando así que existe falencias en la organización, que necesitan atención y por ende una solución inmediata.

**PREGUNTA 13:** ¿Considera usted que realizar una Auditoría Integral (análisis de la parte administrativa, financiera y legal) a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. contribuirá en el control interno de la empresa?

**Tabla 15-2.** Aplicar una Auditoría a la empresa, contribuirá en el mejoramiento del control interno.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021



**Gráfico 13-2.** Aplicar una Auditoría a la empresa, contribuirá en el mejoramiento del control interno.

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga

### **Análisis e Interpretación.**

Del total de personas encuestadas el 100% indicaron que realizar una auditoría integral a la empresa si contribuirá en el control interno de la misma.

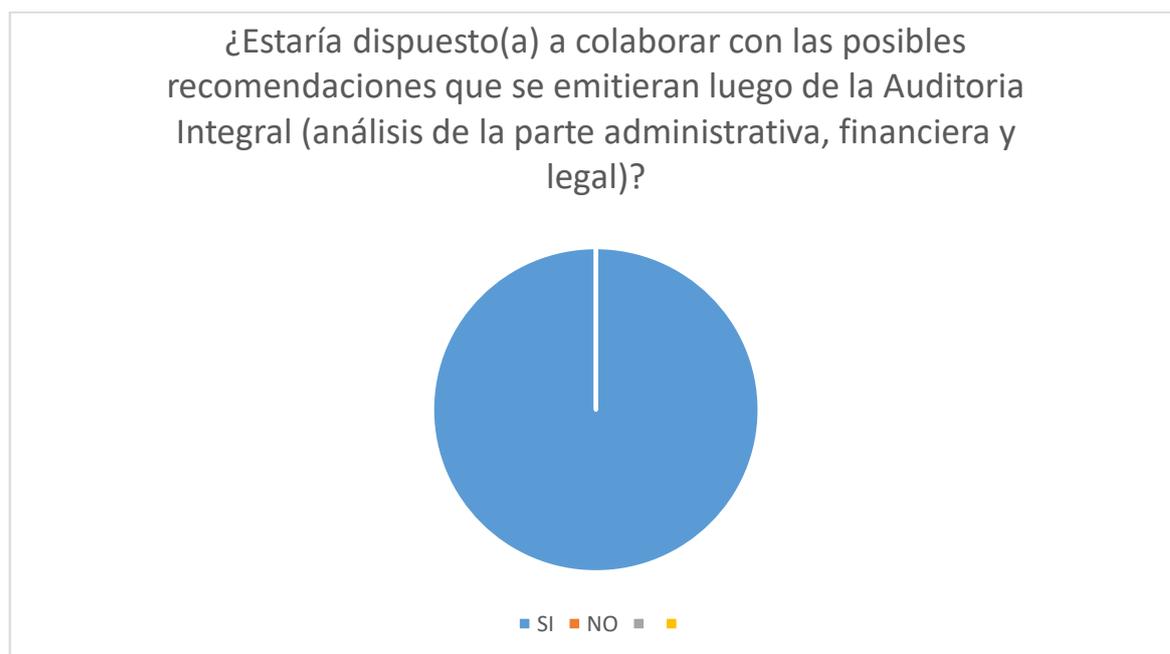
Las personas encuestadas indican que aplicar una Auditoria Integral a la empresa contribuirá en el control interno de la misma, ya que así se evaluara todos los aspectos que conforman la organización construyendo un ambiente laboral sólido, minimizando el riesgo de posibles contratiempos que perjudiquen a la empresa.

**PREGUNTA 14:** ¿Estaría dispuesto(a) a colaborar con las posibles recomendaciones que se emitieran luego de la Auditoría Integral (análisis de la parte administrativa, financiera y legal)?

**Tabla 16-2.** Intenciones del personal de contribuir con las recomendaciones emitidas por la Auditoría.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021



**Gráfico 14-2.** Intenciones del personal de contribuir con las recomendaciones emitidas por la Auditoría.

**Fuente:** Encuesta aplicada al directivo y empleados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Perez Guananga, 2021

### Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas el 100% indicaron que si estarían dispuestos a colaborar con las posibles recomendaciones que se emitieran en la auditoría integral aplicada a la empresa.

Las personas que conforman TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. manifestaron que estaría dispuestos a contribuir con las recomendaciones que se emitieran en la Auditoría Integral aplicada a su empresa, lo que ayudaría al mejoramiento de la misma y fortalece la confianza del Gerente General en la toma de decisiones, al contar el apoyo del personal.

### *2.6.2.1. Análisis General de Resultados*

La empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. posee una estructura organizacional que es conocida por quienes conforman la misma, pero, no cuenta con un instructivo de los procesos y actividades inherentes de cada trabajador, sin embargo, cuenta con un reglamento interno, además, si se aplica indicadores de eficiencia y eficacia en la evaluación del desempeño del personal, actividad que no es de conocimiento de todos y los objetivos del periodo anterior si fueron alcanzados, por otra parte, son calificados como muy bueno: el desempeño del Gerente General en sus funciones, la infraestructura, el posicionamiento de la empresa en el mercado y el desempeño de cada uno como autoevaluación, finalmente la empresa proporciona y tiene un responsable para todos los materiales y herramientas necesaria para ejecutar las actividades encomendadas, los trabajadores de la organización consideran que la empresa requiere cambios estratégicos y que realizar una Auditoría Integral a la empresa contribuirá en control interno de la misma, también se encuentran dispuestos a colaborar con las recomendaciones que se emitieran al realizar la Auditoría Integral.

El 100% de las personas encuestadas indicaron que:

- Es de su conocimiento la estructura organizacional de la empresa.
- No cuentan con un instructivo o manual de los procesos y actividades inherentes a su trabajo.
- Es de su conocimiento el alcance de los objetivos organizacionales del periodo anterior.
- La infraestructura de la empresa es muy buena.
- La empresa les proporciona los materiales y herramientas necesarias para la ejecución de las actividades.
- Es de su conocimiento de la existencia de una persona responsable a cargo de las herramientas y materiales utilizados en las instalaciones.
- Realizar una auditoría integral a la empresa contribuirá en el control interno de la misma.
- Estarían dispuestos a colaborar con las posibles recomendaciones que se emitieran en la auditoría integral aplicada a la empresa.

El 83% de las personas encuestadas indicaron que:

- El desempeño del Gerente General en sus funciones es muy bueno.

- Es muy bueno el posicionamiento de la empresa en el mercado.
- Cada trabajador autoevaluó el desempeño de sus funciones como muy bueno
- La empresa si requiere de cambios estratégicos.

El 67% de las personas encuestadas indicaron que:

- No es de su conocimiento la aplicación de indicadores de eficacia en la evaluación del desempeño del personal
- No es de su conocimiento la aplicación de indicadores de eficiencia en la evaluación del desempeño del personal

El 33% de las personas encuestadas indicaron que:

- Es de su conocimiento la aplicación de indicadores de eficacia en la evaluación del desempeño del personal
- Es de su conocimiento la aplicación de indicadores de eficiencia en la evaluación del desempeño del personal

El 17% de las personas encuestadas indicaron que:

- El desempeño del Gerente General en sus funciones es excelente.
- El posicionamiento de la empresa en el mercado es bueno.
- Cada trabajador autoevaluó el desempeño de sus funciones como excelente
- La empresa no requiere cambios estratégicos.

Una vez analizando y considerando los datos obtenidos del directivo y personal de la empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A., se determina que la capacitación, la aplicación de estrategias y el establecimiento formal de instructivos operacionales contribuirán en el mejoramiento de la empresa, para ello aplicar una Auditoria Integral contribuiría, ya que se evaluará los aspectos más relevantes de la organización, detectando las falencias existentes en los diferentes aspectos como es la gestión, la parte legal y lo financiero, posterior a ello estableciendo las recomendaciones del caso mismas que el personal está dispuesto a seguir si la gerencia decida aplicar dichas sugerencias, con lo que se pretende lograr un mejor control interno, mayor precisión en los procesos, ganar posicionamiento en el mercado y ofrecer un servicio de calidad.

## CAPITULO III: MARCO PROPOSITIVO

Auditoría Integral a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2019.



<b>ENTIDAD AUDITADA</b>	TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.
<b>DIRECCIÓN</b>	Álamos 3, Calle Ineri entre Pasaje D y Av. Milton Reyes
<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría Integral
<b>PERÍODO</b>	Enero – Diciembre 2019

### 3.1. FASE I. PLANIFICACIÓN



# FASE I: PLANIFICACIÓN



PROGRAMA DE AUDITORÍA – FASE I. PLANIFICACIÓN

3.1.1. Programa de Auditoría – FASE I. PLANIFICACIÓN

**Objetivo General.**

Obtener información general de la empresa a través de la aplicación de herramientas de investigación efectivas para la determinación de la situación actual, el funcionamiento y el proceso de las operaciones de la organización.

**Objetivos Específicos.**

- Establecer las formalidades del caso, a través de los documentos adecuados que conlleven a la ejecución correcta de la auditoría integral a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.
- Determinar el motivo de la auditoría integral acorde a las necesidades detectadas con resultados del análisis situacional y las debilidades observadas.

N°	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Prepare el Programa de Auditoría – FASE I. PLANIFICACIÓN	PA/PF	J.M.P. G	05/02/2021
<b>ARCHIVO PERMANENTE</b>				
2	Elabore el Índice de Papeles de trabajo	IPT	J.M.P. G	05/02/2021
3	Elabore el índice de Marcas	IM	J.M.P. G	05/02/2021
4	Realice la propuesta de prestación de servicios de auditoría	PPSA	J.M.P. G	08/02/2021
5	Prepare la carta de aceptación	CA	J.M.P. G	09/02/2021
6	Prepare la carta de compromiso	CC	J.M.P. G	09/02/2021
7	Realice el contrato de prestación de servicios auditoría	CPSA	J.M.P. G	09/02/2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P. G	05/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	08/02/2021



PROGRAMA DE AUDITORÍA – FASE I. PLANIFICACIÓN

N°	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
8	Prepare la orden de trabajo	<b>OT</b>	J.M.P. G	10/02/2021
9	Realice la notificación de inicio de auditoría	<b>NIA</b>	J.M.P. G	10/02/2021
10	Efectúe la visita preliminar	<b>VP</b>	J.M.P. G	11/02/2021
11	Realice el informe de la visita preliminar	<b>IVP</b>	J.M.P. G	11/02/2021
12	Establezca el memorándum de planificación	<b>MP</b>	J.M.P. G	11/02/2021
<b>ARCHIVO CORRIENTE</b>				
13	Establezca la estructura de evaluación del Control Interno.	<b>EECI</b>	J.M.P. G	12/02/2021
14	Efectué la evaluación del control interno - COSO I	<b>ECI</b>	J.M.P. G	12/02/2021
15	Realice la ponderación de resultados del control interno	<b>RECI</b>	J.M.P. G	12/02/2021
16	Elabore la matriz de hallazgos – Evaluación del Control Interno	<b>MH/ECI</b>	J.M.P. G	12/02/2021
17	Prepare el Informe de Control Interno	<b>ICI</b>	J.M.P. G	12/02/2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P. G	05/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	08/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

AP  
1/1

ARCHIVO PERMANENTE

3.1.1.1. Archivo Permanente

ARCHIVO PERMANENTE



<b>ENTIDAD AUDITADA</b>	TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.
<b>DIRECCIÓN</b>	Álamos 3, Calle Ineri entre Pasaje D y Av. Milton Reyes
<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría Integral
<b>PERÍODO</b>	Enero – diciembre 2019

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P. G	05/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	08/02/2021



**ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO**

**3.1.1.1.1. Índice de Papeles de Trabajo**

**Tabla 17-3.** Abreviaturas - Índice de papeles de trabajo

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ABREVIATURAS</b>
<b>FASE I. PLANIFICACIÓN</b>	<b>F1/P</b>
Programa de Auditoría – FASE I. PLANIFICACIÓN	<b>PA/AP</b>
<b>ARCHIVO PERMANENTE</b>	<b>AP</b>
Índice de Papeles de Trabajo	<b>IPT</b>
Índice de Marcas	<b>IM</b>
Reseña Histórica de la empresa	<b>RH</b>
Misión, Visión y Valores Corporativos	<b>MVC</b>
Servicios que oferta TELCOMEXPERT S.A	<b>SOT</b>
Estructura Orgánica	<b>EO</b>
Propuesta de prestación de Servicios de Auditoría	<b>PPSA</b>
Carta de aceptación	<b>CA</b>
Carta de Compromiso	<b>CC</b>
Contrato de prestación de servicios de auditoría	<b>CPSA</b>
Orden de trabajo	<b>OT</b>
Notificación de Inicio de Auditoría	<b>NIA</b>
Visita Preliminar	<b>VP</b>
Memorándum de Planificación	<b>MP</b>
<b>ARCHIVO CORRIENTE</b>	<b>AC</b>
Estructura de Evaluación del Control Interno	<b>EECI</b>
Evaluación del control interno – COSO I	<b>ECI</b>
Resumen de resultados de la evaluación del control interno	<b>RECI</b>
Matriz de hallazgos – Evaluación del Control Interno	<b>MH-ECI</b>
Informe de Control Interno	<b>ICI</b>

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P. G	05/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F. T / H.E.S.N	08/02/2021



**ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ABREVIATURA</b>
<b>FASE II. EJECUCIÓN</b>	<b>F2/E</b>
Programa de Auditoria – FASE II. EJECUCIÓN	<b>PA/EJ</b>
Programa de Auditoria – Auditoria de Gestión	<b>PA/AG</b>
Evaluación de la misión y visión	<b>EMV</b>
Análisis FODA	<b>M/FODA</b>
Matriz de correlación FO – Fortalezas vs Oportunidades	<b>MC/FO</b>
Matriz de correlación DA – Debilidades vs Amenazas	<b>MC/DA</b>
Perfil estratégico Interno	<b>PEI</b>
Perfil estratégico Externo	<b>PEE</b>
Matriz de Riesgos	<b>MR</b>
Hoja de descripción de Procesos	<b>HDP</b>
Hoja de flujo gramas de procesos	<b>HFP</b>
Matriz de Indicadores	<b>MI</b>
Matriz de Hallazgos – Auditoria de Gestión	<b>MH/AG</b>
Programa de Auditoria – Auditoria Financiera	<b>PA/AF</b>
Solicitud de Estados Financieros	<b>SEF</b>
Análisis Vertical del Balance General	<b>AVBG</b>
Análisis de la Composición del Activo	<b>ACA</b>
Análisis de la Composición del Pasivo	<b>ACP</b>
Análisis de la Composición del Patrimonio	<b>ACPT</b>
Análisis Vertical del Estado de Resultados	<b>AVER</b>
Análisis de las cuentas de Ingresos	<b>ACING</b>
Análisis de las cuentas de Gastos	<b>ACGT</b>
Confirmación de saldos del activo – disponible	<b>CS/AD</b>
Conciliación Bancaria	<b>CB</b>
Cuestionario – Crédito Tributario	<b>CCT</b>
Confirmación de saldos del pasivo – cuentas por pagar accionistas	<b>CS/CPA</b>

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P. G	05/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	08/02/2021



**ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ABREVIATURA</b>
Confirmación de saldos del pasivo - proveedores	<b>CS/PP</b>
Cédula Analítica – Utilidad de Ejercicios Anteriores	<b>CA/UEA</b>
Confirmación de saldos del patrimonio - Utilidad del ejercicio	<b>CS/UE</b>
Análisis de los Ingresos – Cédula Analítica	<b>AI/CA</b>
Cuestionario – Gastos TELCOMEXPERT S.A	<b>CGT</b>
Indicadores financieros.	<b>IF</b>
Matriz de hallazgos – Auditoria Financiera	<b>MH/AF</b>
Programa de Auditoria – Auditoria de Cumplimiento	<b>PA/AC</b>
Cédula narrativa-Constatación física del Régimen Jurídico	<b>CF/RJ</b>
Cuestionarios de Control Interno – Normativas Internas	<b>CCI/NI</b>
Análisis de la evaluación al cumplimiento – Normativa Interna	<b>AEC/NI</b>
Cuestionarios de Control Interno – Normativas Externa	<b>CCI/NE</b>
Análisis de la evaluación al cumplimiento – Normativa Externa	<b>AEC/NE</b>
Cédula Analítica – Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias	<b>CA/OT</b>
Matriz de Hallazgos – Auditoria de Cumplimiento	<b>MH/AC</b>
<b>FASE III. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.</b>	<b>F3/CR</b>
Programa de Auditoria – FASE III. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.	<b>PA/CR</b>
Notificación cierre de Auditoria	<b>NCA</b>
Informe final de Auditoria	<b>IFA</b>
Convocatoria de lectura del informe	<b>CLI</b>
Acta de conferencia Final	<b>ACF</b>

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P. G	05/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	08/02/2021



ÍNDICE DE MARCAS

3.1.1.1.2. Índice de Marcas

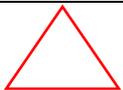
Tabla 18-3. Índice de Marcas

SIGNIFICADO	MARCAS
Verificado	√
Hallazgo	@
Totalizado	Σ
Debilidad	D
Sustentado con evidencia	∞
Documento sin firma	¥
No existe documentación	±
Documentación desactualizada	¢
Documentos en mal estado	®
Datos tomados	∩
Comentario	©
Inicio / Fin	
Proceso	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P. G	05/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	08/02/2021



ÍNDICE DE MARCAS

SIGNIFICADO	MARCAS
Documento	
Continúa en la misma página	
Decisión	
Dirección de Flujo	
Archivo	
Riesgo	

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P. G	05/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	08/02/2021



RESEÑA HISTÓRICA

3.1.1.1.3. Reseña Histórica

Tabla 19-2. Datos Generales de la empresa auditada

DATOS DE LA EMPRESA	
Nombre de la empresa:	TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.
Ubicación:	Cantón Riobamba provincia de Chimborazo
Dirección:	Los Álamos 3, calle Ineri entre Pasaje D y Av. Milton Reyes
Correo electrónico:	<a href="mailto:gerenciacomercial@telcomexpert.com">gerenciacomercial@telcomexpert.com</a> / <a href="mailto:crislopezv@msn.com">crislopezv@msn.com</a>
Teléfono (s):	032318624/ 032317623 /0990311166 / 0987035695
Horario de Atención:	Lunes –Viernes 8:00 – 12:30; 14:30-18:00

Elaborado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

La Compañía TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A., pertenece al cantón Riobamba provincia de Chimborazo, ubicada en los Álamos 3, calle Ineri entre Pasaje D y Av. Milton Reyes, es una empresa constituida mediante escritura pública otorgada ante el Notario Quinto del Cantón RIOBAMBA, aprobada por la Superintendencia de Compañías, el 03 de octubre de 2013., mediante Resolución SC.DIC. A.13- 549, el 01-11-2013 con RUC: 0691741311001.

DOMICILIO: cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

CAPITAL: suscrito US\$ 1.000,00 número de acciones 1.000 Valor US\$ 1,00.

OBJETO: El objeto de la compañía es: “Importar, exportar, comercializar, distribuir, franquiciar, producir, fabricar, instalar, dar mantenimiento o reparar equipos, maquinarias y bienes, tales como: equipos y sistemas de comunicación y telecomunicaciones”.

ACCIONISTAS: Los accionistas que conforman la compañía son: Guananga Gualoto Luis German con C.I: 0602944134; López Villacis Cristian Alexis con C.I: 0603554106; López Villacis Daniel Rosendo con C.I: 0603718495

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	11/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



**MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS**

**3.1.1.1.4. Misión, Visión y Valores Corporativos**

**MISIÓN**

“Ofrecer más que un bien o servicio, brinda soluciones profesionales con los más altos estándares de calidad de forma integral y eficiente.

Dado a conocer la amplia gama de productos y servicios que distribuimos con el fin de brindarle las mejores soluciones en sus presentes y futuros proyectos”.

**VISIÓN**

“Ser una empresa líder en brindar soluciones profesionales con los más altos estándares de calidad de forma integral y eficiente a nivel nacional a través de la provisión de productos y servicios con la mejor alternativa en el área de telecomunicaciones, informática, eléctrico y electrónico usando las mejores herramientas tecnológicas”.

**1. Valores Corporativos de la Empresa**

- Credibilidad
- Perseverancia
- Trabajo en equipo
- Solidaridad
- Integridad
- Respeto
- Iniciativa

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	11/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



**TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**SOT**

**1/1**

**SERVICIOS OFERTADOS POR TELCOMEXPERT S.A**

### **3.1.1.1.5. Servicios ofertados por TELCOMEXPERT S.A**

TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. ofrece una gama de servicios y productos los cuales se detalla a continuación:

- Radio enlaces
- Cableado estructurado en diferentes marcas existentes, soluciones: CAT 5E, 6, 6A, 7
- Solución de fibra óptica monomodo y multimodo
- Soporte técnico, consultoría informática y de telecomunicaciones
- Sistemas de seguridad: puertas de seguridad, cercos eléctricos, lectores de huella
- Instalación de cámaras IP, CCTV, configuración de equipos de audio y video
- Instalación de sistemas contra incendios
- Instalación de sistemas de energía solar
- Instalación de alarmas comunitarias
- Importación y comercialización de equipo informático, eléctrico, de telecomunicaciones, drones, suministros y accesorios de oficina.
- Venta de suministros y repuestos en diferentes marcas: HP, EPSON, XEROX, LEXMARK, CANNON, RICOH, entre otras.

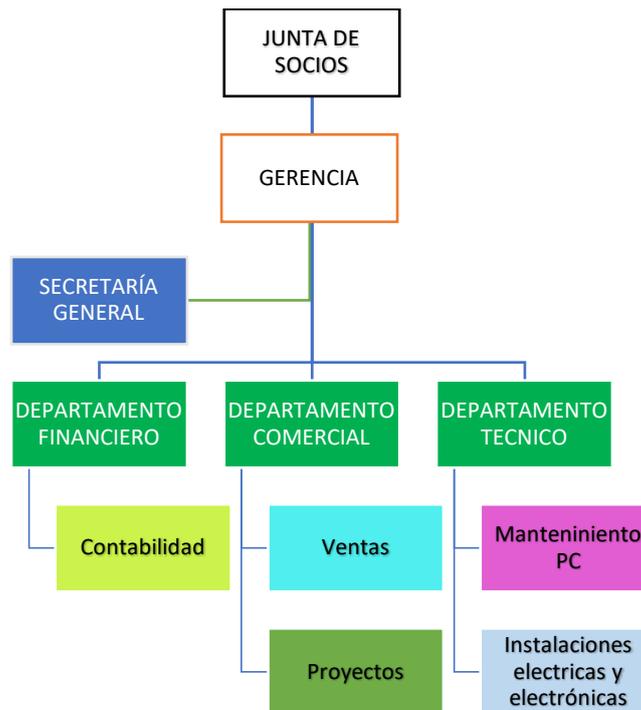
	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	11/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



### ESTRUCTURA ORGÁNICA

#### 3.1.1.1.6. Estructura Orgánica

La estructura orgánica de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. es la siguiente: gerencia, secretaría, departamento proyectos, departamento de ventas, departamento técnico y departamento de contabilidad.



**Figura 1-3.** Estructura Orgánica de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

Fuente: TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

Elaborado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	11/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



**TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**EO**

**2/3**

## **ESTRUCTURA ORGÁNICA**

### **GERENCIA**

**Cargo:** Gerente General

**Gerente General:** Cristian Alexis López Villacis

**Título:** Ingeniero en Redes y Telecomunicaciones

**Experiencia:** Posee 14 años de experiencia, en diferentes trabajos y funciones que ha venido desempeñándose, mediante capacitaciones nacionales e internacionales, actualizaciones tecnológicas e investigaciones secuenciales, ya que mediante esto ha crecido como persona y como profesional. Ha realizado instalaciones de cableado estructurado, voz y datos, telefonía IP, centrales telefónicas, venta de equipos informáticos y a fines.

### **SECRETARÍA GENERAL**

**Cargo:** Secretaria

**Nombre:** Cecibel Landy

**Título:** Tecnóloga en Redes y Telecomunicaciones

### **DEPARTAMENTO FINANCIERO**

**Cargo:** Contadora

**Nombre:** Verónica Lara

**Título:** Licenciada en Contabilidad y Auditoría

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	11/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

EO  
3/3

### ESTRUCTURA ORGÁNICA

#### DEPARTAMENTO COMERCIAL

**Cargo:** Gerente de Ventas

**Nombre:** María Fernanda Pérez

**Título:** Licenciada en Contabilidad y Auditoría

#### DEPARTAMENTO COMERCIAL

**Cargo:** Proyectos

**Nombre:** Érica Adriano

**Título:** Ingeniera en Telecomunicaciones

#### DEPARTAMENTO TÉCNICO

**Cargo:** Líder Técnico

**Nombre:** Francisco Cisneros

**Título:** Tecnólogo en Telecomunicaciones

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	11/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



**TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

**PPSA**

**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**1/6**

**PROPUESTA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA**

**3.1.1.1.7. Propuesta de trabajo**

Riobamba, 08 de febrero del 2021

Ingeniero  
Cristian Alexis López Villacis  
GERENTE DE TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A  
Presente.

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente le hacemos llegar un cordial y atento saludo de quienes conformamos JP Auditores y Asesores Contables S.A., a la vez nos permitimos poner a su consideración la propuesta de servicios profesionales para llevar a cabo la Auditoría Integral a su empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

Para la ejecución del presente trabajo ofrecemos ideas creativas, soluciones innovadoras, y nuestro compromiso para con nuestros clientes es estar siempre presentes cuando se nos necesite, para lo cual asignamos un equipo de trabajo con amplia experiencia, cabe mencionar que nuestro trabajo se llevará a cabo bajo la más estricta confidencialidad, estando atentos en las oportunidades que beneficien a la empresa.

De antemano agradecemos, por la atención favorable prestada a la presente, esperando que nuestra propuesta cumpla con los objetivos planteados, recalcando nuestra entera disposición frente a cualquier duda que pudiera existir en torno a esta propuesta.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Egda. Jennifer Pérez

**AUDITORA – TESISISTA**

\_\_\_\_\_  
Ing. María Auxiliadora Falconi

**AUDITORA - SUPERVISOR**

Adj. Propuesta de Servicios de Auditoría a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P. G	08/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



**TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**PPSA**

**2/6**

**PROPUESTA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA**

**PROPUESTA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE UNA AUDITORIA APLICADA A  
TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

**1. Reseña Histórica**

JP Auditores y Asesores Contables S.A. inicia sus actividades el 21 de noviembre del 2015, teniendo una trayectoria satisfactoria de cinco años. Desde sus comienzos las áreas especializadas de nuestra firma auditora fue la contabilidad y la administración, aspectos que con el avanzar de los años hemos expandidos contando en actualidad conocimiento y certificación avanzada en aspectos tributarios, legales, entre otros.

La experiencia con la que cuenta nuestra firma auditora se ha venido fortaleciendo con transcurrir de los años, gracias a la participación en proyectos nacionales, en los que nos ha sido posible desarrollar la sociabilidad con los clientes, ofreciendo así un servicio de calidad garantizado.

El objetivo principal que persigue nuestra firma es ofrecer un servicio de calidad superior con valor agregado, que brinde la solución a las falencias encontradas, a un costo accesible con el asesoramiento necesario y sobre todo garantizar la confidencialidad de la información de nuestros clientes, persiguiendo así un crecimiento y reconocimiento de nuestra firma en el mercado.

**2. Misión y Visión**

**MISIÓN**

Brindar un servicio eficiente, distintivo y de calidad que responda a las necesidades de nuestros clientes, creando soluciones idóneas enfocadas en la búsqueda de soluciones orientadas que permitan el mejoramiento de sus negocios.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	08/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

PPSA

3/6

## PROPUESTA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA

### VISIÓN

Ser la firma auditora líder reconocida a nivel nacional con un compromiso de confidencialidad, integridad y objetividad, como valores pilares fundamentales de su objeto que constituya el posicionamiento respetable en el mercado.

### 3. Objetivos que perseguir

#### Objetivo General.

Ofrecer un servicio de calidad superior con valor agregado, que brinde la solución a las falencias encontradas, a un costo accesible con el asesoramiento necesario.

#### Objetivos Específicos:

- Garantizar la confidencialidad de la información de nuestros clientes, a través de las medidas de seguridad idóneas, persiguiendo así un crecimiento y reconocimiento de nuestra firma en el mercado.
- Fortalecer y expandir los procesos de calidad aplicados a los productos y servicios de todas las empresas interesadas en nuestra labor.
- Brindar el conocimiento y la comunicación necesaria de los procesos que se apliquen al momento de las auditorías, a fin de que el cliente constate el cumplimiento de los productos y/o servicios requeridos.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	08/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



PROPUESTA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA

4. Organigrama estructural de JP Auditores y Asesores Contables S.A.



Figura 2-3. Organigrama estructural de JP Auditores y Asesores Contables S.A.

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	08/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

PROPUESTA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA

**5. Servicios que brinda**

Auditoría Integral, Auditoría operacional, Auditoría Forense, Asesoría comercial, Asesoría tributaria, Servicios de Capacitación: Normas de calidad: Norma ISO 9001, Normas de Control Interno, Planificación de Auditoría, entre otros servicios altamente competitivos y garantizados.

**6. Equipo de Auditoría**

En la ejecución de la presente auditoría las personas a cargo se detallan a continuación:

**Tabla 20-3.** Equipo de Auditoría – Propuesta de trabajo

NOMBRES	CARGO
Ing. María Auxiliadora Falconí	Auditor Supervisor – Directora del trabajo de Titulación
Ing. Homero Suarez	Auditor Asesor – Miembro del trabajo de Titulación
Egda. Jennifer Mireya Pérez	Auditor Senior - Tesista

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga.2021

**7. Metodología de Trabajo**

**a) Objetivo de la Auditoría.**

Realizar una Auditoría Integral a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, para la determinación de la eficacia y eficiencia del uso de recursos y procesos administrativos, la razonabilidad de la información financiera y el grado de cumplimiento de las normativas vigentes.

**b) Alcance de la Auditoría.**

JP Auditores y Asesoría Contable S.A. se compromete con TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. a realizar una Auditoría Integral correspondiente al periodo 2019, acorde a las normas vigentes.

**c) Plazo de la Auditoría**

El tiempo estimado para la ejecución de la Auditoría Integral a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. es de 45 días calendario desde la fecha establecida en el contrato.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	08/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



## PROPUESTA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA

## d) Honorarios y forma de pago

N°	ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR	PORCENTAJE	TOTAL
<b>FASE I: PLANIFICACIÓN</b>			
1	Revisión de la estructura del control interno	30%	\$ 300
2	Elaboración de cuestionarios de control interno		
3	Aplicación de cuestionarios de control interno		
4	Determinación del nivel de riesgo del control interno		
<b>FASE II: EJECUCIÓN</b>			
1	Aplicación de pruebas de auditoria	50%	\$ 500
2	Recopilación de evidencias		
3	Elaboración de la hoja de hallazgos		
<b>FASE III: INFORME FINAL</b>			
1	Preparación del borrador del informe	20%	\$ 200
2	Emisión del informe final		
3	Lectura del informe final		
<b>TOTAL</b>		100%	\$ 1.000,00

**Nota:**

- Todos los valores incluyen IVA
- La forma de pago se detalla en la tabla anterior

## e) Productos para Entregar

JP Auditores y Asesores Contable S.A. se compromete a entregar lo siguiente:

- Informe de Control Interno
- Informe final de Auditoría Integral

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	08/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

CA  
1/1

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

CARTA DE ACEPTACIÓN

3.1.1.1.8. Carta de Aceptación



Riobamba, 09 de febrero del 2021

Egresada:

Jennifer Mireya Pérez

AUDITORA – TESISTA

Presente.-

De nuestra consideración:

Por este medio nos permitimos comunicarle que se ha resuelto autorizar la realización de la Auditoría Integral a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. correspondiente al período 2019, a fin de dar inicio al respectivo trabajo, y notificándole que la oferta del servicio ha sido aceptada, para lo cual solicitamos absoluta confidencialidad con la información y responsabilidad en su labor, por nuestra parte el personal colaborará y participará activamente durante el proceso.

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

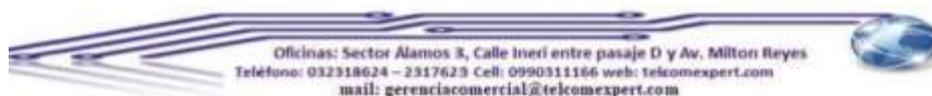
Atentamente,



Ing. Cristian Alexis López Villacís

GERENTE GENERAL DE TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

RUC: 0691741311001



	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	09/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



**TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**CC**

**1/1**

**CARTA DE COMPROMISO**

**3.1.1.1.9. Carta de Compromiso**

Riobamba, 09 de febrero del 2021

Ingeniero  
Cristian Alexis López Villacis  
GERENTE GENERAL DE TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

Presente. -

De mi consideración:

Por medio de la presente la firma auditora JP Auditores y Asesores Contables S.A. tenemos el agrado de confirmar la aceptación y entendimiento de este compromiso para efectuar una Auditoría Integral a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. periodo 2019, a fin de determinar la eficacia y eficiencia del uso de recursos y procesos administrativos, la razonabilidad de la información financiera y el grado de cumplimiento de las normativas vigentes. Por tal motivo, la auditoría se efectuará de acuerdo con criterios de auditoría integral y normas razonables que permitan comparar y evaluar condiciones existentes, dichas normas requieren que planeemos y desarrollemos la auditoría en la entidad, además, cualquier asunto significativo relacionado con los procesos a ser evaluados que surja durante el examen, será comunicado en las conclusiones y recomendaciones del informe.

Esperando una colaboración total de su personal y confiando en la disposición de la documentación e información que se requiera para desarrollar el trabajo de auditoría, nuestros más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Egda. Jennifer Pérez  
AUDITORA – TESISTA  
C.I: 060465708-0

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	09/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



**TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**CPSA**

**1/3**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA**

**3.1.1.1.10. Contrato de prestación de servicios de auditoría**

**CONTRATO CIVIL**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES N° 202102**

En la ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo, a los 09 días del mes de febrero del año 2021 comparecen por una parte el Ingeniero Cristian Alexis López Villacis, en calidad de representante legal de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A y, por otra parte, JP Auditores y Asesores Contables S.A., por sus propios derechos, a quienes en adelante se denominaran “ LA EMPRESA” y “FIRMA DE AUDITORES”, quienes en forma libre y voluntaria convienen en celebrar el presente contrato de PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES, contenido en las siguientes clausulas:

**PRIMERA. - Antecedente. -**

La EMPRESA ha solicitado los servicios de auditoría por lo que se llevará a cabo el examen de Auditoría Integral, que contemplan los procesos administrativos, financieros y de carácter legal que rigen a la empresa, correspondientes al periodo 2019.

**SEGUNDA. – Objeto . –**

La empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. contrata a JP Auditores y Asesores Contables S.A., el mismo que prestara sus servicios de manera autónoma e independiente, encargándose de realizar una Auditoría Integral, de la misma.

**TERCERA. - Plazo. -**

El plazo del presente contrato será de 45 días calendario, mismo, que se extenderá por 10 días laborables adicionales por hechos imprevistos que puedan presentarse a partir del inicio del trabajo de auditoría.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	09/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



**TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

**CPSA**

**2/3**

**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA**

**CUARTA. - Metodología del Trabajo. –**

El examen se efectuará de acuerdo con las Normas de Auditoria y requerimientos detallados en la propuesta de trabajo, con bases selectivas para su ejecución, según el criterio exclusivo del "AUDITOR". Por lo que, no incluye el análisis en detalle de todas las actividades de "LA EMPRESA", pero sí de tener en cuenta la importancia relativa de lo examinado en su relación con el conjunto.

**QUINTA. - Derechos y Obligaciones de las partes. –**

El "AUDITOR" conforme lo requiere las Normas Internacionales de Auditoría, realizará indagaciones específicas de "LA EMPRESA", a las personas involucradas con el desempeño de la entidad y sobre la efectividad de la estructura del control interno, el manejo financiero y el cumplimiento de leyes que rigen a la misma.

**SEXTA. - Responsabilidades y Prohibiciones. –**

El profesional se obliga a ejecutar el trabajo con diligencia y cuidados necesarios. Durante el proceso la Auditoria la Firma Auditora JP Auditores y Asesores Contables S.A obtendrá información confidencial, que comprende al área financiera, contable y administrativa ya sea de manera verbal, escrita, magnética o por cualquier otro medio, por lo que se prohíbe hacer uso de la información confidencial en asuntos no relacionados con la auditoria

**SEXTA. - Honorarios. -**

Las partes de mutuo acuerdo han pactado como honorarios profesionales la suma de \$1000,00 dólares americanos. Para el pago de la factura el profesional presentará dicho documento debidamente autorizado por el SRI, acorde al avance de la auditoria (tres fases) y del cual se harán las deducciones legales del caso.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	09/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



**TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**CP  
SA  
3/3**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AUDITORÍA**

**SÉPTIMA. - Domicilio, Jurisdicción y Competencia**

Las partes fijan su domicilio en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Por su parte “LA EMPRESA” se encuentra ubicada en la calle Álamos 3, calle Ineri entre Pasaje D y Av. Milton Reyes y “LA FIRMA DE AUDITORES” en la calle Gerónimo Carrión entre Roldós Aguilera y Baquerizo Moreno. Las derivaciones que sugieren entre las partes y que no hubieren podido solucionarse directamente por las mismas, serán sometidas al trámite verbal sumario y a la jurisdicción de los jueces de lo civil de la ciudad o de la jurisdicción correspondiente.

Las partes afirman y ratifican en el contenido del presente contrato y para constancia de todas las estipulaciones antes descritas y de la condición para que sea reconocida judicialmente por las partes contratantes, se firma el presente contrato en la ciudad de Riobamba.

Riobamba, 09 de febrero del 2021

Ing. Cristian Alexis López Villacis

**GERENTE GENERAL DE TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

RUC: 0691741311001

Egda. Jennifer Pérez

**AUDITORA – TESISISTA**

C.I: 0604657080

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	09/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

OT  
1/1

ORDEN DE TRABAJO

3.1.1.1.11. Orden de trabajo

ORDEN DE TRABAJO N° JP202102

Riobamba, 10 de febrero del 2021

Egresada  
Jennifer Mireya Pérez  
**AUDITORA – TESISISTA**

Presente.-

De nuestra consideración:

En cumplimiento al Contrato de Prestación de Servicios Profesionales N° 202102, suscrito en la ciudad de Riobamba se procede a emitir la siguiente orden de trabajo para realizar la Auditoría Integral a la Compañía TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A., del periodo 2019, para lo cual es designado como Equipo de Auditoría a:

Tabla 21-3. Equipo de Auditoría – Orden de trabajo

NOMBRES	CARGO
Ing. María Auxiliadora Falconí	Auditor Supervisor – Directora del trabajo de Titulación
Ing. Homero Suarez	Auditor Asesor – Miembro del trabajo de Titulación
Egda. Jennifer Mireya Pérez	Auditora - Tesista

Fuente: Elaboración Propia

Elaborado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga

El objetivo de la Auditoría Integral está encaminado a: Determinar la eficacia y eficiencia del uso de recursos y procesos administrativos, la razonabilidad de la información financiera y el grado de cumplimiento de las normativas vigentes.

Los resultados se los dará a conocer mediante el informe final de auditoría y de existir desviaciones importantes se mantendrán en conocimiento de los Directivos y funcionarios responsables, de forma oportuna.

Atentamente,

Ing. María Auxiliadora Falconí  
**SUPERVISORA**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	10/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

NIA  
1/1

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA

3.1.1.1.12. Notificación de inicio de auditoría

Riobamba, 10 de febrero del 2021

Ingeniero  
Cristian Alexis López Villacis  
**GERENTE GENERAL DE TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

Presente.-

De mi consideración:

En cumplimiento a la autorización respectiva para la realización de una Auditoría Integral a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A., como trabajo de Titulación; Yo JENNIFER MIREYA PÉREZ GUANNAGA, notifico mediante la presente, el INICIO DE AUDITORÍA, esperando la colaboración en el acceso de la información necesaria, a fin de cumplir con los objetivos planteados.

La realización de la Auditoría Integral a su distinguida empresa se dará inicio el día de jueves 11 de febrero del año en curso, cabe recalcar que la información recabada y generada en el trabajo de investigación se manejará con total confidencialidad y profesionalismo, misma que será de acceso reservado a las partes interesadas. A continuación, se detalla el equipo auditor a participar en la Auditoría Integral:

Tabla 22-3. Equipo de Auditoría – Notificación de Inicio de Auditoría

NOMBRES	CARGO
Ing. María Auxiliadora Falconí	Auditor Supervisor – Directora del trabajo de Titulación
Ing. Homero Suarez	Auditor Asesor – Miembro del trabajo de Titulación
Egda. Jennifer Mireya Pérez	Auditora – Tesista

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

Por la favorable atención a la presente, le agradezco de antemano.

Atentamente,

Egda. Jennifer Pérez  
**AUDITORA – TESISTA**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P. G	10/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



**TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**VP**  
**1/2**

**VISITA PRELIMINAR**

**3.1.1.1.13. Visita preliminar**

Riobamba, 11 de febrero del 2021

Ingeniero  
Cristian Alexis López Villacis  
**GERENTE GENERAL DE TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

Presente. -

De mi consideración:

El motivo de la presente es para informar acerca de los hechos suscitados durante la “Visita Preliminar” realizada a su distinguida empresa, misma que se encontraba planificada como un proceso de la auditoría integral, el objeto de dicha visita a la empresa fue la familiarización y el conocimiento general de la misma, luego de realizados las formalidades del caso y como preámbulo al trabajo a ejecutarse.

La visita a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. se llevó a cabo el jueves 11 de febrero del 2021, a las 8h00, aquí se pudo observar que la empresa se encuentra ubicada en un lugar alejado del centro de la ciudad, pero estratégico ya que está cerca de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, sus instalaciones son confortables y modernas, se pudo denotar que el movimiento del personal es bastante eficaz ya que al instante que llegan empiezan a laborar, es decir, no tienen muchos tiempos ociosos.

Seguido que fui atendida, se procedió con el recorrido del lugar, observando, que el lugar de trabajo de cada integrante es basto y cuenta con todos los materiales idóneos a su trabajo, además cuentan con un departamento técnico muy bien equipado, con diversas herramientas y equipo especializados para la ejecución de las instalaciones y mantenimientos de equipos informáticos, también cuenta con un stand y vitrinas de diferentes productos, aquí cabe una observación que no existen muchos productos en stock ya que la mayoría de proyectos trabajan bajo pedido. Continuando con la visita se pudo notar orden y limpieza en las instalaciones, ya que también cuentan con una bodega donde guardan los materiales pesados y cartones de los equipos ya utilizados.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	11/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



**TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

**IVP**

**2/2**

**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**INFORME DE VISITA PRELIMINAR**

En cuanto al personal se puede detallar que los mismos tienen gran voluntad de colaboración, se mostraron atentos y bastante amables, la persona de entregar la información requerida para continuar con el proceso de auditoría supo manejar los tiempos, proporcionando lo necesario.

Se evidenció que el proceso de las operaciones es: recepción del pedido (proforma o proyecto), realizan la oferta mediante una cotización, una vez aprobada la oferta, las ventas se encargan del requerimiento de equipos y materiales respectivos para la ejecución (productos o servicios), en el caso de ser servicios se adquieren los materiales necesarios para la ejecución de la obra y pasa la orden de ejecución al departamento técnico, liderado y supervisado por el Gerente General, quien es experto en la rama, posterior a esto contabilidad se encarga de la revisión de la respectiva documentación y realiza la factura para el respectivo cobro.

Además en la revisión breve de acerca auditorías anteriores se denota que no existen datos de auditorías anteriores, de forma oficial, solamente TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. ha sido sujeto de una Auditoría de Gestión como trabajo de titulación.

La visita a las instalaciones culminó a las 8h45, extendiéndose 15 minutos más de lo planificado ya que, lo proporcionado lo realizaron en forma física y verbal.

Sin más que acotar, mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Egda. Jennifer Pérez

**AUDITORA – TESISISTA**

C.I: 060465708-0

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	11/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

MP

1/4

#### 3.1.1.1.14. Memorándum de planificación

**ENTIDAD:** TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** AUDITORÍA INTEGRAL

**PERÍODO:** ENERO - DICIEMBRE 2019

En referencia a la Orden de trabajo N° JP202102 con fecha 10 de febrero del 2021, se efectuará la Auditoría Integral a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. con el fin de la determinación de la eficacia y eficiencia del uso de recursos y procesos administrativos, la razonabilidad de la información financiera y el grado de cumplimiento de las normativas vigentes.

#### 1. Objetivos de la Auditoría

##### a. Objetivo General.

Realizar una Auditoría Integral a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, para la determinación de la eficacia y eficiencia del uso de recursos y procesos administrativos, la razonabilidad de la información financiera y el grado de cumplimiento de las normativas vigentes.

##### b. Objetivos específicos.

- Evaluar el sistema de control interno y determinar el grado de eficiencia y eficacia de la empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.
- Determinar la razonabilidad de los saldos de los estados financieros de la empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales respectivas que rigen a la empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	11/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



**TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

**MP**

**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**2/4**

**MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN**

**2. Alcance.**

La Auditoría Integral a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. se realizará al periodo 2019, acorde a las normas vigentes., a los aspectos administrativos, financieros y de cumplimiento legal.

**3. Personal Encargado.**

**Tabla 23-3.** Equipo de Auditoría – Memorándum de planificación

<b>NOMBRES</b>	<b>CARGO</b>
Ing. María Auxiliadora Falconí	Auditor Supervisor – Directora del trabajo de Titulación
Ing. Homero Suarez	Auditor Asesor – Miembro del trabajo de Titulación
Egda. Jennifer Mireya Pérez	Auditora- Tesista

**Realizado por:** Jennifer Mireya Pérez Guananga,2021

**4. Tiempo Estimado**

El plazo estimado para efectuar el trabajo de Auditoria Integral a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. es de 45 días calendario a partir de la firma del contrato, con 10 días laborables adicionales por hechos imprevistos que puedan presentarse a partir del inicio del trabajo de auditoría.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	11/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN

5. Recursos necesarios de Auditoría.

Tabla 24-3. Recursos para la Auditoría

Recursos	Valor
<b>Recursos Materiales</b>	
Impresiones, Cd, lápices	\$ 75,00
<b>Recursos Tecnológicos</b>	
Pen drive	\$ 8,00
<b>Gastos Varios por servicios</b>	
Transporte e internet	\$ 100,00
<b>Talento Humano</b>	\$ 825,00
<b>TOTAL</b>	\$ 1.000,00

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

6. Metodología de trabajo

El trabajo de Auditoría se realizará acorde a las Normas de Auditoría mencionadas en la propuesta de trabajo, mismas que tendrán las bases selectivas para su ejecución, según el criterio de “AUDITOR”, por lo que, no incluye el análisis en detalle de todas las actividades de la “EMPRESA”, pero en caso de tener importancia relativa de lo examinado se efectuara la respectiva revisión.

7. Actividades a realizarse

Para observar más a detalle y de forma comprensible las actividades a realizarse, se adjunta a continuación un cronograma general de las mismas.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	11/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN**

**Tabla 25-3.** Cronograma General del Memorándum de Planificación

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SEMANAS			
			1	2	3	4
<b>FASE I: PLANIFICACIÓN</b>						
1	Elaboración de programa de auditoria	Auditora-Tesista				
2	Formalidades	Auditora-Tesista				
3	Visita de observación a la entidad	Auditora-Tesista				
4	Análisis de Documentos e información	Auditora-Tesista				
5	Evaluación del Control Interno	Auditora-Tesista				
<b>FASE II: EJECUCIÓN</b>						
6	Aplicación de programas de auditoria	Auditora-Tesista				
7	Evaluación de la Gestión	Auditora-Tesista				
8	Evaluación del manejo de la parte financiera	Auditora-Tesista				
9	Evaluación del cumplimiento legal	Auditora-Tesista				
<b>FASE III: INFORME FINAL</b>						
10	Redacción informe borrador integral final	Auditora-Tesista				
11	Lectura del informe final integral	Auditora-Tesista				
12	Conferencia final lectura informe	Auditora-Tesista				

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	11/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

AC

1/1

ARCHIVO CORRIENTE

3.1.1.2. Archivo Corriente

ARCHIVO CORRIENTE



<b>ENTIDAD AUDITADA</b>	TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.
<b>DIRECCIÓN</b>	Álamos 3, Calle Ineri entre Pasaje D y Av. Milton Reyes
<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría Integral
<b>PERÍODO</b>	Enero – Diciembre 2019



**ESTRUCTURA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

**3.1.1.2.1. Estructura de Evaluación del control Interno**

**Control Interno.**

El control Interno es el proceso mediante el cual la gerencia mantiene enfocada los objetivos de la empresa, es decir, el desarrollo de las actividades de la organización proporciona un grado razonable de seguridad, sin embargo, es necesario efectuar una evaluación a fin de conocer el nivel de funcionamiento y establecer soluciones en el caso de falencias. En esta Auditoría Integral se evaluará el Control Interno acorde al COSO III., mismo que contempla lo siguiente:

**Tabla 26-3.** Componentes y subcomponentes del Control Interno – COSO I

COMPONENTES	PRINCIPIOS
AMBIENTE DE CONTROL	<b>Principio 1:</b> Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos
	<b>Principio 2:</b> Ejerce responsabilidad de supervisión
	<b>Principio 3:</b> Establece estructura, autoridad y responsabilidad
	<b>Principio 4:</b> Demuestra compromiso para la competencia
	<b>Principio 5:</b> Hace cumplir con la responsabilidad
EVALUACIÓN DE RIESGOS	<b>Principio 6:</b> Especifica objetivos relevantes
	<b>Principio 7:</b> Identifica y analiza los riesgos
	<b>Principio 8:</b> Evalúa el riesgo de fraude
	<b>Principio 9:</b> Identifica y analiza cambios importantes
ACTIVIDADES DE CONTROL	<b>Principio 10:</b> Selecciona y desarrolla actividades de control
	<b>Principio 11:</b> Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología
	<b>Principio 12:</b> Se implementa a través de políticas y procedimientos
	<b>Principio 13:</b> Usa información relevante
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	<b>Principio 14:</b> Comunica internamente
	<b>Principio 15:</b> Comunica externamente
ACTIVIDADES DE MONITOREO	<b>Principio 16:</b> Conduce evaluaciones continuas y/o independientes
	<b>Principio 17:</b> Evalúa y comunica deficiencias

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	11/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



### ESTRUCTURA DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

#### Medición del nivel de Confianza y del nivel de Riesgo

Para determinar el nivel de confianza y de riesgo de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. se utilizará la siguiente formula:

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$NR = NC - 100$$

**Donde:**

**NC:** Nivel de Confianza

**NR:** Nivel de Riesgo

**PT:** Ponderación Total

**CT:** Calificación Total

#### Ponderación de Resultados.

Para determinar el porcentaje de nivel de riesgo y confianza se detalla la siguiente matriz:

**Tabla 27-3.** Matriz de ponderación - NR y NC

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
90% - 50%	49% - 25%	24% - %5
ALTO	MEDIO	BAJO

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	11/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	12/02/2021



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

3.1.1.2.2. Evaluación del control Interno

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
<b>ENTIDAD:</b>		TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.		
<b>COMPONENTE:</b>		AMBIENTE DE CONTROL		
<b>PRINCIPIO 1:</b>		Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos		
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La empresa dispone de un código de ética?		X	<b>DI.</b> La empresa no cuenta con un código de ética, por lo que las faltas de conducta las establece de forma verbal. <b>MH/ECI 1/16</b>
2	¿Existen sanciones a los actos contrarios a la ética?	X		Ⓢ Las sanciones se realizan de forma verbal.
3	¿Los integrantes de la empresa se desenvuelven de forma efectiva, aun en la ausencia de los directivos?	X		
4	¿La gerencia destaca su integridad y valores para instaurar políticas basadas en la ética?	X		
5	¿Constantemente se les recuerda a los trabajadores que deben operar en base a la ética?	X		
6	¿Se estudia el comportamiento de los trabajadores en las actividades asignadas?	X		
7	¿En la empresa existe un comportamiento íntegro?	X		
8	¿La empresa sobresale en la sociedad por su buen servicio?	X		
9	¿La empresa ha logrado una imagen ética en atención al cliente?	X		
10	¿En la empresa se labora normalmente bajo un clima ético íntegro y agradable?	X		
<b>TOTAL</b>		9	1	

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO DE EVLUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
<b>ENTIDAD:</b>		TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.		
<b>COMPONENTE:</b>		AMBIENTE DE CONTROL		
<b>PRINCIPIO 2:</b>		Ejerce responsabilidad de supervisión		
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
11	¿Dentro de la empresa existe un ambiente sano y competitivo?	X		
12	¿Los niveles de competencia profesional están acorde a cada puesto de trabajo?	X		
13	¿La empresa establece conocimientos y habilidades para cada puesto de trabajo?	X		
14	¿Existe un manual de funciones para cada puesto de trabajo?		X	<b>D2.</b> La empresa no ha establecido un manual de funciones. <b>MH/ECI 2/16</b>
15	¿Los trabajadores han sido capaces de resolver las problemáticas que se presenten durante sus funciones?	X		
16	¿Se contribuye con el desempeño profesional de los trabajadores, mediante capacitaciones?	X		
17	¿Los trabajadores muestran compromiso en la mejor profesional individual?	X		
18	¿Se realiza inspecciones del desempeño laboral, en base a sus competencias?	X		
19	¿La empresa premia el buen desempeño laboral de sus trabajadores?	X		
<b>TOTAL</b>		8	1	

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO DE EVLUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
<b>ENTIDAD:</b>		TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.		
<b>COMPONENTE:</b>		AMBIENTE DE CONTROL		
<b>PRINCIPIO 3:</b>		Establece estructura, autoridad y responsabilidad		
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
20	¿La estructura organizativa de la empresa se encuentra establecido acorde al tamaño de esta?	X		
21	¿El organigrama estructural define de forma clara las líneas de autoridad y responsabilidad?	X		
22	¿Es de conocimiento de los trabajadores la estructura organizacional de la empresa?	X		
23	¿La estructura organizativa de la empresa permite el cumplimiento de los objetivos de la empresa?	X		
24	¿La estructura organizacional de la empresa permite un control adecuado de las actividades?	X		
25	¿La conducción de la empresa ha sido firme en cada período?	X		
26	¿El plan de trabajo de la empresa se ha establecido de forma concisa, prudente y oportuna?	X		
27	¿El patrón de dirección de la empresa ha marcado la diferencia ante los clientes?	X		
28	¿Existe conformidad con el actual estilo de gerencia, por parte de los trabajadores?	X		
29	¿Las decisiones de gerencia han tenido un impacto positivo en la empresa?	X		
30	¿La gerencia propone políticas que permitan el desarrollo continuo de la empresa?	X		
31	¿Las decisiones en la empresa tanto las relevantes como las irrelevantes poseen la misma importancia?		X	<b>D3.</b> Las decisiones se enfatizan en las de mayor impacto. <b>MH/ECI 3/16</b>
<b>TOTAL</b>		11	1	

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
<b>ENTIDAD:</b>		TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.		
<b>COMPONENTE:</b>		AMBIENTE DE CONTROL		
<b>PRINCIPIO 4:</b>		Demuestra compromiso para la competencia		
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
32	¿Cada una de las áreas de trabajo conoce los límites de autoridad y responsabilidad en el desempeño de sus funciones?	X		
33	¿Se asigna la autoridad a los trabajadores acorde a la importancia de las actividades?	X		
34	¿Para la toma de decisiones o acciones importantes, se aplica algún protocolo?	X		
35	¿Es de conocimiento de los puestos claves de la empresa su compromiso en el envío y recibimiento de eventos?	X		
36	¿La empresa aplica estrategias competitivas favorables, evidenciadas en los resultados de los procesos?	X		
37	¿Los responsables de cada área tienen la capacidad de adaptarse a cualquier cambio que se presente?	X		
38	¿La empresa evidencia un compromiso claro en la atracción, desarrollo y retención de profesionales altamente competitivos?	X		
39	¿Las políticas y prácticas de la empresa son reflejo de las expectativas y requerimientos de los accionistas?	X		
40	¿Las políticas y estrategias de la empresa permiten definir la competencia necesaria de forma clara?	X		
41	¿La empresa proporciona las bases necesarias para evaluar el desempeño y a la vez aplicar medidas correctivas de ser el caso?	X		
<b>TOTAL</b>		10		

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
<b>ENTIDAD:</b>		TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.		
<b>COMPONENTE:</b>		AMBIENTE DE CONTROL		
<b>PRINCIPIO 5:</b>		Hace cumplir con la responsabilidad		
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
42	¿La empresa asigna a la persona idónea en la evaluación del control interno en la consecución de objetivos?	X		
43	¿La alta gerencia asignado responsables en las acciones de control interno para cada área?	X		
44	¿El Gerente General diseña, implementa y aplica las acciones necesarias para el control interno de toda la empresa?	X		
45	¿La empresa establece capacitaciones permanentes para el personal?		X	<b>D4.</b> Las capacitaciones al personal no son permanentes. <b>MH/ECI 4/16</b>
46	¿Se motiva al personal por el buen desempeño laboral?	X		
47	¿Se aplica rotación del personal y se califica su desempeño?		X	<b>D5.</b> El personal no rota, cada trabajador tiene su puesto definido. <b>MH/ECI 5/16</b>
48	¿La empresa realiza el proceso de inducción para el personal nuevo?	X		
49	¿Se aplica políticas que guíen al personal de la empresa a un desempeño eficaz y eficiente de sus funciones?	X		
<b>TOTAL</b>		6	2	

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

**PONDERACIÓN DE RESULTADOS POR COMPONENTES**

**Tabla 28-3.** Ponderación de resultados - Ambiente de Control

<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>			
<b>CALIFICACIÓN TOTAL (CT)</b>	44	<b>NIVEL DE CONFIANZA</b> $NC = \frac{CT}{PT} \times 100$	89%
<b>PONDERACIÓN TOTAL (PT)</b>	49	<b>NIVEL DE RIESGO</b> $NR = 100\% - NC\%$	11%

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

**Tabla 29-3.** Matriz Nivel de Riesgo y Confianza - Ambiente de Control

<i>Nivel de Confianza</i>		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
90% - 50%	49% - 25%	24% - %5
ALTO	MEDIO	BAJO
<i>Nivel de Riesgo</i>		

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

**Análisis.**

En la compañía TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. el ambiente de control es decir lo que respecta al Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos, Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión, Principio 3: Establece estructura, autoridad y responsabilidad, Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia, Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad se lleva de forma muy adecuada ya que se obtuvo como resultado un nivel de confianza Alto del 89% y un nivel de riesgo Bajo del 11%, mismo que corresponde a la falta de un código de ética, la ausencia de un manual de funciones, las decisiones se enfatizan en aquellas situaciones de mayor impacto, las capacitaciones al personal no son permanentes, no existe una rotación del personal puesto que cada persona está establecida para tal cargo o función.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
<b>ENTIDAD:</b>		TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.		
<b>COMPONENTE:</b>		EVALUACIÓN DE RIESGOS		
<b>PRINCIPIO 6:</b>		Especifica objetivos relevantes		
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Los objetivos de la empresa son claros y se encuentran bien definidos en cada área?	X		
2	¿Los objetivos se establecen acorde al tipo de negocio de la empresa?	X		
3	¿Los objetivos de la empresa tienen un enfoque igual a la de la misión?	X		
4	¿Respecto a la información contable, los objetivos se encuentran alineados a cumplir con las exigencias de los organismos que rigen a la empresa?	X		
5	¿Los objetivos organizaciones y los objetivos individuales poseen una misma dirección?	X		
6	¿Los objetivos permiten una adecuada conducción de las operaciones de la empresa?	X		
7	¿Los objetivos de la empresa están acorde a la capacidad de cumplimiento de esta?	X		
8	¿La empresa difunde los objetivos organizacionales con todo el personal de la empresa?	X		
9	¿La empresa aplica indicadores de gestión en la evaluación del logro de objetivos a fin de medir el desarrollo de esta?		X	<b>D6.</b> La empresa evalúa el desempeño acorde al avance de procesos, no aplica indicadores. <b>MH/ECI 6/16</b>
<b>TOTAL</b>		8	1	

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
<b>ENTIDAD:</b>		TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.		
<b>COMPONENTE:</b>		EVALUACIÓN DE RIESGOS		
<b>PRINCIPIO 7:</b>		Identifica y analiza los riesgos		
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
10	¿La empresa evalúa y toma acciones respecto a los riesgos que se presenten?	X		
11	¿Se estudia y evalúa la probabilidad de que suceda un riesgo?	X		
12	¿La empresa analiza y valora las consecuencias de los riesgos?	X		
13	¿La empresa cuenta con medidas de prevención, en el caso de determinar un riesgo?	X		
14	¿La empresa ha establecido límites superiores e inferiores en la aceptación de un riesgo?	X		
15	¿La empresa cuenta con mecanismos de detección, prevención y mitigación de riesgos?	X		
16	¿Los mecanismos de detección, prevención y mitigación de riesgos en la empresa son actualizados constantemente?	X		
17	¿Los procesos implementados en la detección de riesgos se encuentran establecidos acordes a sucesos pasados?	X		
18	¿En el caso de detectar un riesgo, este es tratado de forma inmediata?	X		
<b>TOTAL</b>		9	0	

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
<b>ENTIDAD:</b>		TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.		
<b>COMPONENTE:</b>		EVALUACIÓN DE RIESGOS		
<b>PRINCIPIO 8:</b>		Evalúa el riesgo de fraude		
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
19	¿La empresa considera el riesgo potencial de fraude en todas las áreas de trabajo?	X		
20	¿La empresa ha establecido medidas preventivas ante el riesgo de fraude?	X		
21	¿Los trabajadores de la empresa son controlados en el desarrollo de sus actividades y el uso de recursos para efectuar las mismas?	X		
22	¿Se efectúa una evaluación global de las finanzas de la empresa?	X		
23	¿Los procesos son controlados por la administración especialmente en la adquisición y salida de productos destinados para la venta?	X		
24	¿Los accionistas de la empresa confirman el crecimiento financiero de la organización a través de evaluaciones externas?		X	<b>D7.</b> La empresa no ha sido sujeto de evaluación externa desde su creación. <b>MH/ECI 7/16</b>
<b>TOTAL</b>		5	1	

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
<b>ENTIDAD:</b>		TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.		
<b>COMPONENTE:</b>		EVALUACIÓN DE RIESGOS		
<b>PRINCIPIO 9:</b>		Identifica y analiza cambios importantes		
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
25	¿Los procesos claves de la empresa son revisados y actualizados periódicamente?	X		
26	¿La empresa conoce y determina los costos reales de los productos y servicios que ofrece?	X		
27	¿La empresa cuenta con una segregación de funciones idónea?	X		
28	¿La empresa cuenta con planes o programas acerca del manejo de riesgos antes cambios potenciales?	X		
29	¿Al momento de implementar un plan de acción, se realiza una evaluación y análisis de los riesgos vs las oportunidades?	X		
30	¿La gerencia interactúa con todos los miembros de la empresa, para estar al tanto de aquellos riesgos y cambios que provienen de factores internos?	X		
31	¿Existen mecanismos de prevención de riesgos en el área técnica, es decir en las instalaciones informática, electrónicas y/o eléctricas?		X	<b>D8.</b> Existen mecanismos, pero, no se encuentran establecidos de manera formal. <b>MH/ECI 8/16</b>
<b>TOTAL</b>		6	1	

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

PONDERACIÓN DE RESULTADOS POR COMPONENTES

Tabla 30-3. Ponderación de resultados – Evaluación de Riesgos

EVALUACIÓN DE RIESGOS			
<b>CALIFICACIÓN TOTAL (CT)</b>	28	<b>NIVEL DE CONFIANZA</b> $NC = \frac{CT}{PT} \times 100$	90%
<b>PONDERACIÓN TOTAL (PT)</b>	31	<b>NIVEL DE RIESGO</b> $NR = 100\% - NC\%$	10%

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

Tabla 31-3. Matriz Nivel de Riesgo y Confianza – Evaluación de Riesgos

<i>Nivel de Confianza</i>		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
90% - 50%	49% - 25%	24% - %5
ALTO	MEDIO	BAJO
<i>Nivel de Riesgo</i>		

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

**Análisis.**

En la compañía TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. la Evaluación de Riesgos es decir lo que respecta al Principio 6: Especifica objetivos relevantes, Principio 7: Identifica y analiza los riesgos, Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude, Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes se lo ha manejado de forma muy adecuada ya que se obtuvo como resultado un nivel de confianza Alto del 90% y un nivel de riesgo Bajo del 10%, mismo que corresponde a que la empresa evalúa el desempeño acorde al avance de procesos, no aplica indicadores, no ha sido sujeto de evaluación externa desde su creación y en la parte técnica existen mecanismos y manuales de procesos, pero, no cuentan con procesos, políticas o métodos establecidos de manera formal que sean propios de la empresa.

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
<b>ENTIDAD:</b>		TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.		
<b>COMPONENTE:</b>		ACTIVIDADES DE CONTROL		
<b>PRINCIPIO 10:</b>		Selecciona y desarrolla actividades de control		
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La empresa identifica de forma clara las inspecciones preventivas y correctivas de las actividades?	X		
2	¿Se aplica actividades de control acorde a los objetivos planteados?	X		
3	¿La empresa cuenta con revisiones periódicas del desempeño de los trabajadores?	X		
4	¿Los controles de las acciones de la empresa se lo realizan de forma directa?	X		
5	¿La empresa cuenta con procesos adecuados en la verificación de ejecución idónea de las transacciones?	X		
6	¿La empresa aplica controles físicos de los bienes para constatar el estado y existencia de estos?	X		
7	¿La empresa aplica indicadores en la evaluación del desempeño?		X	<b>D9.</b> La evaluación del desempeño se lo realiza acorde al avance de los procesos. <b>MH/ECI 9/16</b>
8	¿Las funciones del personal de la empresa son controladas por varias personas?		X	<b>D10.</b> El control de las funciones del personal es realizado por una sola persona de confianza. <b>MH/ECI 10/16</b>
9	¿En actividades de riesgo la empresa aplica métodos rígidos?	X		
10	¿El control de las actividades de la empresa se encuentra a cargo de personas de confianza con perfil ético representativo?	X		
<b>TOTAL</b>		8	2	

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO DE EVLUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
<b>ENTIDAD:</b>		TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.		
<b>COMPONENTE:</b>		ACTIVIDADES DE CONTROL		
<b>PRINCIPIO 11:</b>		Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología		
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
11	¿La empresa cuenta con un software que registre, controle y supervise las actividades de esta?	X		
12	¿Se realiza actualizaciones y mantenimientos constantes del software utilizado en la empresa?	X		
13	¿Existen restricciones de acceso al software de la empresa como usuario y contraseña individual?	X		
14	¿La persona encargada de los controles del software tiene total conocimiento de la empresa?	X		
15	¿Existen controles que garanticen que la información financiera generada es la correcta?	X		
16	¿La información proporcionada por el software, es de utilidad en la toma de decisiones?	X		
17	¿El software base de datos de la empresa proporciona información integral de la misma?	X		
18	¿Toda la información ingresada al software o base de datos de la empresa es evaluada y controlada?	X		
19	¿La empresa extrae respaldos de la información ingresada al software o base de datos de esta?	X		
<b>TOTAL</b>		9	0	

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
<b>ENTIDAD:</b>	TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.			
<b>COMPONENTE:</b>	ACTIVIDADES DE CONTROL			
<b>PRINCIPIO 12:</b>	Se implementa a través de políticas y procedimientos			
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
20	¿La empresa ha implementado procesos acorde a las políticas alineadas a los objetivos?	X		
21	¿Las políticas de la empresa constan en algún tipo de documento de manera formal?	X		
22	¿Es conocimiento de los trabajadores de la empresa las políticas implementadas a cumplirse?	X		
23	¿Los trabajadores de la empresa conocen los procedimientos de control en el desarrollo de sus actividades?	X		
24	¿La empresa ha implementado acciones preventivas y correctivas en cuanto al desarrollo de los procesos, a aplicarse en el caso de ser necesario?	X		
25	¿La empresa evalúa periódicamente el desempeño de las políticas y procedimientos implementados a fin de conocer su eficiencia?	X		
26	¿En la empresa existe buena interacción entre los trabajadores y la gerencia ayudando así al cumplimiento de los objetivos organizacionales?	X		
	<b>TOTAL</b>	7	0	

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
<b>ENTIDAD:</b>		TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.		
<b>COMPONENTE:</b>		ACTIVIDADES DE CONTROL		
<b>PRINCIPIO 13:</b>		Usa información relevante		
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
27	¿La información que maneja la empresa de los diferentes niveles se enfoca en los requerimientos de esta?	X		
28	¿En la toma de decisiones la información es distinguida tanto la parte interna como la externa?	X		
29	¿La información es utilizada de forma correcta y oportuna en la toma de decisiones?	X		
30	¿Las formas de recolección de la información es la adecuada?		X	<b>D11.</b> Falta formalidad en la entrega de información de las diferentes áreas, como un informe de actividades. <b>MH/ECI 11/16</b>
31	¿Las decisiones de la empresa se toman en base a la información proporcionada por las diferentes áreas de la empresa?	X		
32	¿Para la presentación de los estados financieros primero se realiza la razonabilidad de los saldos?		X	<b>D12.</b> No se realiza una comparación de la razonabilidad de los saldos en la presentación de los estados financieros. <b>MH/ECI 12/16</b>
33	¿Toda la información que genera la empresa es considerada y evaluada en la toma de decisiones?	X		
34	¿La información proporcionada por la empresa es analizada con enfoque a nuevos mercados?	X		
35	¿La empresa aplica cuestionarios de algún tipo a los clientes para determinar sus necesidades?	X		
<b>TOTAL</b>		7	2	

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

**PONDERACIÓN DE RESULTADOS POR COMPONENTES**

**Tabla 32-3.** Ponderación de resultados – Actividades de Control

<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
<b>CALIFICACIÓN TOTAL (CT)</b>	31	<b>NIVEL DE CONFIANZA</b> $NC = \frac{CT}{PT} \times 100$	89%
<b>PONDERACIÓN TOTAL (PT)</b>	35	<b>NIVEL DE RIESGO</b> $NR = 100\% - NC\%$	11%

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

**Tabla 33-3.** Matriz Nivel de Riesgo y Confianza - Actividades de Control

<i>Nivel de Confianza</i>		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
90% - 50%	49% - 25%	24% - %5
ALTO	MEDIO	BAJO
<i>Nivel de Riesgo</i>		

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

**Análisis.**

En la compañía TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. el actividades de control es decir lo que respecta al Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control, Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología, Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos, Principio 13: Usa información relevante se las ha llevado de forma muy adecuada ya que se obtuvo como resultado un nivel de confianza Alto del 89% y un nivel de riesgo Bajo del 11%, mismo que corresponde a que la evaluación del desempeño se lo realiza acorde al avance de los procesos, el control de las funciones del personal es realizado por una sola persona de confianza, la falta formalidad en la entrega de información de las diferentes áreas, como un informe de actividades y a que no se realiza una comparación de la razonabilidad de los saldos en la presentación de los estados financieros.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
<b>ENTIDAD:</b>		TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.		
<b>COMPONENTE:</b>		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
<b>PRINCIPIO 14:</b>		Comunica internamente		
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La empresa para informar alguna situación utiliza medios de comunicación efectivos?	X		
2	¿La información que es manejada internamente permite que las actividades y responsabilidades de los empleados sean llevadas eficientemente?	X		
3	¿En la ejecución de las actividades específicas de directivos, estas son comunicadas a los trabajadores?	X		
4	¿La empresa cuenta con canales de comunicación abiertos, en todos los niveles de la organización?	X		
5	¿En el control interno de la empresa se considera tanto la comunicación interna como tema relevante?	X		
6	¿La empresa cuenta con métodos de comunicación que facilite el accionar de los trabajadores?	X		
7	¿Las instrucciones que se imparten al personal de forma verbal facilita la comprensión del receptor?		X	<b>D13.</b> Las instrucciones son claras sin embargo existen ciertas actividades requieren ser transmitidas por escrito. <b>MH/ECI 13/16</b>
<b>TOTAL</b>		6	1	

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO DE EVLUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
<b>ENTIDAD:</b>		TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.		
<b>COMPONENTE:</b>		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
<b>PRINCIPIO 15:</b>		Comunica externamente		
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
8	¿La empresa utiliza métodos de comunicación efectivos en la obtención de información externa?	X		
9	¿La empresa desarrolla y realiza controles sobre el manejo de la comunicación externa?	X		
10	¿La empresa incluye políticas en la obtención de información externa para ser compartida internamente?	X		
11	¿La comunicación con terceros ha sido eficiente en el entendimiento de actividades, eventos y reuniones programadas?	X		
12	¿La empresa mantiene canales de comunicación abiertos con las partes externas de la organización?	X		
13	¿En el control interno de la empresa se considera la comunicación externa como pilar fundamental en el desarrollo empresarial?	X		
14	¿La empresa cuenta con métodos de comunicación externos que facilite el accionar de los trabajadores, ante tales circunstancias?	X		
15	¿La información percibida por terceros ha proporcionados datos importantes que contribuyan en la evolución del control interno?	X		
16	¿Los canales de comunicación externa han sido efectivos y eficientes en la captación de clientes?	X		
<b>TOTAL</b>		9	0	

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

ECI

19/22

**PONDERACIÓN DE RESULTADOS POR COMPONENTES**

**Tabla 34-3.** Ponderación de resultados – Información y Comunicación

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
<b>CALIFICACIÓN TOTAL (CT)</b>	15	<b>NIVEL DE CONFIANZA</b> $NC = \frac{CT}{PT} \times 100$	93%
<b>PONDERACIÓN TOTAL (PT)</b>	16	<b>NIVEL DE RIESGO</b> $NR = 100\% - NC\%$	7%

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

**Tabla 35-3.** Matriz Nivel de Riesgo y Confianza - Información y Comunicación

<i>Nivel de Confianza</i>		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
90% - 50%	49% - 25%	24% - %5
ALTO	MEDIO	BAJO
<i>Nivel de Riesgo</i>		

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

**Análisis.**

En la compañía TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. la información y comunicación es decir lo que respecta al Principio 14: Comunica internamente y al Principio 15: Comunica externamente se lo ha manejado de forma muy adecuada ya que se obtuvo como resultado un nivel de confianza Alto del 93% y un nivel de riesgo Bajo del 7%, mismo que corresponde a que las instrucciones emitidas son claras sin embargo existen ciertas actividades requieren ser transmitidas por escrito, evitando confusiones y respaldos.

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
<b>ENTIDAD:</b>		TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.		
<b>COMPONENTE:</b>		ACTIVIDADES DE MONITOREO		
<b>PRINCIPIO 16:</b>		Conduce evaluaciones continuas y/o independientes		
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La empresa realiza constataciones físicas de forma periódica?	X		
2	¿La empresa realiza comparaciones del desempeño actual con el de periodos anteriores?	X		
3	¿La gerencia aplica actividades de dirección y supervisión?	X		
4	¿Las actividades de dirección y supervisión ejecutadas por la gerencia han detectado inconsistencias significativas?	X		
5	¿La empresa aplica capacitaciones constantes para mejorar el desempeño de sus trabajadores y por ende de la organización?	X		
6	¿El método de evaluación aplicado ha permitido generar un control interno eficiente?	X		
7	¿Considera que los controles aplicados a los trabajadores permiten un desarrollo efectivo de las actividades?	X		
8	¿La empresa implementa planes que faciliten la evaluación y supervisión al personal?		X	<b>D14.</b> Se aplica una supervisión empírica mas no se encuentra establecida en un documento tal proceso. <b>MH/ECI 14/16</b>
<b>TOTAL</b>		7	1	

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

CUESTIONARIO DE EVLUACIÓN DEL CONTROL INTERNO				
<b>ENTIDAD:</b>		TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.		
<b>COMPONENTE:</b>		ACTIVIDADES DE MONITOREO		
<b>PRINCIPIO 17:</b>		Evalúa y comunica deficiencias		
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
9	¿Se verifica que la información proporcionada de cada área sea la idónea?	X		
10	¿La empresa considera la opinión de los demás miembros de la empresa para detectar posibles falencias?	X		
11	¿La información financiera de la empresa es analizada de forma eficaz y oportuna?	X		
12	¿La empresa ha realizado contrataciones externas para la detección de debilidades de esta?		X	<b>D15.</b> La empresa no ha sido sujeto de ningún tipo de examen para detectar debilidades. <b>MH/ECI 15/16</b>
13	¿Se aplican actividades de retroalimentación para determinar si los controles aplicados han sido eficientes?	X		
14	¿El personal de la empresa comunica a quien corresponde acerca de que el desarrollo de las actividades se encuentre acorde a las normativas de la empresa?	X		
15	¿El control de la empresa se aplica acorde a las expectativas de la organización?	X		
16	¿Cada área de trabajo cuenta con procesos de control?	X		
17	¿Los procesos de monitoreo y las actividades monitoreadas cuentan con un registro?		X	<b>D16.</b> Los procesos de monitoreo no son registrados en ningún documento formal. <b>MH/ECI 16/16</b>
TOTAL		7	2	

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

PONDERACIÓN DE RESULTADOS POR COMPONENTES

<b>ECI</b>
<b>22/22</b>

**Tabla 36-3.** Ponderación de resultados – Actividades de Monitoreo

<b>ACTIVIDADES DE MONITOREO</b>			
<b>CALIFICACIÓN TOTAL (CT)</b>	14	<b>NIVEL DE CONFIANZA</b> $NC = \frac{CT}{PT} \times 100$	82%
<b>PONDERACIÓN TOTAL (PT)</b>	17	<b>NIVEL DE RIESGO</b> $NR = 100\% - NC\%$	18%

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

**Tabla 37-3.** Matriz Nivel de Riesgo y Confianza - Actividades de Monitoreo

<i>Nivel de Confianza</i>		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
90% - 50%	49% - 25%	24% - %5
ALTO	MEDIO	BAJO
<i>Nivel de Riesgo</i>		

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

**Análisis.**

En la compañía TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. las actividades de monitoreo es decir lo que respecta al Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes y el Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias se ha manejado de forma adecuada ya que se obtuvo como resultado un nivel de confianza Alto del 82% y un nivel de riesgo Bajo del 18%, mismo que corresponde a que se aplica una supervisión empírica mas no se encuentra establecida en un documento tal proceso, la empresa no ha sido sujeto de ningún tipo de examen para detectar debilidades y los procesos de monitoreo no son registrados en ningún documento formal.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**PONDERACIÓN DE RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO**

**3.1.1.2.3. Resumen de resultados de la Evaluación del Control Interno**

**Tabla 38-3. Resumen de resultados de Evaluación del Control Interno**

COMPONENTES	SUBCOMPONENTES	TOTAL SI	TOTAL NO	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
AMBIENTE DE CONTROL	<b>Principio 1:</b> Demuestra compromiso con la integridad y valores éticos	9	1	89%	11%
	<b>Principio 2:</b> Ejerce responsabilidad de supervisión	8	1		
	<b>Principio 3:</b> Establece estructura, autoridad y responsabilidad	11	1		
	<b>Principio 4:</b> Demuestra compromiso para la competencia	10	0		
	<b>Principio 5:</b> Hace cumplir con la responsabilidad	6	2		
	<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>5</b>		
EVALUACIÓN DE RIESGOS	<b>Principio 6:</b> Especifica objetivos relevantes	8	1	90%	10%
	<b>Principio 7:</b> Identifica y analiza los riesgos	9	0		
	<b>Principio 8:</b> Evalúa el riesgo de fraude	5	1		
	<b>Principio 9:</b> Identifica y analiza cambios importantes	6	1		
	<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>3</b>		
ACTIVIDADES DE CONTROL	<b>Principio 10:</b> Selecciona y desarrolla actividades de control	8	2	89%	11%
	<b>Principio 11:</b> Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología	9	0		
	<b>Principio 12:</b> Se implementa a través de políticas y procedimientos	7	0		
	<b>Principio 13:</b> Usa información relevante	7	2		
	<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>4</b>		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	<b>Principio 14:</b> Comunica internamente	6	1	93%	7%
	<b>Principio 15:</b> Comunica externamente	9	0		
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>1</b>		
ACTIVIDADES DE MONITOREO	<b>Principio 16:</b> Conduce evaluaciones continuas y/o independientes	7	1	82%	18%
	<b>Principio 17:</b> Evalúa y comunica deficiencias	7	2		
	<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>3</b>		

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**MATRIZ DE HALLAZGOS –EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

**3.1.1.2.4. Matriz de hallazgos –Evaluación del Control Interno**

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
1	<b>ECI</b> <b>1/22</b>	La empresa no cuenta con un código de ética, por lo que las faltas de conducta las establece de forma verbal.	Según la NCI 200 – 1 Integridad y Valores Éticos. “La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos y combatir los actos indisciplinados”.	Los trabajadores poseen un buen comportamiento y valores que resaltan una buena imagen, es por ello por lo que la gerencia no ve la necesidad de establecer un código de ética que guíe el accionar de los trabajadores.	En la ejecución de sus funciones los trabajadores pueden actuar de forma indebida, teniendo como resultado la mala reputación de la empresa.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b> La empresa no cuenta con un código de ética que guíe el comportamiento de los integrantes de la organización, esto debido a que la gerencia no ve la necesidad de establecerlo porque los trabajadores han mostrado un buen comportamiento, lo que trae como consecuencia que los trabajadores pueden actuar de forma indebida, en el momento menos esperado, mismas acciones que conducirán a la mala reputación de la empresa.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN.</b> Al Gerente General, establecer un código de ética para la empresa, que guíe el accionar de los trabajadores a fin de asegurar un ambiente laboral adecuado.</p>					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

MH/ECI  
2/17

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

MATRIZ DE HALLAZGOS –EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
2	ECI 2/22	La empresa no ha establecido un manual de funciones.	Según la NIC 200-04 Estructura Organizativa: “Toda entidad debe complementar su organigrama con un manual de funciones actualizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez que debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidoras y servidores”.	En la empresa los trabajadores han ido perfeccionando sus habilidades en las funciones que les competen, por lo que no se ha visto la necesidad de establecer por escrito un manual que indique las actividades, responsabilidades y demás acciones de cada empleado.	Por lo general los trabajadores nuevos pueden tomar atribuciones de funciones que no le competen, lo que provoca la evasión de esas mismas responsabilidades a quien le pertenece, a la vez, genera una problemática en la ejecución de los procesos.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b> TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. no cuenta con un manual de funciones, para cada área, debido a que los trabajadores han venido perfeccionando sus habilidades en el desarrollo de las funciones que les competen, por lo cual, no se ha visto la necesidad de establecer por escrito un manual que indique las actividades, responsabilidades y demás acciones de cada empleado, teniendo como consecuencia, que los trabajadores nuevos tomen atribuciones de actividades que no le competen, ocasionando, evasión de responsabilidades.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN.</b> Al Gerente General. Establecer un manual de funciones para cada área de trabajo, a fin de evitar evasión de responsabilidades y lograr mayor eficacia y eficiencia en el trabajo que realizan los trabajadores.</p>					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

MH/ECI  
3/17

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

MATRIZ DE HALLAZGOS –EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFFECTO
3	<b>ECI</b> <b>3/22</b>	Las decisiones se enfatizan en las de mayor impacto.	Incumplimiento a la resolución administrativa establecida en los inicios de la empresa, donde indica en uno de sus parámetros que “Las decisiones tomadas y por considerar, sean estas relevantes e irrelevantes se evaluarán en reunión de socios y poseerán al mismo nivel de importancia”	Los socios de la empresa no se reúnen con frecuencia, por lo que la mayoría de las decisiones queda solo en manos del Gerente General.	Ineficiencia en el cumplimiento total de objetivos, dado que en la subestimación de las decisiones de menor impacto están la clave de la base de la ejecución de los procesos.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b> Las decisiones de la empresa de centran en aquellas que poseen mayor impacto, debido que los socios de la empresa no suelen reunirse con frecuencia teniendo como resultado la ineficiencia de en el cumplimiento de objetivos ya que, la base de los procesos también depende de las decisiones de menor impacto, siendo estas claves para la consecución de los procesos.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN.</b> A la Junta General de Socios, realizar reunirse con más frecuencia, a fin de evaluar el direccionamiento de la empresa y cumplimiento de los objetivos, en base a las decisiones tomadas, corroborando que estas sean tomadas de la mejor manera y posean la importancia requerida.</p>					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**MATRIZ DE HALLAZGOS –EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
4	<b>ECI</b> <b>5/22</b>	Las capacitaciones al personal no son permanentes.	Incumplimiento a la resolución administrativa establecida en los inicios de la empresa, donde indica en uno de sus parámetros que “Las capacitaciones del personal, se establecerán acorde a la necesidad y de forma consecutiva a fin de lograr un servicio de calidad, superando las expectativas del cliente”	La falta de consideración de la importancia de las capacitaciones en la planificación organizacional.	Ineficiencia en el servicio ofertado, por la falta de conocimientos, equivocaciones en la ejecución de instalaciones o reparación de equipos por ende pérdidas económicas y de prestigio ante los clientes.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b> La empresa no ha establecido capacitaciones permanentes o frecuentes al personal debido a la falta de consideración de la importancia de las capacitaciones en la planificación organizacional, lo que ocasiona ineficiencia en el servicio ofertado, por la falta de conocimientos, equivocaciones en la ejecución de instalaciones o reparación de equipos por ende pérdidas económicas y de prestigio ante los clientes.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN.</b> Al Gerente General establecer un programa de capacitaciones al personal a fin de lograr eficiencia el servicio ofertado y superar las expectativas en los clientes con la calidad del servicio brindado.</p>					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

MH/ECI  
7/17

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

MATRIZ DE HALLAZGOS –EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
5	ECI 5/22	El personal no rota, cada trabajador tiene su puesto definido.	Según la NIC 401-01 Separación de funciones y rotación de labores: “La máxima autoridad y los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus servidoras y servidores y de procurar la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares.	La empresa no ha visto la necesidad de realizar una rotación del personal dado que cada trabajador está especializado en la función que cumple dentro de la empresa y además se considera que tal acción conlleva capacitación y tiempo que puede ser aprovechado en concluir más ventas.	Existe el mayor riesgo de la presencia de irregularidades en el puesto que desempeña el trabajador, debido a que cada uno conoce a la perfección su cargo, es decir conocen sus debilidades y fortalezas, además, el trabajador puede perder la motivación de superación y mejora en su trabajo.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b> La empresa no realiza rotación del personal debido a que cada trabajador está especializado en la función que cumple dentro de la empresa y además se considera que tal acción conlleva capacitación y tiempo que puede ser aprovechado de mejor manera, esto ocasiona mayor riesgo de la presencia de irregularidades y la pérdida de interés en superarse por parte del personal por ende efectúan su trabajo con conformidad.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN.</b> Al Gerente General. Establecer estrategias que permita al personal conocer las funciones de las diferentes áreas de la empresa sin que tenga la necesidad de efectuar una rotación del personal, además, se recomienda evaluar de forma paulatina las actividades ejecutadas por cada trabajador en el cargo asignado.</p>					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

MATRIZ DE HALLAZGOS –EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
6	<b>ECI</b> <b>7/22</b>	La empresa evalúa el desempeño acorde al avance de procesos, no aplica indicadores, para determinar el logro de objetivos.	Según la NIC 407-04 Evaluación del desempeño. “La máxima autoridad de la entidad en coordinación con la Unidad de Administración de Talento Humano, emitirán y difundirán las políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño, en función de los cuales se evaluará periódicamente al personal de la institución”.	Desde sus inicios en la empresa solo evalúa al personal acorde al avance y cumplimiento de los posesos, método que les ha resultado eficaz y rápido, mas no preciso, sin embargo, no se han visto en la necesidad de cambiarlo.	Existe confianza en los trabajadores, de que las funciones desempeñadas están correctas, y no logran ver las falencias exactas para corregirlas y mejorar su desempeño aún más.

**CONCLUSIÓN.**

La empresa no aplica indicadores de ningún tipo en la evaluación del desempeño, debido a que desde sus inicios en la empresa solo evalúa al personal acorde al avance y cumplimiento de los posesos, ocasionando exceso de confianza en las funciones desempeñadas por los trabajadores, no logrando así ver las falencias exactas existentes para corregirlas y mejorar su desenvolvimiento aún más.

**RECOMENDACIÓN.**

Al Gerente General. Aplicar Indicadores de eficiencia y eficacia en la evaluación del desempeño de los trabajadores en el cumplimiento a fin de conocer el nivel real de desenvolvimiento de los empleados en sus respectivos cargos y aplicar estrategias de mejoras en el caso de requerirlas.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

MATRIZ DE HALLAZGOS –EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
7	ECI 9/22	La empresa no ha sido sujeto de evaluación externa desde su creación	Según la NIC 600-02 Evaluaciones periódicas. “Las evaluaciones periódicas, responden a la necesidad de identificar las fortalezas y debilidades de la entidad respecto al sistema de control interno... Las evaluaciones periódicas o puntuales también pueden ser ejecutadas por la Unidad de Auditoría Interna de la entidad, la Contraloría General del Estado y las firmas privadas de auditoría”.	Los métodos implementados de evaluación a la empresa han sido efectivos aparentemente por lo que no se ha visto la necesidad de realizar una evaluación externa.	No se conoce a ciencia cierta e imparcial la situación y el manejo de la organización.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b> La empresa no ha sido sujeto de evaluación externa desde su creación, debido a que los métodos implementados de evaluación a la empresa han sido efectivos aparentemente por lo que no se ha visto la necesidad de realizar una externa, lo que ocasiona que el desconocimiento a ciencia cierta e imparcial sobre la situación y el manejo de la organización.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN.</b> Al Gerente General. Solicitar a los accionistas de la empresa efectuar una evaluación externa, a fin de crear mayor confiabilidad y certeza de los procesos efectuados, el uso razonable de los recursos y el manejo general de la empresa.</p>					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



**MATRIZ DE HALLAZGOS –EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
8	<b>ECI</b> <b>10/22</b>	No existen planes o programas de manejo de riesgos, los mecanismos implantados no se encuentran por escrito de manera formal.	Según la NIC 300 Evaluación del Riesgo. “La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos”.	El tema de riesgos se trata en reuniones, sin embargo, las medidas o parámetros a seguir en caso de, o para mitigar los mismos no los establecen de manera formal, dado que no se ha visto la necesidad de hacer, ya que, las reacciones a los riesgos son espontaneas es decir en el momento que ocurre el suceso o antes de empezar el suceso	Ineficiencia en la reacción ante un riesgo retrasando así las obras o procesos por la ausencia de indicaciones a seguir en el caso de la presencia de estos.
<b>CONCLUSIÓN.</b>					
No se encuentran por escrito de manera formal el manejo de riesgos, debido a que la gerencia no ha visto tal necesidad, ya que hasta la actualidad los mismos solo se han manejado de forma espontánea, ocasionando ineficiencia en la reacción ante un riesgo retrasando así algunas obras o procesos por la ausencia de indicaciones a seguir en el caso de la presencia de estos.					
<b>RECOMENDACIÓN.</b>					
Al Gerente General. Establecer por escrito de manera formal el manejo de los posibles riesgos, a fin de que los trabajadores tengan conocimiento de cómo actuar en esos casos y así evitando retraso en las obras o procesos.					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

MH/ECI  
10/17

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

MATRIZ DE HALLAZGOS –EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
9	ECI 12/22	La evaluación del desempeño se lo realiza acorde al avance de los procesos.	Según la NIC 407-04 Evaluación del desempeño. “La máxima autoridad de la entidad en coordinación con la Unidad de Administración de Talento Humano, emitirán y difundirán las políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño, en función de los cuales se evaluará periódicamente al personal de la institución”.	La empresa no se ha visto en la necesidad de aplicar indicadores de ningún tipo ya que desde sus inicios en evalúa al personal acorde al avance y cumplimiento de los posesos, proyectos e instalaciones, método que les ha resultado eficaz y rápido sin embargo no es preciso.	Existe exceso de confianza en los trabajadores, de que la forma de desarrollar sus funciones es la correcta. No existen cifras del grado de desempeño, para poder realizar una comparación con años anteriores.
<b>CONCLUSIÓN.</b> La evaluación del desempeño se lo realiza acorde al avance de los procesos, debido a que la empresa no se ha visto en la necesidad de aplicar indicadores de ningún tipo, ya que, al evalúa al personal acorde al avance y cumplimiento de los posesos, proyectos e instalaciones, les ha resultado eficaz y rápido ocasionando exceso de confianza en los trabajadores y la una falta de cifras del grado de desempeño, para poder realizar una comparación con años anteriores.					
<b>RECOMENDACIÓN.</b> Al Gerente General. Implementar indicadores de eficiencia y eficacia en la evaluación del desempeño a fin de obtener un respaldo en cifras y una noción real del nivel de desempeño de las funciones de sus trabajadores, así, fomentando un mayor compromiso y mejora en las labores desempeñadas.					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

MH/ECI  
11/17

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

MATRIZ DE HALLAZGOS –EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
10	ECI 12/22	El control de las funciones del personal es realizado por una sola persona de confianza.	Incumplimiento a la resolución administrativa establecida en los inicios de la empresa, donde indica en uno de sus parámetros que “El control del personal estará a cargo del gerente general, sin embargo, se establecerá responsables de cada área para mayor supervisión”.	Falta de confianza en los responsables de cada área, además, el volumen de empleados es pequeño, capaz de ser supervisado por una sola persona que sepa de todas las áreas que conforman la empresa.	Errores mínimos en los procesos, incumpliendo algunos objetivos al cien por ciento, dado que no se logra abarcar el control total de todas las áreas al mismo tiempo.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b> Una sola persona es la encargada del control de las funciones del personal, debido a que, existe falta de confianza en los responsables de cada área y el volumen de empleados de la empresa lo amerita, sin embargo, tal hecho trae como consecuencia errores mínimos en los procesos, incumpliendo algunos objetivos al cien por ciento, dado que no se logra abarcar el control total de todas las áreas al mismo tiempo.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN.</b> Al Gerente General. Establecer líderes o responsables de cada área para el control de las funciones desempeñada en la misma, solicitando informes cada cierto periodo de tiempo a fin de supervisar el manejo del departamento a cargo.</p>					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

MH/ECI  
12/17

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

MATRIZ DE HALLAZGOS –EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
11	ECI 15/22	Falta formalidad en la entrega de información de las diferentes áreas, como un informe de actividades.	La información proporcionada por los responsables de cada área debe ser entregada de manera formal, con el objetivo de que el trabajador cuente con un respaldo físico, en caso de cualquier contingencia que se presente.	La empresa no ha visto la necesidad de que la información sea entregada por escrito, solo con las respuestas e información verbal no han tenido mayores inconvenientes hasta el momento.	Los responsables de cada área no cuentan con un respaldo de lo proporcionado, dicho o informado a su superior, lo que en caso de algún contiene no existe responsable alguno o un sustento para partir del error que se presente.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b> En la empresa no existe la formalidad en la entrega de información de las diferentes áreas, como un informe de actividades, debido a que, no se ha visto la necesidad de que la información sea entregada por escrito, provocando que los responsables de cada área no cuentan con un respaldo de lo proporcionado, dicho o informado a su superior, lo que en caso de algún contiene no existe responsable alguno o un sustento para partir del error que se presente.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN.</b> Al Gerente General. Establecer una política en la que la entrega de informes se lo realicen de forma escrita, así contando con un respaldo tanto a quien efectúe como a quien emite el mismo.</p>					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

MH/ECI  
13/17

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

MATRIZ DE HALLAZGOS –EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
12	ECI 15/22	No se realiza una comparación de la razonabilidad de los saldos en la presentación de los estados financieros.	Según la NIC 405-05 Oportunidad en el registro de los hechos económicos y presentación de información financiera: “Las operaciones deben registrarse en el momento en que ocurren, a fin de que la información continúe siendo relevante y útil para la entidad que tiene a su cargo el control de las operaciones y la toma de decisiones. El registro oportuno de la información en los libros de entrada original, en los mayores generales y auxiliares, es un factor esencial para asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información”.	El año en cuestión, del que se está realizando la evaluación “2019”, la empresa solo contaba con un contador externo, cuestión por la cual no se realizaba el análisis respectivo conjuntamente el Gerente y la Contadora.	La información financiera presentada puede poseer falencias, sus saldos no son verificados y conlleva a futuras sanciones de los respectivos entes reguladores.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b> La empresa no verifica la razonabilidad de los saldos en la presentación de los estados financieros, debido a que en el año en cuestión solo contaba con un contador externo, cuestión por la cual no se realizaba el análisis respectivo conjuntamente el Gerente y la Contadora ocasionando que la información financiera presentada pueda poseer falencias y futuras sanciones de los respectivos entes reguladores.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN.</b> Al Gerente General. Realizar juntamente con quien corresponda la verificación respectiva de la razonabilidad de los saldos de manera oportuna y eficaz, a fin de obtener una información financiera real.</p>					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



**MATRIZ DE HALLAZGOS –EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
13	<b>ECI</b> <b>17/22</b>	Las instrucciones son claras sin embargo existen ciertas actividades requieren ser transmitidas por escrito.	Según la NIC 500 párrafo 4.: “La comunicación es la transmisión de información facilitando que las servidoras y servidores puedan cumplir sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento”.	Ausencia de un manual de procesos o algún documento que respalde la forma correcta de realizar tal o cual actividad, además, la reducción de los tiempos para efectuar los procesos, las instrucciones no son claras.	Errores mínimos en la ejecución de los procesos y un desenvolvimiento dependiente de quien dio la orden por parte del trabajado.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b> La empresa respecto a las instrucciones las realiza de forma verbal por lo cual algunas de ellas no son claras ya que ciertas actividades requieren ser transmitidas por escrito, esto ocurre debido a que los directivos pretenden reducir los tiempo en la ejecución de las actividades, además no cuentan con un manual de procesos que sirvan de sustento en la realización de tal o cual operación, ocasionando, errores mínimos al efectuar las funciones encomendadas y el desenvolvimiento de los trabajadores se torna dependiente debido a la poca claridad de las instrucciones.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN.</b> Al Gerente General. Establecer un manual de procesos que respalden el desarrollo de las actividades de los trabajadores sin la necesidad de que las mismas requieren mayor explicación, esto contribuiría en la mejora de la eficiencia en la ejecución de procesos ya que ahorran tiempos.</p>					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



**MATRIZ DE HALLAZGOS –EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
14	<b>ECI</b> <b>20/22</b>	Se aplica una supervisión empírica mas no se encuentra establecida en un documento tal proceso.	600-01 Seguimiento continuo o en operación. Párrafo 5. “El resultado del seguimiento brindará las bases necesarias para el manejo de riesgos, actualizará las existentes, asegurará y facilitará el cumplimiento de la normativa aplicable a las operaciones propias de la entidad”.	La empresa no ha visto la necesidad de registrar el proceso de supervisión en un documento, al contrario, consideran que tal tiempo pude ser utilizado en otra actividad, además, la forma como lo han venido haciendo les ha funcionado sin inconveniente alguno.	El proceso de supervisión no cuenta con un respaldo, para realizar comparaciones y por ende mejoras, además al no contar con respaldo si sucede un hecho relevante como faltantes en los inventarios no se cuenta con un seguimiento formal.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b>            La empresa aplica una supervisión empírica mas no se encuentra establecida en un documento tal proceso, debido a que consideran que tal tiempo pude ser utilizado en otra actividad y a que la forma como lo han venido haciendo les ha funcionado sin inconveniente alguno, ocasionando que este proceso no cuenta con un respaldo, para realizar comparaciones y por ende mejoras, además al no contar con respaldo si sucede un hecho relevante como por ejemplo faltantes en los inventarios no se cuenta con un seguimiento formal.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN.</b>            Al Gerente General. Establecer una política en la que indiquen que la supervisión que se efectuó sea registrada en un documento denominado INFORME DE SUPERVISIÓN, a fin de constar con un respaldo de dicho proceso y que el mismo sea útil en la toma decisiones</p>					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

MH/ECI  
16/17

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

MATRIZ DE HALLAZGOS –EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
15	<b>ECI</b> <b>21/22</b>	La empresa no ha sido sujeto de ningún tipo de examen para detectar debilidades.	Según la NIC 600-02 Evaluaciones periódicas. “Las evaluaciones periódicas, responden a la necesidad de identificar las fortalezas y debilidades de la entidad respecto al sistema de control interno... Las evaluaciones periódicas o puntuales también pueden ser ejecutadas por la Unidad de Auditoría Interna de la entidad, la Contraloría General del Estado y las firmas privadas de auditoría”.	El exceso de confianza en el liderazgo y ejecución de lo proceso de la empresa, no han visto la necesidad de realizar o solicitar un examen para detectar debilidades y demás.	No se identifica con claridad las debilidades y falencias de la empresa, lo que conlleva a un bloqueo en el desarrollo empresarial.
<b>CONCLUSIÓN.</b> La empresa no ha sido sujeto de ningún tipo de examen para detectar debilidades, debido al exceso de confianza en el liderazgo y ejecución de lo proceso de la empresa, no han visto la necesidad de realizar o solicitar un examen para detectar debilidades y demás, por lo que no es visible con claridad las debilidades y falencias de la empresa, llevando así a un bloqueo en el desarrollo empresarial.					
<b>RECOMENDACIÓN.</b> Al Gerente General. Proponer a los socios de la empresa, realizar un estudio donde evalúe la condición de la empresa, mínimo una vez por año a fin de establecer las medidas respectivas, sean estas preventivas o correctivas.					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



MATRIZ DE HALLAZGOS –EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
16	<b>ECI</b> <b>21/22</b>	Los procesos de monitoreo no son registrados en ningún documento formal	Según la NIC 410-13 Monitoreo y evaluación de los procesos y servicios. “Es necesario establecer un marco de trabajo de monitoreo y definir el alcance, la metodología y el proceso a seguir para monitorear la contribución y el impacto de tecnología de información en la entidad. La Unidad de Tecnología de Información definirá sobre la base de las operaciones de la entidad, indicadores de desempeño y métricas del proceso para monitorear la gestión y tomar los correctivos que se requieran”.	La empresa no ha visto la necesidad de registrar el proceso de monitoreo en un documento, al contrario, consideran que tal tiempo puede ser utilizado en otra actividad, además, la forma como lo han venido haciendo les ha funcionado sin inconveniente alguno.	El proceso de monitoreo de las actividades no cuenta con un respaldo, para realizar comparaciones y por ende mejoras, además al no contar con respaldo si sucede un hecho relevante no se contaría con un seguimiento formal.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b></p> <p>Los procesos de monitoreo no son registrados en ningún documento formal, debido a que la empresa no ha visto la necesidad de registrar dicho proceso, al contrario consideran que tal tiempo puede ser utilizado en otra actividad, ya que, la forma como lo han venido haciendo les ha funcionado sin inconveniente alguno, sin embargo esto ocasiona que, las actividades monitoreadas no cuenta con un respaldo, para realizar comparaciones y por ende mejoras, y en el caso de un hecho relevante no se contaría con un seguimiento formal.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN.</b></p> <p>Al Gerente General. Establecer una política en la que indiquen que las actividades de monitoreo que se efectúen sean registradas en un documento denominado INFORME DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES, a fin de constar con un respaldo de dicho proceso y que el mismo sea útil y oportuno en la toma decisiones.</p>					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

ICI

1/9

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

### INFORME DE CONTROL INTERNO

#### 3.1.1.2.5. Informe de Control Interno

Riobamba, 12 de febrero del 2021

Ingeniero

Cristian Alexis López Villacis

**GERENTE GENERAL DE TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

Presente. -

De mi consideración:

Como parte de la Auditoría Integral a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A correspondiente al período 2019, se ha considerado la evaluación al Sistema de Control Interno, mediante el método COSO I. a fin de dar cumplimiento a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

El objetivo de efectuar dicha evaluación fue determinar el nivel de riesgo y confianza que maneja la empresa, de lo cual se pudo revelar ciertas condiciones que pueden afectar significativamente en el desarrollo de las operaciones de la empresa, a pesar de que en general el nivel de confianza es alto y el nivel de riesgo es bajo, no se debe subestimar los aspectos encontrados a continuación se detalla los porcentajes del nivel de confianza y riesgo que se determinó por componentes:

**Tabla 39-3.** Porcentajes del nivel de confianza y riesgo por componentes.

COMPONENTES	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
Ambiente de Control	89%	11%
Evaluación de Riesgos	90%	10%
Actividades de Control	89%	11%
Información y Comunicación	93%	7%
Actividades de Monitoreo	82%	18%

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

A continuación, se detalla las principales deficiencias encontradas como parte fundamental en el desarrollo de la empresa:

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P. G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

INFORME DE CONTROL INTERNO

**AMBIENTE DE CONTROL**

- **Código de Ética**

**D1.** La empresa no cuenta con un código de ética, por lo que las faltas de conducta las establece de forma verbal.

**REF: MH/ECI 1/16**

**Conclusión.**

La empresa no cuenta con un código de ética que guie el comportamiento de los integrantes de la organización, esto debido a que la gerencia no ve la necesidad de establecerlo porque los trabajadores han mostrado un buen comportamiento, lo que trae como consecuencia que los trabajadores pueden actuar de forma indebida, en el momento menos esperado, mismas acciones que conducirán a la mala reputación de la empresa.

**Recomendación.**

Al Gerente General, establecer un código de ética para la empresa, que guie el accionar de los trabajadores a fin de asegurar un ambiente laboral adecuado.

- **Manual de Funciones**

**D2.** La empresa no ha establecido un manual de funciones.

**REF: MH/ECI 2/16**

**Conclusión.**

TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. no cuenta con un manual de funciones, para cada área, debido a que los trabajadores han venido perfeccionando sus habilidades en el desarrollo de las funciones que les competen, por lo cual, no se ha visto la necesidad de establecer por escrito un manual que indique las actividades, responsabilidades y demás acciones de cada empleado, teniendo como consecuencia, que los trabajadores nuevos tomen atribuciones de actividades que no le competen, ocasionando, evasión de responsabilidades.

**Recomendación.**

Al Gerente General. Establecer un manual de funciones para cada área de trabajo, a fin de evitar evasión de responsabilidades y lograr mayor eficacia y eficiencia en el trabajo que realizan los trabajadores.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P. G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

INFORME DE CONTROL INTERNO

- **Decisiones de menor y mayor impacto**

**D3.** Las decisiones se enfatizan en las de mayor impacto.

**REF: MH/ECI 3/16**

**Conclusión.**

Las decisiones de la empresa se centran en aquellas que poseen mayor impacto, debido que los socios de la empresa no suelen reunirse con frecuencia teniendo como resultado la ineficiencia de en el cumplimiento de objetivos ya que, la base de los procesos también depende de las decisiones de menor impacto, siendo estas claves para la consecución de los procesos.

**Recomendación.**

A la Junta General de Socios, realizar reunirse con más frecuencia, a fin de evaluar el direccionamiento de la empresa y cumplimiento de los objetivos, en base a las decisiones tomadas, corroborando que estas sean tomadas de la mejor manera y posean la importancia requerida.

- **Capacitaciones al personal**

**D4.** Las capacitaciones al personal no son permanentes.

**REF: MH/ECI 6/16**

**Conclusión.**

La empresa no ha establecido capacitaciones permanentes o frecuentes al personal debido a la falta de consideración de la importancia de las capacitaciones en la planificación organizacional, lo que ocasiona ineficiencia en el servicio ofertado, por la falta de conocimientos, equivocaciones en la ejecución de instalaciones o reparación de equipos por ende pérdidas económicas y de prestigio ante los clientes.

**Recomendación.**

Al Gerente General establecer un programa de capacitaciones al personal a fin de lograr eficiencia el servicio ofertado y superar las expectativas en los clientes con la calidad del servicio brindado.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P. G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

INFORME DE CONTROL INTERNO

- **Rotación del personal**

**D5.** El personal no rota, cada trabajador tiene su puesto definido.

**REF: MH/ECI 5/16**

**Conclusión.**

La empresa no realiza rotación del personal debido a que cada trabajador está especializado en la función que cumple dentro de la empresa y además se considera que tal acción conlleva capacitación y tiempo que puede ser aprovechado de mejor manera, esto ocasiona mayor riesgo de la presencia de irregularidades y la pérdida de interés en superarse por parte del personal por ende efectúan su trabajo con conformidad.

**Recomendación.**

Al Gerente General. Establecer estrategias que permita al personal conocer las funciones de las diferentes áreas de la empresa sin que tenga la necesidad de efectuar una rotación del personal, además, se recomienda evaluar de forma paulatina las actividades ejecutadas por cada trabajador en el cargo asignado.

**EVALUACIÓN DE RIESGOS**

- **Aplicación de Indicadores en la evaluación del desempeño**

**D6.** La empresa evalúa el desempeño acorde al avance de procesos, no aplica indicadores.

**REF: MH/ECI 6/16**

**Conclusión.**

La empresa no aplica indicadores de ningún tipo en la evaluación del desempeño, debido a que desde sus inicios en la empresa solo evalúa al personal acorde al avance y cumplimiento de los procesos, ocasionando exceso de confianza en las funciones desempeñadas por los trabajadores, no logrando así ver las falencias exactas existentes para corregirlas y mejorar su desenvolvimiento aún más.

**Recomendación.**

Al Gerente General. Aplicar Indicadores de eficiencia y eficacia en la evaluación del desempeño de los trabajadores en el cumplimiento a fin de conocer el nivel real de desenvolvimiento de los empleados en sus respectivos cargos y aplicar estrategias de mejoras en el caso de requerirlas.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P. G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

INFORME DE CONTROL INTERNO

- **Evaluación externa**

**D7.** La empresa no ha sido sujeto de evaluación externa desde su creación

**REF: MH/ECI 7/16**

**Conclusión.**

La empresa no ha sido sujeto de evaluación externa desde su creación, debido a que los métodos implementados de evaluación a la empresa han sido efectivos aparentemente por lo que no se ha visto la necesidad de realizar una externa, lo que ocasiona que el desconocimiento a ciencia cierta e imparcial sobre la situación y el manejo de la organización.

**Recomendación.**

Al Gerente General. Solicitar a los accionistas de la empresa efectuar una evaluación externa, a fin de crear mayor confiabilidad y certeza de los procesos efectuados, el uso razonable de los recursos y el manejo general de la empresa.

- **Manejo de los riesgos.**

**D8.** No existen planes o programas de manejo de riesgos, los mecanismos implantados no se encuentran por escrito de manera formal.

**REF: MH/ECI 8/16**

**Conclusión.**

No se encuentran por escrito de manera formal el manejo de riesgos, debido a que la gerencia no ha visto tal necesidad, ya que hasta la actualidad los mismos solo se han manejado de forma espontánea, ocasionando ineficiencia en la reacción ante un riesgo retrasando así algunas obras o procesos por la ausencia de indicaciones a seguir en el caso de la presencia de estos.

**Recomendación.**

Al Gerente General. Establecer por escrito de manera formal el manejo de los posibles riesgos, a fin de que los trabajadores tengan conocimiento de cómo actuar en esos casos y así evitando retraso en las obras o procesos.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P. G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

INFORME DE CONTROL INTERNO

ACTIVIDADES DE CONTROL

- **Evaluación del desempeño**

**D9.** La evaluación del desempeño se lo realiza acorde al avance de los procesos.

**REF: MH/ECI 9/16**

**Conclusión.**

La evaluación del desempeño se lo realiza acorde al avance de los procesos, debido a que la empresa no se ha visto en la necesidad de aplicar indicadores de ningún tipo, ya que, al evalúa al personal acorde al avance y cumplimiento de los posesos, proyectos e instalaciones, les ha resultado eficaz y rápido ocasionando exceso de confianza en los trabajadores y la una falta de cifras del grado de desempeño, para poder realizar una comparación con años anteriores.

**Recomendación.**

Al Gerente General. Implementar indicadores de eficiencia y eficacia en la evaluación del desempeño a fin de obtener un respaldo en cifras y una noción real del nivel de desempeño de las funciones de sus trabajadores, así, fomentando un mayor compromiso y mejora en las labores desempeñadas.

- **Control de las funciones del personal**

**D10.** El control de las funciones del personal es realizado por una sola persona de confianza.

**REF: MH/ECI 10/16**

**Conclusión.**

Una sola persona es la encargada del control de las funciones del personal, debido a que, existe falta de confianza en los responsables de cada área y el volumen de empleados de la empresa lo amerita, sin embargo, tal hecho trae como consecuencia errores mínimos en los procesos, incumpliendo algunos objetivos al cien por ciento, dado que no se logra abarcar el control total de todas las áreas al mismo tiempo.

**Recomendación.**

Al Gerente General. Establecer líderes o responsables de cada área para el control de las funciones desempeñada en la misma, solicitando informes cada cierto periodo de tiempo a fin de supervisar el manejo del departamento a cargo.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P. G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

INFORME DE CONTROL INTERNO

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- **Informes de actividades**

**D11.** Falta formalidad en la entrega de información de las diferentes áreas, como un informe de actividades.

**REF: MH/ECI 11/16**

**Conclusión.**

En la empresa no existe la formalidad en la entrega de información de las diferentes áreas, como un informe de actividades, debido a que, no se ha visto la necesidad de que la información sea entregada por escrito, provocando que los responsables de cada área no cuentan con un respaldo de lo proporcionado, dicho o informado a su superior, lo que en caso de algún contiene no existe responsable alguno o un sustento para partir del error que se presente.

**Recomendación.**

Al Gerente General. Establecer una política en la que la entrega de informes se lo realice de forma escrita, así contando con un respaldo tanto a quien efectuó como a quien emite el mismo.

- **Razonabilidad de los saldos de los estados financieros**

**D12.** No se realiza una comparación de la razonabilidad de los saldos en la presentación de los estados financieros.

**REF: MH/ECI 12/16**

**Conclusión.**

La empresa no verifica la razonabilidad de los saldos en la presentación de los estados financieros, debido a que en el año en cuestión solo contaba con un contador externo, cuestión por la cual no se realizaba el análisis respectivo conjuntamente el Gerente y la Contadora ocasionando que la información financiera presentada pueda poseer falencias y futuras sanciones de los respectivos entes reguladores.

**Recomendación.**

Al Gerente General. Realizar juntamente con quien corresponda la verificación respectiva de la razonabilidad de los saldos de manera oportuna y eficaz, a fin de obtener una información financiera real.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P. G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

INFORME DE CONTROL INTERNO

- **Emisión de Instrucciones al personal**

**D13.** Las instrucciones son claras sin embargo existen ciertas actividades que requieren ser transmitidas por escrito.

**REF: MH/ECI 13/16**

**Conclusión.**

La empresa respecto a las instrucciones las realiza de forma verbal por lo cual algunas de ellas no son claras ya que ciertas actividades requieren ser transmitidas por escrito, esto ocurre debido a que los directivos pretenden reducir los tiempo en la ejecución de las actividades, además no cuentan con un manual de procesos que sirvan de sustento en la realización de tal o cual operación, ocasionando, errores mínimos al efectuar las funciones encomendadas y el desenvolvimiento de los trabajadores se torna dependiente debido a la poca claridad de las instrucciones.

**Recomendación.**

Al Gerente General. Establecer un manual de procesos que respalden el desarrollo de las actividades de los trabajadores sin la necesidad de que las mismas requieren mayor explicación, esto contribuiría en la mejora de la eficiencia en la ejecución de procesos ya que ahorran tiempos.

**SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

- **Supervisión empírica**

**D14.** Se aplica una supervisión empírica mas no se encuentra establecida en un documento tal proceso

**REF: MH/ECI 14/16**

**Conclusión.**

La empresa aplica una supervisión empírica mas no se encuentra establecida en un documento tal proceso, debido a que consideran que tal tiempo pude ser utilizado en otra actividad y a que la forma como lo han venido haciendo les ha funcionado sin inconveniente alguno, ocasionando que este proceso no cuenta con un respaldo, para realizar comparaciones y por ende mejoras, además al no contar con respaldo si sucede un hecho relevante como por ejemplo faltantes en los inventarios no se cuenta con un seguimiento formal.

**Recomendación.**

Al Gerente General. Establecer una política en la que indiquen que la supervisión que se efectuó sea registrada en un documento denominado INFORME DE SUPERVISIÓN, a fin de constar con un respaldo de dicho proceso y que el mismo sea útil en la toma decisiones.

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P. G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

INFORME DE CONTROL INTERNO

- **Aplicación de examen para detectar debilidades**

**D15.** La empresa no ha sido sujeto de ningún tipo de examen para detectar debilidades.

**REF: MH/ECI 15/16**

**Conclusión.**

La empresa no ha sido sujeto de ningún tipo de examen para detectar debilidades, debido al exceso de confianza en el liderazgo y ejecución de lo proceso de la empresa, no han visto la necesidad de realizar o solicitar un examen para detectar debilidades y demás, por lo que no es visible con claridad las debilidades y falencias de la empresa, llevando así a un bloqueo en el desarrollo empresarial.

**Recomendación.**

Al Gerente General. Proponer a los socios de la empresa, realizar un estudio donde evalúe la condición de la empresa, mínimo una vez por año a fin de establecer las medidas respectivas, sean estas preventivas o correctivas.

- **Monitoreo no registrado**

**D16.** Los procesos de monitoreo no son registrados en ningún documento formal.

**REF: MH/ECI 16/16**

**Conclusión.**

Los procesos de monitoreo no son registrados en ningún documento formal, debido a que la empresa no ha visto la necesidad de registrar dicho proceso, al contrario consideran que tal tiempo puede ser utilizado en otra actividad, ya que, la forma como lo han venido haciendo les ha funcionado sin inconveniente alguno, sin embargo esto ocasiona que, las actividades monitoreadas no cuenta con un respaldo, para realizar comparaciones y por ende mejoras, y en el caso de un hecho relevante no se contaría con un seguimiento formal.

**Recomendación.**

Al Gerente General. Establecer una política en la que indiquen que las actividades de monitoreo que se efectúen sean registradas en un documento denominado INFORME DE SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES, a fin de constar con un respaldo de dicho proceso y que el mismo sea útil y oportuno en la toma decisiones.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P. G	12/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021

### 3.2.FASE II. EJECUCIÓN



# FASE II: EJECUCIÓN



AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

PROGRAMA DE AUDITORÍA – FASE II. EJECUCIÓN

3.2.1 Programa de Auditoria – FASE II. EJECUCIÓN

**Objetivo General.**

Establecer procedimientos de auditoria idóneos que contribuyan en la ejecución correcta de la Auditoría Integral, a través de métodos y técnicas que permitan adquirir evidencia suficiente y competente que respalde la opinión del auditor en el informe final.

**Objetivos Específicos.**

- Evaluar el sistema de control interno y determinar el grado de eficiencia y eficacia de la empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.
- Determinar la razonabilidad de los saldos de los estados financieros de la empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales respectivas que rigen a la empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

**Tabla 40-3.** Programa de Auditoria - FASE II EJECUCIÓN

Nº	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Elabore el programa de Auditoria – FASE II. EJECUCIÓN	PA/EJ	J.M.P.G	12/02/2021
<b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>				
2	Prepare el programa de Auditoria – Auditoria de Gestión	PA/AG	J.M.P.G	12/02/2021
3	Efectúe la evaluación de la misión y visión	EMV	J.M.P.G	18/02/2021
4	Efectúe el análisis FODA	M/FODA	J.M.P.G	18/02/2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



PROGRAMA DE AUDITORÍA – FASE II. EJECUCIÓN

N°	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
5	Elabore la matriz de correlación FO – Fortalezas vs Oportunidades	MC/FO	J.M.P.G	19/02/2021
6	Elabore la matriz de correlación DA – Debilidades vs Amenazas	MC/DA	J.M.P.G	19/02/2021
7	Establezca la matriz priorizada FODA	MP/FODA	J.M.P.G	19/02/2021
8	Determine el perfil estratégico Interno	PEI	J.M.P.G	19/02/2021
9	Determine el perfil estratégico Externo	PEE	J.M.P.G	19/02/2021
10	Realice la matriz de Riesgos	MR	J.M.P.G	22/02/2021
11	Establezca la hoja de descripción de Procesos	HDP	J.M.P.G	23/02/2021
12	Establezca la hoja de flujo gramas de procesos	HFP	J.M.P.G	23/02/2021
13	Realice la matriz de Indicadores	MI	J.M.P.G	23/02/2021
14	Elabore la matriz de Hallazgos – Auditoria de Gestión	MH/AG	J.M.P.G	24/02/2021
<b>AUDITORÍA FINANCIERA</b>				
15	Estructure el programa de Auditoria – Auditoria Financiera	PA/AF	J.M.P.G	24/02/2021
16	Solicite los Estados Financieros	SEF	J.M.P.G	25/02/2021
17	Realice el análisis Vertical del Balance General.	AVBG	J.M.P.G	01/03/2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



PROGRAMA DE AUDITORÍA – FASE II. EJECUCIÓN

N°	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
18	Realice el análisis de la composición del Activo	ACA	J.M.P.G	01/03/2021
19	Realice el análisis de la composición del Pasivo	ACP	J.M.P.G	01/03/2021
20	Realice el análisis de la composición de Patrimonio	ACPT	J.M.P.G	02/03/2021
21	Realice el análisis Vertical del Estado de Resultados	AVER	J.M.P.G	03/03/2021
22	Realice el análisis de las cuentas de Ingresos	ACING	J.M.P.G	03/03/2021
23	Realice el análisis de las cuentas de Gastos	ACGT	J.M.P.G	03/03/2021
24	Efectúe la confirmación de saldos del activo – disponible	CS/AD	J.M.P.G	04/03/2021
25	Efectúe la confirmación de saldos del pasivo – cuentas por pagar accionistas	CS/CPA	J.M.P.G	08/03/2021
26	Efectúe la confirmación de saldos del pasivo - proveedores	CS/PP	J.M.P.G	09/03/2021
27	Efectúe la confirmación de saldos del patrimonio - Utilidad del ejercicio	CS/UE	J.M.P.G	11/03/2021
28	Establezca los indicadores financieros.	IF	J.M.P.G	15/03/2021
29	Establezca la matriz de hallazgos – Auditoría Financiera	MH/AF	J.M.P.G	16/03/2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

PROGRAMA DE AUDITORÍA – FASE II. EJECUCIÓN

PA/EJ

4/4

N°	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
<b>AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO</b>				
30	Estructure el Programa de Auditoria – Auditoria de Cumplimiento	PA/AC	J.M.P.G	17/03/2021
31	Elabore la cédula narrativa de la constatación física del régimen jurídico de la empresa.	CF/RJ	J.M.P.G	17/03/2021
33	Elabore el Cuestionario de Control Interno – Normativas Internas	CCI/NI	J.M.P.G	18/03/2021
34	Realice el análisis de la evaluación al cumplimiento – Normativa Interna	AEC/NI	J.M.P.G	18/03/2021
35	Elabore el cuestionario de Control Interno – Normativas Externa	CCI/NE	J.M.P.G	19/03/2021
36	Realice el análisis de la evaluación al cumplimiento – Normativa Externa	AEC/NE	J.M.P.G	19/03/2021
37	Efectúe la matriz de Hallazgos – Auditoria de Cumplimiento	MH/AC	J.M.P.G	19/03/2021

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



PROGRAMA DE AUDITORÍA – AUDITORÍA DE GESTIÓN

3.2.2 Programa de Auditoria – Auditoría de Gestión

**Objetivo General.**

Evaluar el grado de eficiencia y eficacia del uso de los recursos disponibles de la empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. a través de las técnicas y herramientas de auditoria a fin de determinar las falencias de la organización en cuanto a la gestión estableciendo soluciones a las mismas.

**Objetivos Específicos.**

- Realizar el análisis situacional de la empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A, a través de la matriz FODA.
- Analizar los procesos de las operaciones principales efectuadas en la TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A a fin de determinar los nudos críticos que presenten en la ejecución de las actividades.
- Aplicar indicadores de gestión con la finalidad del establecer el grado de eficiencia, eficacia y calidad operativa de los procesos ejecutados en el periodo auditado.

N°	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Prepare el programa de Auditoria – Auditoria de Gestión	PA/AG	J.M.P.G	12/02/2021
2	Efectúe la evaluación de la misión y visión	EMV	J.M.P.G	18/02/2021
3	Efectúe el análisis FODA	M/FODA	J.M.P.G	18/02/2021
4	Elabore la matriz de correlación FO – Fortalezas vs Oportunidades	MC/FO	J.M.P.G	19/02/2021
5	Elabore la matriz de correlación DA – Debilidades vs Amenazas	MC/DA	J.M.P.G	19/02/2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

PA/AG

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

2/2

PROGRAMA DE AUDITORÍA – AUDITORÍA DE GESTIÓN

N°	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
6	Establezca la matriz priorizada FODA	MP/FODA	JMPG	19/02/2021
7	Determine el perfil estratégico Interno	PEI	J.M.P.G	19/02/2021
8	Determine el perfil estratégico Externo	PEE	J.M.P.G	19/02/2021
9	Realice la matriz de Riesgos	MR	J.M.P.G	22/02/2021
10	Establezca la hoja de descripción de Procesos	HDP	J.M.P.G	23/02/2021
11	Establezca la hoja de flujo gramas de procesos	HFP	J.M.P.G	23/02/2021
12	Realice la matriz de Indicadores	MI	J.M.P.G	23/02/2021
13	Elabore la matriz de Hallazgos – Auditoria de Gestión	MH/AG	J.M.P.G	24/02/2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	12/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	17/02/2021



## EVALUACIÓN DE LA MISIÓN Y LA VISIÓN

## 3.2.3 Evaluación de la misión y la visión

## Cuestionario de la Misión

**Objetivo.** Evaluar la misión de la organización mediante la aplicación de preguntas a fin de determinar la disponibilidad de herramientas necesarias para llevar una buena administración.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	NO APLICA	OBSERVACIONES
1	¿La misión de la empresa es de conocimiento de todo el personal?	X			
2	¿La empresa estableció su misión reflejando la razón de ser de la misma?	X			
3	¿La misión de la empresa se encuentra ubicada en un lugar visible a todo el personal?		X		@ La misión no cuenta con un lugar visible, donde ser expuesta. <b>HH/AG</b>  <b>1/15</b>
4	¿La misión de la empresa se encuentra enfocada a la satisfacción de los clientes?	X			
5	¿El contenido de la misión de la empresa se diferencia de las demás empresas del sector al que pertenece?	X			
6	¿La misión de la empresa sirve como guía como referente para el accionar de los trabajadores?	X			
7	¿La misión de la empresa promueve a la responsabilidad social de la misma?	X			
8	¿Es evidente los valores y la filosofía de la empresa en la misión de esta?	X			
9	¿La misión de la empresa indica la participación de esta en el mercado?	X			
10	¿En la misión de la empresa se utiliza términos referentes a la tecnología?	X			
<b>TOTAL</b>		9	1		

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	18/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



EVALUACIÓN DE LA MISIÓN Y LA VISIÓN

**Tabla 41-3.** Ponderación de resultados – Evaluación de la misión

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
CALIFICACIÓN TOTAL (CT)	9	NIVEL DE CONFIANZA $NC = \frac{CT}{PT} \times 100$	90%
PONDERACIÓN TOTAL (PT)	10	NIVEL DE RIESGO $NR = 100\% - NC\%$	10%

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

**Tabla 42-3.** Matriz Nivel de Riesgo y Confianza – Información y Comunicación

Nivel de Confianza		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
90% - 50%	49% - 25%	24% - %5
ALTO	MEDIO	BAJO
Nivel de Riesgo		

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

**Análisis.**

La compañía TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. en lo que respecta a la evaluación de la misión se determinó que posee un nivel de confianza alto con un 90% y de igual forma un nivel de riesgo bajo con un 10% que corresponde a que la misión no cuenta con un lugar visible, donde ser expuesta, a pesar de poseer un nivel de confianza alto el aspecto referente al riesgo que presenta es muy importante ya que deben ser mejorado para así conducir a la empresa a un desarrollo significativo.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	18/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



EVALUACIÓN DE LA MISIÓN Y LA VISIÓN

Cuestionario de la Visión

**Objetivo.** Evaluar la visión de la organización mediante la aplicación de preguntas a fin de determinar la disponibilidad de herramientas necesarias para llevar una buena administración.

N°	PREGUNTAS	SI	NO	NO APLICA	OBSERVACIONES
1	¿La Visión de la empresa es de conocimiento de todo el personal?	X			
2	¿La empresa tiene su visión se encuentra definida de forma clara al largo plazo?	X			
3	¿Las actividades realizadas en el día a día encaminan al futuro deseado?	X			
4	¿La visión de la empresa se encuentra ubicada en un lugar visible para todo el personal?		X		@ La visión de la empresa no cuenta con un lugar visible para todo el personal. HH/AG 2/15
5	¿Las metas, programas y planes se encuentran enfocados a la visión de la empresa?	X			
6	¿La generación de oportunidades a futuro es resultado del enfoque de la visión de la empresa?	X			
7	¿El desempeño laboral de la organización es motivado por la visión de la empresa?	X			
8	¿La visión de la empresa se alinea con los valores y la filosofía de la empresa?	X			
9	¿Las futuras oportunidades que se presenten a la empresa son impulsadas en el logro de la visión?	X			
TOTAL		8	1		

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	18/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



EVALUACIÓN DE LA MISIÓN Y LA VISIÓN

**Tabla 43-3.** Ponderación de resultados – Evaluación de la Visión

EVALUACIÓN DE LA MISIÓN			
CALIFICACIÓN TOTAL (CT)	8	NIVEL DE CONFIANZA $NC = \frac{CT}{PT} \times 100$	89%
PONDERACIÓN TOTAL (PT)	9	NIVEL DE RIESGO $NR = 100\% - NC\%$	11%

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

**Tabla 44-3.** Matriz Nivel de Riesgo y Confianza – Evaluación de la Visión

Nivel de Confianza		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
90% - 50%	49% - 25%	24% - %5
ALTO	MEDIO	BAJO

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

**Análisis.**

La compañía TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. en lo que respecta a la evaluación de la visión se determinó que posee un nivel de confianza alto con un 89%, por su parte el nivel de riesgo es bajo con un 11% que corresponde a que la visión no cuenta con un lugar visible para todo el personal, esto puede ocasionar que los trabajadores pierdan el enfoque de que es lo que la empresa desea ser en un futuro.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	18/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



ANÁLISIS FODA

3.2.4 Análisis FODA

Tabla 45-3. Matriz FODA de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura propia</li> <li>• Precios competitivos en la oferta de productos y servicios.</li> <li>• Cuentan con profesionales especializados en las diferentes ramas existentes en el mercado tecnológico, redes, eléctricos, electrónicos y telecomunicaciones</li> <li>• Calificación como Parnets autorizados de las marcas reconocidas a nivel internacional</li> <li>• La empresa garantiza la calidad de los productos y servicios brindados.</li> <li>• Existe un buen ambiente de trabajo</li> <li>• Alta experiencia en laboral en la ejecución de importantes proyectos con el sector público.</li> <li>• Buena imagen empresarial a nivel nacional, principalmente con entidades del sector público.</li> <li>• Oferta de gran variedad de producto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inexistencia de un código de ética</li> <li>• Falta de un manual de funciones</li> <li>• Retraso en los procesos de ofertas (proformas)</li> <li>• Falta de capacitación permanente al personal</li> <li>• No se aplica indicadores de gestión en la evaluación del desempeño.</li> <li>• No cuentan con un manual de procesos.</li> <li>• Inadecuado proceso de supervisión al personal.</li> </ul>
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta demanda de los productos y servicios ofertados.</li> <li>• Competencia medianamente competitiva</li> <li>• Pocos oferentes que cumplen con los estándares establecidos para la participación en procesos del sector público.</li> <li>• Implementación de un sistema la aplicación de facilidades de pago referente a las importaciones.</li> <li>• Aceptación favorable por parte de los clientes de los productos y servicios ofertados por la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inestabilidad económica y política en el país</li> <li>• Aplicación de Reformas tributarias de manera periódica.</li> <li>• Nuevos competidores en el mercado del sistema de telecomunicación y venta de equipos tecnológicos.</li> </ul>

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	18/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

MC/FO

1/1

MATRIZ DE CORRELACIÓN FO – FORTALEZAS VS OPORTUNIDADES

3.2.5 Matriz de correlación FO – Fortalezas vs Oportunidades

Tabla 46-3. Matriz FODA de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

FORTALEZAS OPORTUNIDADES	Infraestructura propia.	Precios competitivos en la oferta de productos y servicios.	Cuentan con profesionales especializados en las diferentes ramas existentes en el mercado tecnológico, redes, eléctricos, electrónicos y telecomunicaciones.	Calificación como Parnets autorizados de las marcas reconocidas a nivel internacional.	La empresa garantiza la calidad de los productos y servicios brindados.	Existe un buen ambiente de trabajo.	Alta experiencia laboral en la ejecución de importantes proyectos con el sector público.	Buena imagen empresarial a nivel nacional, principalmente con entidades del sector público.	Oferta de gran variedad de producto.	TOTAL
Alta demanda de los productos y servicios ofertados.	3	5	5	5	3	3	5	5	5	39
Competencia medianamente competitiva.	5	5	3	3	5	3	3	5	3	35
Pocos oferentes que cumplen con los estándares establecidos para la participación en procesos del sector público.	3	5	5	5	5	3	5	3	5	39
Implementación de un sistema la aplicación de facilidades de pago referente a las importaciones.	1	3	1	3	3	1	3	1	3	19
Aceptación favorable por parte de los clientes de los productos y servicios ofertados por la empresa.	3	5	5	3	3	5	5	3	5	27
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	19/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

MC/DA

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

1/1

MATRIZ DE CORRELACIÓN DA – DEBILIDADES VS AMENAZAS

3.2.6 Matriz de correlación DA – Debilidades vs Amenazas

Tabla 47-3. Matriz FODA de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

DEBILIDADES AMENAZAS	Inexistencia de un código de ética.	Falta de un manual de funciones.	Retraso en los procesos de ofertas (proformas).	Falta de capacitación permanente al personal.	No se aplica indicadores de gestión en la evaluación del desempeño.	No cuentan con un manual de procesos.	Inadecuado proceso de supervisión al personal.	TOTAL
Inestabilidad económica y política en el país.	3	1	5	3	1	1	1	15
Aplicación de Reformas tributarias de manera periódica.	3	3	3	5	1	3	3	21
Nuevos competidores en el mercado del sistema de telecomunicación y venta de equipos tecnológicos.	1	1	5	5	5	3	5	25
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	19/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



MATRIZ PRIORIZADA - FODA

3.2.7 Matriz Priorizada – FODA

Tabla 48-3. Matriz priorizada - FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p><b>F1.</b> Precios competitivos en la oferta de productos y servicios.</p> <p><b>F2.</b> Alta experiencia laboral en la ejecución de importantes proyectos con el sector público.</p> <p><b>F3.</b> Oferta de gran variedad de producto.</p> <p><b>F4.</b> Cuentan con profesionales especializados en las diferentes ramas existentes en el mercado tecnológico, redes, eléctricos, electrónicos y telecomunicaciones.</p> <p><b>F5.</b> Calificación como Parnets autorizados de las marcas reconocidas a nivel internacional.</p> <p><b>F6.</b> La empresa garantiza la calidad de los productos y servicios brindados.</p> <p><b>F7.</b> Infraestructura propia.</p> <p><b>F8.</b> Buena imagen empresarial a nivel nacional, principalmente con entidades del sector público.</p> <p><b>F9.</b> Existe un buen ambiente de trabajo.</p>	<p><b>O1.</b> Alta demanda de los productos y servicios ofertados.</p> <p><b>O2.</b> Pocos oferentes que cumplen con los estándares establecidos para la participación en procesos del sector público.</p> <p><b>O3.</b> Competencia medianamente competitiva.</p> <p><b>O4.</b> Aceptación favorable por parte de los clientes de los productos y servicios ofertados por la empresa.</p> <p><b>O5.</b> Implementación de un sistema la aplicación de facilidades de pago referente a las importaciones.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p><b>D1.</b> Retraso en los procesos de ofertas (proformas). <b>HH/AG</b> 3/15</p> <p><b>D2.</b> Falta de capacitación permanente al personal. <b>HH/AG</b> 4/15</p> <p><b>D3.</b> Inadecuado proceso de supervisión al personal. <b>HH/AG</b> 5/15</p> <p><b>D4.</b> Inexistencia de un código de ética. <b>HH/AG</b> 6/15</p> <p><b>D5.</b> No se aplica indicadores de gestión en la evaluación del desempeño. <b>HH/AG</b> 7/15</p> <p><b>D6.</b> No cuentan con un manual de procesos. <b>HH/AG</b> 8/15</p> <p><b>D7.</b> Falta de un manual de funciones. <b>HH/AG</b> 9/15</p>	<p><b>A1.</b> Nuevos competidores en el mercado del sistema de telecomunicación y venta de equipos tecnológicos.</p> <p><b>A2.</b> Aplicación de Reformas tributarias de manera periódica.</p> <p><b>A3.</b> Inestabilidad económica y política en el país.</p>

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	19/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

3.2.8 Perfil Estratégico Interno

Tabla 49-3. Matriz de Perfil Estratégico Interno

ASPECTOS INTERNOS	IMPACTO				
	DEBILIDAD		EQUILIBRIO	FORTALEZA	
	GRAN DEBILIDAD	DEBILIDAD		FORTALEZA	GRAN FORTALEZA
<b>DEBILIDADES</b>					
D1. Retraso en los procesos de ofertas (proformas).	●				
D2. Falta de capacitación permanente al personal.	●				
D3. Inadecuado proceso de supervisión al personal.	●				
D4. Inexistencia de un código de ética.		●			
D5. No se aplica indicadores de gestión en la evaluación del desempeño.		●			
D6. No cuentan con un manual de procesos.	●				
D7. Falta de un manual de funciones.	●				
<b>FORTALEZAS</b>					
F1. Precios competitivos en la oferta de productos y servicios.					●
F2. Alta experiencia laboral en la ejecución de importantes proyectos con el sector público.					●
F3. Oferta de gran variedad de producto.					●
F4. Cuentan con profesionales especializados en las diferentes ramas existentes en el mercado tecnológico, redes, eléctricos, electrónicos y telecomunicaciones.					●
F5. Calificación como Partners autorizados de las marcas reconocidas a nivel internacional.					●
F6. La empresa garantiza la calidad de los productos y servicios brindados.				●	
F7. Infraestructura propia.				●	
F8. Buena imagen empresarial a nivel nacional, principalmente con entidades del sector público.				●	
F9. Existe un buen ambiente de trabajo.				●	
<b>TOTAL Σ</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>6</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>32%</b>	<b>11%</b>	<b>0%</b>	<b>19%</b>	<b>38%</b>

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	19/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

PEI

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

2/2

### PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

#### Análisis.

En la determinación de la situación interna de la empresa se consideró las variables de Fortalezas y Debilidades, donde: TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A en su perfil estratégico interno se evidencia un 38% como gran fortaleza, 19% de fortaleza, por otra parte, se evidencia un 32% como gran debilidad y un 11% de debilidad. Las grandes debilidades que presenta la empresa son: el retraso en los procesos de ofertas (proformas), la falta de capacitación permanente al personal, el inadecuado proceso de supervisión al personal, no cuentan con un manual de procesos y la falta de un manual de funciones, por su parte la organización también cuenta con grandes fortalezas para ser aprovechadas efectivamente y contrarrestar dichas debilidades, las cuales son: los precios competitivos en la oferta de productos y servicios, la alta experiencia laboral en la ejecución de importantes proyectos con el sector público, la oferta de gran variedad de producto, además, cuentan con profesionales especializados en las diferentes ramas existentes en el mercado tecnológico, redes, eléctricos, electrónicos y telecomunicaciones, posee, calificación como Parnets autorizados de las marcas reconocidas a nivel internacional y cuenta con una buena imagen empresarial a nivel nacional, principalmente con entidades del sector público.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	19/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO

3.2.9 Perfil Estratégico Externo

Tabla 50-3. Matriz de Perfil Estratégico Externo

ASPECTOS EXTERNOS	IMPACTO				
	OPORTUNIDADES		EQUILIBRIO	AMENAZAS	
	GRAN OPORTUNIDAD	OPORTUNIDAD		AMENAZA	GRAN AMENAZA
<b>OPORTUNIDADES</b>					
<b>O1.</b> Alta demanda de los productos y servicios ofertados.	●				
<b>O2.</b> Pocos oferentes que cumplen con los estándares establecidos para la participación en procesos del sector público.	●				
<b>O3.</b> Competencia medianamente competitiva.		●			
<b>O4.</b> Aceptación favorable por parte de los clientes de los productos y servicios ofertados por la empresa.	●				
<b>O5.</b> Implementación de un sistema la aplicación de facilidades de pago referente a las importaciones.		●			
<b>AMENAZAS</b>					
<b>A1.</b> Nuevos competidores en el mercado del sistema de telecomunicación y venta de equipos tecnológicos.					●
<b>A2.</b> Aplicación de Reformas tributarias de manera periódica.					●
<b>A3.</b> Inestabilidad económica y política en el país.				●	
<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>37%</b>	<b>25%</b>	<b>0%</b>	<b>13%</b>	<b>25%</b>

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	19/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



**TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**PEE**

**2/2**

**PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO**

**Análisis.**

En la determinación de la situación externa que rodea a la empresa se consideró las variables de Amenazas y Oportunidades, donde: TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A en su perfil estratégico externo se evidencia un 25% como gran amenaza, 13% de amenaza, por otra parte, se evidencia un 37% como gran oportunidad y un 25% de debilidad. Las grandes amenazas que enfrenta la empresa son: los nuevos competidores en el mercado del sistema de telecomunicación y venta de equipos tecnológicos, la aplicación de Reformas Tributarias de manera periódica, por su parte la organización cuenta con grandes oportunidades que pueden ser aprovechadas efectivamente y contrarrestar dichas amenazas, las cuales son: alta demanda de los productos y servicios ofertados, pocos oferentes que cumplen con los estándares establecidos para la participación en procesos del sector público y la aceptación favorable por parte de los clientes de los productos y servicios ofertados por la empresa.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	19/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



MATRIZ DE RIESGOS

3.2.10 Matriz de Riesgos.

Tabla 51-3. Matriz - Calificación de riesgo

Valor Asignado	Categoría	Color	Descripción
1	Bajo	Verde	El riesgo no impacta en la realización de los objetivos
2	Medio	Amarillo	El riesgo si impacta en la realización de los objetivos
3	Alto	Rojo	El riesgo tiene un alto impacto en la realización de los objetivos

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

Tabla 52-3. Matriz de Riesgo - TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

RIESGO (DEBILIDAD)	TIPO DE RIESGO	EVALUACIÓN DE RIESGO		RESPUESTA AL RIESGO
		IMPACTO	NIVEL	
D1. Retraso en los procesos de ofertas (proformas). REF: MP/FODA 1/1	CONTROL	Alto	3	Designar una persona para la supervisión de elaboración de ofertas, implementando un registro de recepción y envide ofertas, que conste con fechas y responsables, así evaluando el desarrollo de esta actividad.
D2. Falta de capacitación permanente al personal. REF: MP/FODA 1/1	CONTROL	Alto	3	Establecer un plan de capacitación constante al personal, con el objetivo de mejorar los conocimientos y prácticas laborales de los trabajadores, a la vez para brindar un servicio de calidad superior al ofertado.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	22/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



**MATRIZ DE RIESGOS**

RIESGO (DEBILIDAD)	TIPO DE RIESGO	EVALUACIÓN DE RIESGO		RESPUESTA AL RIESGO
		IMPACTO	NIVEL	
Inadecuado proceso de supervisión al personal.	CONTROL	Medio	2	Establecer un proceso de supervisión oportuna y eficaz, implementando informes de lo efectuado, a fin de tener un sustento de base de comparación y verificación de mejoras.
Inexistencia de un código de ética.	CONTROL	Bajo	1	Establecer un código de ética que guíe el accionar del personal de la empresa.
No se aplica indicadores de gestión en la evaluación del desempeño.	CONTROL	Medio	2	Aplicar indicadores de gestión en la evaluación del desempeño del personal, a fin de verificar el grado de cumplimiento de los objetivos empresariales basándose en porcentajes, con facilidad de comparación a períodos anteriores.

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	22/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



MATRIZ DE RIESGOS

RIESGO (DEBILIDAD)	TIPO DE RIESGO	EVALUACIÓN DE RIESGO		RESPUESTA AL RIESGO
		IMPACTO	NIVEL	
No cuentan con un manual de procesos.	CONTROL	Alto	3	Implementar un manual de procesos, donde indique la actividad, los pasos y los tiempos máximos a cumplir dicha función, a fin de evitar errores, retrasos o desviaciones en la ejecución de las actividades encomendadas.
Falta de un manual de funciones.	CONTROL	Alto	3	Establecer un manual de funciones que determine las responsabilidades, los responsables, las funciones, limitaciones y actividades a realizar de cada puesto de trabajo existente en la organización, a fin de evitar duplicidad de funciones, atribución de actividades entre otros inconvenientes de desarrollo de actividades de cada puesto de trabajo.

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	22/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



HOJA DE DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

3.2.11 Hoja de Descripción de Procesos

Tabla 53-3. Procesos de la empresa por departamentos.

DEPARTAMENTO	CARGO	RESPONSABLE	PROCESOS
Gerencia	Gerente General	Ing. Cristian López	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la planificación estratégica.</li> <li>• Asignación de tareas al personal.</li> <li>• Revisión y aprobación de proyectos.</li> <li>• Supervisar y evaluar las actividades ejecutadas.</li> </ul>
Secretaría General	Secretaria	Cecibel Landy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de oficios y documentación</li> <li>• Atención de llamadas telefónicas</li> <li>• Gestión de la agenda de gerencia</li> </ul>
Depto. Financiero	Contadora	Lic. Verónica Lara	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de ingresos y gastos</li> <li>• Cobros a clientes</li> <li>• Pago a proveedores</li> <li>• Facturación y retención</li> <li>• Declaraciones mensuales</li> </ul>

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	22/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



HOJA DE DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

DEPARTAMENTO	CARGO	RESPONSABLE	PROCESOS
Depto. Comercial	Gerente de Ventas	Lic. María Fernanda Pérez	<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecimiento de Promociones</li><li>• Elaboración de proformas</li><li>• Ejecución de ventas de productos y/o servicios</li><li>• Atención al cliente</li></ul>
Depto. Comercial	Proyectos	Ing. Erica Adriano	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboración de proyectos (SERCOP)</li><li>• Ejecución y administración de proyectos.</li></ul>
Depto. Técnico	Técnico	Tnglo. Francisco Cisneros	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reparación y mantenimiento de equipos.</li><li>• Ejecutar las instalaciones electrónicas y eléctricas.</li></ul>

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	22/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



HOJA DE DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Tabla 54-3. Detalle de procesos – Gerencia

PROCESO	ACTIVIDADES
Establecer la planificación estratégica.	Revisión y actualización de la misión y visión empresarial.
	Análisis situacional de la empresa.
	Recepción de sugerencias de estrategias organizacionales: de forma verbal. @- HH/AG 10/15
	Selección, reestructuración y establecimiento de estrategias organizacionales.
	Diseño de planes estratégicos.
Asignación de tareas al personal.	Análisis de las tareas pendientes a ejecutarse.
	El establecimiento de tiempos e importancia se encuentra a consideración del trabajador. @- HH/AG 11/15
	Asignación de responsables.
	Comunicar a los responsables respectivos las tareas asignadas
	Establecer las directrices.
	Evaluar el cumplimiento.
Revisión y de aprobación de proyectos.	Enlistar los proyectos de posible participación.
	Evaluar y seleccionar los proyectos a participar.
	Asignar a quien compete la estructuración del proyecto.
	Solicitar y revisar el desarrollo del proyecto basándose en los parámetros de pliegos
	Emitir las correcciones del caso.
	Aprobar y disponer el envío del o los proyectos en los tiempos estipulados.
Supervisar, asesorar y evaluar las actividades ejecutadas.	Establecer los tiempos de supervisión
	Otorgar canales abiertos de comunicación para el asesoramiento
	Definir el método de evaluación
	Identificar las responsabilidades y actividades de las diferentes áreas
	Evaluar el cumplimiento de las actividades asignadas acorde al método establecido, acorde al avance de los proyectos o procesos asignados. @- HH/AG 12/15
	Establecer correcciones o prevenciones del caso

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	22/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



HOJA DE DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Tabla 55-3. Detalle de procesos – Secretaría

PROCESO	ACTIVIDADES
Gestión de oficios y documentación	No existen normas establecidas en la gestión de oficios y documentación. @- HH/AG 13/15
Atención de llamadas telefónicas	Atención de la llamada
	Recepción de los requerimientos.
	Enlistar las solicitudes e información de llamadas
	Informa los asuntos requeridos a quien compete.
Gestión de la agenda de gerencia	Análisis de pendientes al inicio de semana o el último día de trabajo
	Registro de las actividades, citas, reuniones y/o inspecciones del gerente general
	Informar al Gerente de lo planificado o pendiente unos minutos antes.

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	22/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



HOJA DE DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Tabla 56-3. Detalle de procesos – Depto. Financiero

PROCESO	ACTIVIDADES
Registro de ingresos y gastos	Recepción de la factura de compra o venta
	Comparación de la factura con la recepción productos (compras) o revisión del acta de entrega en caso de las ventas.
	Registro en la base de datos de la empresa.
Gestión de cobros	Verificación en la base de datos los pendientes de cobro
	Corroborar los saldos con los documentos pertinentes
	Realizar las llamadas y visitas
	Corroborar los cobros
Pago a proveedores	Verificación en la base de datos los pendientes de pago
	Corroborar los saldos con los documentos pertinentes
	Ejecución de Transferencias o emisión de cheques
	Comprobar la recepción del pago
Facturación y retención	Revisión del acta de entrega de los productos y/o servicios
	Verificación de los datos para la factura física
	Establecer la modalidad de pago
	Calcular el valor de pago (valor total menos el valor de la retención si el caso lo amerita, acorde a la ley)
	Facturación y envío de comprobante
Declaraciones mensuales al fisco	Comprobar la fecha de declaración
	Verificación del registro de ingresos y gastos
	Realizar la declaración al fisco
	Verificación del crédito tributario o impuesto por pagar
	Efectuar el pago en el caso de requerirlo.

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	22/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



HOJA DE DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Tabla 57-3. Detalle de procesos – Depto. Comercial "Ventas"

PROCESO	ACTIVIDADES
Establecimiento de Promociones	Definir el objetivo (lo que desea conseguir)
	Determinar los productos o servicios a promocionar
	Establecer los precios
	Diseñar la publicidad
	Revisión y aprobación del Gerente General
	Publicación de las promociones en los diferentes medios
Elaboración de proformas	Recepción del pedido
	Verificación de stock y precios de los productos solicitados
	Creación de la proforma
	Revisión y aprobación
	Envío y comprobación de recepción de la proforma
Ejecución de ventas de productos y/o servicios	Recepción de la orden de compra
	Verificación del stock y precios de los productos
	Realizar el pedido
	Recepción de la factura y cálculo de la retención si el caso lo amerita
	Realizar el pago: transferencia o depósito pertinente
	Verificación del envío: guía de emisión y recepción de los productos
	Registro de la venta y entrega de los productos al cliente o ejecución del servicio.

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	22/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



HOJA DE DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Tabla 58-3. Detalle de procesos – Depto. Comercial "Proyectos"

PROCESO	ACTIVIDADES
Elaboración de proyectos (SERCOP)	Verificación de la invitación a un proceso
	Evaluación de los requerimientos
	Aprobación de la participación
	Verificación de stock y precios
	Establecimiento de Presupuesto
	Construcción de la oferta en los tiempos estipulados
	Revisión y aprobación de la oferta
	Envío de la oferta
Ejecución y administración de proyectos.	Recepción del comunicado de proyecto ganador
	Firma del contrato
	Adquirir equipos, materiales e implementos necesarios para el cumplimiento del contrato.
	Entrega de equipos y/o ejecución del mantenimiento o instalaciones
	Realización de Informes técnicos
	Firma de Acta Entrega del proyecto
	Traspaso de documentación a contabilidad para su respectiva facturación y cobro.

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	22/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



HOJA DE DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Tabla 59-3. Detalle de procesos – Depto. Técnico

PROCESO	ACTIVIDADES
Reparación y mantenimiento de equipos.	Recepción del equipo con orden de ingreso
	Análisis del equipo
	Solicitud de piezas o partes si el caso lo amerita
	Aplicación de reparaciones, cambios o mantenimientos según el resultado del análisis efectuado
	Pruebas de funcionamiento
	Entrega al depto. Comercial Ventas con su respectivo informe (verbal) para determinar el costo de la reparación @- HH/AG 14/15
Ejecutar las instalaciones electrónicas y eléctricas.	Recepción de instrucciones y detalles de la instalación: lugar, hora, actividad.
	Verificación de materiales y equipos necesarios.
	Solicitud de material faltante en caso de requerirlo.
	Ejecución de las instalaciones.
	Pruebas de funcionamiento.
	Entrega de Informe Técnico a Contabilidad para su respectiva facturación.

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	22/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



3.2.12 Hoja de Flujo gramas de Procesos.

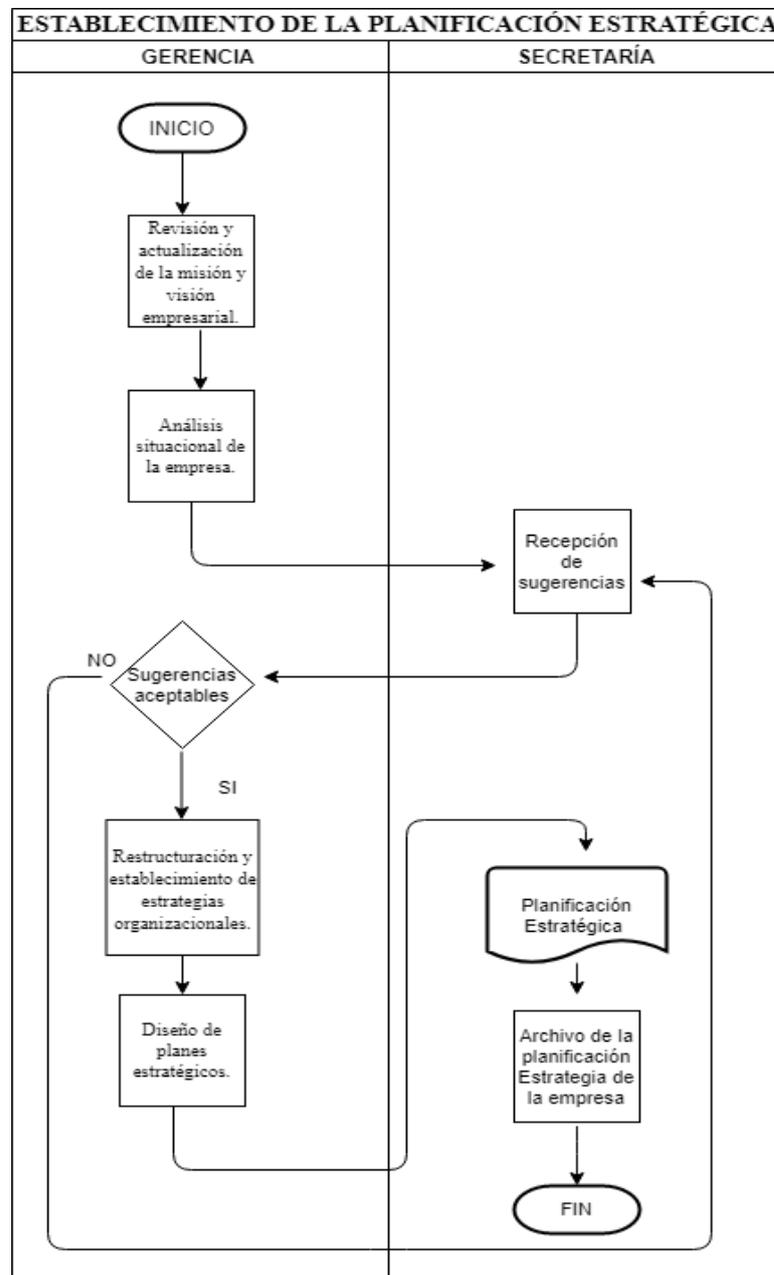


Figura 3-3. Establecimiento de la planificación estratégica.

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



HOJA DE FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

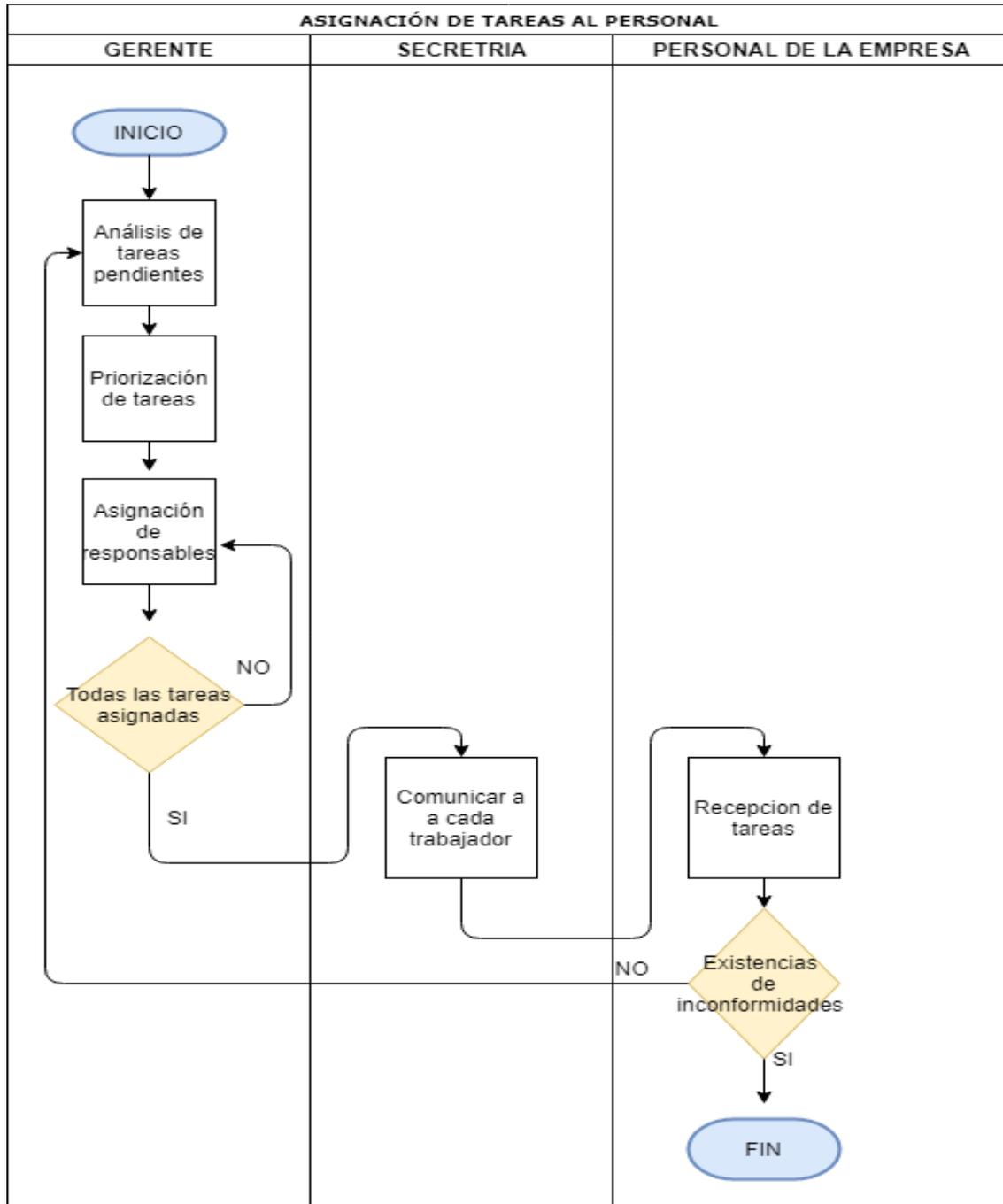


Figura 4-3. Asignación de tareas al personal.

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021

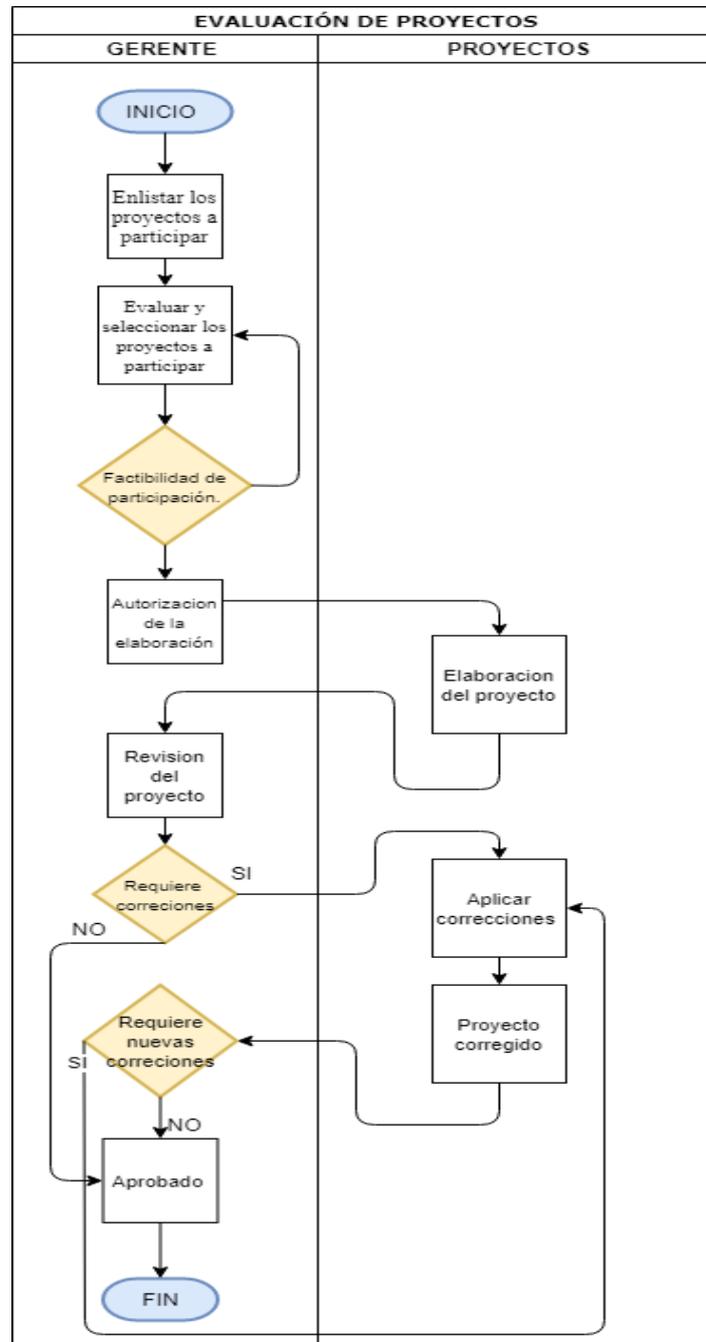


Figura 5-3. Revisión y aprobación de proyectos.

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021

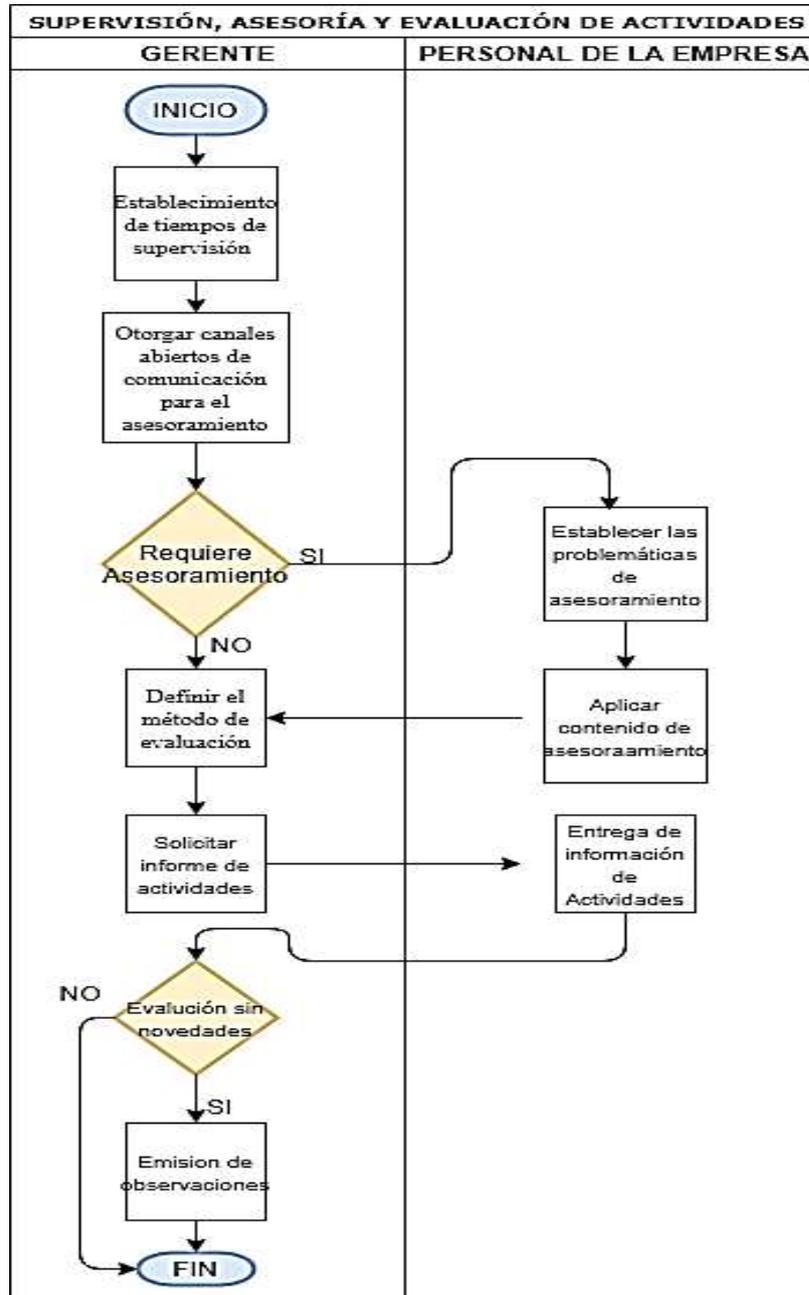


Figura 6-3. Supervisar, asesorar y evaluar las actividades ejecutadas.

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



HOJA DE FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

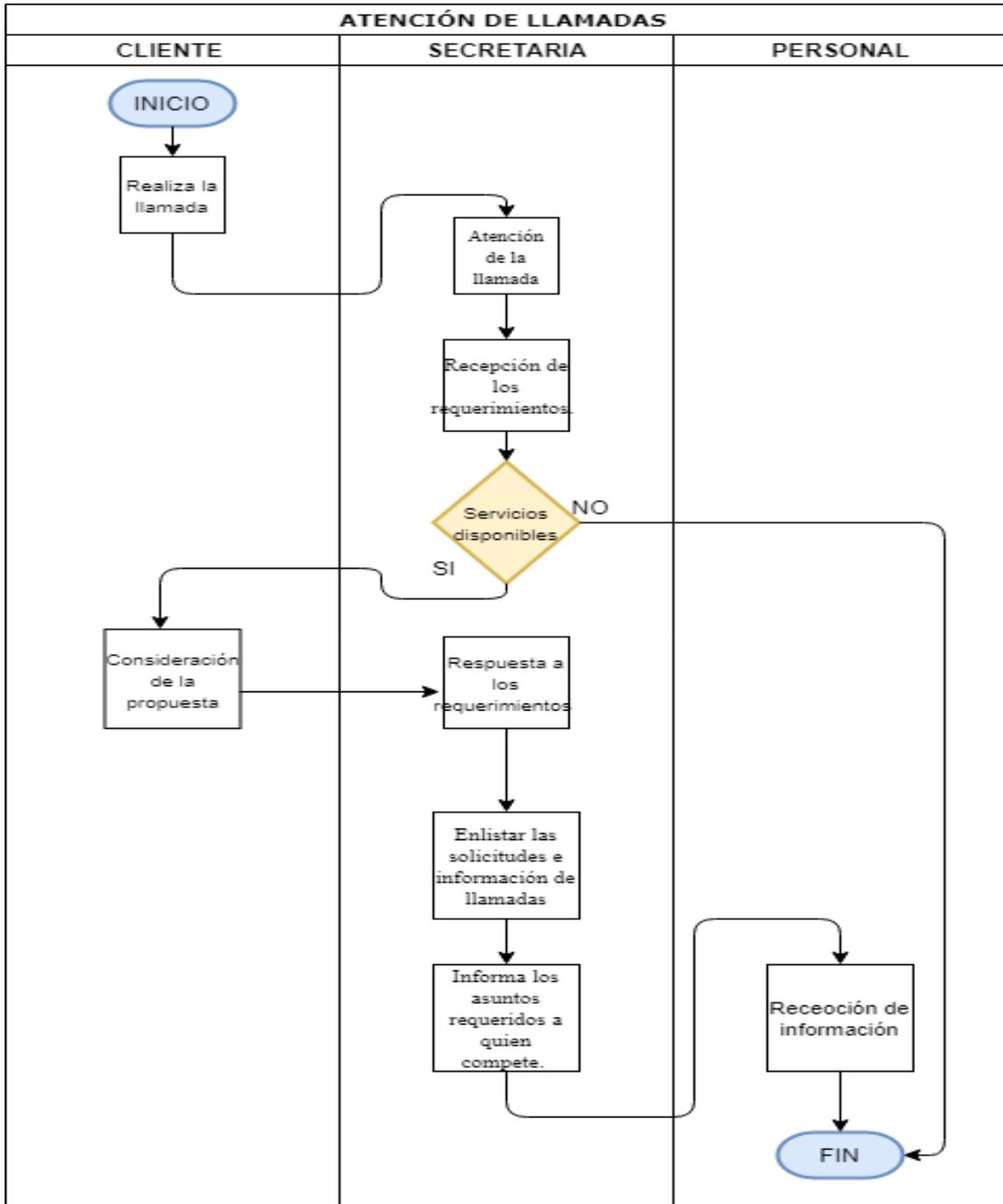


Figura 7-3. Atención de llamadas telefónicas

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	23/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



HOJA DE FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

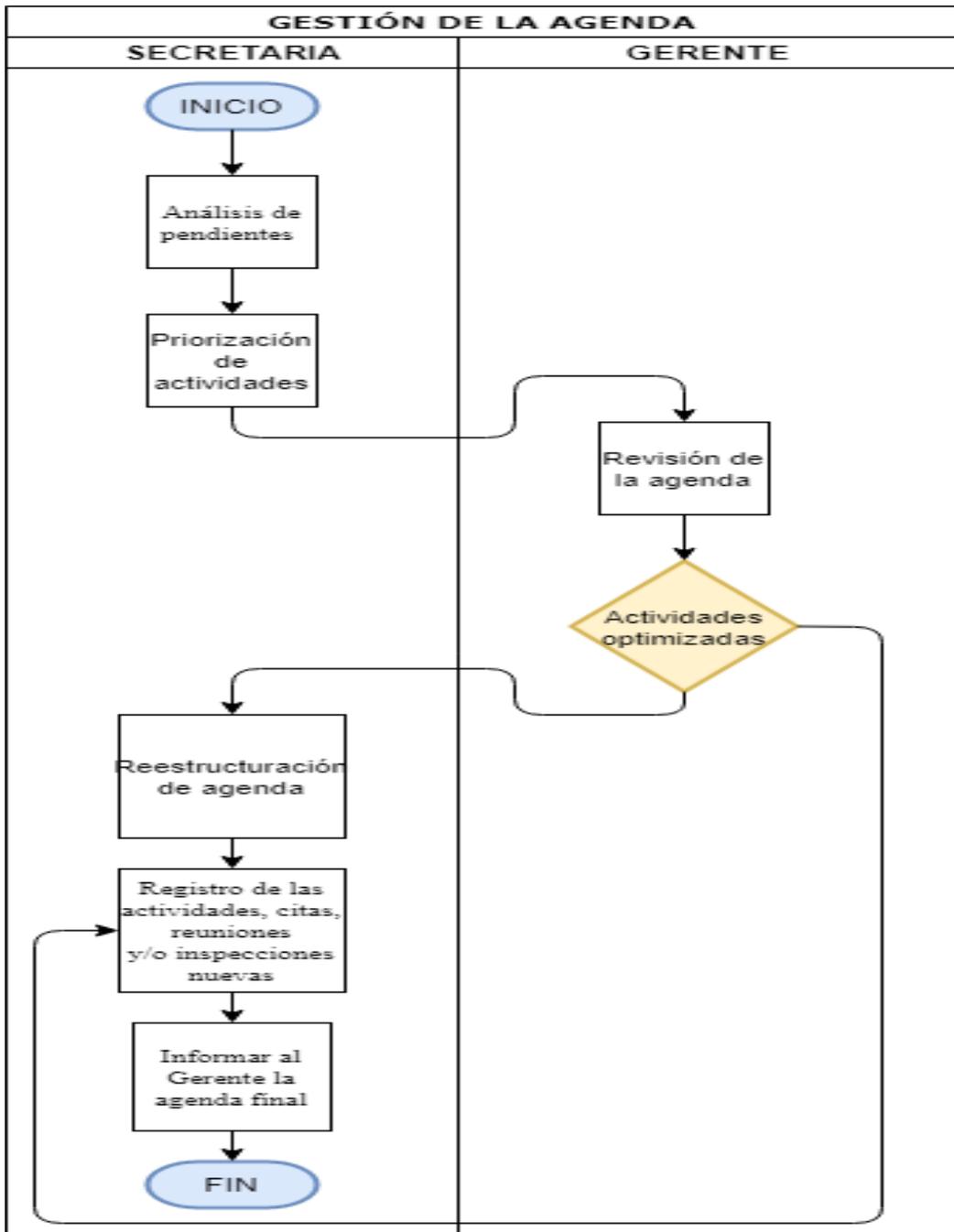


Figura 8-3. Gestión de la agenda de gerencia

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



HOJA DE FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

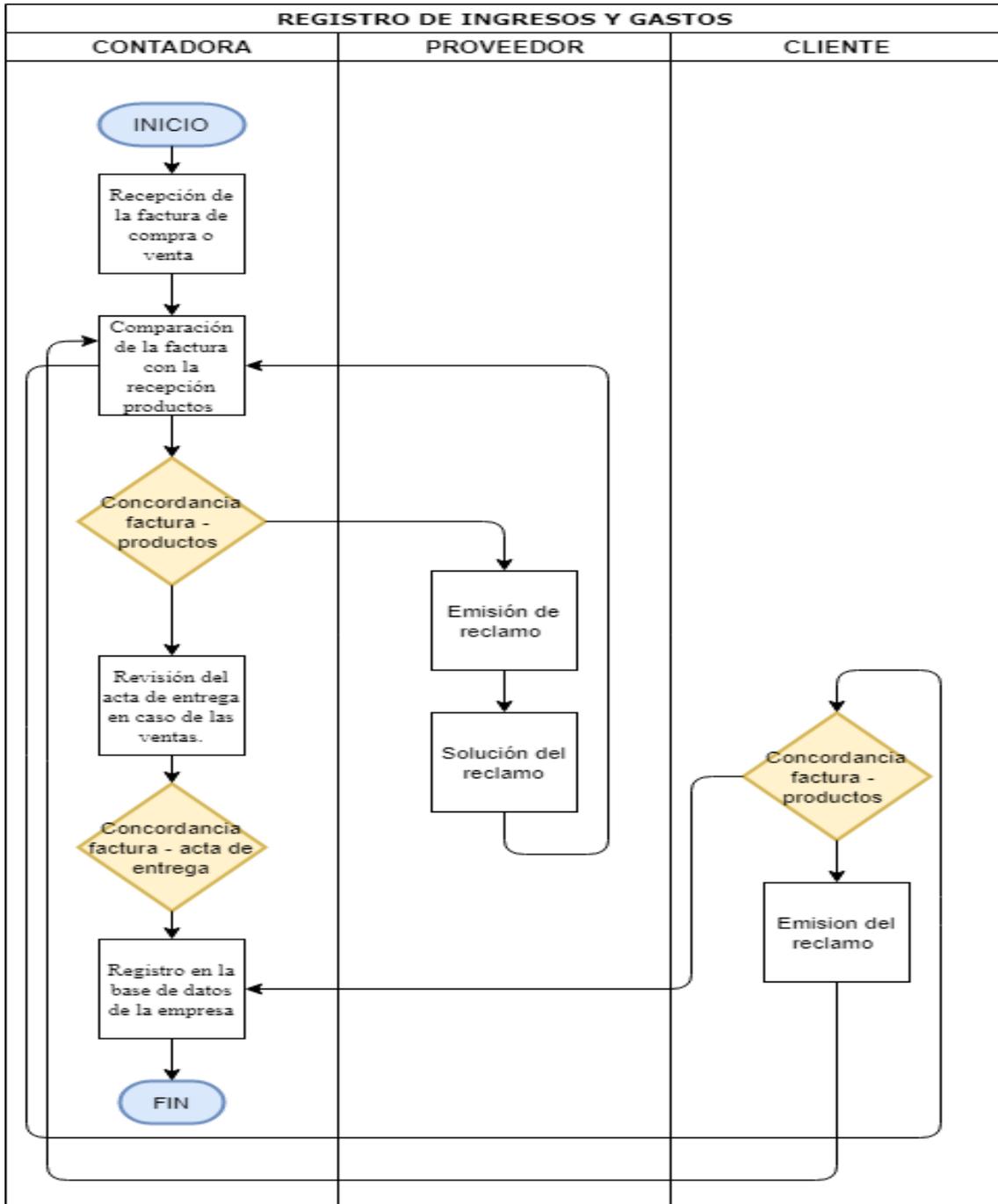


Figura 9-3. Registro de ingresos y gastos

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez  
Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



HOJA DE FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

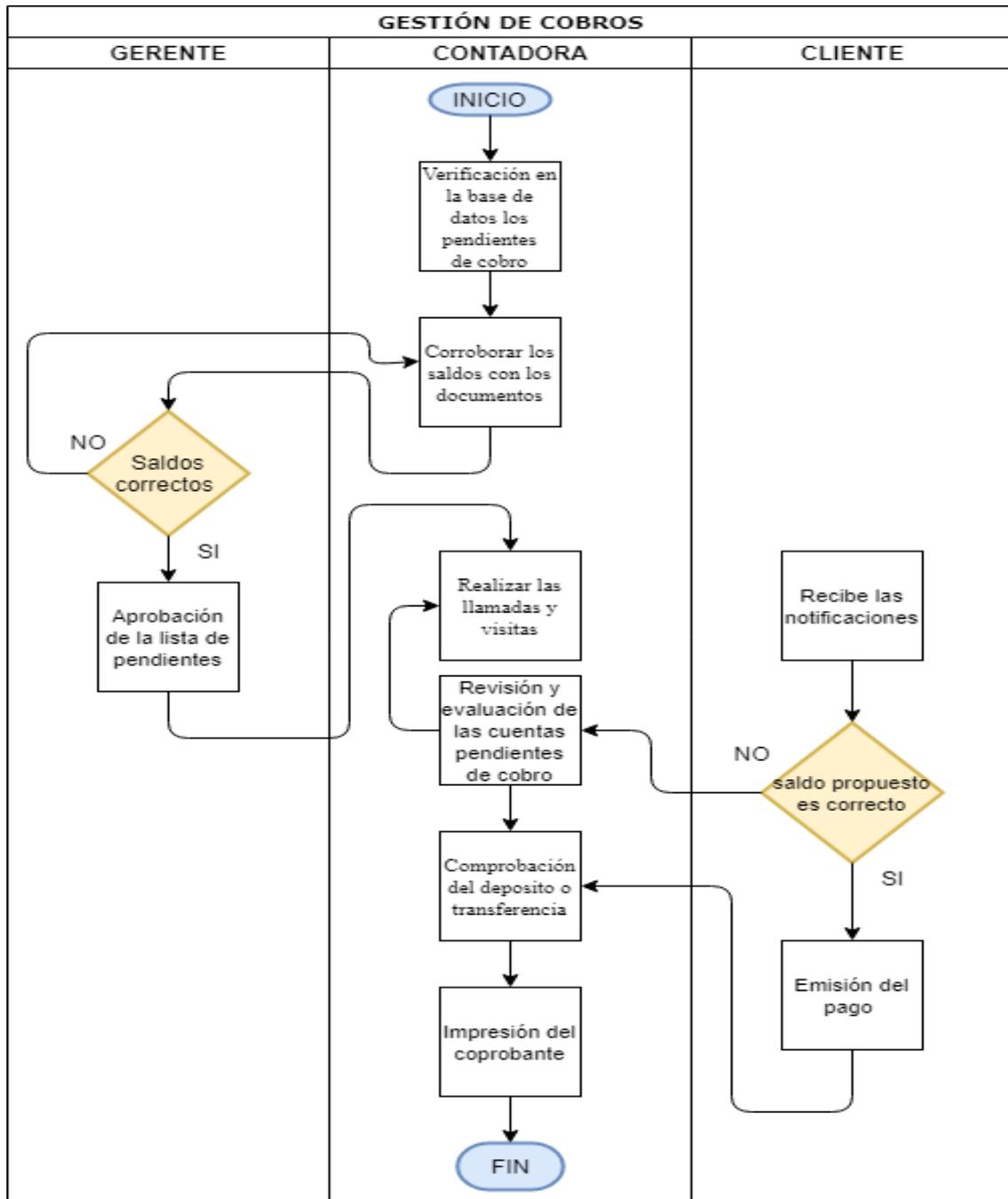


Figura 10-3. Gestión de cobros

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



HOJA DE FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

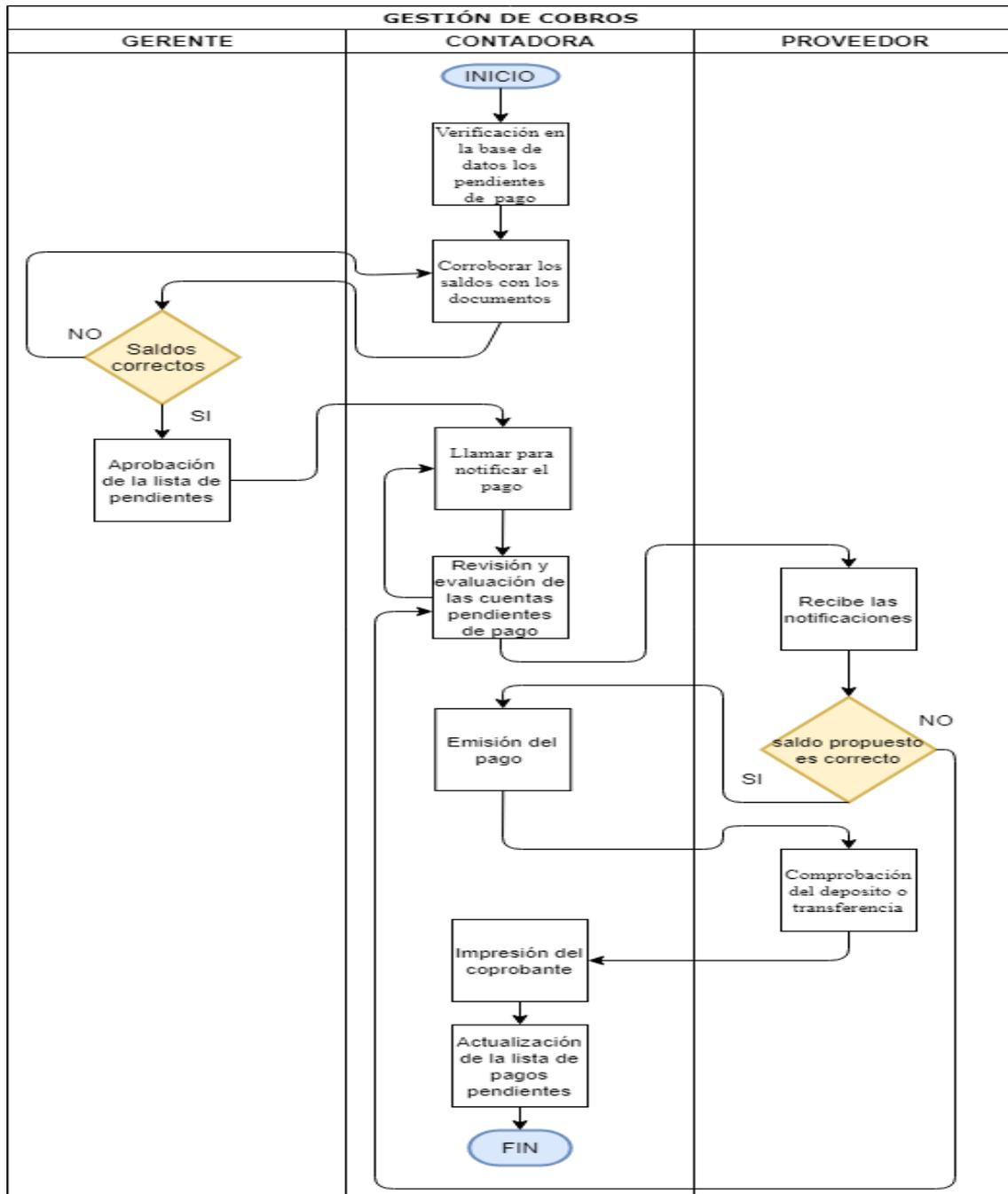


Figura 11-3. Pago a proveedores

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



HOJA DE FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

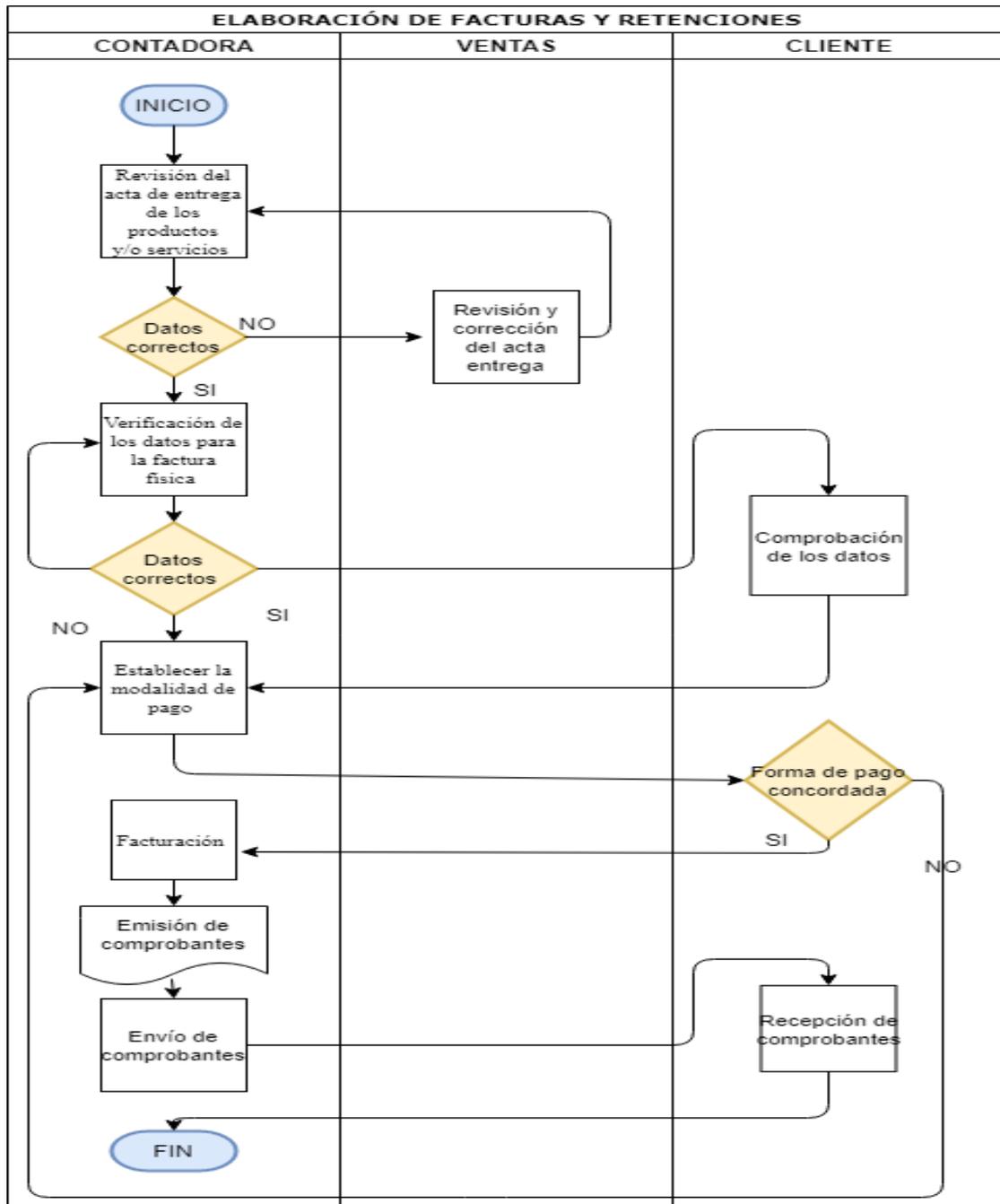


Figura 12-3. Facturación y retención

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



HOJA DE FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

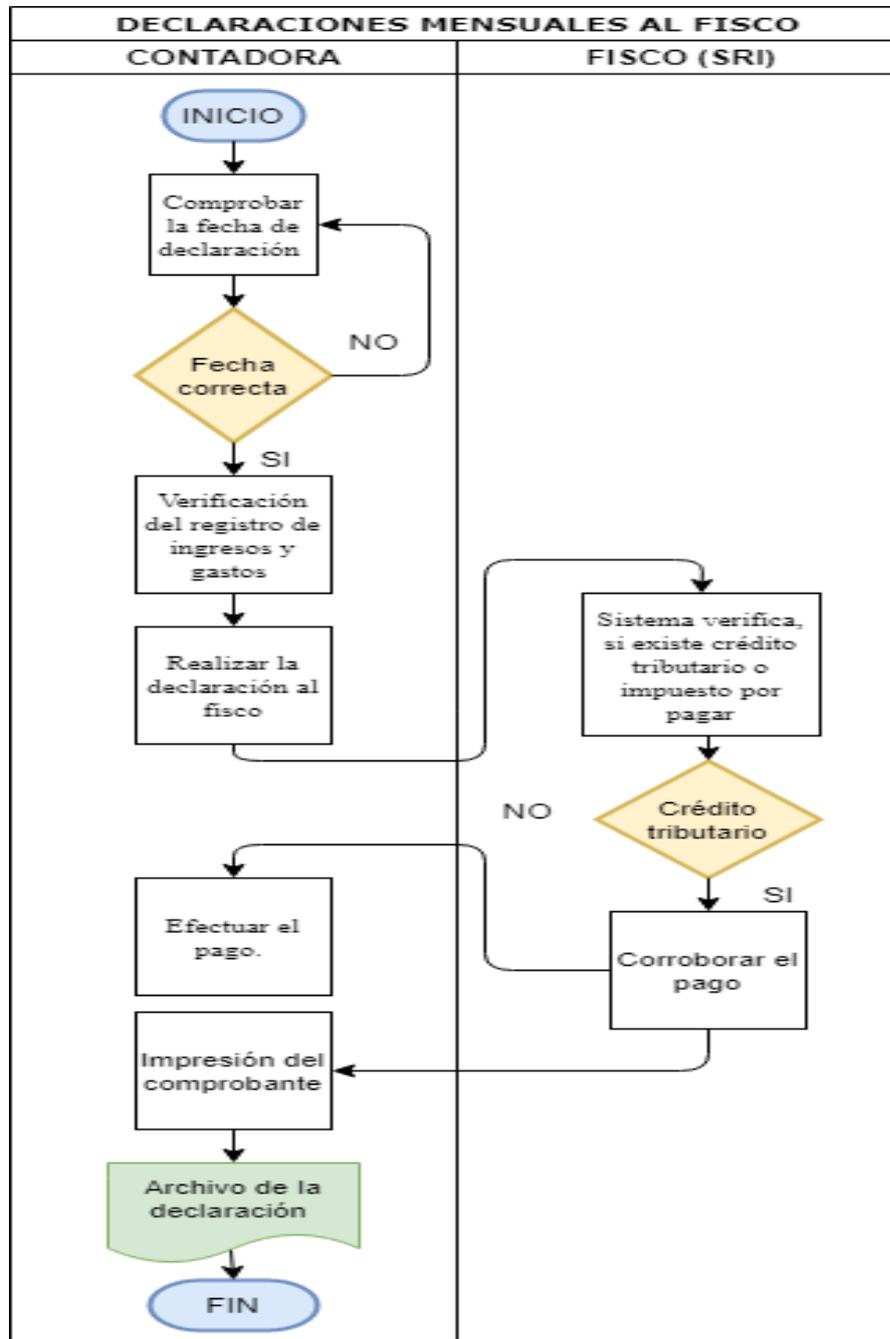


Figura 13-3. Declaraciones mensuales al fisco

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



HOJA DE FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

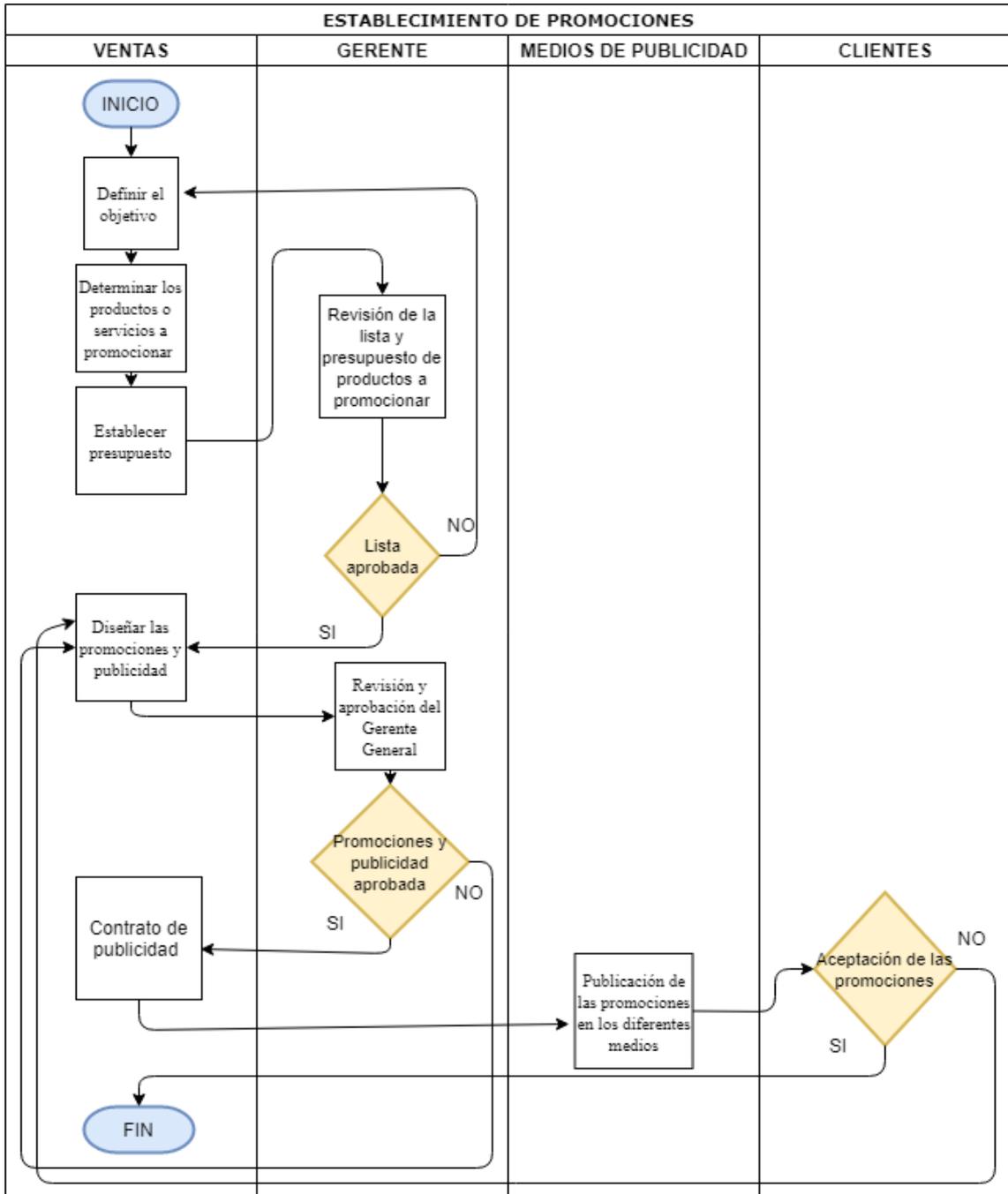


Figura 14-3. Establecimiento de Promociones

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



HOJA DE FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

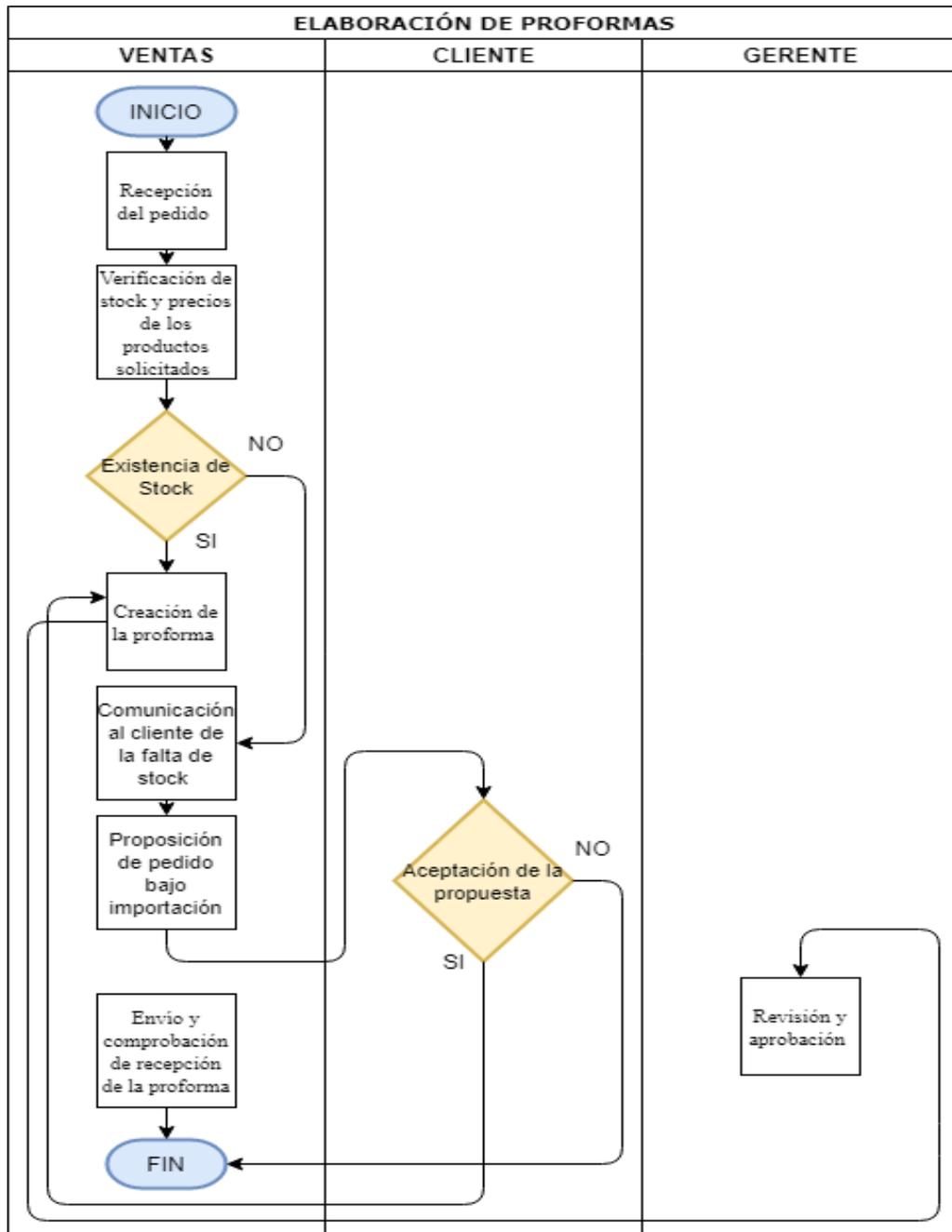


Figura 15-3. Elaboración de proformas

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021

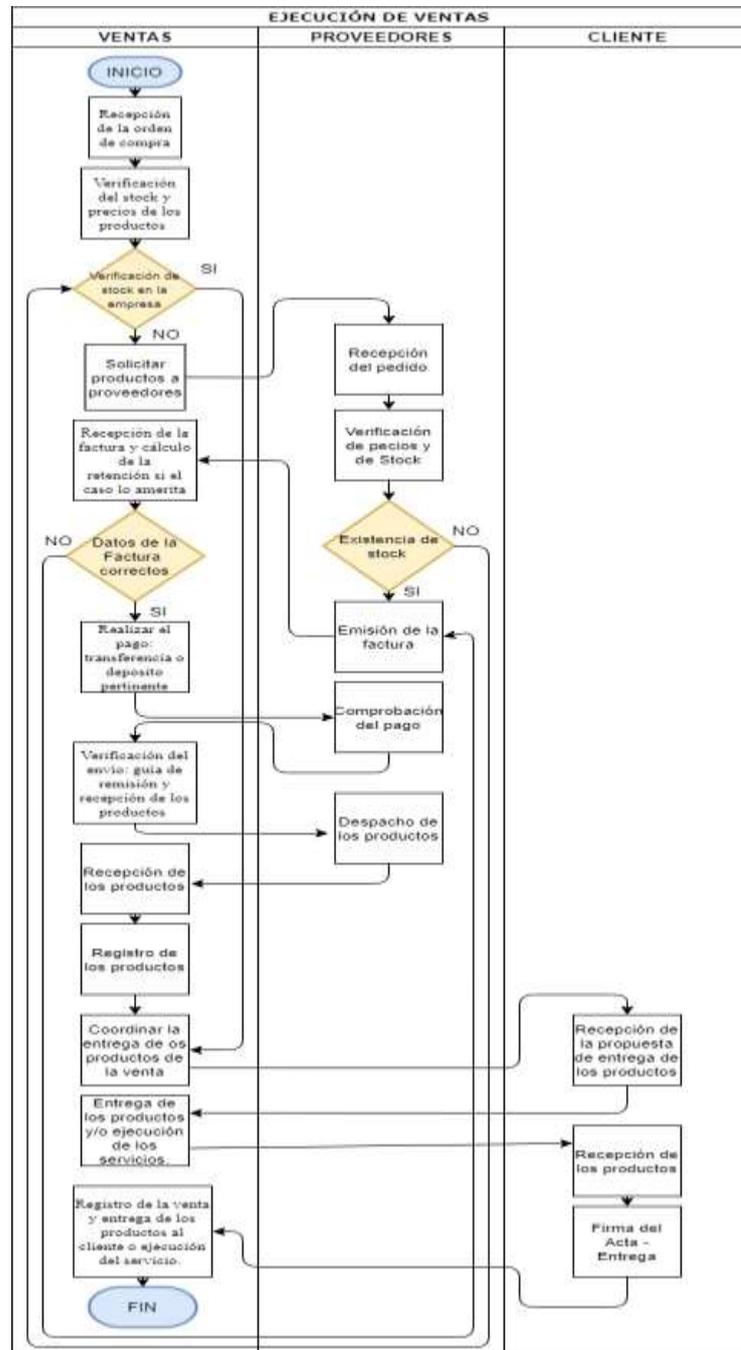


Figura 16-3. Ejecución de ventas de productos y/o servicios

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

HOJA DE FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

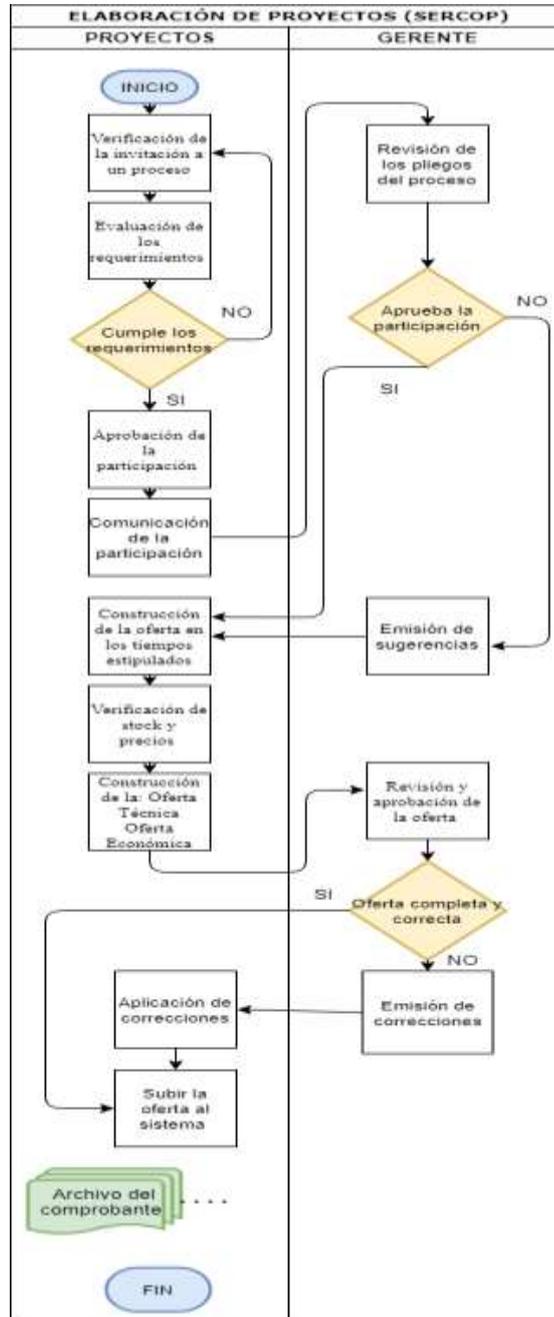


Figura 17-3. Elaboración de proyectos (SERCOP)

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



HOJA DE FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

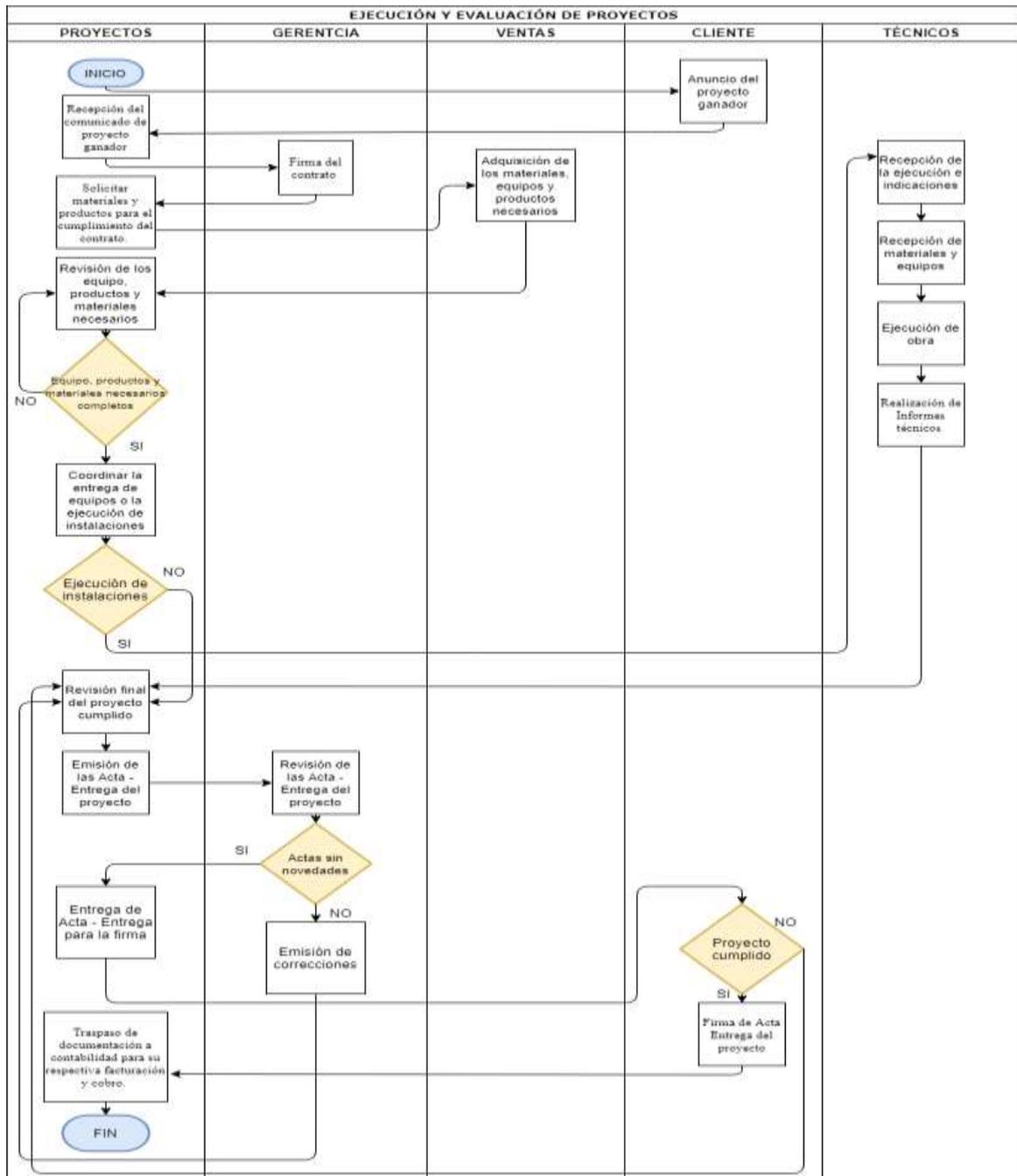


Figura 18-3. Ejecución y administración de proyectos.

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



HOJA DE FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

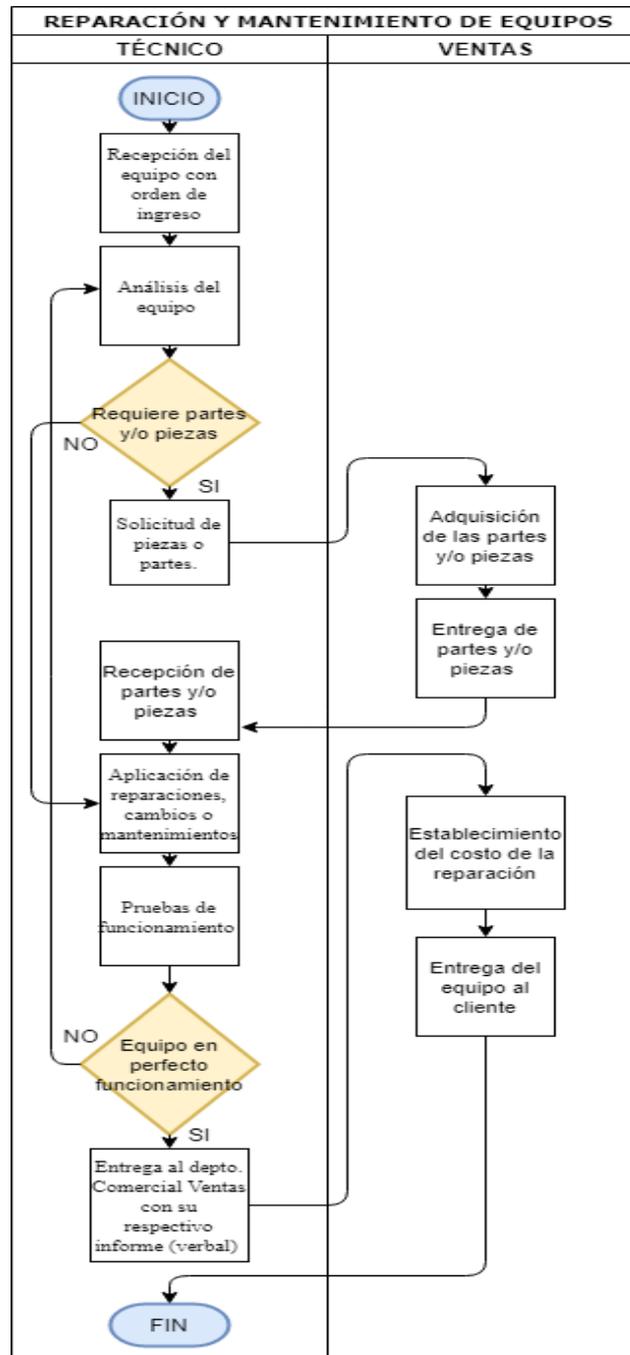


Figura 19-3. Reparación y mantenimiento de equipos.

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



HOJA DE FLUJOGRAMAS DE PROCESOS

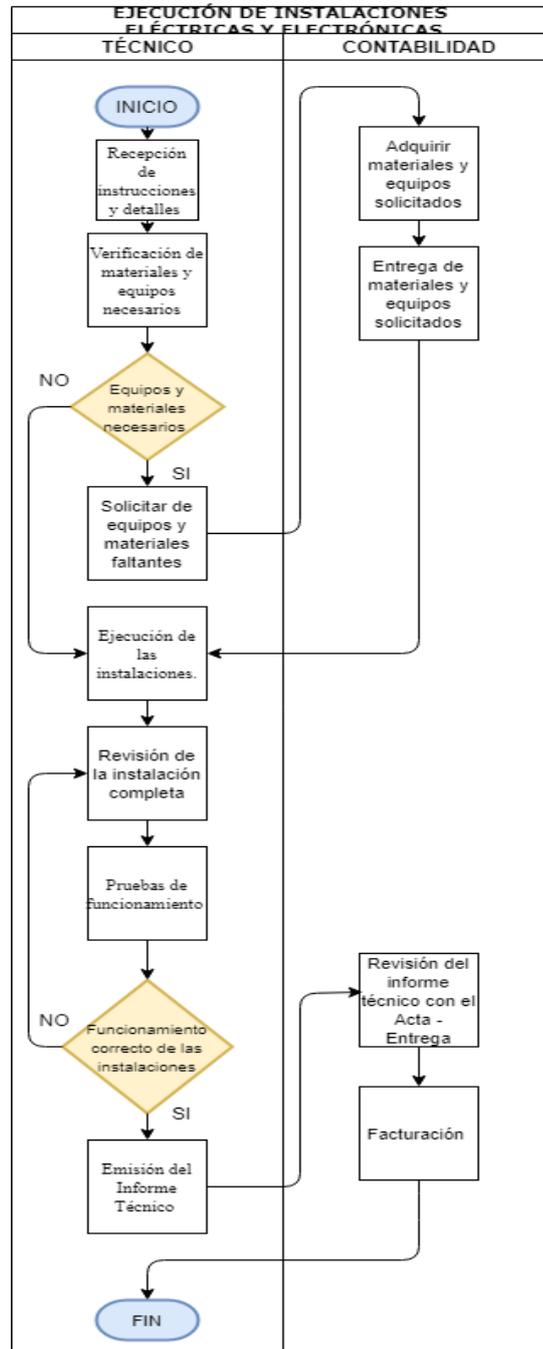


Figura 20-3. Ejecutar las instalaciones electrónicas y eléctricas.

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



## MATRIZ DE INDICADORES

## 3.2.13 Matriz de Indicadores.

## a. Indicadores de Eficacia

En cuanto a la gestión y evaluación del desempeño de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A., se aplicó indicadores de eficacia, en base a las actividades cumplidas por cada área existente de la empresa.

**Tabla 60-3.** Indicadores de Eficacia "TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A."

Nº	DEPARTAMENTO	ACTIVIDADES ASIGNADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	FÓRMULA	% DE EFICACIA
1	Gerencia	23	20	$\frac{\text{Actividades Cumplidas}}{\text{Actividades Asignadas}}$	87%
2	Secretaría General	8	7	$\frac{\text{Actividades Cumplidas}}{\text{Actividades Asignadas}}$	88%
3	Depto. Financiero	21	21	$\frac{\text{Actividades Cumplidas}}{\text{Actividades Asignadas}}$	100%
4	Depto. Comercial				
	4.1 Ventas	18	18	$\frac{\text{Actividades Cumplidas}}{\text{Actividades Asignadas}}$	100%
	4.2 Proyectos	15	15	$\frac{\text{Actividades Cumplidas}}{\text{Actividades Asignadas}}$	100%
5	Depto. Técnico	12	11	$\frac{\text{Actividades Cumplidas}}{\text{Actividades Asignadas}}$	92%
	<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>92</b>	$\frac{\text{Actividades Cumplidas}}{\text{Actividades Asignadas}}$	<b>95%</b>

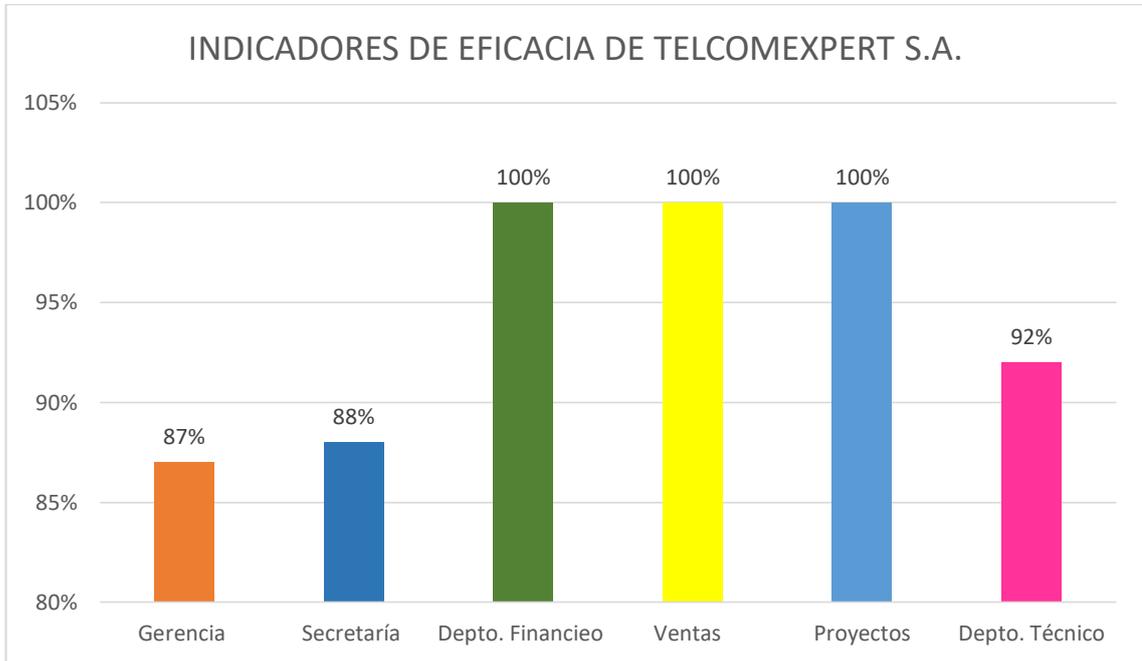
Fuente: Gerencia TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



MATRIZ DE INDICADORES



**Gráfico15-3.** Indicadores de Eficacia TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

**Fuente:** Gerencia TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

**Elaborado por:** Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

La eficacia en el cumplimiento de las tareas asignadas de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A es la siguiente: el departamento de Gerencia 87%; Secretaría 88%; el Departamento Financiero 100%; Ventas 100%; Proyectos 100%; Departamento Técnico 92%. En conclusión, se determinó que la empresa posee un grado de eficacia promedio de 94% lo que evidencia un gran manejo de las actividades, sin embargo, el seguimiento de estas debe ser constantes a fin de continuar superándose y no declinando.

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	23/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



MATRIZ DE INDICADORES

**b. Indicadores de Eficiencia.**

En la determinación del grado de eficiencia de la empresa, nos basamos en el cumplimiento de los límites de cumplimiento de los ingresos y egresos.

**Tabla 61 – 3.** Eficiencia en ventas de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

N o	MES	VENTAS 2019		% DE CUMPLIMIENTO DE VENTAS	OBSERVACIONES
		LIMITE DE VENTAS ESTABLECIDAS	VENTAS ALCANZADAS		
1	Enero	12000	4802,73	40%	NO CUMPLE
2	Febrero	12000	2183,32	18%	NO CUMPLE
3	Marzo	12000	16034,33	134%	SI CUMPLE
4	Abril	12000	12431,12	104%	SI CUMPLE
5	Mayo	12000	1964,29	16%	NO CUMPLE
6	Junio	12000	5324,29	44%	NO CUMPLE
7	Julio	12000	5177,23	43%	NO CUMPLE
8	Agosto	12000	5238,39	44%	NO CUMPLE
9	Septiembre	12000	9639,68	80%	NO CUMPLE
10	Octubre	12000	7900,35	66%	NO CUMPLE
11	Noviembre	12000	9062,15	76%	NO CUMPLE
12	Diciembre	12000	76090,32	634%	SI CUMPLE
	<b>TOTAL <math>\Sigma</math></b>	144000	155848,2	108%	

Fuente: Depto. Financiero TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

Elaborado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

MATRIZ DE INDICADORES

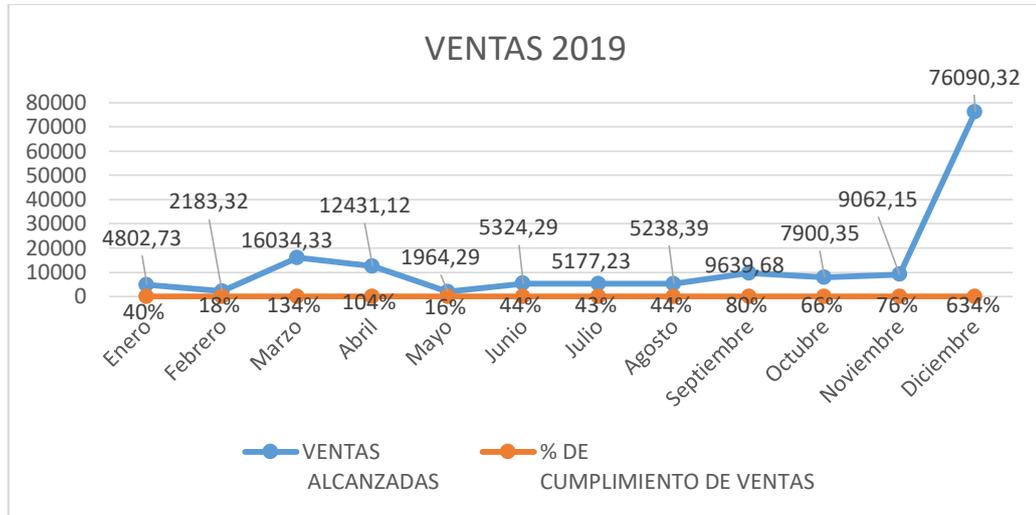


Gráfico16-3. Ventas 2019 - TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

Fuente: Gerencia TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

Elaborado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

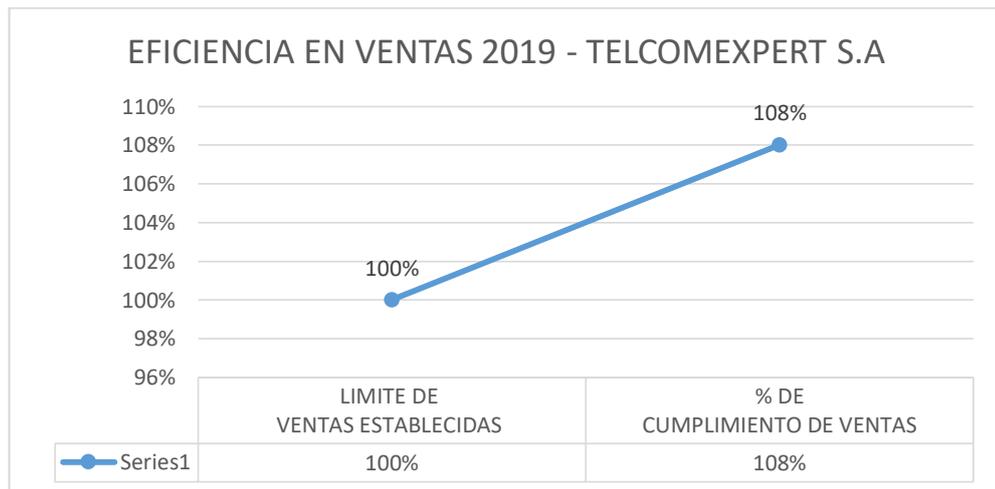


Gráfico17-3. Eficiencia en Ventas 2019 - TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

Fuente: Gerencia TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

MATRIZ DE INDICADORES

**Análisis.**

La eficiencia de la empresa se midió a través de la evolución de las ventas durante el año 2019, de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: en marzo \$ 16.034,33; abril \$ 12.431,12 y diciembre \$76.090,32 demostrando así que la empresa alcanzó su cometido con un 108% de eficiencia en ventas del período 2019, con referencia al Oficio N° 0120-TELCOM 2019, mismo que detalla como base mínima de ventas mensuales \$144.000,00 dólares.

**Tabla 62 – 3.** Eficiencia en compras de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

N°	MES	COMPRAS 2019		% DE CUMPLIMIENTO DE VENTAS	OBSERVACIONES
		LIMITE DE COMPRAS ESTABLECIDAS	COMPRAS ALCANZADAS		
1	Enero	10000	2538,04	25%	SI CUMPLE
2	Febrero	10000	935,5	9%	SI CUMPLE
3	Marzo	10000	2323,4	23%	SI CUMPLE
4	Abril	10000	3364,74	34%	SI CUMPLE
5	Mayo	10000	3028,63	30%	SI CUMPLE
6	Junio	10000	2077,58	21%	SI CUMPLE
7	Julio	10000	4850,62	49%	SI CUMPLE
8	Agosto	10000	10890,42	109%	NO CUMPLE
9	Septiembre	10000	12986,18	130%	NO CUMPLE
10	Octubre	10000	67037,93	670%	NO CUMPLE
11	Noviembre	10000	10063,72	101%	NO CUMPLE
12	Diciembre	10000	22790,43	228%	NO CUMPLE
	TOTAL Σ	120000	142887,19	119% @ HH/AG 15/15	

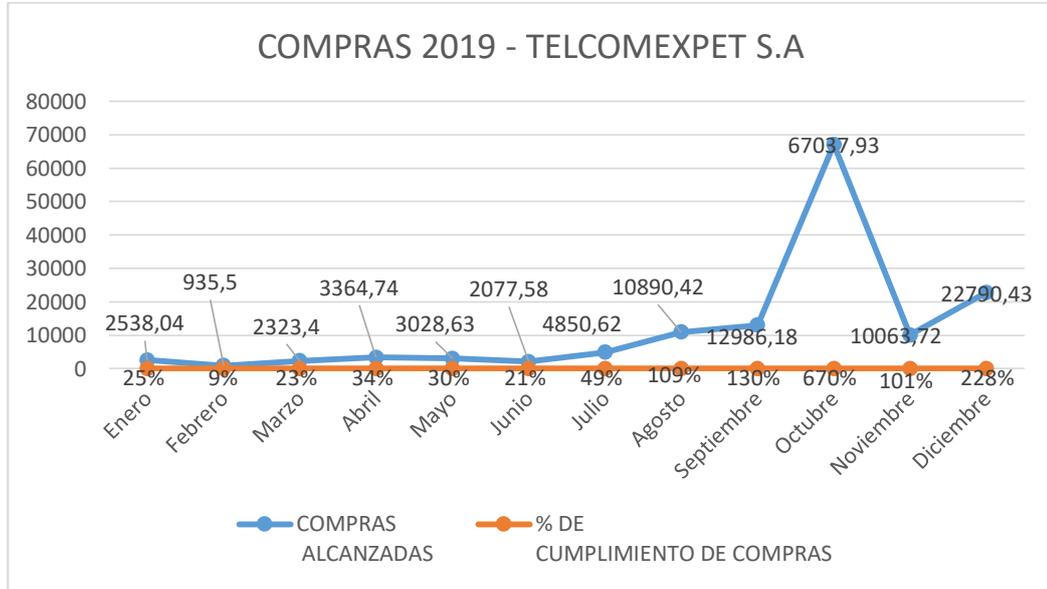
Fuente: Depto. Financiero TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



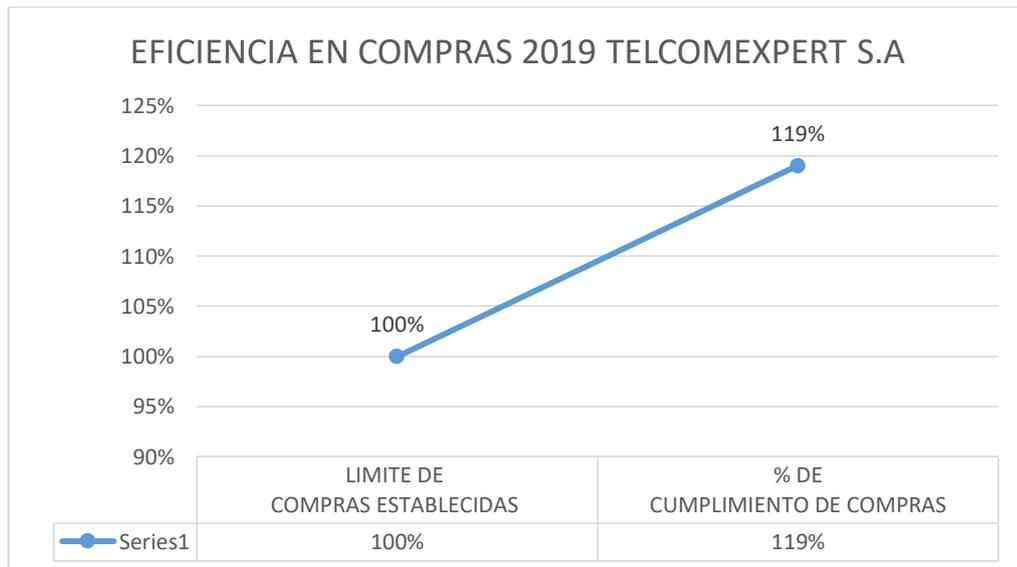
AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

MATRIZ DE INDICADORES



**Gráfico18-3.** Compras 2019 - TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

**Fuente:** Gerencia TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021



**Gráfico19-3.** Eficiencia en Compras - TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

**Fuente:** Gerencia TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	23/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

MI

7/10

### MATRIZ DE INDICADORES

#### Análisis.

La eficiencia de la empresa se midió a través de la evolución de las compras durante el año 2019, de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: en enero \$ 2.538,04; febrero \$ 935,50; marzo \$ 2.323,40; abril \$ 3.364,74; mayo \$ 3.028,63; junio \$ 2.077,58; julio \$ 4.850,62 demostrando así que la empresa alcanzó su cometido en los meses antes mencionados, pero, en los meses restantes no se cumplió lo que conlleva a que la eficiencia en compras dado que en el período 2019 obtuvieron 119% es decir, se invirtió más de lo planificado, con referencia al Oficio N° 0120-TELCOM 2019, mismo que detalla como base mínima de compras mensuales \$120.000,00 dólares.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



MATRIZ DE INDICADORES

c. Calidad Operativa

En la medición de la gestión de la empresa se evaluó la calidad de los servicios prestados para lo cual se efectuó un análisis a la calidad operativa a través de un sondeo a través de un cuestionario aplicado a un determinado número de clientes.

PREGUNTAS

**Objetivo.** Evaluar la calidad del servicio ofrecido por la TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

**Tabla 63 – 3.** Resumen encuesta a clientes TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿El servicio brindado cumple sus expectativas?	8	2	
2	¿Considera que existe asesoramiento técnico en el momento de realizar proformas y proyectos?	9	1	
3	¿TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A cumple con lo necesario para finiquitar proyectos como lo es la documentación requerida (proformas, acta – entrega, garantía, factura, etc.)	8	2	
4	¿TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A entregan lo solicitado (cotizaciones, proyectos, productos, servicios) en los tiempos establecidos?	7	3	
5	¿Considera usted que el personal de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A es supervisado constáteme en las actividades ejecutadas (emisión de proformas, elaboración de proyecto, ejecución de instalaciones o mantenimientos y entrega de productos?	8	2	
	<b>TOTAL</b>	40	10	

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



MATRIZ DE INDICADORES

Tabla 64 – 3. Resumen encuesta a clientes TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

Nº	PARÁMETRO	MUESTRA CLIENTES	EXPECTATIVA ALCANZADAS	FÓRMULA	% CALIDAD OPERATIVA
1	¿El servicio brindado cumple sus expectativas?	10	8	$\frac{\text{Expetativas Alcanzadas}}{\text{Muestra (Clientes)}}$	80%
2	¿Considera que existe asesoramiento técnico en el momento de realizar proformas y proyectos?	10	9	$\frac{\text{Expetativas Alcanzadas}}{\text{Muestra (Clientes)}}$	90%
3	¿TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A cumple con lo necesario para finiquitar proyectos como lo es la documentación requerida (proformas, acta – entrega, garantía, factura, etc.)	10	8	$\frac{\text{Expetativas Alcanzadas}}{\text{Muestra (Clientes)}}$	80%
4	¿TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A entregan lo solicitado (cotizaciones, proyectos, productos, servicios) en los tiempos establecidos?	10	7	$\frac{\text{Expetativas Alcanzadas}}{\text{Muestra (Clientes)}}$	70%
5	¿Considera usted que el personal de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A es supervisado cónstamente en las actividades ejecutadas (emisión de proformas, elaboración de proyecto, ejecución de instalaciones o mantenimientos y entrega de productos?	10	8	$\frac{\text{Expetativas Alcanzadas}}{\text{Muestra (Clientes)}}$	80%
TOTAL		10			80%

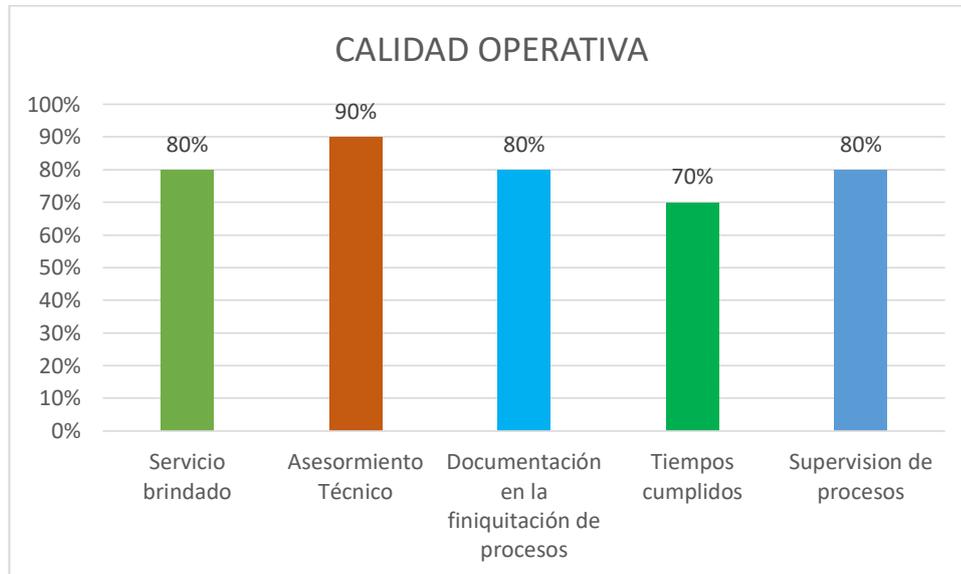
Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

MATRIZ DE INDICADORES



**Gráfico20-3.** Eficiencia en Compras - TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

**Fuente:** Gerencia TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

**Elaborado por:** Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

**Análisis.**

En base a los resultados obtenidos, se determinó que el grado de la calidad operativa de la empresa, resultado que se detalla a continuación: el 90% de los clientes encuestados consideras que SI existe asesoramiento técnico en el momento de realizar proformas y proyectos; el 80% consideran que TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A si cumplen con las expectativas del servicio brindado, con lo necesario para finiquitar proyectos como lo es la documentación requerida (proformas, acta – entrega, garantía, factura, etc.), y que el personal SI es supervisado constáteme en las actividades ejecutadas (emisión de proformas, elaboración de proyecto, ejecución de instalaciones o mantenimientos y entrega de productos). En si el grado de calidad operativa de la empresa es considerable con el 80%, evidenciando que el servicio por la empresa es de muy buena calidad, sin embargo, puede mejorar ciertos aspectos a fin de alcanzar la excelencia de los servicios prestados en los procesos, por ende, logrando un mejor desarrollo empresarial.

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	23/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA DE GESTIÓN

HH/AG

1/15

### 3.2.14 Hoja de Hallazgos – Auditoría de Gestión

Nº	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
1	EMV 1/4	La misión no cuenta con un lugar visible, donde ser expuesta.	Expresar la misión de la empresa, es primordial en una organización, ya que, con ello tanto el personal interno como las personas que concurren a la organización, evidencia la esencia o ser de la misma.	Falta de un plan estratégico de mejoras físicas de la empresa.	El personal de la empresa, en ciertos momentos suelen olvidar el ser y la esencia de la por la existe.
<b>CONCLUSIÓN.</b> La misión de la empresa no cuenta con un lugar visible, donde ser expuesta, esto debido a la falta de un plan estratégico de mejoras físicas de la empresa, trayendo como consecuencias que el personal de la empresa, en ciertos momentos suelen olvidar el ser y la esencia de la por la existe.					
<b>RECOMENDACIÓN</b> Al Gerente General, incluir en el plan estratégico de mejoras físicas y disponer a quien corresponda la ubicación visible de la misión de la empresa.					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	24/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

HH/AG

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

2/15

HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA DE GESTIÓN

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
2	EMV ¼	La visión de la empresa no cuenta con un lugar visible para todo el personal.	Expresar la Visión de la empresa, es primordial en una organización, ya que, con ello tanto el personal interno como las personas que concurren a la organización, evidencia el enfoque a futuro de esta.	Falta de un plan estratégico de mejoras físicas de la empresa.	El personal de la empresa, en ciertos momentos suelen olvidar el enfoque a futuro de la organización, es decir a donde quieren llegar.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b> La visión de la empresa no cuenta con un lugar visible, donde ser expuesta, esto debido a la falta de un plan estratégico de mejoras físicas de la empresa, trayendo como consecuencias que el personal de la empresa, en ciertos momentos suelen olvidar el enfoque a futuro de la organización, es decir a donde quieren llegar.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN</b> Al Gerente General, incluir en el plan estratégico de mejoras físicas y disponer a quien corresponda la ubicación visible de la visión de la empresa.</p>					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	24/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA DE GESTIÓN

HH/AG

3/15

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
3	MP/FODA 1/1	Retraso en los procesos de ofertas (proformas).	El establecimiento de una supervisión adecuada permite al personal cumplir con los requerimientos de los clientes en los tiempos establecidos y asignados.	La ausencia de métodos de supervisión y evaluación eficaces para determinar el nivel de rendimiento del personal.	Perdidas de ventas paulatinas, y posterior a ello pérdida de clientes leales a la empresa.
<b>CONCLUSIÓN.</b> El retraso en los procesos de ofertas (proformas) se produce debido a la ausencia de métodos de supervisión y evaluación eficaces para determinar el nivel de rendimiento del personal, ocasionando, perdidas de ventas paulatinas, y posterior a ello pérdida de clientes leales a la empresa.					
<b>RECOMENDACIÓN.</b> Al Gerente General. Establecer métodos de supervisión eficaz y eficiente, como la recepción del detalle diario o semanal de las proformas solicitadas, así como la revisión diaria del listado de las solicitudes de cotizaciones aceptadas.					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	24/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA DE GESTIÓN

HH/AG

4/15

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
4	MP/FODA 1/1	Falta de capacitación permanente al personal.	La capacitación al personal, contribuyen en el cumplimiento de tareas asignadas, siendo esta una herramienta primordial en el desarrollo empresarial, cumpliendo con un servicio de calidad, pero sobre todo eficaz.	Ausencia de la capacitación en la planificación estratégica de la empresa. Desconocimiento del Gerente General de la falta de capacitación técnica.	No se cumple las actividades encomendadas con el cien por ciento de eficacia y eficiencia. Descontento de los clientes con el servicio recibido.
<b>CONCLUSIÓN.</b> La falta de capacitación permanente al personal se da debido a la ausencia de esta en la planificación estratégica de la empresa, y del desconocimiento del Gerente General de la falta de perfeccionamiento conocimientos técnicos en el personal, ocasionando que las actividades encomendadas no sean cumplidas al cien por ciento de eficacia y eficiencia y el descontento de los clientes con el servicio recibido.					
<b>RECOMENDACIÓN.</b> Al Gerente General. Establecer programas de capacitación paulatinos, a fin de perfeccionar y actualizar los conocimientos del personal de la empresa.					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	24/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

HH/AG

5/15

HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA DE GESTIÓN

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
5	MP/FODA 1/1	Inadecuado proceso de supervisión al personal.	La supervisión en una empresa contribuye a la mejora constante y a que los procesos se cumplan correctamente, ya que la persona denominada “Supervisor” es el/la encargado de evaluar y controlar que el personal, todos los recursos necesarios y los tiempos implementados para ejecutar los procesos se encuentren coordinados y muy bien encaminados para cumplir con lo cometido, logrando así el éxito de la empresa.	El proceso de supervisión no es reflejado en un documento.	Inconsistencias en los procesos efectuados de manera reiterativa. Pocas posibilidades de comparación o sustentación.
<b>CONCLUSIÓN.</b> El inadecuado proceso de supervisión al personal se da debido a que el mismo no es reflejado en un documento, lo que causa, pocas posibilidades de comparación o sustentación e inconsistencias en los procesos efectuados de manera reiterativa.					
<b>RECOMENDACIÓN.</b> Al Gerente General. Establecer en un documento los detalles de las actividades de supervisión efectuados, de manera semanal o quincenal a fin de contar con un sustento de respaldo o comparación en caso de requerirlo.					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	24/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA DE GESTIÓN

HH/AG

6/15

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
6	MP/FODA 1/1	Inexistencia de un código de ética	El código de ética es un instrumento fundamental que encamina el accionar de los integrantes de la empresa, frenando conductas delictivas de cualquier índole al ser un referente de principios y valores.	Los trabajadores poseen un buen comportamiento y valores que resaltan una buena imagen, es por ello que la gerencia no ve la necesidad de establecer un código de ética que guíe el accionar de los trabajadores.	En la ejecución de sus funciones los trabajadores pueden actuar de forma indebida, teniendo como resultado la mala reputación de la empresa.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b> La empresa no cuenta con un código de ética que guíe el comportamiento de los integrantes de la organización, esto debido a que la gerencia no ve la necesidad de establecerlo porque los trabajadores han mostrado un buen comportamiento, lo que trae como consecuencia que los trabajadores pueden actuar de forma indebida, en el momento menos esperado, mismas acciones que conducirán a la mala reputación de la empresa.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN.</b> Al Gerente General, establecer un código de ética para la empresa, que guíe el accionar de los trabajadores a fin de asegurar un ambiente laboral adecuado.</p>					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	24/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

HH/AG

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

7/15

HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA DE GESTIÓN

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
7	MP/FODA 1/1	No se aplica indicadores de gestión en la evaluación del desempeño.	La evaluación del desempeño del personal en una empresa es un aspecto fundamental que permite determinar el nivel de eficacia y eficiencia de los procesos efectuados, así como pulir las estrategias e implementar nuevas, para ello los métodos de evaluación requieren importancia y selectividad adecuada de los aplicados en la organización.	Se aplica otro método que hasta la fecha ha resultado eficiente.	Los resultados de la evaluación del desempeño del personal no son el reflejo real de las labores efectuadas, ya que no se sustentan en estadísticas o similares.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b> La empresa no se aplica indicadores de gestión en la evaluación del desempeño, a causa de que el método aplicado hasta la fecha ha resultado eficiente, ocasionando que los resultados de la evaluación no son el reflejo real de las labores efectuadas, ya que no se sustentan en estadísticas o similares.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN.</b> Al Gerente General. Establecer indicadores de gestión en la evaluación del desempeño, a fin de obtener resultados más reales que se sustenten en datos numéricos o similares de fácil comparación.</p>					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	24/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

HH/AG

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

8/15

HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA DE GESTIÓN

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
8	MP/FODA 1/1	No cuentan con un manual de procesos.	El manual de procesos es un instrumento fundamental de toda empresa ya que refleja los procesos, indicando en el mismo las actividades, tiempos y responsables encargados de dichas actividades, en función de las áreas y cargos distinguidos, en la organización, a fin de alcanzar la misión, visión, metas y objetivos determinados.	Dado que los procesos efectuados hasta la fecha han sido perfeccionados y memorizados por los trabajadores, teniendo únicamente pequeñas fallas, por lo que la empresa no ha visto la necesidad de implementar un manual de procesos.	Errores mínimos en la ejecución de los procesos y un desenvolvimiento dependiente de quien dio la orden por parte del trabajador.
<b>CONCLUSIÓN.</b>					
La empresa no cuenta con un manual de procesos, dado que los mismos hasta la fecha han sido perfeccionados y memorizados por los trabajadores, teniendo únicamente pequeñas fallas y un desenvolvimiento dependiente de quien dio la orden por parte del trabajador, además, no se ha visto la necesidad de implementar un manual de procesos y					
<b>RECOMENDACIÓN.</b>					
Al Gerente General. Establecer un manual de procesos que respalden el desarrollo de las actividades de los trabajadores sin la necesidad de que las mismas requieren mayor explicación, esto contribuiría en la mejora de la eficiencia en la ejecución de procesos ya que ahorran tiempos y evitan fallas.					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	24/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

HH/AG

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

9/15

HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA DE GESTIÓN

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
9	MP/FODA 1/1	Falta de un manual de funciones.	El manual de funciones es un instrumento fundamental de toda empresa ya que refleja las funciones, competencias y perfiles establecidos para los cargos de esta, establecidos a fin de alcanzar la misión, visión, metas y objetivos, además que contribuye en la sustentación de la capacitación distinguiendo las áreas.	En la empresa los trabajadores han ido perfeccionando sus habilidades en las funciones que les competen, por lo que no se ha visto la necesidad de establecer por escrito un manual que indique las actividades, responsabilidades y demás acciones de cada empleado.	Por lo general los trabajadores nuevos pueden tomar atribuciones de funciones que no le competen, lo que provoca la evasión de esas mismas responsabilidades a quien le pertenece, a la vez, genera una problemática en la ejecución de los procesos.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b> TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. no cuenta con un manual de funciones, para cada área, debido a que los trabajadores han venido perfeccionando sus habilidades en el desarrollo de las funciones que les competen, por lo cual, no se ha visto la necesidad de establecer por escrito un manual que indique las actividades, responsabilidades y demás acciones de cada empleado, teniendo como consecuencia, que los trabajadores nuevos tomen atribuciones de actividades que no le competen, ocasionando, evasión de responsabilidades.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN.</b> Al Gerente General. Establecer un manual de funciones para cada área de trabajo, a fin de evitar evasión de responsabilidades y lograr mayor eficacia y eficiencia en el trabajo que realizan los trabajadores.</p>					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	24/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA DE GESTIÓN

HH/AG

10/15

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
10	HDP 3/8	Recepción de sugerencias de estrategias organizacionales: de forma verbal.	Todo referente organizacional como sugerencias e informes empresariales de cualquier área son de vital importancia en toda organización, teniendo como base para la construcción de éxito de esta, es por ello que dichos referentes se requieren de forma física, obteniendo así un respaldo con fines comparativos o de responsabilidad en caso de ser necesario.	El método utilizado hasta la fecha ha sido eficiente ya que optimiza tiempo, por lo que no se ha visto la necesidad de implementar sugerencias de forma escrita.	La gerencia al momento de estructurar las estrategias organizacionales no cuenta con un sustento físico para desarrollar e implementar lo sugerido por el personal.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b> La recepción de sugerencias de estrategias organizacionales se las realiza de forma verbal, a causa de que el método utilizado hasta la fecha ha sido eficiente ya que optimiza tiempo, por lo que no se ha visto la necesidad de implementar sugerencias de forma escrita, ocasionando que la gerencia no cuenta con un sustento físico para desarrollar e implementar lo sugerido por el personal.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN.</b> Al Gerente General. Implementar la recepción de sugerencias de forma escrita, a fin de contar con un sustento y desarrollar las mismas de manera idónea.</p>					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	24/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA DE GESTIÓN

HH/AG

11/15

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
11	HDP 3/8	El establecimiento de tiempos e importancia de las actividades se encuentra a consideración del trabajador.	La supervisión en una empresa contribuye a la mejora constante y a que los procesos se cumplan correctamente, ya que la persona denominada “Supervisor” es el/la encargado de evaluar y controlar que el personal, todos los recursos necesarios y los tiempos implementados para ejecutar los procesos se encuentren coordinados y muy bien encaminados para cumplir con lo cometido, logrando así el éxito de la empresa.	La falta de un manual de procesos que indique los tiempos establecidos cada actividad y una supervisión que asesore una adecuada priorización de las tareas de cada trabajador.	Lo procesos ejecutados no son cumplidos en los tiempos establecidos, pérdida de oportunidades en la venta de grandes proyectos.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b>            En la empresa el establecimiento de tiempos e importancia de las actividades se encuentra a consideración del trabajador, esto debido a la falta de un manual de procesos que indique los tiempos establecidos cada actividad y una supervisión que asesore una adecuada priorización de las tareas de cada trabajador, ocasionando que los procesos ejecutados no son cumplidos en los tiempos establecidos y además la pérdida de oportunidades en la venta de grandes proyectos.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN.</b>            Al Gerente General. Establecer un manual de procesos que indique los tiempos establecidos y los responsables para cada actividad, además, implementar una supervisión que idónea que asesore una adecuada priorización de las tareas de cada trabajador</p>					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	24/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA DE GESTIÓN

HH/AG

12/15

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
12	HDP 3/8	Evaluar el cumplimiento de las actividades asignadas acorde al método establecido, acorde al avance de los proyectos o procesos asignados.	La evaluación del desempeño del personal en una empresa es un aspecto fundamental que permite determinar el nivel de eficacia y eficiencia de los procesos efectuados, así como pulir las estrategias e implementar nuevas, para ello los métodos de evaluación requieren importancia y selectividad adecuada de los aplicados en la organización.	El método utilizado en la evaluación del desempeño ha sido idónea hasta la fecha por lo que la empresa no ha visto la necesidad de implementar una nueva forma de evaluación.	Los resultados de evaluación son empíricos, ya que no son sustentados en datos numéricos que permitan comparaciones y por ende mejoras.

**COCLUSIÓN.**

El método de evaluación del cumplimiento de las actividades asignadas se realiza acorde al avance de los proyectos o procesos asignados, a causa de que, la forma aplicada hasta la fecha por lo que la no ha visto la necesidad de implementar una nueva, ocasionando, que los resultados de evaluación son empíricos, ya que no son sustentados en datos numéricos que permitan comparaciones y por ende mejoras.

**RECOMENDACIÓN.**

Al Gerente General. Al Gerente General establecer métodos de evaluación eficientes y eficaces que permitan obtener resultados basados en datos numéricos útiles para comparaciones y mejoras.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	24/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA DE GESTIÓN

HH/AG

13/15

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
13	HDP 4/8	No existen normas establecidas en la gestión de oficios y documentación	El manual de procesos es un instrumento fundamental de toda empresa ya que refleja los procesos, indicando en el mismo las actividades, tiempos y responsables encargados de dichas actividades, en función de las áreas y cargos distinguidos, en la organización, a fin de alcanzar la misión, visión, metas y objetivos determinados.	La falta de un manual de procesos que indique las normas, el responsable y los tiempos de ejecución de las tareas.	Procesos, inspecciones, reuniones, entrevistas, etc... no efectuadas o retrasadas, por la no contestación de un oficio o entrega de documentación en el tiempo y forma requerida.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b> En la empresa no existen normas establecidas en la gestión de oficios y documentación, a causa de la falta de un manual de procesos que indique las normas, el responsable y los tiempos de ejecución de las tareas, ocasionando, que los procesos, inspecciones, reuniones, entrevistas, etc... no se efectúan o retrasan, por la no contestación de un oficio o entrega de documentación en el tiempo y forma requerida.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN.</b> Al Gerente General. Establecer un manual de procesos que indique las normas, el responsable y los tiempos de ejecución de las tareas, a fin de que los oficios y trámites sean ejecutados correctamente.</p>					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	24/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA DE GESTIÓN

HH/AG

14/15

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
14	HDP 8/8	Entrega al depto. Comercial Ventas con su respectivo informe (verbal) para determinar el costo de la reparación	Todo referente organizacional como sugerencias e informes empresariales de cualquier área son de vital importancia en toda organización, teniendo como base para la construcción de éxito de esta, es por ello que dichos referentes se requieren de forma física, obteniendo así un respaldo con fines comparativos o de responsabilidad en caso de ser necesario.	El método utilizado en la evaluación del desempeño ha sido idóneo hasta la fecha por lo que la empresa no ha visto la necesidad de implementar un nuevo método de entrega de informe o detalles de las reparaciones ejecutadas.	Ventas asume una actividad adicional al construir su propio informe para establecer el costo de la reparación, además, no se consta con un respaldo técnico del trabajo efectuado al equipo cuando estos son reparados.

**CONCLUSIÓN.**

En el mantenimiento de equipos la entrega del respectivo informe del mismo al depto. Comercial Ventas lo hacen de forma verbal para la determinación del costo de la reparación, esto dado a que el método utilizado hasta la fecha ha sido útil, por lo que la empresa no ha visto la necesidad de implementar uno nuevo, ocasionando que el departamento de ventas asuma una actividad adicional al construir su propio informe para establecer el costo de la reparación, además, no se cuenta con un respaldo técnico del trabajo efectuado a los equipo cuando estos son reparados.

**RECOMENDACIÓN.**

Al Gerente General. Disponer a quien compete que la entrega de informes de los mantenimientos de equipos se los realice de manera escrita, a fin de optimizar tiempos y contar un sustento de los trabajos efectuados.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	24/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA DE GESTIÓN

HH/AG

15/15

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
15	MI 5/10	No se cumplió con el límite de compras en el período 2019.	Según el Informe de Gerencia, Oficio N° 0120-TELCOM 2019: “Primero: La meta sobre las ventas se ha establecido con un mínimo de cumplimiento de \$12.000,00 dólares americanos mensuales, así como para las compras el límite es de \$ 10.000,00 dólares americanos mensuales”.	Falta de control en la adquisición de equipos, herramientas y demás costos y gastos incurridos.	Poca eficiencia en el proceso de adquisición de materiales o equipos. Porcentaje de utilidad bajo.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b> La empresa no cumplió con el límite de compras establecido para el período 2019, esto se da por la falta de control en la adquisición de equipos, herramientas y demás costos y gastos incurridos, lo que conlleva, a un grado de eficiencia medianamente bajo en el proceso de adquisición de materiales o equipos y por ende el margen de utilidad disminuye.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN.</b> Al Gerente General. Implementar un control mensual en el cumplimiento de metas establecidas tanto en las compras como en las ventas a fin de supervisar que los objetivos planteados se cumplen a cabalidad con los recursos óptimos que permitan a la empresa generar desarrollo exitoso y un aumento en su margen de utilidad.</p>					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	24/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/02/2021

3.2.2. Auditoría Financiera



# AUDITORÍA FINANCIERA



PROGRAMA DE AUDITORÍA – AUDITRÍA FINANCIERA

3.2.2.1. Programa de Auditoría Financiera

**Objetivo General.** Determinar la razonabilidad de los saldos de los estados financieros de la empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

**Objetivos Específicos.**

- Conoce la composición estructural de los estados financieros de la empresa a fin de la determinación de la materialidad de cada grupo de cuentas.
- Realizar una revisión exhaustiva de los saldos de mayor impacto a través de herramientas y procedimientos de auditoria, a fin de corroborar la legitimidad de los mismos.
- Evaluar el rendimiento de la empresa a través de indicadores financieros, para la determinación de la situación actual financiera de la misma.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Estructure el programa de Auditoria – Auditoria Financiera	PA/AF	J.M.P.G	24/02/2021
2	Solicite los Estados Financieros	SEF	J.M.P.G	25/02/2021
3	Realice el análisis Vertical del Balance General.	AVBG	J.M.P.G	01/03/2021
4	Realice el análisis de la composición del Activo	ACA	J.M.P.G	01/03/2021
5	Realice el análisis de la composición del Pasivo	ACP	J.M.P.G	01/03/2021
6	Realice el análisis de la composición de Patrimonio	ACPT	J.M.P.G	02/03/2021
7	Realice el análisis Vertical del Estado de Resultados	AVER	J.M.P.G	03/03/2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	24/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



PROGRAMA DE AUDITORÍA – AUDITRÍA FINANCIERA

8	Realice el análisis de las cuentas de Ingresos	ACING	J.M.P.G	03/03/2021
9	Realice el análisis de las cuentas de Gastos	ACGT	J.M.P.G	03/03/2021
10	Efectúe la confirmación de saldos del activo – disponible	CS/AD	J.M.P.G	04/03/2021
11	Realice la conciliación bancaria	CB	J.M.P.G	04/03/2021
12	Aplique el cuestionario – crédito tributario	CCT	J.M.P.G	04/03/2021
13	Efectúe la confirmación de saldos del pasivo – cuentas por pagar accionistas	CS/CPA	J.M.P.G	08/03/2021
14	Efectúe la confirmación de saldos del pasivo – proveedores	CS/PP	J.M.P.G	09/03/2021
15	Efectúe la cédula analítica – Utilidad de Ejercicios Anteriores	CA/UEA	J.M.P.G	09/03/2021
16	Efectúe la confirmación de saldos del patrimonio - Utilidad del ejercicio	CS/UE	J.M.P.G	11/03/2021
17	Realice el Análisis de los ingresos – Cédula Analítica	AI/CA	J.M.P.G	11/03/2021
18	Efectúe Cuestionario – gastos de TELCOMEXPERT S.A	CGT	J.M.P.G	11/03/2021
19	Establezca los indicadores financieros.	IF	J.M.P.G	15/03/2021
20	Establezca la matriz de hallazgos – Auditoria Financiera	MH/AF	J.M.P.G	16/03/2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	24/02/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



**TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**SOLICITUD DE ESTADOS FINANCIEROS**

**SEF  
1/1**

**3.2.2.2. Solicitud de Estados Financieros**

Riobamba, 25 de febrero del 2021

Ingeniero

Cristian López

GERENTE GENERAL TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

Presente. -

De mi consideración

Reciba un cordial saludo y atento saludo, el motivo de la presente es para solicitar de la manera más comedida, se proporcione el ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA y el ESTADO DE RESULTADOS correspondientes al período 2019, a fin de efectuar la Auditoría Financiera, misma que es parte esencial de la Auditoría Integral, cabe mencionar que toda la información proporcionada se manejara con entera confidencialidad y la misma será de conocimiento exclusivo del equipo de auditoría.

Esperando una respuesta favorable a la presente, mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

---

Jennifer Pérez

**AUDITORA – TESISISTA**

C.I: 0604657080

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	25/02/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

AVBG  
1/3

ANÁLISIS VERTICAL DEL BALANCE GENERAL

3.2.2.3. Análisis Vertical del Balance General

Existen diferentes métodos de análisis de los estados financieros de una empresa, por lo cual se determinó utilizar un análisis vertical a fin de comprender la estructuración financiera de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A y a la vez permitiendo al auditor conocer la importancia relativa de las cuentas manejadas en la empresa.

Tabla 65 - 3. Análisis Vertical del Balance General 2019 - TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

<b>TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.</b>			
<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>			
<b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b>			
Expresado en dólares Americanos (\$)			
		\$	%
<b>ACTIVO</b>		<b><u>\$ 44.319,40</u></b>	<b><u>100,00%</u></b>
<b>Activos Corrientes</b>	<b>\$44.319,40</b>		100,00%
Efectivo y equivalentes del efectivo	\$ 198,50		0,45%
Bancos	\$ 23.721,59		53,52%
Clientes	\$ 4.642,00		10,47%
Crédito tributario IVA	\$ 13.938,32		31,45%
Crédito tributario RTA.	\$ 1.662,54		3,75%
Inventario de Mercaderías	\$ 156,45		0,35%
<b>Activos No Corrientes</b>	<b>\$ -</b>		0,00%

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	01/03/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AVBG  
2/3

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

ANÁLISIS VERTICAL DEL BALANCE GENERAL

<b>PASIVOS</b>		<b>\$ 17.145,62</b>	<b>38,69%</b>
<b>Pasivos Corrientes</b>	<b>\$17.145,62</b>		38,69%
Proveedores	\$ 4.906,74		11,07%
Cuentas por pagar accionistas	\$ 8.836,32		19,94%
Impuestos por pagar	\$ 237,33		0,54%
Impuesto a la Renta por pagar	\$ 3.165,23		7,14%
<b>Pasivo no Corriente</b>	<b>\$ -</b>		0,00%
<b><u>PATRIMONIO</u></b>		<b>\$ 27.173,78</b>	<b>61,31%</b>
Capital Social	\$ 1.000,00		2,26%
<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>			
Utilidad de años anteriores	\$ 14.149,96		31,93%
Pérdida de años anteriores	\$ -1.073,68		-2,42%
Utilidad del ejercicio	\$ 9.495,70		21,43%
<b>RESERVAS</b>			
Reserva Legal	\$ 1.800,90		4,06%
Reserva facultativa	\$ 900,45		2,03%
Otras	\$ 900,45		2,03%
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b><u>\$ 44.319,40</u></b>	<b><u>100,00%</u></b>

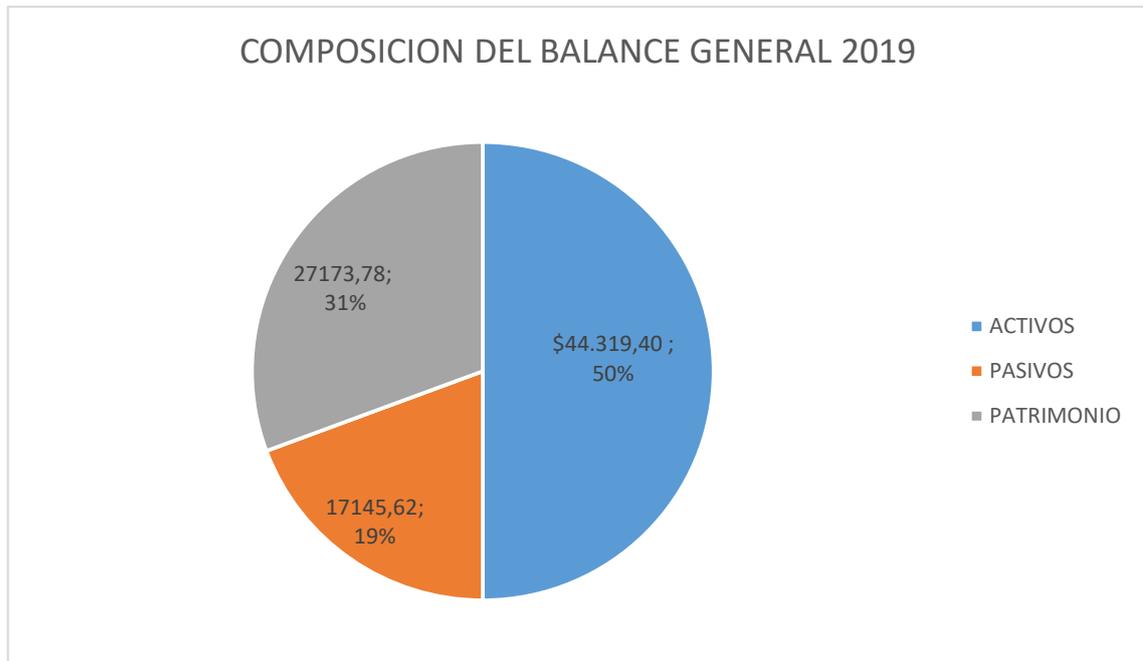
Fuente: Estados Financieros de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A  
Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	01/03/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

ANÁLISIS VERTICAL DEL BALANCE GENERAL



**Gráfico 21-3.** Composición del Balance General de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A -2019

**Realizado por:** Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

**Análisis.**

El Estado de Situación Financiera de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A del año 2019 está compuesto por: \$44.319,40 equivalente al 50% correspondiente al grupo de activos; \$17.145,62 equivalente al 19% correspondiente a los pasivos; \$27.173,78 equivalente al 31% correspondiente al patrimonio. La empresa se encuentra debidamente equilibrada en el aspecto financiero, ya que denota que sus activos son representativos, no tiene mayores obligaciones con terceros, sin embargo, los debe considerar constantemente y los recursos que posee la empresa se encuentran bien sustentados.

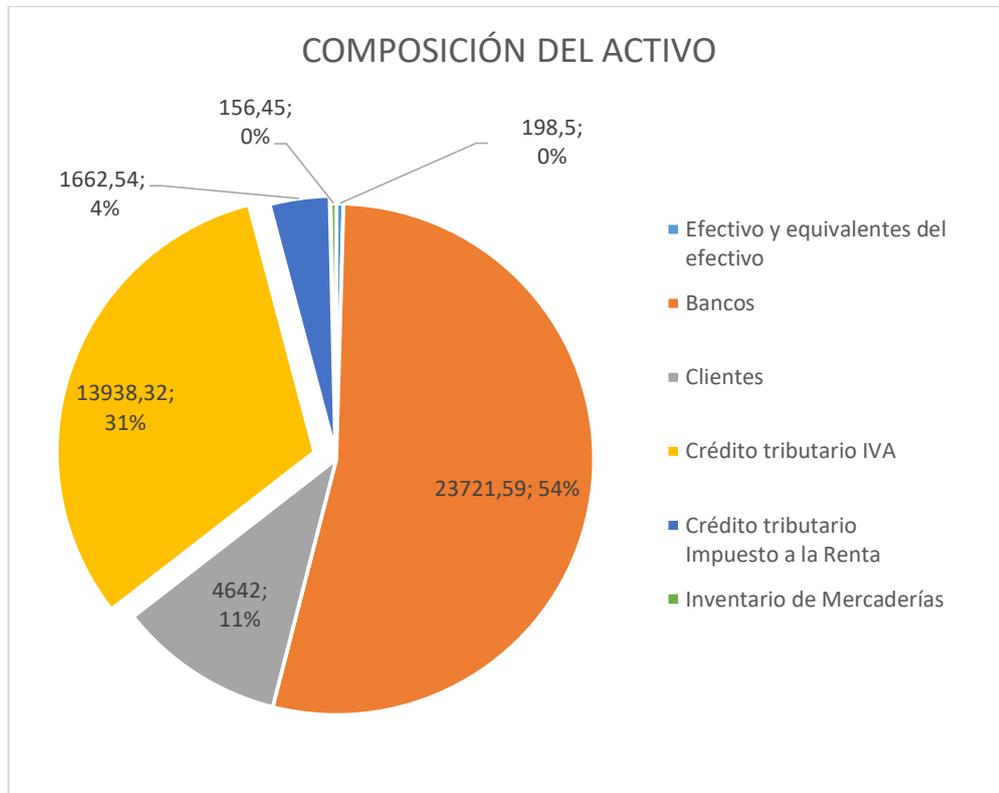
	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	01/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

ANÁLISIS DE LA COMPOSICIÓN DEL ACTIVO

3.2.2.4. Análisis de la composición del Activo



**Gráfico 22 – 3.** Composición del Activo de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A -2019

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

**Análisis.**

Los Activos de la empresa en el año 2019 se encontraron conformados por un monto de \$ 44.319,40 que representa el 100%, de los cuales: \$ 23.721,59 que equivale al 54% corresponde a Bancos; \$ 13.938,32 equivale al 31% correspondiente a Crédito tributario IVA; \$ 4.642,00 que equivale al 11% corresponde a Clientes; 1.662,54 que equivale al 4% corresponde a Crédito tributario Impuesto a la Renta; \$ 198,50 y \$156,45 que equivale a menos del 1% corresponde al Efectivo y equivalentes del efectivo e Inventarios, respectivamente, cabe mencionar que la empresa no posee activos fijos. Se concluye que gran parte de los activos recae en los movimientos de bancos por lo que esto constituye un pilar fundamental en la estabilidad económica de la empresa.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	01/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T/ H.E.S.N	16/03/2021



ANÁLISIS DE LA COMPOSICIÓN DEL PASIVO

3.2.2.5. Análisis de la composición del Pasivo

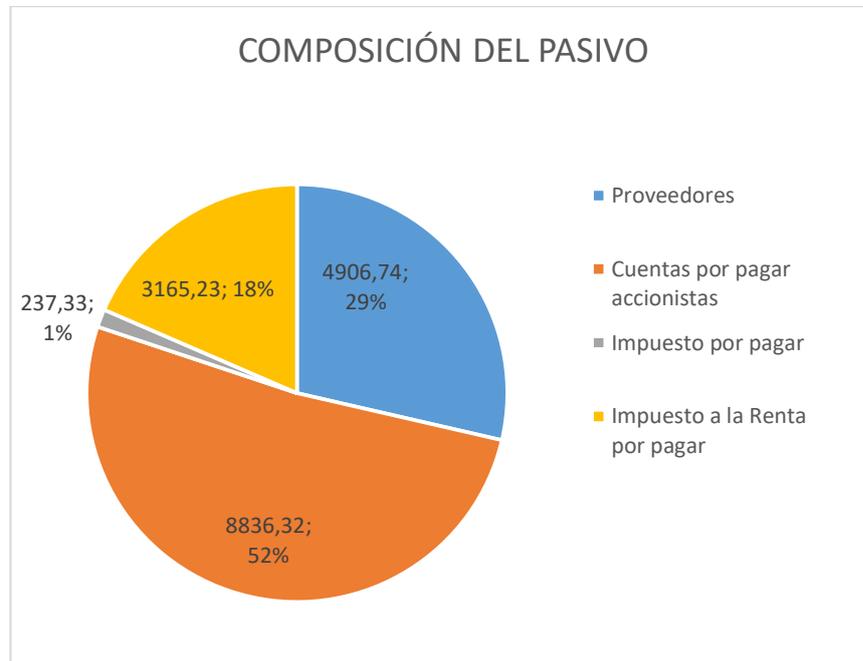


Gráfico 23 – 3. Composición del Pasivo de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A -2019

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

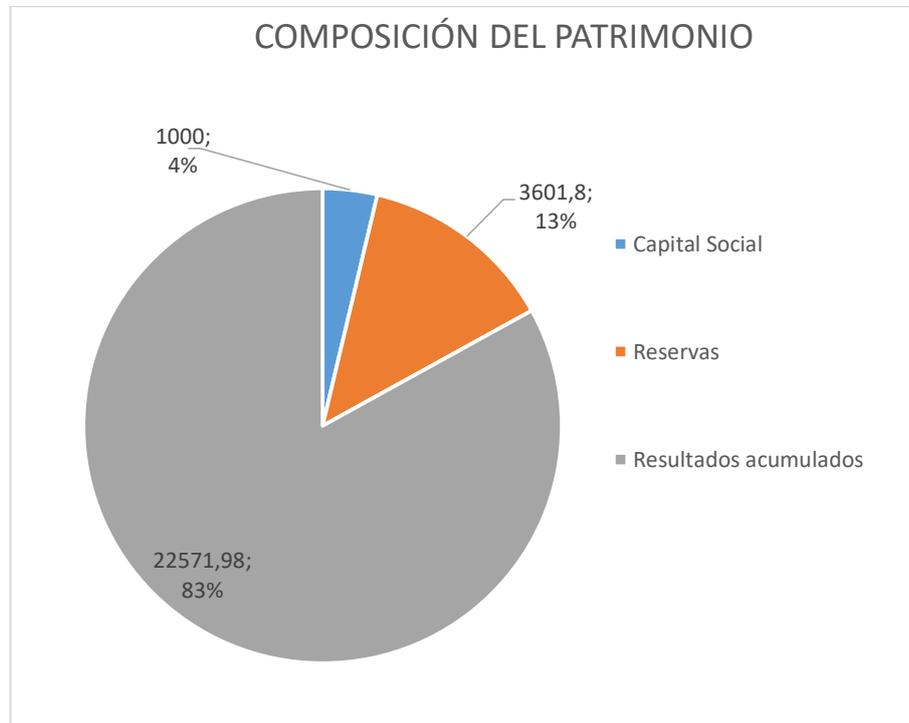
Análisis.

Los Pasivos de la empresa en el año 2019 se encontraron conformados por un monto de \$ \$17.145,62 que representa el 100%, de los cuales: \$ 8836,32 equivale al 52 % corresponde a las Cuentas por pagar accionistas; \$ 4906,74 equivalente al 29% correspondiente al Proveedores; \$ 3165,23 equivalente al 18% correspondiente a Impuesto a la Renta por pagar; \$ 237,33 equivalente al 1% correspondiente a Impuesto por pagar. Cabe denotar que la empresa no posee obligaciones con terceros a largo plazo. Evidenciando que la composición del Pasivo de la empresa se encuentra gran parte en cuentas por pagar a los accionistas y a proveedores, teniendo así, una gran responsabilidad para con las mismas, ya que, son montos considerables que deben ser cumplidos, evitando futuras afectaciones en la economía de la empresa.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	01/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



3.2.2.6. Análisis de la composición del Patrimonio



**Gráfico 24-3.** Composición del Patrimonio de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A -2019

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

**Análisis.**

El Patrimonio de la empresa en el año 2019 se encontró conformado por un monto de \$ \$ \$27.173,78 que representa el 100%, de los cuales: \$ 22.571,98 equivale al 83 % corresponde a Resultados acumulados; \$ 3.601,80 equivalente al 13% correspondiente a las Reservas; \$ 1.000,00 equivalente al 4%. En base a lo analizado en la composición del patrimonio de la empresa en el año en cuestión se evidencia que gran parte de este grupo lo compone los Resultados acumulados, siendo este un aspecto importante en la economía de la empresa ya que denota que el desenvolvimiento de las actividades da buenos resultados obteniendo considerables ganancias, por su parte es un aspecto de enfoque ya que, en caso de declinar, debe existir una base que soporte dicha caída.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	02/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

**AVER**  
**1/3**

**ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS**

**3.2.2.7. Análisis Vertical - Estados de Resultados**

Existen diferentes métodos de análisis de los estados financieros de una empresa, por lo cual se determinó utilizar un análisis vertical a fin de comprender la estructuración del Estado de Resultados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A y a la vez permitiendo al auditor conocer la importancia relativa de las cuentas manejadas en la empresa.

**Tabla 66-3.** Análisis Vertical del Estado de Resultados 2019 - TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

<b>TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.</b>			
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>			
<b>DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b>			
Expresado en dólares americanos (\$)			
		<b>\$</b>	<b>%</b>
<b><u>INGRESOS</u></b>		<b>\$155.848,20</b>	<b>100,00%</b>
Ventas tarifa 12%	\$155.616,36		99,85%
Ventas tarifa 0%	\$ 231,84		0,15%
<b><u>COSTO Y GASTOS</u></b>		<b>\$140.624,67</b>	<b>90,23%</b>
Inventario Inicial de Mercaderías	\$ 47,55		
Compras Netas	\$140.733,57		
(-) Inventario Final	\$ 156,45		
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>		<b>\$ 15.223,53</b>	<b>9,77%</b>

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	03/03/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

**AVER**  
**2/3**

**ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS**

<b><u>GASTOS ADMINISTRATIVOS</u></b>		<b>\$ 2.529,62</b>	<b>1,62%</b>
Impuestos municipales	\$ 111,13		0,07%
Transporte	\$ 36,50		0,02%
Honorarios profesionales	\$ 1.071,43		0,69%
Servicio de Imprenta	\$ 60,00		0,04%
Seguros y Reaseguros	\$ 601,27		0,39%
Publicidad	\$ 89,29		0,06%
Servicio de hosting	\$ 60,00		0,04%
Servicio Técnico	\$ 500,00		0,32%
<b><u>GASTOS DE VENTA</u></b>			
<b><u>GASTOS FINANCIEROS</u></b>		<b>\$ 32,98</b>	
Servicios Bancarios	\$ 32,98		0,02%
Comisión pago de formularios			
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		<b>\$ 12.660,93</b>	<b>8,12%</b>
Impuesto a la Renta por Pagar		\$ 3.165,23	2,03%
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>		<b>\$ 9.495,70</b>	<b>6,09%</b>

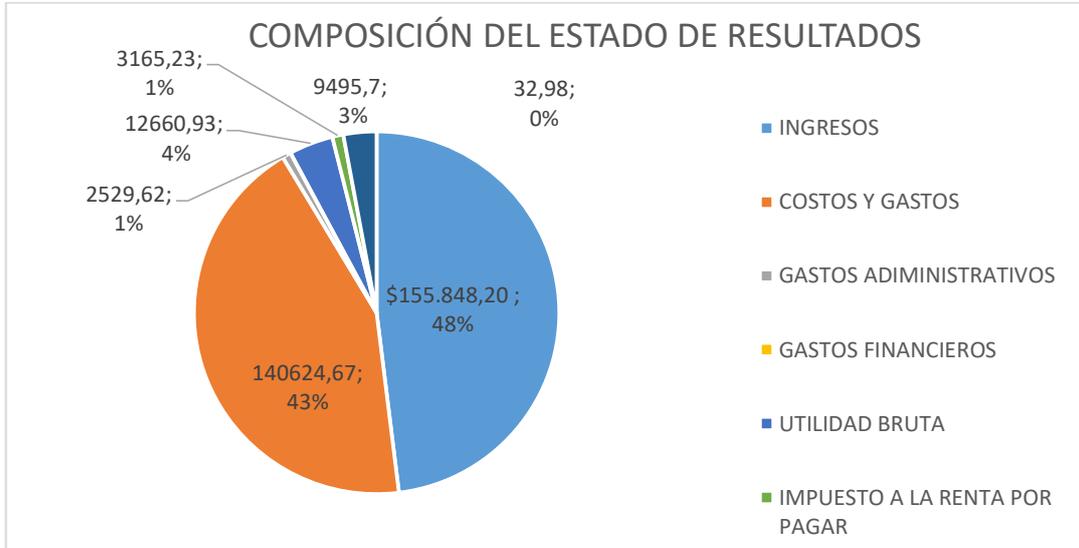
**Fuente:** Estados de Resultados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A  
**Realizado por:** Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	03/03/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS**



**Gráfico 25-3.** Composición del Estado de Resultados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A -2019

**Realizado por:** Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

**Análisis.**

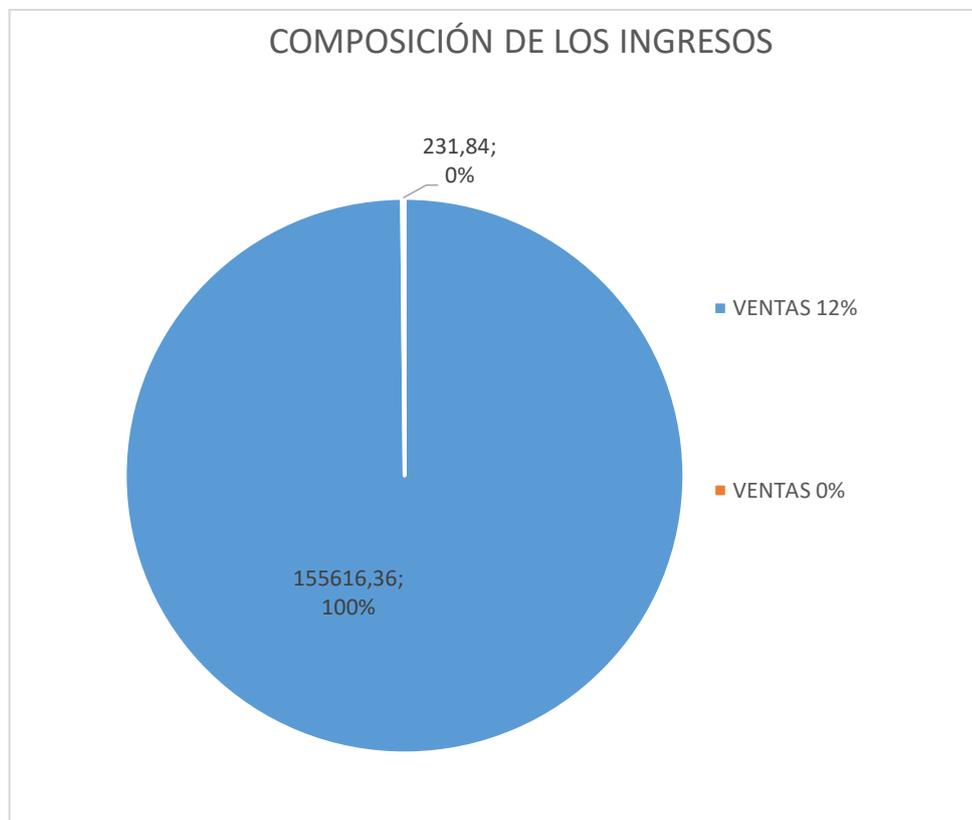
El Estado de Resultados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A del año 2019 está compuesto por: \$ 155.848,20 equivalente al 48% correspondiente al grupo de ingresos; \$ 140.624,27 equivalente al 43% correspondiente al grupo de Costos y Gastos; \$ 2.529,62 equivalente al 1% correspondiente a los Gastos Administrativos; \$ 32, 98 equivalente a menos del 1% correspondiente a Gastos Financieros; \$ 12660,93 equivalente al 4% correspondiente a Utilidad Bruta; \$ 3.165,23 equivalente al 1% correspondiente al Impuesto a la Renta. \$ 9.495,70 equivalente a 3% correspondiente a la Utilidad del Ejercicio; En base a la estructura del Estado de Resultados presentada y analizada se evidencia que los ingresos que percibe la empresa son prácticamente directamente proporcionales a los costos y gastos en los que se incurre, obteniendo una estructura económica en cuanto a la actividad comercial considerablemente estable, sin embargo, se debe mejorar a fin de obtener mayores beneficios.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	03/03/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



ANÁLISIS DE LA COMPOSICIÓN DE LOS INGRESOS

3.2.2.8. Análisis de la composición de los Ingresos



**Gráfico 26 – 3.** Composición de los Ingresos de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A -2019

**Realizado por:** Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

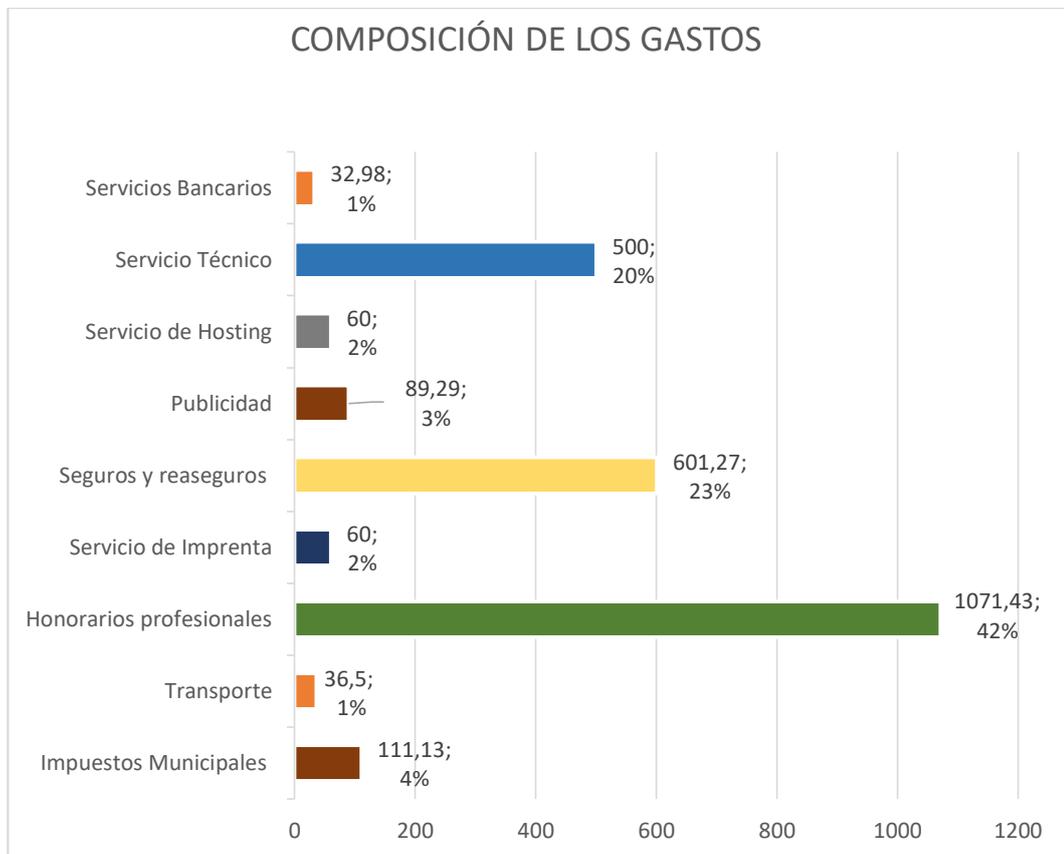
**Análisis.**

Los Ingresos de la empresa en el año 2019 se encontró conformado por un monto de \$ 155.848,20 que representa el 100%, de los cuales: \$ 155.616,36 equivale al 99,85% es decir, casi el 100% corresponde a los ingresos que gravan tarifa 12%; \$ 231,84 equivalente a menos de 1% que corresponden a los ingresos que gravan tarifa 0%. Esta estructura determina que la empresa se enfoca en la venta de bienes y/o servicios gravados con 12%, mismas que bastantes considerables que respaldan al desarrollo de la empresa en el mercado.

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	03/03/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



3.2.2.9. Análisis de la composición de los Gastos



**Gráfico 27 – 3.** Composición de los Gastos de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A -2019

**Realizado por:** Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	03/03/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



**TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

**ACGT  
2/2**

**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**ANÁLISIS DE LA COMPOSICIÓN DE LOS GASTOS**

**Análisis.**

Los Gatos de la empresa en el año 2019 se encontró conformado por un monto de \$ 2.562,60 que representa el 100%, de los cuales: \$ 1071,43 equivale al 42% correspondiente a Honorarios y servicios profesionales; \$ 601,27 equivalente al 23% correspondiente a seguros y reaseguros, \$ 500,00 equivalente al 20% correspondientes a Servicio Técnico; \$ 111,13 equivalente al 4% correspondiente a Impuestos Municipales; \$89,29 equivalente al 3% correspondiente a Publicidad; \$ 60 equivalente al 2% correspondiente a Servicio de imprenta y Servicio de Hosting respectiva cada cuenta; \$ 36,50 equivalente al 1% correspondiente a transporte; \$32,98 equivalente al 1% correspondiente a Servicios Bancarios. En base al análisis de la composición de los gastos se evidencia que la mayor concentración de este grupo se distribuye en honorarios profesionales, seguros y reaseguros y servicio técnico, determinando así que la empresa analiza cuidadosamente para incurrir en gastos, siendo favorable al momento de determinar la ganancia, sin embargo, debe existir coherencia y razonabilidad entre los ingresos y gastos, por ende, los mismos deben ser estudiados minuciosamente antes de incurrir en ellos.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	03/03/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

CS/AD

1/1

CONFIRMACIÓN DE SALDOS DEL ACTIVO – DISPONIBLE

3.2.2.10. Confirmación de saldos del activo – disponible

Riobamba, 04 de marzo del 2021

Señores

PRODUBANCO

Reciban un atento y cordial saludo, Yo **Jennifer Mireya Pérez** en representación de TELCOMEXPERT S.A. con la debida autorización del **Ing. Cristian López** en calidad de **Gerente General**, me dirijo a ustedes, solicitando se sirva **CONFIRMAR** que si el saldo de la **Cuenta Corriente: 01060610002**, perteneciente a la Compañía **TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**, con fecha al corte: **31 de diciembre del 2019**, por la cantidad de: **\$ 23.721,59** es **CORRECTO** o **INCORRECTO**.

De antemano por la favorable atención a la presente, mis sinceros agradecimientos.

**Nota.** La información proporcionada será de uso exclusivo y como parte esencial en la ejecución de mi trabajo de titulación denominado: **AUDITORÍA INTEGRAL A TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019**, además se garantiza la confidencialidad del caso.

Atentamente,

Jennifer Mireya Pérez

**AUDITORA –TESISTA**

C.I: 0604657080

e-mail: [jen.mire87@gmail.com](mailto:jen.mire87@gmail.com)

Ing. Cristian López

**GERENTE GENERAL TELCOMEXPERT S.A**

RUC: 0691741311001

e-mail: [gerenciacomercial@telcomexpert.com](mailto:gerenciacomercial@telcomexpert.com)



Señores.

TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A

En contestación su solicitud, el saldo de la **Cuenta Corriente: 01060610002**, con RUC: 0691741311001 perteneciente a la Compañía **TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**, con fecha al corte: **31 de diciembre del 2019** es:

		MONTO
CORRECTO	<b>X</b>	\$ 23.721,59 ✓
INCORRECTO		

La información proporcionada en el presente documento no es sustento de responsabilidad alguna del Banco Produbanco, ni el de sus funcionarios.

Atentamente.

**BANCO PRODUBANCO.**

**Nota.** Este saldo es verificable en el estado de cuenta con la fecha a corte mencionada.

Marcas ✓ = Verificado

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	04/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



CONCILIACIÓN BANCARIA

3.2.2.11. Conciliación Bancaria

TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

CONCILIACIÓN BANCARIA

DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

CUENTA:

BANCOS

SUBCUENTA:

BANCO PRODUBANCO

Saldo según Estado de cuenta:		<u>\$ 23.721,59</u>
Saldo contable mes anterior		\$ 5.441,07
<b>DEPÓSITOS</b>		\$ -
<b>TRANSFERENCIAS RECIBIDAS</b>		\$ 49.902,34
TRANSF. N° 14895216-13	\$	4.416,27
TRANSF. N° 14896326-30	\$	1.381,75
TRANSF. N° 14937527-519	\$	23,94
TRANSF. N° 14937539-423	\$	282,15
TRANSF. N° 14938087-31	\$	1.700,24
TRANSF. N° 14957219-855	\$	337,74
TRANSF. N° 14957669-1641	\$	12,41
TRANSF. N° 14964481-4737	\$	6.831,00
TRANSF. N° 14964481-4738	\$	579,60
TRANSF. N° 14964481-4741	\$	10.742,71
TRANSF. N° 14964481-4742	\$	4.510,72
TRANSF. N° 14959752-0	\$	1.095,48
TRANSF. N° 14960147-4	\$	5.329,25
TRANSF. N° 15002723-1195	\$	856,94
TRANSF. N° 15002723-1196	\$	31,48
TRANSF. N° 15002723-1952	\$	743,35
TRANSF. N° 15002723-1953	\$	27,31
TRANSF. N° 20071655	\$	11.000,00
<b>CHEQUES EN CIRCULACIÓN</b>		\$ 4.395,23
Cheque N° 319	\$	175,35
Cheque N° 320	\$	567,71
Cheque N° 321	\$	1.181,51
Cheque N° 322	\$	2.470,66

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	03/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



## AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

## CONCILIACIÓN BANCARIA

<b>TRANSFERENCIAS EMITIDAS</b>		\$ 27.099,00
TRANSF. N° 20071655	\$	11.000,00
TRANSF. N° 20224553	\$	100,00
TRANSF. N° 20224566	\$	499,50
TRANSF. N° 20224746	\$	499,50
TRANSF. SPI-18909156	\$	15.000,00
<b>COBROS SECTOR PÚBLICO</b>		\$ 120,01
Cobro sector público	\$	13,37
Cobro sector público	\$	106,64
<b>SALDO CONSOLIDADO</b>		\$ 23.729,17
<b>SALDO SEGÚN LIBROS</b>		\$ 23.729,17 ✓
<b>NOTAS DE DEBITO</b>		\$ 7,58
Servicio bancario N° 14895216-13	\$	0,22
Servicio bancario N° 14896326-30	\$	0,22
Servicio bancario N° 14937527-519	\$	0,22
Servicio bancario N° 14937539-423	\$	0,22
Servicio bancario N° 14938087-31	\$	0,22
Servicio bancario N° 9613723	\$	0,22
Servicio bancario N° 9613742	\$	0,22
Gestión aprobación cheques	\$	3,00
Servicio bancario N° 14957219-855	\$	0,22
Servicio bancario N° 14957669-1641	\$	0,22
Servicio bancario N° 14964481-4737	\$	0,22
Servicio bancario N° 14964481-4738	\$	0,22
Servicio bancario N° 14964481-4741	\$	0,22
Servicio bancario N° 14964481-4742	\$	0,22
Servicio bancario N° 14959752-0	\$	0,22
Servicio bancario N° 14960147-4	\$	0,22
Servicio bancario N° 15002723-1195	\$	0,22
Servicio bancario N° 15002723-1196	\$	0,22
Servicio bancario N° 15002723-1952	\$	0,22
Servicio bancario N° 15002723-1953	\$	0,22
Servicio bancario SPI-18909156	\$	0,40
<b>NOTAS DE CRÉDITO</b>		\$ -
<b>SALDO EN LIBROS CONSOLIDADO</b>		<u>Σ \$ 23.721,59 ✓</u>

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	03/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



CUESTIONARIO CRÉDITO TRIBUTARIO

3.2.2.12. Cuestionario – Crédito tributario

<b>Objetivo:</b> Determinar la razonabilidad del saldo de la cuenta Crédito tributario IVA y Crédito tributario IR, a través de las cuestiones a la contadora, a fin de comprender el movimiento de la cuenta y contar con un respaldo de la cuenta auditada a razón de su materialidad.				
N°	PREGUNTA	SI	NO	Observaciones
1	¿La empresa tiene un crédito tributario considerable, según los estados financieros presentados?	X		
2	¿El crédito tributario que la empresa posee es un monto acumulado de años anteriores?	X		
3	¿Considera que la empresa realizó las declaraciones del IVA mensualmente de forma correcta, en el año 2019?	X		
4	¿La empresa realizó las declaraciones del Impuesto a la Renta en el tiempo y la forma correcta, en el año 2019?	X		
5	¿A su criterio el valor del crédito tributario que la empresa acumulado en el periodo en cuestión es correcto?	X		
6	¿La empresa generalmente realiza más compras que ventas?	X		
7	¿La empresa ha solicitado la devolución del monto de Crédito Tributario?		X	@ No se ha solicitado la devolución del crédito tributario. <b>MH/AF 1/5</b>
8	¿Considera que la empresa debería solicitar la devolución del crédito tributario?	X		
9	¿Considera usted que de ser el caso que la empresa sea evaluada por dicho monto saldría con un informe limpio?	X		
	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	03/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

CS/CPA

1/3

CONFIRMACIÓN DE SALDOS DEL PASIVO – CUENTAS POR PAGAR ACCIONISTAS

3.2.2.13. Confirmación de saldos del pasivo – cuentas por pagar accionistas

<p style="text-align: right;">Riobamba, 08 de marzo del 2021</p> <p>Señor. Luis German Guananga</p> <p>Reciban un atento y cordial saludo, Yo <b>Jennifer Mireya Pérez</b> en representación de TELCOMEXPERT S.A. con la debida autorización del GERENTE GENERAL, me dirijo a usted, solicitando se sirva <b>CONFIRMAR</b> si tiene un saldo a favor de \$ 8,84, al 31 de diciembre del 2019, rubro que se encuentra pendiente de dividendos acumulados mismos que son asignados acordes al número de participaciones suscritas en la Escritura de Constitución. De antemano por la favorable atención a la presente, mis sinceros agradecimientos.</p> <p><b>Nota.</b> La información proporcionada será de uso exclusivo y como parte esencial en la ejecución de mi trabajo de titulación denominado: AUDITORÍA INTEGRAL A TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019, además se garantiza la confidencialidad del caso.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Jennifer Mireya Pérez <b>AUDITORA –TESISTA</b> C.I: 0604657080 e-mail: <a href="mailto:jen.mire87@gmail.com">jen.mire87@gmail.com</a></p>	<p style="text-align: right;">Riobamba, 09 de marzo del 2021</p> <p>Señorita. Jennifer Pérez AUDITORA - TESISTA</p> <p>En contestación a su solicitud, el saldo pendiente a mi favor como accionista y de la Compañía TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A al <b>31 de diciembre del 2019</b> es:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>MONTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CORRECTO</td> <td style="text-align: center;"><b>X</b></td> <td>\$ 8,84 ✓</td> </tr> <tr> <td>INCORRECTO</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>La información proporcionada en el presente documento no es sustento de responsabilidad alguna.</p> <p>Atentamente.</p> <p>Luis German Guananga C.I: 060294413-4</p>			MONTO	CORRECTO	<b>X</b>	\$ 8,84 ✓	INCORRECTO		
		MONTO								
CORRECTO	<b>X</b>	\$ 8,84 ✓								
INCORRECTO										

Marcas ✓ = Verificado

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	08/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



**TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**CS/CPA**

**2/3**

**CONFIRMACIÓN DE SALDOS DEL PASIVO – CUENTAS POR PAGAR ACCIONISTAS**

<p style="text-align: right;">Riobamba, 08 de marzo del 2021</p> <p>Señor. Cristian López</p> <p>Reciban un atento y cordial saludo, Yo <b>Jennifer Mireya Pérez</b> en representación de TELCOMEXPERT S.A. con la debida autorización del GERENTE GENERAL, me dirijo a usted, solicitando se sirva <b>CONFIRMAR</b> si tiene un saldo a favor de \$ 8.818,65, al 31 de diciembre del 2019, rubro que se encuentra pendiente de dividendos acumulados mismos que son asignados acordes al número de participaciones suscritas en la Escritura de Constitución. De antemano por la favorable atención a la presente, mis sinceros agradecimientos.</p> <p><b>Nota.</b> La información proporcionada será de uso exclusivo y como parte esencial en la ejecución de mi trabajo de titulación denominado: AUDITORÍA INTEGRAL A TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019, además se garantiza la confidencialidad del caso.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Jennifer Mireya Pérez <b>AUDITORA –TESISTA</b> C.I: 0604657080 e-mail: <a href="mailto:jen.mire87@gmail.com">jen.mire87@gmail.com</a></p>	<p style="text-align: right;">Riobamba, 09 de marzo del 2021</p> <p>Señorita. Jennifer Pérez AUDITORA - TESISTA</p> <p>En contestación a su solicitud, el saldo pendiente a mi favor como accionista de la Compañía TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A al <b>31 de diciembre del 2019</b> es:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th style="text-align: center;">MONTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">CORRECTO</td> <td style="text-align: center;"><b>X</b></td> <td style="text-align: center;">\$ 8.818,65 ✓</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">INCORRECTO</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>La información proporcionada en el presente documento no es sustento de responsabilidad alguna.</p> <p>Atentamente.</p> <p>Ing. Cristian López C.I: 060355410-6 e-mail: crislopezv@msn.com</p>			MONTO	CORRECTO	<b>X</b>	\$ 8.818,65 ✓	INCORRECTO		
		MONTO								
CORRECTO	<b>X</b>	\$ 8.818,65 ✓								
INCORRECTO										

Marcas ✓ = Verificado

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	08/03/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



**TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**CS/CPA**

**3/3**

**CONFIRMACIÓN DE SALDOS DEL PASIVO – CUENTAS POR PAGAR ACCIONISTAS**

<p style="text-align: right;">Riobamba, 09 de marzo del 2021</p> <p>Señor. Daniel Rosendo López</p> <p>Reciban un atento y cordial saludo, Yo <b>Jennifer Mireya Pérez</b> en representación de TELCOMEXPERT S.A. con la debida autorización del GERENTE GENERAL, me dirijo a usted, solicitando se sirva <b>CONFIRMAR</b> si tiene un saldo a favor de \$ 8,84, al 31 de diciembre del 2019, rubro que se encuentra pendiente de dividendos acumulados mismos que son asignados acordes al número de participaciones suscritas en la Escritura de Constitución. De antemano por la favorable atención a la presente, mis sinceros agradecimientos.</p> <p><b>Nota.</b> La información proporcionada será de uso exclusivo y como parte esencial en la ejecución de mi trabajo de titulación denominado: AUDITORÍA INTEGRAL A TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019, además se garantiza la confidencialidad del caso.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Jennifer Mireya Pérez <b>AUDITORA –TESISTA</b> C.I: 0604657080 e-mail: <a href="mailto:jen.mire87@gmail.com">jen.mire87@gmail.com</a></p>	<p style="text-align: right;">Riobamba, 10 de marzo del 2021</p> <p>Señorita. Jennifer Pérez AUDITORA - TESISTA</p> <p>En contestación a su solicitud, el saldo pendiente a mi favor como accionista y de la Compañía TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A al <b>31 de diciembre del 2019</b> es:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>MONTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">CORRECTO</td> <td style="text-align: center;"><b>X</b></td> <td style="text-align: center;">\$ 8,84 ✓</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">INCORRECTO</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>La información proporcionada en el presente documento no es sustento de responsabilidad alguna.</p> <p>Atentamente.</p> <p>Daniel Rosendo López C.I: 060371849-5</p>			MONTO	CORRECTO	<b>X</b>	\$ 8,84 ✓	INCORRECTO		
		MONTO								
CORRECTO	<b>X</b>	\$ 8,84 ✓								
INCORRECTO										

Marcas ✓ = Verificado

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	08/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



**TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**CS/PP**

**1/2**

**CONFIRMACIÓN DE SALDOS DEL PASIVO – PROVEEDORES**

**3.2.2.14. Confirmación de saldos del pasivo – proveedores**

Riobamba, 09 de marzo del 2021  Ingeniero Pablo Vascones Naranjo <b>GERENTE ADMINISTRATIVO COMERCIAL - MEGAMICRO S.A</b>  Reciban un atento y cordial saludo, Yo <b>Jennifer Mireya Pérez</b> en representación de TELCOMEXPERT S.A. con la debida autorización del Ing. Cristian López en calidad de GERENTE GENERAL, me dirijo a usted, solicitando se sirva <b>CONFIRMAR</b> si tiene un saldo a favor, al 31 de diciembre del 2019, por los siguientes rubros: <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Nº FACTURA</th> <th>MONTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>004-002-000011076</td> <td>\$ 2.085,69</td> </tr> </tbody> </table> De antemano por la favorable atención a la presente, mis sinceros agradecimientos.  <b>Nota.</b> La información proporcionada será de uso exclusivo y como parte esencial en la ejecución de mi trabajo de titulación denominado: AUDITORÍA INTEGRAL A TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019, además se garantiza la confidencialidad del caso.  Atentamente, Jennifer Mireya Pérez <b>AUDITORA –TESISTA</b> C.I: 0604657080 e-mail: <a href="mailto:jen.mire87@gmail.com">jen.mire87@gmail.com</a>	Nº FACTURA	MONTO	004-002-000011076	\$ 2.085,69	Riobamba, 10 de marzo del 2021  Señorita. Jennifer Pérez AUDITORA - TESISTA  En contestación a su solicitud, el saldo pendiente a mi favor, en calidad de proveedores de la Compañía TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A al <b>31 de diciembre del 2019</b> es:  <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Nº FACTURA</th> <th>MONTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>004-002-000011076</td> <td>\$ 2.085,69 ✓</td> </tr> </tbody> </table> La información proporcionada en el presente documento no es sustento de responsabilidad alguna.  Atentamente.  Ing. Pablo Vascones Naranjo <b>GERENTE ADMINISTRATIVO COMERCIAL - MEGAMICRO S.A</b> RUC: 1791353897001	Nº FACTURA	MONTO	004-002-000011076	\$ 2.085,69 ✓
Nº FACTURA	MONTO								
004-002-000011076	\$ 2.085,69								
Nº FACTURA	MONTO								
004-002-000011076	\$ 2.085,69 ✓								

**Marcas** ✓ = Verificado

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	08/03/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

CS/PP

2/2

CONFIRMACIÓN DE SALDOS DEL PASIVO – PROVEEDORES

Riobamba, 09 de marzo del 2021	Riobamba, 10 de marzo del 2021																						
Ingeniera Mercy Gabriela Garzón <b>GERENTE GENERAL DE “HERMANOS ARABE”</b>	Señorita. Jennifer Pérez AUDITORA - TESISTA																						
Reciban un atento y cordial saludo, Yo <b>Jennifer Mireya Pérez</b> en representación de TELCOMEXPERT S.A. con la debida autorización del Ing. Cristian López en calidad de GERENTE GENERAL, me dirijo a usted, solicitando se sirva <b>CONFIRMAR</b> si tiene un saldo a favor, al 31 de diciembre del 2019, por los siguientes rubros:	En contestación a su solicitud, el saldo pendiente a mi favor, en calidad de proveedores de la Compañía TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A al <b>31 de diciembre del 2019</b> es:																						
<table border="1"><thead><tr><th>N° FACTURA</th><th>MONTO</th></tr></thead><tbody><tr><td>001-002-000009284</td><td>\$ 775,52</td></tr><tr><td>001-002-000009410</td><td>\$ 837,45</td></tr><tr><td>001-002-000009414</td><td>\$ 886,21</td></tr><tr><td>001-002-000009414</td><td>\$ 886,21</td></tr><tr><td>001-002-000009636</td><td>\$ 321,86 Diferencia pendiente.</td></tr></tbody></table>	N° FACTURA	MONTO	001-002-000009284	\$ 775,52	001-002-000009410	\$ 837,45	001-002-000009414	\$ 886,21	001-002-000009414	\$ 886,21	001-002-000009636	\$ 321,86 Diferencia pendiente.	<table border="1"><thead><tr><th>N° FACTURA</th><th>MONTO</th></tr></thead><tbody><tr><td>001-002-000009284</td><td>\$ 775,52 ✓</td></tr><tr><td>001-002-000009410</td><td>\$ 837,45 ✓</td></tr><tr><td>001-002-000009414</td><td>\$ 886,21 ✓</td></tr><tr><td>001-002-000009636</td><td>\$ 321,86 Saldo pendiente. ✓</td></tr></tbody></table>	N° FACTURA	MONTO	001-002-000009284	\$ 775,52 ✓	001-002-000009410	\$ 837,45 ✓	001-002-000009414	\$ 886,21 ✓	001-002-000009636	\$ 321,86 Saldo pendiente. ✓
N° FACTURA	MONTO																						
001-002-000009284	\$ 775,52																						
001-002-000009410	\$ 837,45																						
001-002-000009414	\$ 886,21																						
001-002-000009414	\$ 886,21																						
001-002-000009636	\$ 321,86 Diferencia pendiente.																						
N° FACTURA	MONTO																						
001-002-000009284	\$ 775,52 ✓																						
001-002-000009410	\$ 837,45 ✓																						
001-002-000009414	\$ 886,21 ✓																						
001-002-000009636	\$ 321,86 Saldo pendiente. ✓																						
De antemano por la favorable atención a la presente, mis sinceros agradecimientos. <b>Nota.</b> La información proporcionada será de uso exclusivo y como parte esencial en la ejecución de mi trabajo de titulación denominado: AUDITORÍA INTEGRAL A TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019, además se garantiza la confidencialidad del caso. Atentamente, Jennifer Mireya Pérez <b>AUDITORA –TESISTA</b> C.I: 0604657080 e-mail: <a href="mailto:jen.mire87@gmail.com">jen.mire87@gmail.com</a>	La información proporcionada en el presente documento no es sustento de responsabilidad alguna.  Atentamente. Ing. Mercy Gabriela Garzón <b>GERENTE GENERAL DE “HERMANOS ARABE”</b> RUC: 0602594384001  <b>Marcas:</b> ✓ = Verificado																						

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	08/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



CÉDULA ANALÍTICA – UTILIDAD DE EJERCICIOS ANTERIORES

3.2.2.15. Cédula Analítica - Utilidad de Ejercicios Anteriores

<b>CÉDULA :</b>	Analítica			
<b>CUENTA :</b>	Utilidad de Ejercicios Anteriores			
<b>DETALLE</b>	<b>AÑO</b>	<b>SALDO SEGÚN CONTABILIDAD</b>	<b>SALDO SEGÚN AUDITORÍA</b>	<b>DIFERENCIA</b>
UTILIDAD DE EJERCICIOS ANTERIORES	2018	\$ 2.326,33		
UTILIDAD DEL EJERCICIO	2018	\$ 11.823,63		
UTILIDAD DE EJERCICIOS ANTERIORES	2019	∑ \$ 14.149,96	∑ \$ 14.149,96	\$ 0,00 ✓

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	11/03/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



CONFIRMACIÓN DE SALDOS DEL PATRIMONIO – UTILIDAD DEL EJERCICIO

3.2.2.16. Confirmación de saldos del patrimonio - Utilidad del ejercicio

<b>TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.</b> <b>ESTADO DE RESULTADOS</b> <b>DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b> Expresado en dólares americanos (\$)		
<b><u>INGRESOS</u></b>		<b>\$155.848,20</b> ✓
Ventas tarifa 12%	\$155.616,36	✓
Ventas tarifa 0%	\$ 231,84	✓
<b><u>COSTO Y GASTOS</u></b>		<b>\$140.624,67</b> ✓
Inventario Inicial de Mercaderías	\$ 47,55	✓
Compras Netas	\$140.733,57	✓
(-) Inventario Final	\$ 156,45	✓
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		\$ 15.223,53 ✓
<b><u>GASTOS ADMINISTRATIVOS</u></b>		<b>\$ 2.529,62</b> ✓
Impuestos municipales	\$ 111,13	✓
Transporte	\$ 36,50	✓
Honorarios profesionales	\$ 1.071,43	✓
Servicio de Imprenta	\$ 60,00	✓
Seguros y Reaseguros	\$ 601,27	✓
Publicidad	\$ 89,29	✓
Servicio de hosting	\$ 60,00	✓
Servicio Técnico	\$ 500,00	✓
<b><u>GASTOS DE VENTA</u></b>		
<b><u>GASTOS FINANCIEROS</u></b>		\$ 32,98 ✓
Servicios Bancarios	\$ 32,98	✓
Comisión pago de formularios		
UTILIDAD BRUTA		\$ 12.660,93 ✓
Impuesto a la Renta por Pagar		\$ 3.165,23 ✓
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>		<b>\$ 9.495,70</b> ✓

**Análisis.**  
Evidenciando que la cuenta de mayor impacto en el patrimonio en el año 2019 es: Utilidad de ejercicios anteriores y utilidad del ejercicio con un 31,93% y 21,43% respectivamente, se procedió con el análisis a la confirmación de saldos con documentación oficial, para ello se revisó las declaraciones mensuales del IVA; balance general del año 2018 y 2019; estado de cuenta del banco Produbanco; llegando a un veredicto favorable ya que no se encontró ninguna anomalía o procedencia sospechosa de los rubros presentados. En si se logra corroborar la buena administración de la situación financiera de la empresa.

**Marcas:**  
✓ = Verificado  
Σ = Totalizado

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	11/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



ANÁLISIS DE LOS INGRESOS – CÉDULA ANALÍTICA

3.2.2.17. Análisis de los Ingresos – Cédula Analítica

CÉDULA: ANALÍTICA

CUENTA: VENTAS

DESCRIPCIÓN	SALDO CONTABLE	SALDO AUDITORÍA	DIFERENCIA
Enero	\$ 4.802,73 ✓	\$ 4.802,73 ✓	\$ -
Febrero	\$ 2.183,32 ✓	\$ 2.183,32 ✓	\$ -
Marzo	\$ 16.034,33 ✓	\$ 16.034,33 ✓	\$ -
Abril	\$ 12.431,12 ✓	\$ 12.431,12 ✓	\$ -
Mayo	\$ 1.964,29 ✓	\$ 1.964,29 ✓	\$ -
Junio	\$ 5.324,29 ✓	\$ 5.324,29 ✓	\$ -
Julio	\$ 5.177,23 ✓	\$ 5.177,23 ✓	\$ -
Agosto	\$ 5.238,39 ✓	\$ 5.238,39 ✓	\$ -
Septiembre	\$ 9.639,68 ✓	\$ 9.639,68 ✓	\$ -
Octubre	\$ 7.900,35 ✓	\$ 7.900,35 ✓	\$ -
Noviembre	\$ 9.062,15 ✓	\$ 9.062,15 ✓	\$ -
Diciembre	\$ 76.090,32 ✓	\$ 76.090,32 ✓	\$ -
<b>TOTAL</b>	<b>Σ \$155.848,20 ✓</b>	<b>Σ \$155.848,20 ✓</b>	<b>Σ \$ -</b>

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	11/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



CUESTIONARIO – GASTOS TELCOMEXPERT S.A

3.2.2.18. Cuestionario – Gastos TELCOMEXPERT S.A

<b>Objetivo:</b> Determinar la razonabilidad del saldo de las cuentas de Gastos, a través del siguiente cuestionario a la contadora de la empresa, a fin de comprender las transacciones efectuadas de dichas cuentas y contar con un respaldo.				
Nº	PREGUNTA	SI	NO	Observaciones
1	¿La empresa diferencia los gastos operacionales, administrativos y de ventas?	X		
2	¿Los gastos operacionales son proporcionales los procesos efectuados?	X		
3	¿El costo de ventas es proporcional a las ventas realizadas?	X		
4	¿Los gastos de los servicios básicos constan en el estado de resultados?		X	@ Los gastos de los servicios básicos no constan en el estado financiero. <b>MH/AF 2/5</b>
5	¿Los gastos de sueldos y salarios constan en el estado de resultados?	X		
6	¿Los gastos de sueldos y salarios se encuentran debidamente sustentados?	X		
7	¿Los gastos efectuados son debidamente autorizados antes de ser ejecutados?	X		
8	¿Todos los gastos ejecutados se encuentran debidamente sustentado con su documento fuente?	X		
9	¿Los gastos y costos que la empresa realiza reposan en un archivo propio de la misma?	X		
<b>TOTAL</b>		<b>8</b>	<b>1</b>	

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	03/03/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



## IDICADORES FINANCIEROS

## 3.2.2.19. Indicadores Financieros

## • Indicadores de Liquidez

Tabla 67-3. Indicadores de Liquidez – Razón Corriente

INDICADOR	FÓRMULA	SOLUCIÓN
RAZÓN CORRIENTE	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{\$ 44.319,4}{17145,62} = 2,58$
<b>ANÁLISIS</b>		
Por cada \$ 1,00 que la empresa tiene como obligaciones a corto plazo, la misma cuenta con \$ 2,58 para afrontar dichas deudas, es decir, cuenta con \$1,58 superior a dichas obligaciones, evidenciando que TELCOMEXPERT S.A cuenta con gran confiabilidad de endeudamiento y sostenibilidad económica dentro del corto plazo.		

Fuente: Estados Financieros TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez. 2021

Tabla 68-3. Indicadores de Liquidez – Prueba Ácida

INDICADOR	FÓRMULA	SOLUCIÓN
PRUEBA ÁCIDA	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{\$ 44.319,4 - 156,45}{17.145,62} = 2,58$
<b>ANÁLISIS</b>		
Por cada \$1 que la empresa posee de endeudamiento u obligaciones en el corto plazo, la misma cuenta con \$2,58 para afrontar dichas obligaciones contando solo con su liquidez, mas no con la mercadería registrada en inventarios, es decir, la empresa para afrontar las obligaciones con terceros al corto plazo cuenta con \$1,58 adicional a sus deudas, lo que conlleva que a concluir que TELCOMEXPERT S.A es considerablemente solvente en cuanto a liquidez o dinero disponible al corto plazo.		

Fuente: Estados Financieros TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez. 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	15/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



## IDICADORES FINANCIEROS

- Indicadores de Solvencia

Tabla 69-3. Indicadores de Solvencia - Endeudamiento del Activo

INDICADOR	FÓRMULA	SOLUCIÓN
ENDEUDAMIENTO DEL ACTIVO	$\frac{Total Pasivos}{Total Activos}$	$\frac{17145,62}{44319,4} = 0,39$
<b>ANÁLISIS</b>		
Por cada dólar \$1 que la empresa posee como activos, tiene \$ 0,39 como obligaciones con terceros, evidenciando así que su nivel de endeudamiento es aceptable, sin embargo, son aspectos de relevancia y constante control para evitar incrementar dichos niveles y por ende poner en riesgo la economía de la empresa.		

Fuente: Estados Financieros TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez. 2021

Tabla 70-3. Indicadores de Solvencia – Endeudamiento Patrimonial

INDICADOR	FÓRMULA	SOLUCIÓN
ENDEUDAMIENTO PATRIMONIAL	$\frac{Total Pasivos}{Total Patrimonio}$	$\frac{17145,62}{27173,78} = 0,58$
<b>ANÁLISIS</b>		
Por cada dólar \$1 reflejado en el patrimonio la empresa tiene un compromiso con los acreedores de \$0,58, evidenciando un compromiso considerable siendo un punto de enfoque estableciendo estrategias preventivas y correctivas ante dichas obligaciones evitando llegar a posibles riesgos desfavorables. @ - <b>MH/AF 3/5</b>		

Fuente: Estados Financieros TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez. 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	15/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



**IDICADORES FINANCIEROS**

**Tabla 71-3.** Indicadores de Solvencia – Apalancamiento

INDICADOR	FÓRMULA	SOLUCIÓN
APALACAMIENTO	$\frac{\text{Total Activo}}{\text{Total Patrimonio}}$	$\frac{44319,4}{27173,78} = 1,63$
<b>ANÁLISIS</b>		
Por cada dólar \$1 invertido la empresa cuenta con \$ 1,63 para solventar dicha inversión, es decir la empresa cuenta con \$ 0,63 de apalancamiento reflejad así que si es rentable recurrir a la financiación ajena		

Fuente: Estados Financieros TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez. 2021

- **Indicadores de Rentabilidad**

**Tabla 72-3.** Indicadores de Rentabilidad - Rentabilidad del Activo

INDICADOR	FÓRMULA	SOLUCIÓN
RENTAILIDAD NETA DEL ACTIVO	$\left( \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}} \right) \times 100$	$\left( \frac{9495,70}{155848,2} \times \frac{155848,20}{44319,40} \right) \times 100$ = 21%
<b>ANÁLISIS</b>		
La empresa genera una utilidad del 21%, en rentabilidad referente a sus activos, es decir, la capacidad de sus activos para generar utilidades posee un buen porcentaje sin embargo ante la competencia en el mercado al que pertenece lo puede mejorar.		

Fuente: Estados Financieros TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez. 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	15/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



**IDICADORES FINANCIEROS**

**Tabla 73-3.** Indicadores de Rentabilidad - Margen Bruto

INDICADOR	FÓRMULA	SOLUCIÓN
MARGEN BRUTO	$\frac{Ventas\ Netas - Costo\ de\ Ventas}{Ventas} \times 100$	$\frac{155848,20 - 140624,67}{155848,20} \times 100$ = 10%
<b>ANÁLISIS</b>		
La empresa genera una utilidad del 10%, en cuanto a sus ventas haciendo frente a su costo de ventas, lo que evidencia un margen de rentabilidad en declive, es decir el margen de rentabilidad bruto no supera la base, lo que genera una preocupación y se debe tomar medidas correctivas y preventivas. @ - MH/AF 4/5		

Fuente: Estados Financieros TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez. 2021

**Tabla 74-3.** Indicadores de Rentabilidad - Rentabilidad Operacional del Patrimonio

INDICADOR	FÓRMULA	SOLUCIÓN
RENTABILIDAD OPERACIONAL DEL PATRIMONIO	$\frac{Utilidad\ Neta}{Patrimonio} \times 100$	$\frac{9495,7}{27173,78} \times 100 = 35\%$
<b>ANÁLISIS</b>		
El grado de rentabilidad de TELCOMEXPERT S.A en el año 2019 es del 35%, lo que evidencia que la empresa es sustentable ya que genera utilidades aceptables, sin embargo, las condiciones de inversión pueden mejorar por ende sus ganancias.		

Fuente: Estados Financieros TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez. 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	15/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



INDICADORES FINANCIEROS

Tabla 75-3. Indicadores de Rentabilidad - Rentabilidad Neta de Ventas

INDICADOR	FÓRMULA	SOLUCIÓN
RENTABILIDAD NETA DE VENTAS	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} \times 100$	$\frac{9495,7}{155848,20} \times 100 = 6\%$
<b>ANÁLISIS</b>		
La empresa genera una utilidad del 6%, en cuanto a sus ventas haciendo frente a su costo de ventas, y a todos los gastos generados, lo que evidencia un margen de rentabilidad en declive, es decir el margen de rentabilidad neta se encuentra por debajo de la base, lo que genera una gran preocupación y se debe tomar medidas correctivas y preventivas al respecto. @ - <b>MH/AF 5/5</b>		

Fuente: Estados Financieros TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez. 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	15/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA FINANCIERA

HH/AF

1/5

3.2.2.20. Hoja de Hallazgos – Auditoría Financiera

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
1	CCT 1/1	No se ha solicitado la devolución del crédito tributario	Criterio del Auditor: En base a la revisión bibliográfica referente al tema y en juicio propio como Auditor - Contador, la devolución del crédito tributario, es un valor a solicitar, como procedimiento legal a fin de lograr un beneficio para la empresa y como prueba de confiabilidad e los procesos efectuados ya que, para cumplir con dicha solicitud la empresa es evaluada la parte tributaria minuciosamente.	La Gerencia no h autorizado la devolución del crédito tributario debido a que consideran que el proceso conlleva tiempo y las posibilidades de devolución económica es baja.	Desconfianza en los procesos tributarios efectuados y posible auditoria por parte del SRI.

**CONCLUSIÓN.**

La empresa no ha solicitado la devolución del crédito tributario, debido a que, la Gerencia no ha autorizado la dicho proceso ya que considera que el proceso conlleva tiempo y las posibilidades de devolución económica es baja, lo que ocasiona, desconfianza en los procesos tributarios efectuados y posible auditoria por parte del SRI.

**RECOMENDACIÓN**

Al Gerente General, Comunicar a la Junta de accionistas de lo sucedido con el rubro de dicha cuenta y solicitar la autorización o negación de la solicitud de devolución del mismo.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	16/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T/ H.E.S.N	16/03/2021



**TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**HH/AF**

**2/5**

**HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA FINANCIERA**

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
2	<b>CGT 1/1</b>	Los gastos de los servicios básicos no constan en el Estado Resultados.	Según la NIC 1 Presentación de Estados Financieros: “Los estados financieros reflejarán razonablemente, la situación, el desempeño financiero y los flujos de efectivo de la entidad. Esta presentación razonable exige proporcionar la imagen fiel de los efectos de las transacciones, así como de otros eventos y condiciones, de acuerdo con las definiciones y los criterios de reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos...”	Los gastos de servicios básicos se encuentran a nombre del Gerente General puesto que es también accionista de la empresa y no se diferencias dichos gastos ya que el inmueble funciona como oficinas en la plana baja y como vivienda en la segunda planta.	Los saldos del estado de resultado no es el fiel reflejo de las transacciones efectuadas, por ende las utilidades no son las realmente calculadas y presentadas.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b></p> <p>Los gastos de los servicios básicos de la empresa no constan en el Estado de Resultados, debido a que, los mismos se encuentran a nombre del Gerente General dado que es también accionista de la empresa y no se diferencias dichos gastos que el inmueble funciona como oficinas en la plana baja y como vivienda en la segunda planta, esto ha ocasionado que los saldos del estado de resultado no es el fiel reflejo de las transacciones efectuadas, por ende las utilidades no son las realmente calculadas y presentadas.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN</b></p> <p>Al Gerente General, Disponer a quien corresponda, diferenciar los gastos de servicios básicos de las oficinas de los de la vivienda, a fin de proporcionar información más verídica en el Estado de Resultados y por ende la utilidad del ejercicio.</p>					

	Iniciales	Fecha
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	16/03/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA FINANCIERA

HH/AF

3/5

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
3	<b>IF</b> <b>2/5</b>	La empresa tiene un compromiso con los acreedores de \$0,58, por cada dólar que posee en el patrimonio.	Criterio del Auditor: En base a la revisión bibliográfica referente al tema y en juicio propio como Auditor: En teoría el se habla de aplacamiento financiero al mecanismo que una empresa utiliza “Deuda”, para incrementar el capital que sea destinado para inversión. Para evaluar este índice de aplacamiento el rango considerado es de entre 0,30 y 0,60. El aplacamiento de la empresa se encuentra dentro del rango, sin embargo, se considera un riesgo ya que está muy cerca del límite del rango.	La inversión inicial de capital de la empresa se ha mantenido desde su creación, y no se ha visto la necesidad de incrementar el mismo dado que la forma de inversión ha funcionado correctamente hasta la fecha.	Con el incremento de índice de aplacamiento, la empresa tiene la posibilidad de convertirse en un mediador entre el proveedor y el cliente final, desviándose así de sus objetivos organizacionales y la visión de expansión.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b> La empresa tiene un compromiso con los acreedores de \$0,58, por cada dólar que posee en el patrimonio, valor que se encuentra dentro del rango, sin embargo se considera un riesgo ya que está muy cerca del límite del rango, esto a causa que la inversión inicial de capital de la empresa, se ha mantenido desde su creación, y no se ha visto la necesidad de incrementar el mismo dado que la forma de inversión ha funcionado correctamente hasta la fecha, ocasionando, que con un incremento de índice de aplacamiento, la empresa tiene la posibilidad de convertirse en un mediador entre el proveedor y el cliente final, desviándose así de sus objetivos organizacionales y la visión de expansión.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN</b> Al Gerente General, Proponer a los Accionista de la empresa el aumento de capital social, destinado para la inversión, considerándolo como un punto de enfoque e implementar estrategias preventivas y correctivas ante dichas obligaciones evitando llegar a posibles riesgos desfavorables.</p>					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	16/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA FINANCIERA

HH/AF

4/5

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFFECTO
4	<b>IF</b> <b>4/5</b>	La empresa genera una utilidad del 10%, en cuanto a sus ventas haciendo frente a su costo de ventas.	Según Actas de Juntas de Socios: “El porcentaje mínimo de aspiración en utilidades debe superar la base, misma que es el 12% haciendo referencia al valor del IVA, este margen de ganancia es aplícale en tanto en los productos a detalle como en el margen de utilidad global”. <small>Fuente: Gerente Ventas y Contadora de TELCOMEXPERT S.A</small>	Las ventas en el año 2019, sufrieron un impacto desfavorable para la empresa y el costo de los productos e insumos necesarios para las instalaciones se encontraban altos.	Las utilidades de la empresa son aceptables sin embargo no es el margen aspirado por ende no se alcanza los objetivos planteados.

**CONCLUSIÓN.**

La empresa genera una utilidad del 10%, en cuanto a sus ventas haciendo frente a su costo de ventas, a causa que en el año 2019, sufrieron un impacto desfavorable para la empresa y el costo de los productos e insumos necesarios para las instalaciones se encontraban altos, ocasionando que las utilidades de la empresa son aceptables sin embargo no es el margen aspirado por ende no se alcanza los objetivos planteados.

**RECOMENDACIÓN**

Al Gerente General, Incrementar un mayor control y exigencia en el área de ventas implementando estrategias de ventas y negociación con los proveedores a fin, de lograr un margen de utilidad superior al planteado por los accionistas de la empresa.

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	16/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021



**TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA FINANCIERA**

**HH/AF**

**5/5**

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
4	<b>IF</b> <b>5/5</b>	La empresa genera una utilidad del 6%, en cuanto a sus ventas haciendo frente a su costo de ventas, y a todos los gastos generados	Según Actas de Juntas de Socios: “El porcentaje mínimo de aspiración en utilidades debe sobrepasar la base, misma que es el 12% haciendo referencia al valor del IVA, este margen de ganancia es aplícale en tanto en los productos a detalle como en el margen de utilidad global”. Fuente: Gerente Ventas y Contadora de TELCOMEXPERT S.A	Las ventas en el año 2019, sufrieron un impacto desfavorable para la empresa y el costo de los productos e insumos necesarios para las instalaciones se encontraban altos. Los gastos de la empresa no han sido muy bien diferenciados.	Las utilidades de la empresa son aceptables sin embargo no es el margen aspirado por ende no se alcanza los objetivos planteados.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b> La empresa genera una utilidad del 6%, en cuanto a sus ventas haciendo frente a su costo de ventas, y a todos los gastos generados, a causa que en el año 2019, sufrieron un impacto desfavorable para la empresa además, el costo de los productos e insumos necesarios para las instalaciones se encontraban altos, y por otra parte los gastos de la empresa no han sido muy bien diferenciados., ocasionando que las utilidades de la empresa son aceptables sin embargo no es el margen aspirado por ende no se alcanza los objetivos planteados.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN</b> Al Gerente General, Incrementar un mayor control y exigencia en el área de ventas implementando estrategias de ventas y negociación con los proveedores, además, disponer a la Sra. Contadoras implementar un método eficiente que ayude a diferenciar los gastos exclusivamente de la empresa, a fin de lograr un margen de utilidad superior al planteado por los accionistas de la empresa.</p>					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	16/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	16/03/2021

### 3.2.3. Auditoría de Cumplimiento



# AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO



## PROGRAMA DE AUDITORÍA – AUDITRÍA DE CUMPLIMIENTO

## 3.2.3.1. Programa de Auditoría – Auditoría de Cumplimiento

**Objetivo General.**

Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales respectivas que rigen a la empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

**Objetivos Específicos.**

- Determinar el nivel de cumplimiento de los integrantes de la empresa con las normativas internas.
- Evaluar el cumplimiento de la empresa con las normativas externas que rigen a la misma.

N°	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Estructure el Programa de Auditoría – Auditoría de Cumplimiento	PA/AC	J.M.P.G	17/03/2021
2	Elabore la cédula narrativa de la constatación física del régimen jurídico de la empresa.	CF/RJ	J.M.P.G	17/03/2021
3	Elabore el Cuestionario de Control Interno – Normativas Internas	CCI/NI	J.M.P.G	18/03/2021
4	Realice el análisis de la evaluación al cumplimiento – Normativa Interna	AEC/NI	J.M.P.G	18/03/2021
5	Elabore el cuestionario de Control Interno – Normativas Externa	CCI/NE	J.M.P.G	19/03/2021
6	Realice el análisis de la evaluación al cumplimiento – Normativa Externa	AEC/NE	J.M.P.G	19/03/2021
7	Elabore la cédula analítica – Cumplimiento de las obligaciones tributarias	CA/OT	J.M.P.G	19/03/2021
8	Efectúe la matriz de Hallazgos – Auditoría de Cumplimiento	MH/AC	J.M.P.G	19/03/2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	17/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	19/03/2021



**CÉDULA NARRATIVA – CONSTATAción FÍSICA DEL RÉGIMEN JURÍDICO**

**3.2.3.2. Cédula Narrativa – Constatación Física del Régimen Jurídico**

<b>CEDULA NARRATIVA</b>
<p><b>RESPONSABLE:</b> Jennifer Mireya Pérez Guananga</p> <p><b>OBJETIVO:</b> Constar mediante una pequeña inspección la documentación de la parte jurídica de la Compañía, llegando a la determinación del nivel de cumplimiento de estos en cuanto a las leyes que la rigen.</p>
<p><b>NARRATIVA</b></p> <p>El día 17 de marzo del 2021, a las 10:00 am, se procedió a cumplir con la constatación de los documentos que rigen la parte legal de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A, por lo cual, en primer lugar, se solicitó la autorización de dicha revisión al Gerente General, luego me dirigí a la Sra. Contadora quien se encuentra custodia de todo tipo de esos documentos.</p> <p>Los documentos solicitados fueron: El registro mercantil, la autorización de la Superintendencia de Compañías, el permiso de funcionamiento (Patente), permiso de los Bomberos, Registro Único de Contribuyentes, Registro Único Proveedores entre otros documentos que respalden el funcionamiento legal de la empresa.</p> <p>Por su parte, se evidenció que la empresa para el cumplimiento de sus actividades y operaciones se apega a las siguientes normativas:</p> <p>Constitución de la República.</p> <p>Ley de Seguridad Social.</p> <p>Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.</p> <p>Ley Orgánica del Sistema de Contratación Pública del Ecuador.</p> <p>Disposiciones Internas.</p> <p>La comprobación efectuada de los antes documentos mencionados se lo realizó, acorde a técnicas de observación e indagación, teniendo un resultado favorable ya que, la empresa si cuenta con los permisos correspondientes para su normal funcionamiento, así como que cumple con los organismos de control, como, el SRI y el IESS, posterior se verificar a detalle dicho cumplimiento, mediante la aplicación de cuestionarios.</p>

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	17/03/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	19/03/2021



AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – NORMATIVAS INTERNAS

3.2.3.3. Cuestionario de Control Interno – Normativa Interna

Cuestionario Normativa Interna

- Objetivo. Evaluar el nivel de cumplimiento de los integrantes de la empresa para con las normativas internas, que la rigen.

ACTA DE CONSTITUCIÓN

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿En el acta de constitución de la empresa, el Objeto Social expresa de forma clara las actividades de esta?	X		
2	¿En el acta de constitución de la empresa consta el domicilio actual de la misma?	X		
3	¿Referente al capital Social de la empresa, en el acta de constitución, se encuentra detallado el mismo?	X		
4	¿En el acta de constitución se encuentran detallados los socios con sus funciones y atribuciones respectivas?	X		
5	¿En el Acta de Constitución se encuentran a detalle as funciones y atribuciones del Gerente General?	X		
6	¿En el acta de constitución se encuentra establecido el proceso para convocar a junta directiva sean ordinarias o extraordinarias?	X		
7	¿El Acta de constitución Original de la empresa se encuentra buen resguardo y bajo un custodio confiable?	X		
<b>TOTAL</b>		7	0	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	18/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	19/03/2021



## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – NORMATIVAS INTERNAS

## REGLAMENTO INTERNO

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La empresa cuenta con un Reglamento Interno que rija al personal de la empresa?	X		
2	¿Es de conocimiento de los trabajadores la existencia de normas que rijan los procesos dentro de la empresa?	X		
3	¿Los cargos, funciones y proceso de cada trabajador se encuentran plasmados en un manual de funciones y/o procesos?		X	@ Los cargos, funciones y procesos de cada trabajador no están plasmados en un manual de funciones y/o procesos. <b>HH/AC 1/2</b>
4	¿El proceso de crédito y cobranzas cuenta con políticas de la empresa, correctamente plasmadas en un documento que respalde las mismas?		X	@ Las políticas de crédito y cobranza, son establecidos y conocidos, sin embargo. No se encuentran plasmados en un documento. <b>HH/AC 2/2</b>
5	¿El ciclo contable es ejecutado bajo los PCGA (Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados)?	X		
6	¿La empresa cuenta con políticas de uso y custodio de materiales, herramientas y equipos?	X		
7	¿La empresa a implementados algún otro tipo de reglamentos, manual o políticas internas que regulen el normal funcionamiento de esta?	X		
<b>TOTAL</b>		5	2	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	18/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	19/03/2021



ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO – NORMATIVA INTERNA

3.2.3.4. Análisis de la Evaluación del Cumplimiento – Normativa Interna

Tabla 76 - 3. Ponderación de Resultados – Cumplimiento Normativa Interna

CUMPLIMIENTO NORMATIVA INTERNA			
<b>CALIFICACIÓN TOTAL (CT)</b>	12	<b>NIVEL DE CONFIANZA</b> $NC = \frac{CT}{PT} \times 100$	86%
<b>PONDERACIÓN TOTAL (PT)</b>	14	<b>NIVEL DE RIESGO</b> $NR = 100\% - NC\%$	14%

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

Tabla 77 - 3. Matriz Nivel de Riesgo y Confianza – Cumplimiento Normativa Interna

<i>Nivel de Confianza</i>		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
90% - 50%	49% - 25%	24% - %5
ALTO	MEDIO	BAJO
<i>Nivel de Riesgo</i>		

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

**Análisis.**

La compañía TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. en lo que respecta a la evaluación del cumplimiento de la normativa interna se determinó que posee un nivel de confianza alto con un 86% y de igual forma un nivel de riesgo bajo con un 14% que corresponde a que no consta el domicilio actual de la empresa en el acta de constitución, los cargos, funciones y procesos de cada trabajador no están plasmados en un manual de funciones y/o procesos y las políticas de crédito y cobranza, no se encuentran plasmados en un documento, en conclusión, a pesar de poseer un nivel de confianza alto los aspectos referentes al riesgo que presenta es muy importante ya que deben ser mejorado para así conducir a la empresa a un desarrollo significativo.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	18/03/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	19/03/2021



## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – NORMATIVAS EXTERNAS

## 3.2.3.5. Cuestionario de Control Interno – Normativa Externa

## Cuestionario Normativa Externas

- Objetivo. Evaluar el nivel de cumplimiento de la empresa respecto a las normativas externas que la rigen.

## CUMPLIMIENTO DE NORMAS SOCIALES

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La empresa cumple con las obligaciones establecidas por el ministerio de trabajo?	X		
2	¿La empresa paga a sus trabajadores salarios justos, es decir, superiores o igual al SBU (Salario Básico Unificado)?	X		
3	¿Los trabajadores de la empresa se encuentran afiliados al Seguro Social?	X		
4	¿La empresa cumple totalmente con todas las remuneraciones establecidas por el IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)?	X		
5	¿La empresa cuenta con un archivo de las declaraciones del Décimo Tercer y Décimo Cuarto sueldo de sus trabajadores?	X		
6	¿La empresa cumple con las remuneraciones respectivas de los días de vacaciones permitidos acorde a la ley?	X		
7	¿La empresa efectúa los respectivos pagos de horas extras y cuenta con un respaldo del pago de dichas horas?	X		
8	¿Los contratos de los trabajadores, son dados a conocer al Ministerio de trabajo?	X		
9	¿La empresa cancela utilidades a sus trabajadores y cuenta con un respaldo de dichos pagos?	X		
10	¿La empresa realizó, dentro del plazo estipulado, el envío de las tres actas a la Superintendencia de Compañías (Informe de Gerencia, Informe del Comisario y Acta de rendición de Cuentas Anual)?	X		
<b>TOTAL</b>		10	0	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	19/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	19/03/2021



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO – NORMATIVAS EXTERNAS

CUMPLIMIENTO DE NORMAS TRIBUTARIAS

N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿La empresa cuenta con un RUC (Registro Único de Contribuyentes) actualizado?	X		
2	¿Las facturas y retenciones de la empresa con todos los requisitos legales?	X		
3	¿La empresa Verifica que las facturas y retenciones receiptadas cumplan con los requisitos legales?	X		
4	¿La empresa aplica de forma correcta los % de retención?	X		
5	¿Tanto las facturas como las retenciones emitidas por la empresa son entregadas a quien compete dentro del plazo estipulado por la ley?	X		
6	¿La empresa cuenta con un archivo ordenado y cronológico de los comprobantes de venta y retención emitidos?	X		
7	¿La empresa cumple de forma puntual las declaraciones mensuales del IVA (Impuesto al Valor Agregada)?	X		
8	¿La empresa cumple de forma puntual las declaraciones del IR (Impuesto a la Renta)?	X		
9	¿La empresa corrobora el valor a pagar de las declaraciones, antes de efectuarlo?	X		
<b>TOTAL</b>		9	0	

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	19/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	19/03/2021



ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO – NORMATIVA EXTERNA

3.2.3.6. Análisis de la Evaluación del Cumplimiento – Normativa Externa

Tabla 78 - 3. Ponderación de Resultados – Cumplimiento Normativa Externa

CUMPLIMIENTO NORMATIVA EXTERNA			
<b>CALIFICACIÓN TOTAL (CT)</b>	19	<b>NIVEL DE CONFIANZA</b> $NC = \frac{CT}{PT} \times 100$	100%
<b>PONDERACIÓN TOTAL (PT)</b>	19	<b>NIVEL DE RIESGO</b> $NR = 100\% - NC\%$	0%

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

Tabla 79-3. Matriz Nivel de Riesgo y Confianza – Cumplimiento Normativa Externa

<i>Nivel de Confianza</i>		
BAJO	MEDIO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
90% - 50%	49% - 25%	24% - %5
ALTO	MEDIO	BAJO
<i>Nivel de Riesgo</i>		

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

**Análisis.**

La compañía TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. en lo que respecta a la evaluación del cumplimiento de la normativa externa se determinó que posee un nivel de confianza alto con un 100% y de igual forma un nivel de riesgo bajo con un 0%, lo que nos lleva a la conclusión, que a pesar de poseer un nivel de confianza alto, se debe considerar que siempre se encuentran presentes aspectos de riesgos latentes que se debe considerar medidas preventivas que contribuyan al desarrollo significativo de la empresa.

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	19/03/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	19/03/2021



## CÉDULA ANALÍTICA – CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

## 3.2.3.7. Cédula Analítica – Cumplimiento de Obligaciones Tributarias

Tabla 80-3. Cumplimiento de Obligaciones Tributarias – IVA

DECLARACIONES TRIBUTARIAS DEL AÑO 2019				
FORULARIO	104	IVA		
MES	FECHA MAXIMA DE DECLARACIÓN	FECHA DE DECLARACIÓN	DETALLE	OBSERVACIÓN
Enero	11/2/2019	11/2/2019 ✓	SI CUMPLE	
Febrero	11/3/2019	11/3/2019 ✓	SI CUMPLE	
Marzo	10/4/2019	9/4/2019 ✓	SI CUMPLE	Antes de fecha
Abril	10/5/2019	10/5/2019 ✓	SI CUMPLE	
Mayo	10/6/2019	10/6/2019 ✓	SI CUMPLE	
Junio	10/7/2019	9/7/2019 ✓	SI CUMPLE	Antes de fecha
Julio	12/8/2019	12/8/2019 ✓	SI CUMPLE	
Agosto	10/9/2019	10/9/2019 ✓	SI CUMPLE	
Septiembre	10/10/2019	10/10/2019 ✓	SI CUMPLE	
Octubre	11/11/2019	11/11/2019 ✓	SI CUMPLE	
Noviembre	19/12/2019	12/12/2019 ✓	SI CUMPLE	Antes de fecha
Diciembre	10/1/2020	10/1/2020 ✓	SI CUMPLE	

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	19/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	19/03/2021



CÉDULA ANALÍTICA – CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

Tabla 81-3. Cumplimiento de Obligaciones Tributarias – Retenciones en la Fuente

DECLARACIONES TRIBUTARIAS DEL AÑO 2019				
FORULARIO	103	RENTENCIONES EN LA FUENTE		
MES	FECHA MAXIMA DE DECLARACIÓN	FECHA DE DECLARACIÓN	DETALLE	OBSERVACIÓN
Enero	11/2/2019	11/2/2019 ✓	SI CUMPLE	
Febrero	11/3/2019	11/3/2019 ✓	SI CUMPLE	
Marzo	10/4/2019	9/4/2019 ✓	SI CUMPLE	Antes de fecha
Abril	10/5/2019	10/5/2019 ✓	SI CUMPLE	
Mayo	10/6/2019	10/6/2019 ✓	SI CUMPLE	
Junio	10/7/2019	9/7/2019 ✓	SI CUMPLE	Antes de fecha
Julio	12/8/2019	12/8/2019 ✓	SI CUMPLE	
Agosto	10/9/2019	10/9/2019 ✓	SI CUMPLE	
Septiembre	10/10/2019	10/10/2019 ✓	SI CUMPLE	
Octubre	11/11/2019	11/11/2019 ✓	SI CUMPLE	
Noviembre	19/12/2019	12/12/2019 ✓	SI CUMPLE	Antes de fecha
Diciembre	10/1/2020	10/1/2020 ✓	SI CUMPLE	

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	19/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	19/03/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

HH/AC

1/2

HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

3.2.3.8. Hoja de Hallazgos – Auditoría de Cumplimiento

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
1	CCI/NI 2/2	Los cargos, funciones y procesos de cada trabajador no están plasmados en un manual de funciones y/o procesos.	El manual de funciones es un instrumento fundamental de toda empresa ya que refleja las funciones, competencias y perfiles establecidos para los cargos de la misma, establecidos a fin de alcanzar la misión, visión, metas y objetivos, además que contribuye en la sustentación de la capacitación distinguiendo las áreas.	En la empresa los trabajadores han ido perfeccionando sus habilidades en las funciones que les competen, por lo que no se ha visto la necesidad de establecer por escrito un manual que indique las actividades, responsabilidades y demás acciones de cada empleado.	Por lo general los trabajadores nuevos pueden tomar atribuciones de funciones que no le competen, lo que provoca la evasión de esas mismas responsabilidades a quien le pertenece, a la vez, genera una problemática en la ejecución de los procesos.
<p><b>CONCLUSIÓN.</b></p> <p>TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. no cuenta con un manual de funciones, para cada área, debido a que los trabajadores han venido perfeccionando sus habilidades en el desarrollo de las funciones que les competen, por lo cual, no se ha visto la necesidad de establecer por escrito un manual que indique las actividades, responsabilidades y demás acciones de cada empleado, teniendo como consecuencia, que los trabajadores nuevos tomen atribuciones de actividades que no le competen, ocasionando, evasión de responsabilidades.</p>					
<p><b>RECOMENDACIÓN.</b></p> <p>Al Gerente General. Establecer un manual de funciones para cada área de trabajo, a fin de evitar evasión de responsabilidades y lograr mayor eficacia y eficiencia en el trabajo que realizan los trabajadores.</p>					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	19/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	19/03/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

HH/AC

2/2

HOJA DE HALLAZGOS – AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO

N°	REF/PT	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO
1	CCI/NI 2/2	Las políticas de crédito y cobranza, son establecidas y conocidas, sin embargo. No se encuentran plasmados en un documento.	A criterio del Auditor. Las políticas de una empresa son un eje fundamental en el desarrollo de las actividades ya que son criterios para considerar en la consecución de objetivos, cada proceso cuenta con políticas a cumplir, aun mas en el eje económico de una organización con es el crédito y la forma de seguimiento de cobros, dado por ello los lineamientos o políticas en general deben estar plasmadas en un documento como respaldo ante los procesos efectuados.	Las políticas de crédito y cobranza utilizadas en la empresa, sin estar plasmadas en un documento, se han desarrollado con éxito, y no se ha visto la necesidad de tal requerimiento.	Incumplimiento a las políticas de crédito y cobranza establecidas, sin repercusiones, por ende, contingentes inesperados como una mala asignación de crédito o retrasos en el cobro de cuentas pendientes.
<b>CONCLUSIÓN.</b>					
Las políticas de crédito y cobranza, son establecidas y conocidas, sin embargo, las mismas no se encuentran plasmados en un documento, esto es debido a que el método utilizado para dicho proceso, se han desarrollado con éxito hasta la fecha, y no se ha visto la necesidad de tal requerimiento, a pesar de ello existe la posibilidad de incumplimiento a aquellas políticas de crédito y cobranza establecidas, sin repercusiones, por ende contingentes inesperados como una mala asignación de crédito o retrasos en el cobro de cuentas pendientes.					
<b>RECOMENDACIÓN.</b>					
Al Gerente General. Establecer las políticas de crédito y cobranza en un documento oficial de la empresa, a fin de respaldar toda acción referente al tema, por ende, en caso de contingentes, se contará con un sustento para dar soluciones a posibles problemas.					

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	19/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	19/03/2021

### 3.3. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



# FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS



## AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

## PROGRAMA DE AUDITORÍA – FASE III. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

## 3.3.1. Programa de Auditoría – FASE III. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

**Objetivo General.**

Emitir el informe final de Auditoría Integral, con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, en base a los hallazgos obtenidos durante el proceso de auditoría, a fin de establecer una herramienta que sirva como apoyo en la toma de decisiones para la gerencia en cuanto a la gestión, lo financiero y la parte legal.

**Objetivos Específicos.**

- Elaborar el informe final de auditoría integral de forma clara, concisa y debidamente sustentada.
- Exponer los resultados obtenidos de todos los procedimientos aplicados durante la Auditoría Integral a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.
- Expresar las conclusiones, recomendaciones, comentarios y observaciones a las que se llegó durante la Auditoría Integral a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A., todo en forma de sugerencia en el acta de conferencia final.

**Tabla 82-3.** Programa de Auditoría - FASE III. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

N°	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
1	Estructure el programa de Auditoría – FASE III. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.	PA/CR	J.M.P.G	22/03/2021
2	Realice la notificación cierre de Auditoría	NCA	J.M.P.G	22/03/2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	22/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/03/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

PA/CR

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

2/2

**PROGRAMA DE AUDITORÍA – FASE III. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS**

N°	PROCEDIMIENTO	REF/PT	RESPONSABLE	FECHA
3	Efectué Informe final de Auditoria	IFA	J.M.P.G	22/03/2021
4	Realice la convocatoria de lectura del informe	CLI	J.M.P.G	23/03/2021
5	Elabore el acta de conferencia Final	ACF	J.M.P.G	24/03/2021

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	22/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/03/2021



**TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

**NCA**  
**1/1**

**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**NOTIFICACIÓN DE CIERRE DE AUDITORÍA**

**3.3.2. Notificación Cierre de Auditoría**

Riobamba, 22 de marzo del 2021

Ingeniero

Cristian López

**GERENTE GENERAL DE TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

Presente.-

De nuestra consideración:

El motivo de la presente es para Notificar el Cierre de la Auditoría Integral que fue efectuada a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A, período 2019, que tuvo como objetivo: determinar la eficacia, eficiencia y calidad operativa del uso de recursos y procesos administrativos, la razonabilidad de la información financiera y el grado de cumplimiento de las normativas vigentes.

La auditoría fue ejecutada bajo las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y acorde a las normas, leyes y reglamentos que rigen el accionar de la Compañía, a fin de que toda la información recaudada posea certeza razonable, sea verificable y legítima.

Los resultados obtenidos durante los procesos de Auditoría Integral se encuentran expresados en el Informe Final de Auditoría en las conclusiones y recomendaciones del caso, a fin de que los mismos sean de uso como una herramienta gerencial en la toma de decisiones.

Atentamente,

Jennifer Mireya Pérez

**AUDITORA – TESISISTA**

C.I: 0604657080

Ing. María Auxiliadora Falconí

**AUDITOR - SUPERVISOR**

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	22/03/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	24/03/2021



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

IFA

1/1

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

3.3.3. Informe final de Auditoría

# INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTEGRAL



<b>ENTIDAD AUDITADA</b>	TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.
<b>DIRECCIÓN</b>	Álamos 3, Calle Ineri entre Pasaje D y Av. Milton Reyes
<b>TIPO DE AUDITORÍA</b>	Auditoría Integral
<b>PERÍODO</b>	Enero – Diciembre 2019

# INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTEGRAL

## INDICE DE CONTENIDO

CAPITULO I. INFORMACION DE LA EMPRESA .....	1
1.1. La empresa .....	1
1.2. Misión de la empresa .....	2
1.3. Visión de la empresa .....	2
1.4. Valores Corporativos de la Empresa .....	2
1.5. Estructura orgánica .....	3
1.6. Estructura Financiera .....	3
1.7. Nómina de trabajadores .....	4
CAPITULO II. INFORMACION DE LA AUDITORIA .....	5
2.1. Motivo de la Auditoría .....	5
2.2. Alcance de la Auditoría .....	5
2.3. Objetivos de la Auditoría .....	5
2.4. Base legal .....	6
2.5. Equipo de Auditoría .....	6
CAPITULO III. RESULTADOS DE LA AUDITORIA .....	7
3.1. Resultados de la Evaluación a la Gestión .....	8
La misión de la empresa no tiene un lugar visible, donde ser expuesta .....	8
La visión de la empresa no tiene un lugar visible donde ser expuesta .....	8
Retraso en los procesos de ofertas .....	8
Falta de capacitación permanente al personal .....	9
Inadecuado proceso de supervisión al personal .....	9
Inexistencia de un código de ética .....	10
No se aplica indicadores de gestión en la evaluación del desempeño. ....	10
Inexistencia de un manual de procesos. ....	10
Inexistencia de un manual de funciones .....	11
Recepción de sugerencias de forma verbal .....	11

Establecimiento de tiempos e importancia de las actividades a consideración del trabajador.....	12
Evaluación del cumplimiento acorde al avance de los proyectos o procesos asignados.....	12
Inexistencia de normas en la gestión de oficios y documentación.....	12
Falta de un respaldo “informe técnico” para la asignación de costos en la reparación de equipos.....	13
Incumplimiento del límite de compras en el periodo 2019.....	13
3.2. Resultados de la Evaluación Financiera.....	14
Bajo grado de rentabilidad sobre el patrimonio.....	14
Bajo índice de crecimiento en ventas.....	14
Alto índice de compromiso con los acreedores.....	15
3.3. Resultados de la Evaluación del Cumplimiento Legal.....	15
Inexistencia de un manual de funciones y/o procesos.....	15
Ausencia de un manual de crédito y cobranzas.....	16

## CAPÍTULO I. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

### 1.1. La empresa.

**Tabla 83- 3.** Datos Generales de TELCOMEXPERT S.A – Informe de Auditoría

DATOS DE LA EMPRESA	
Nombre de la empresa:	TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.
Ubicación:	Cantón Riobamba provincia de Chimborazo
Dirección:	Los Álamos 3, calle Ineri entre Pasaje D y Av. Milton Reyes
Correo electrónico:	<a href="mailto:gerenciacomercial@telcomexpert.com">gerenciacomercial@telcomexpert.com</a> / <a href="mailto:crislopezv@msn.com">crislopezv@msn.com</a>
Teléfono (s):	032318624/ 032317623 /0990311166 / 0987035695
Horario de Atención:	Lunes –Viernes 8:00 – 12:30 ; 14:30-18:00

**Fuente:** Expedientes TELCOMEXPERT S.A

**Realizado por:** Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

La Compañía TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A., pertenece al cantón Riobamba provincia de Chimborazo, ubicada en los Álamos 3, calle Ineri entre Pasaje D y Av. Milton Reyes, es una empresa constituida mediante escritura pública otorgada ante el Notario Quinto del Cantón RIOBAMBA, aprobada por la Superintendencia de Compañías, el 03 de octubre de 2013., mediante Resolución SC.DIC. A.13- 549, el 01-11-2013 con RUC: 0691741311001.

**DOMICILIO:** cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

**CAPITAL:** suscrito US\$ 1.000,00 número de acciones 1.000 Valor US\$ 1,00.

**OBJETO:** El objeto de la compañía es: “Importar, exportar, comercializar, distribuir, franquiciar, producir, fabricar, instalar, dar mantenimiento o reparar equipos, maquinarias y bienes, tales como: equipos y sistemas de comunicación y telecomunicaciones”.

**ACCIONISTAS:** Los accionistas que conforman la compañía son: Guananga Gualoto Luis German con C.I: 0602944134; López Villacis Cristian Alexis con C.I: 0603554106; López Villacis Daniel Rosendo con C.I: 0603718495

## **1.2. Misión de la empresa**

### **MISIÓN**

“Ofrecer más que un bien o servicio, brinda soluciones profesionales con los más altos estándares de calidad de forma integral y eficiente.

Dado a conocer la amplia gama de productos y servicios que distribuimos con el fin de brindarle las mejores soluciones en sus presentes y futuros proyectos”.

## **1.3. Visión de la empresa**

### **VISIÓN**

“Ser una empresa líder en brindar soluciones profesionales con los más altos estándares de calidad de forma integral y eficiente a nivel nacional a través de la provisión de productos y servicios con la mejor alternativa en el área de telecomunicaciones, informática, eléctrico y electrónico usando las mejores herramientas tecnológicas”.

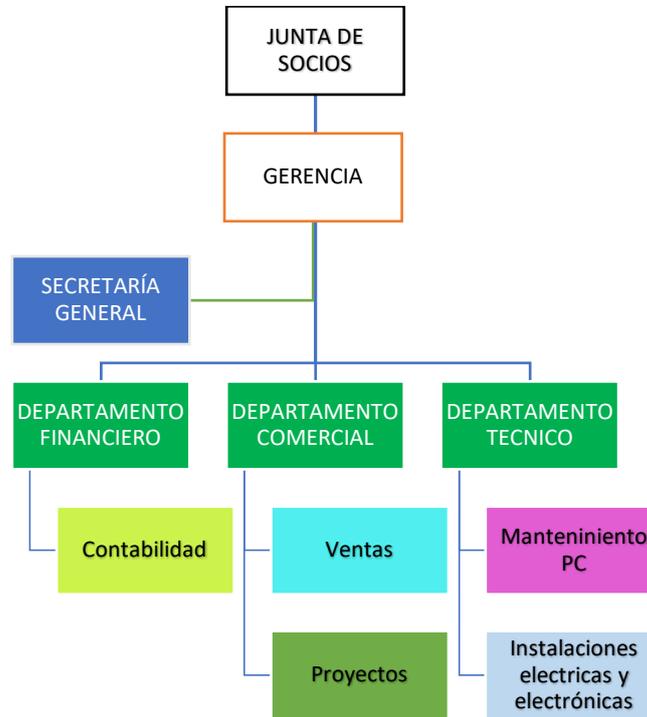
## **1.4. Valores Corporativos de la Empresa**

TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. posee los siguientes valores corporativos.

- Credibilidad
- Perseverancia
- Trabajo en equipo
- Solidaridad
- Integridad
- Respeto
- Iniciativa

### 1.5. Estructura orgánica

La estructura orgánica de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. es la siguiente: gerencia, secretaría, departamento proyectos, departamento de ventas, departamento técnico y departamento de contabilidad.



**Figura 21-3.** Estructura Orgánica de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. – Informe de Auditoría

**Fuente:** TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

**Elaborado por:** Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

### 1.6. Estructura Financiera

TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. es un tipo de empresa privada que tiene por objeto la comercialización de suministros de oficina, equipos tecnológicos, material eléctrico y electrónico, instalaciones de fibra óptica, sistemas de seguridad, además trabajan con compras públicas es decir pertenece al SERCOP. En cuanto a sus activos son de \$ 44.319,40; pasivos \$ 17.145,62; su patrimonio \$ 27.173,78; ingresos \$ 155.848,20 y gastos \$ 143.263,19; todos estos valores a corte del año 2019.

### 1.7.Nómina de trabajadores

**Tabla 84- 3.** Nómina de trabajadores de TELCOMEXPERT S.A – Informe de Auditoría

<b>DEPATAMENTO</b>	<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>
GERENCIA	Gerente General	Cristian Alexis López Villacis
SECRETARÍA GENERAL	Secretaria	Cecibel Landy
DEPARTAMENTO FINANCIERO	Contadora	Verónica Lara
DEPARTAMENTO COMERCIAL	Gerente de Ventas	María Fernanda Pérez
DEPARTAMENTO COMERCIAL	Proyectos	Érica Adriano
DEPARTAMENTO TÉCNICO	Líder Técnico	Francisco Cisneros

**Fuente:** Expedientes TELCOMEXPERT S.A

**Elaborado por:** Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

## **CAPÍTULO II. INFORMACIÓN DE LA AUDITORÍA**

### **2.1 Motivo de la Auditoría**

La Auditoría Integral a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A se efectuó según ORDEN DE TRABAJO N° JP202102 acorde a los términos y condiciones estipuladas en el CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES N° 202102 del 09 de febrero del presente.

### **2.2 Alcance de la Auditoría**

La Auditoría Integral a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. se realizó al periodo 2019, acorde a las normas vigentes., a los aspectos administrativos, financieros y de cumplimiento legal.

### **2.3 Objetivos de la Auditoría**

#### **a. Objetivo General.**

Realizar una Auditoría Integral a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, para la determinación de la eficacia, eficiencia y calidad operativa del uso de recursos y procesos administrativos, la razonabilidad de la información financiera y el grado de cumplimiento de las normativas vigentes.

#### **b. Objetivos específicos.**

- Evaluar el sistema de control interno y determinar el grado de eficiencia, eficacia y calidad operativa de la empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.
- Determinar la razonabilidad de los saldos de los estados financieros de la empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales respectivas que rigen a la empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

## 2.4 Base legal

La empresa se encuentra sujeta a las normas vigentes de:

- Constitución del Ecuador
- Superintendencia de Compañías
- Ley Orgánica de Régimen tributario Interno
- Ley Orgánica del Código de Trabajo
- Reglamento interno de la institución

## 2.5 Equipo de Auditoría

En la ejecución de la presente auditoria las personas a cargo se detallan a continuación:

**Tabla 85 -3.** Equipo de Auditoría – Informe de Auditoría

<b>NOMBRES</b>	<b>CARGO</b>
Ing. María Auxiliadora Falconí	Auditor Supervisor – Directora del trabajo de Titulación
Ing. Homero Suarez	Auditor Asesor – Miembro del trabajo de Titulación
Egda. Jennifer Mireya Pérez	Auditor Senior - Tesista

Elaborado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

### **CAPÍTULO III. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA**

La Auditoría Integral efectuada a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A, período 2019, tuvo como objetivo: determinar la eficacia, eficiencia y calidad operativa del uso de recursos y procesos administrativos, la razonabilidad de la información financiera y el grado de cumplimiento de las normativas vigentes.

La auditoría fue ejecutada bajo las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y acorde a las normas, leyes y reglamentos que rigen el accionar de la Compañía, a fin de que toda la información recaudada posea certeza razonable, y cada evidencia encontrada tenga su sustento fundamentado, por ello y debido a la naturaleza de este trabajo los resultados obtenidos se encuentran expresados en el siguiente Informe Final de Auditoría Integral en las conclusiones y recomendaciones del caso, con el objeto de que los mismos sean de uso como herramienta gerencial en la toma de decisiones de la empresa, con visión a la mejora y posicionamiento de la misma en el mercado.

En base a los procedimientos aplicados y al uso de herramientas de auditoría utilizados, obteniendo evidencia suficiente y competente, por lo cual, me permito emitir mi opinión acerca del trabajo efectuado: La Compañía TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A posee una gran estructura y confianza en sus trabajadores, evidenciando gran efectividad en el desarrollo de los procesos, sin embargo, en general no cuenta con un documento base como respaldo en el caso de contingencias, es decir, en el caso de errores en los procesos, o desarrollo inadecuado de las actividades, no hay un respaldo que indique cual es la forma correcta de desarrollar las mismas, por su parte la gestión es medianamente efectiva, por lo que se recomienda implementar documentos base de las actividades a desarrollarse e indicar los límites de funciones de los trabajadores así como sus responsabilidades efectuando a la par una gran supervisión logrando así el éxito rotundo.

La estructura financiera de la empresa es sólida, y en lo que respecta a los procesos financieros, no se encontró mayor falencia, sin embargo, el aspecto a considerar en este punto es el incremento de capital social destinado para inversiones futuras y la implementación de estrategias ventas.

El cumplimiento de las leyes, normas, reglamentos que rigen a la compañía, se encuentran en un grado bastante favorable, ya que se cumple a cabalidad con cada uno de los mismos, solo existe el detalle de la ausencia de manuales internos que indiquen la funciones y procesos a efectuarse por los trabajadores y un manual o documento que sustente el proceso de cobranzas y crédito, siendo este un eje económico y de integridad importante en el mejoramiento de la empresa en el cumplimiento de sus objetivos.

El proceso de Auditoría Integral ha concluido con éxito, y en complemento a ello se da conocer los resultados del mismo:

### **3.1. Resultados de la Evaluación a la Gestión**

#### **La misión de la empresa no tiene un lugar visible, donde ser expuesta.**

- **Conclusión.**

La misión de la empresa no cuenta con un lugar visible, donde ser expuesta, esto debido a la falta de un plan estratégico de mejoras físicas de la empresa, trayendo como consecuencias que el personal de la empresa, en ciertos momentos suelen olvidar el ser y la esencia de la por la existe.

- **Recomendación**

Al Gerente General, incluir en el plan estratégico de mejoras físicas y disponer a quien corresponda la ubicación visible de la misión de la empresa.

#### **La visión de la empresa no tiene un lugar visible donde ser expuesta**

- **Conclusión.**

La visión de la empresa no cuenta con un lugar visible, donde ser expuesta, esto debido a la falta de un plan estratégico de mejoras físicas de la empresa, trayendo como consecuencias que el personal de la empresa, en ciertos momentos suelen olvidar el enfoque a futuro de la organización, es decir a donde quieren llegar.

- **Recomendación**

Al Gerente General, incluir en el plan estratégico de mejoras físicas y disponer a quien corresponda la ubicación visible de la visión de la empresa.

#### **Retraso en los procesos de ofertas**

- **Conclusión.**

El retraso en los procesos de ofertas (proformas) se produce debido a la ausencia de métodos de supervisión y evaluación eficaces para determinar el nivel de rendimiento del personal, ocasionando, pérdidas de ventas paulatinas, y posterior a ello pérdida de clientes leales a la empresa.

- **Recomendación.**

Al Gerente General. Establecer métodos de supervisión eficaz y eficiente, como la recepción del detalle diario o semanal de las proformas solicitadas, así como la revisión diaria del listado de las solicitudes de cotizaciones receptadas.

**Falta de capacitación permanente al personal.**

- **Conclusión.**

La falta de capacitación permanente al personal se da debido a la ausencia de la misma en la planificación estratégica de la empresa, y del desconocimiento del Gerente General de la falta de perfeccionamiento conocimientos técnicos en el personal, ocasionando que las actividades encomendadas no sean cumplidas al cien por ciento de eficacia y eficiencia y el descontento de los clientes con el servicio recibido.

- **Recomendación.**

Al Gerente General. Establecer programas de capacitación paulatinos, a fin de perfeccionar y actualizar los conocimientos del personal de la empresa.

**Inadecuado proceso de supervisión al personal.**

- **Conclusión.**

El inadecuado proceso de supervisión al personal se da debido a que el mismo no es reflejado en un documento, lo que causa, pocas posibilidades de comparación o sustentación e inconsistencias en los procesos efectuados de manera reiterativa.

- **Recomendación.**

Al Gerente General. Establecer en un documento los detalles de las actividades de supervisión efectuados, de manera semanal o quincenal a fin de contar con un sustento de respaldo o comparación en caso de requerirlo.

### **Inexistencia de un código de ética**

- **Conclusión.**

La empresa no cuenta con un código de ética que guíe el comportamiento de los integrantes de la organización, esto debido a que la gerencia no ve la necesidad de establecerlo porque los trabajadores han mostrado un buen comportamiento, lo que trae como consecuencia que los trabajadores pueden actuar de forma indebida, en el momento menos esperado, mismas acciones que conducirán a la mala reputación de la empresa.

- **Recomendación.**

Al Gerente General, establecer un código de ética para la empresa, que guíe el accionar de los trabajadores a fin de asegurar un ambiente laboral adecuado.

### **No se aplica indicadores de gestión en la evaluación del desempeño.**

- **Conclusión.**

La empresa no se aplica indicadores de gestión en la evaluación del desempeño, a causa de que el método aplicado hasta la fecha ha resultado eficiente, ocasionando que los resultados de la evaluación no son el reflejo real de las labores efectuadas, ya que no se sustenta en estadísticas o similares.

- **Recomendación.**

Al Gerente General. Establecer indicadores de gestión en la evaluación del desempeño, a fin de obtener resultados más reales que se sustenten en datos numéricos o similares de fácil comparación.

### **Inexistencia de un manual de procesos.**

- **Conclusión.**

La empresa no cuenta con un manual de procesos, dado que los mismos hasta la fecha han sido perfeccionados y memorizados por los trabajadores, teniendo únicamente pequeñas fallas y un desenvolvimiento dependiente de quien dio la orden por parte del trabajador, además, no se ha visto la necesidad de implementar un manual de procesos.

- **Recomendación.**

Al Gerente General. Establecer un manual de procesos que respalden el desarrollo de las actividades de los trabajadores sin la necesidad de que las mismas requieren mayor explicación, esto contribuiría en la mejora de la eficiencia en la ejecución de procesos ya que ahorran tiempos y evitan fallas.

#### **Inexistencia de un manual de funciones.**

- **Conclusión.**

TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. no cuenta con un manual de funciones, para cada área, debido a que los trabajadores han venido perfeccionando sus habilidades en el desarrollo de las funciones que les competen, por lo cual, no se ha visto la necesidad de establecer por escrito un manual que indique las actividades, responsabilidades y demás acciones de cada empleado, teniendo como consecuencia, que los trabajadores nuevos tomen atribuciones de actividades que no le competen, ocasionando, evasión de responsabilidades.

- **Recomendación.**

Al Gerente General. Establecer un manual de funciones para cada área de trabajo, a fin de evitar evasión de responsabilidades y lograr mayor eficacia y eficiencia en el trabajo que realizan los trabajadores.

#### **Recepción de sugerencias de forma verbal.**

- **Conclusión.**

La recepción de sugerencias de estrategias organizacionales se las realiza de forma verbal, a causa de que el método utilizado hasta la fecha ha sido eficiente ya que optimiza tiempo, por lo que no se ha visto la necesidad de implementar sugerencias de forma escrita, ocasionando que la gerencia no cuenta con un sustento físico para desarrollar e implementar lo sugerido por el personal.

- **Recomendación.**

Al Gerente General. Implementar la recepción de sugerencias de forma escrita, a fin de contar con un sustento y desarrollar las mismas de manera idónea.

### **Establecimiento de tiempos e importancia de las actividades a consideración del trabajador.**

- **Conclusión.**

En la empresa el establecimiento de tiempos e importancia de las actividades se encuentra a consideración del trabajador, esto debido a la falta de un manual de procesos que indique los tiempos establecidos cada actividad y una supervisión que asesore una adecuada priorización de las tareas de cada trabajador, ocasionando que los procesos ejecutados no son cumplidos en los tiempos establecidos y además la pérdida de oportunidades en la venta de grandes proyectos.

- **Recomendación.**

Al Gerente General. Establecer un manual de procesos que indique los tiempos establecidos y los responsables para cada actividad, además, implementar una supervisión que idónea que asesore una adecuada priorización de las tareas de cada trabajador

### **Evaluación del cumplimiento acorde al avance de los proyectos o procesos asignados.**

- **Conclusión.**

El método de evaluación del cumplimiento de las actividades asignadas se realiza acorde al avance de los proyectos o procesos asignados, a causa de que, la forma aplicada hasta la fecha por lo que la no ha visto la necesidad de implementar una nueva, ocasionando, que los resultados de evaluación son empíricos, ya que no son sustentados en datos numéricos que permitan comparaciones y por ende mejoras.

- **Recomendación.**

Al Gerente General. Al Gerente General establecer métodos de evaluación eficientes y eficaces que permitan obtener resultados basado en datos numéricos útiles para comparaciones y mejoras.

### **Inexistencia de normas en la gestión de oficios y documentación**

- **Conclusión.**

En la empresa no existen normas establecidas en la gestión de oficios y documentación, a causa de la falta de un manual de procesos que indique las normas, el responsable y los tiempos de ejecución de las tareas, ocasionando, que los procesos, inspecciones, reuniones, entrevistas, etc.... no se efectúan o retrasan, por la no contestación de un oficio o entrega de documentación en el tiempo y forma requerida.

- **Recomendación.**

Al Gerente General. Establecer un manual de procesos que indique las normas, el responsable y los tiempos de ejecución de las tareas, a fin de que los oficios y trámites sean ejecutados correctamente.

**Falta de un respaldo “informe técnico” para la asignación de costos en la reparación de equipos.**

- **Conclusión.**

En el mantenimiento de equipos la entrega del respectivo informe del mismo al depto. Comercial Ventas lo hacen de forma verbal para la determinación del costo de la reparación, esto dado a que el método utilizado hasta la fecha ha sido útil, por lo que la empresa no ha visto la necesidad de implementar uno nuevo, ocasionando que el departamento de ventas asuma una actividad adicional al construir su propio informe para establecer el costo de la reparación, además, no se cuenta con un respaldo técnico del trabajo efectuado a los equipo cuando estos son reparados.

- **Recomendación.**

Al Gerente General. Disponer a quien compete que la entrega de informes de los mantenimientos de equipos se los realice de manera escrita, a fin de optimizar tiempos y contar un sustento de los trabajos efectuados.

**Incumplimiento del límite de compras en el período 2019.**

- **Conclusión.**

La empresa no cumplió con el límite de compras establecido para el período 2019, esto se da por la falta de control en la adquisición de equipos, herramientas y demás costos y gastos incurridos, lo que conlleva, a un grado de eficiencia medianamente bajo en el proceso de adquisición de materiales o equipos y por ende el margen de utilidad disminuye.

- **Recomendación.**

Al Gerente General. Implementar un control mensual en el cumplimiento de metas establecidas tanto en las compras como en las ventas a fin de supervisar que los objetivos planteados se cumplen a cabalidad con los recursos óptimos que permitan a la empresa generar desarrollo exitoso y un aumento en su margen de utilidad.

### **Devolución del Crédito Tributario**

- **Conclusión.**

La empresa no ha solicitado la devolución del crédito tributario, debido a que, la Gerencia no ha autorizado la dicho proceso ya que considera que el proceso conlleva tiempo y las posibilidades de devolución económica es baja, lo que ocasiona, desconfianza en los procesos tributarios efectuados y posible auditoria por parte del SRI.

- **Recomendación**

Al Gerente General, Comunicar a la Junta de accionistas de lo sucedido con el rubro de dicha cuenta y solicitar la autorización o negación de la solicitud de devolución del mismo.

### **Diferenciación de los Gastos.**

- **Conclusión.**

Los gastos de los servicios básicos de la empresa no constan en el Estado de Resultados, debido a que, los mismos se encuentran a nombre del Gerente General dado que es también accionista de la empresa y no se diferencian dichos gastos que el inmueble funciona como oficinas en la plana baja y como vivienda en la segunda planta, esto ha ocasionado que los saldos del estado de resultado no es el fiel reflejo de las transacciones efectuadas, por ende las utilidades no son las realmente calculadas y presentadas.

- **Recomendación**

Al Gerente General, Disponer a quien corresponda, diferenciar los gastos de servicios básicos de las oficinas de los de la vivienda, a fin de proporcionar información más verídica en el Estado de Resultados y por ende la utilidad del ejercicio.

### **Alto índice de compromiso con los acreedores**

- **Conclusión.**

La empresa tiene un compromiso con los acreedores de \$0,58, por cada dólar que posee en el patrimonio, valor que se encuentra dentro del rango, sin embargo se considera un riesgo ya que está muy cerca del límite del rango, esto a causa que la inversión inicial de capital de la empresa, se ha mantenido desde su creación, y no se ha visto la necesidad de incrementar el mismo dado que la forma de inversión ha funcionado correctamente hasta la fecha, ocasionando, que con un incremento de índice de apalancamiento, la empresa tiene la posibilidad de convertirse en un mediador entre el proveedor y el cliente final, desviándose así de sus objetivos organizacionales y la visión de expansión.

- **Recomendación**

Al Gerente General, Proponer a los Accionista de la empresa el aumento de capital social, destinado para la inversión, considerándolo como un punto de enfoque e implementar estrategias preventivas y correctivas ante dichas obligaciones evitando llegar a posibles riesgos desfavorables.

**Margen de utilidad relación Ventas – Costo de Ventas**

- **Conclusión.**

La empresa genera una utilidad del 10%, en cuanto a sus ventas haciendo frente a su costo de ventas, a causa que en el año 2019, sufrieron un impacto desfavorable para la empresa y el costo de los productos e insumos necesarios para las instalaciones se encontraban altos, ocasionando que las utilidades de la empresa son aceptables sin embargo no es el margen aspirado por ende no se alcanza los objetivos planteados.

- **Recomendación**

Al Gerente General, Incrementar un mayor control y exigencia en el área de ventas implementando estrategias de ventas y negociación con los proveedores a fin, de lograr un margen de utilidad superior al planteado por los accionistas de la empresa.

**Margen de utilidad relación Ventas, Costo de Ventas y Gastos**

- **Conclusión.**

La empresa genera una utilidad del 6%, en cuanto a sus ventas haciendo frente a su costo de ventas, y a todos los gastos generados, a causa que en el año 2019, sufrieron un impacto desfavorable para la empresa además, el costo de los productos e insumos necesarios para las instalaciones se encontraban altos, y por otra parte los gastos de la empresa no han sido muy bien diferenciados., ocasionando que las utilidades de la empresa son aceptables sin embargo no es el margen aspirado por ende no se alcanza los objetivos planteados.

- **Recomendación**

Al Gerente General, Incrementar un mayor control y exigencia en el área de ventas implementando estrategias de ventas y negociación con los proveedores, además, disponer a la Sra. Contadoras implementar un método eficiente que ayude a diferenciar los gastos exclusivamente de la empresa, a fin de lograr un margen de utilidad superior al planteado por los accionistas de la empresa.

### **3.3. Resultados de la Evaluación del Cumplimiento Legal**

#### **Inexistencia de un manual de funciones y/o procesos**

- **Conclusión.**

TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. no cuenta con un manual de funciones, para cada área, debido a que los trabajadores han venido perfeccionando sus habilidades en el desarrollo de las funciones que les competen, por lo cual, no se ha visto la necesidad de establecer por escrito un manual que indique las actividades, responsabilidades y demás acciones de cada empleado, teniendo como consecuencia, que los trabajadores nuevos tomen atribuciones de actividades que no le competen, ocasionando, evasión de responsabilidades.

- **Recomendación.**

Al Gerente General. Establecer un manual de funciones para cada área de trabajo, a fin de evitar evasión de responsabilidades y lograr mayor eficacia y eficiencia en el trabajo que realizan los trabajadores.

#### **Ausencia de un manual de crédito y cobranzas**

- **Conclusión.**

Las políticas de crédito y cobranza, son establecidas y conocidas, sin embargo, las mismas no se encuentran plasmados en un documento, esto es debido a que el método utilizado para dicho proceso, se han desarrollado con éxito hasta la fecha, y no se ha visto la necesidad de tal requerimiento, a pesar de ello existe la posibilidad de incumplimiento a aquellas políticas de crédito y cobranza establecidas, sin repercusiones, por ende contingentes inesperados como una mala asignación de crédito o retrasos en el cobro de cuentas pendientes.

- **Recomendación.**

Al Gerente General. Establecer las políticas de crédito y cobranza en un documento oficial de la empresa, a fin de respaldar toda acción referente al tema, por ende, en caso de contingentes, se contará con un sustento para dar soluciones a posibles problemas.



TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.

CLI

1/1

AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

CONVOCATORIA DE LECTURA DEL INFORME

3.3.4. Convocatoria de lectura del informe

OFICIO CIRCULAR N° 005-2021

Riobamba, 23 de marzo del 2021

Señor.

Luis German Guananga

**PRESIDENTE DE LA JUNTA DE ACCIONISTAS TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A**

Ingeniero.

Cristian Alexis López

**GERENTE GENERAL DE TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A**

Tecnóloga.

Cecibel Landy

**SECRETARIA GENERAL**

Licenciada.

Verónica Lara

**JEFE DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO**

Licenciada.

María Fernanda Pérez

**GERENTE DE VENTAS**

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	23/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/03/2021



**TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.**

**CLI**

**2/2**

**AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019**

**CONVOCATORIA DE LECTURA DEL INFORME**

Presente. -

De nuestra consideración:

Reciban un atento y cordial saludo de quienes conformamos JP “Audidores y Asesores Contables, el motivo de la presente es para informales que como parte del trabajo de Auditoría Integral efectuado a la Compañía y en base a la planificación planteada, se procede a convocar a la lectura del Informe Final de Auditoría Integral, misma que se llevará a cabo el día 24 de marzo del presente año, a las 12:30 pm, en las instalaciones de su empresa.

Por la atención favorable a la presente y esperando con su presencia, mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Jennifer Mireya Pérez

**AUDITORA – TESISISTA**

C.I: 0604657080

	<b>Iniciales</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaborado por:</b>	J.M.P.G	23/03/2021
<b>Revisado por:</b>	M.A.F.T / H.E.S.N	24/03/2021



AUDITORÍA INTEGRAL – PERÍODO 2019

ACTA DE CONFERENCIA FINAL

3.3.5. Acta de conferencia Final

ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE LECTURA DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA AUDITORÍA INTEGRAL A TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A, PERÍODO 2019.

En la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, a los 24 días del mes de marzo del 2021, a las 12:35 pm, la Egda. Jennifer Mireya Pérez Guananga AUDITORA – TESISTA, en representación JP “Auditores y Asesores Contables”, declaró instalada la Reunión, en la oficina de juntas de la empresa auditada, contando con la presencia del Presidente de la Junta General de accionistas, Gerente General, Secretaría General, Jefe del Departamento Financiero, Gerente de ventas de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A, misma que tiene por objeto dar a conocer los resultados obtenidos en la ejecución de la Auditoria Integral, mediante la lectura del Informe Final de Auditoría Integral a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A, período 2019, efectuado según, orden de trabajo N° ORDEN DE TRABAJO N° JP202102

En cumplimiento de lo expuesto en la planificación inicial, se convocó mediante OFICIO CIRCULR N° 005-2021 a las autoridades e involucrados con el examen efectuado, a fin de que sea de conocimiento del contenido los puntos encontrados, esta reunión se cumplió acorde a los términos establecidos y las normas profesionales referente a la materia.

Para efecto, en presencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del Informe Final de Auditoría Integral, donde se analizó los resultados estipulados en la opinión, conclusiones y recomendaciones establecidas en dicho informe, teniendo una aceptación Favorable al mismo, se concluye la reunión con la firma de los presentes.

Tabla 86-3. Firma del Acta de Conferencia Final

DEPATAMENTO	CARGO	FIRMA
Sr. Luis German Guananga	Presidente de la Junta de Accionistas	
Ing. Cristian Alexis López	Gerente General	
Tngla. Cecibel Landy	Secretaria	
Lic. Verónica Lara	Jefe del Depto. Financiero	
Lic. María Fernanda Pérez	Gerente de Ventas	
Ing. María Auxiliadora Falconi	Auditor - Supervisor	
Egda. Jennifer Mireya Pérez	Auditora - Tesista	

Realizado por: Jennifer Mireya Pérez Guananga, 2021

	Iniciales	Fecha
Elaborado por:	J.M.P.G	24/03/2021
Revisado por:	M.A.F.T / H.E.S.N	24/03/2021

## CONCLUSIONES

La auditoría integral a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A se efectuó con éxito, logrando obtener una visión global de la situación de la empresa en los aspectos: administrativos, financiero y de cumplimiento legal, por lo que se propuso implementar diferentes estrategias que contribuyan al mejoramiento de la empresa y por ende lograr mayor posicionamiento de la misma en el mercado.

- En la evaluación al control interno se determinó que en general el nivel de confianza es alto y el nivel de riesgo es bajo, lo que representa que la empresa se está manejando bien en cuanto a riesgos, sin embargo, existe aspecto que no se debe subestimar, como la ausencia de códigos, manuales, reglamento o políticas implantadas en un documento que respalden las actividades desarrolladas, utilizar indicadores en la evaluación del desempeño del personal con fines comparativos, ya que, con el tiempo de no aplicar estas mejoras, los pequeños vacíos presentados, pueden convertirse en grandes amenazas que declinen el buen ambiente de trabajo y por ende el rendimiento de la empresa en el mercado.
- La gestión de recursos se evaluó en cuanto a su eficacia, eficiencia y calidad operativa de los procesos y actividades que se desarrollan en el día a día de la empresa, llegando a la conclusión que la empresa es bastante eficiente, sin embargo existe puntos a mejorar como limitar la libertad de accionar de los trabajadores en la ejecución de los procesos, por su parte la organización es medianamente eficiente ya que no cumplió con el límite de compras establecidos por la junta de accionistas, dado que en el último mes hubo mayores ingresos y por ende subieron sus compras sin embargo son puntos a evaluar detalladamente, finalmente la calidad de los servicios brindados es bastante aceptable por los cliente, pero no obstante la misma puede mejorar.
- La situación financiera de la empresa conlleva un buen manejo, su estructura es equilibrada y sus saldos al ser evaluados y confirmados con los respectivos documentos se evidenciaron ser correctos, el detalle a observar es en el rendimiento financiero en cuanto a su patrimonio, activos y en el aplacamiento, mismos que, son medianamente aceptables ya que se encuentran en un rango considerablemente bajos, siendo aspectos buenos que pueden ser mejorados.
- El grado de cumplimiento de la empresa para con las normativas internas es alto, teniendo como observaciones dos puntos clave a mejorar que es la falta de normativas implantadas en un manual, reglamento o documento que respalden el accionar de las actividades de los trabajadores, vinculado a ello el proceso de manejo de créditos y cobranzas.

## RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones establecidas se recomienda:

- Establecer un código de ética que guíe el accionar de los trabajadores, implementar un manual de funciones, un manual de procesos e indicadores en la evaluación del desempeño del a fin de establecer límites de actividades a ejecutarse evitando duplicidad de funciones o atribuciones, además, conseguir la efectividad en la ejecución de procesos especialmente en la parte técnica y obtener una mejor supervisión con una visión clara de lo efectuado por cada integrante de la empresa en un ambiente laboral idóneo, así fortaleciendo su Sistema de Control Interno.
- Implementar estrategias de seguimiento oportuno y adecuado de las actividades realizadas por el personal e la empresa, receptor informes de actividades, cada cierto tiempo a fin de control y verificar el cumplimiento de los objetivos planteados, además, establecer protocolos de atención al cliente, a fin de captar mayor número de consumidores, así se perseguiría la visión de la empresa ganando posicionamiento del mercado a que pertenece.
- La situación de la empresa es evidentemente buena, por ello se debe motivar al personal a seguir cumpliendo su trabajo a cabalidad, por su parte, también se recomienda un incremento de capital social destinado para la inversión a fin de fortalecer el patrimonio de la empresa que juntamente con las estrategias de venta mejoradas se lograría mayores ingresos y expansión de la empresa en el sector.
- La empresa se muestra en un grado considerable en el cumplimiento de las normativas legales, tanto internas como externas, por lo que se recomienda continuar con dichos cumplimientos, a la vez, en los detalles a observarse se recomienda implementar un documento que indique las políticas de crédito y cobranza a fin de contar con un respaldo en caso de posibles contingentes.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abolacio Bosch, M. (2018). *Planificación de la Auditoría ADGD018*. Antequera (Malaga): IC Editorial. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/105602?page=16>.
- Ajilar, J. (24 de Junio de 2011). *Slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/kazirdc/existen-cuatro-tipos-de-opinin-en-auditora>
- Alatriza Gironzini, A. M. (31 de Diciembre de 2018). *Auditool*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/2153-papeles-de-trabajo-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>
- Alcivar, F., Brito, M., & Guerrero, M. (2016). Auditoría en las empresas. *Revista Contribuciones a la Economía* . Obtenido de <http://eumed.net/ce/2016/3/auditoria.html>
- Arens, A. A., Elder, R., & S. Beasley, M. (2007). *Auditoría; un enfoque integral* (11 ed.). Pearson Educación. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/74110?page=194>
- Argudo, C. (Octubre de 2017). *Emrendepyme.net*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-auditoria.html>
- Armas García, R. (2008). *Auditoria de Gestión: conceptos y métodos*. La Habana, Cuba: Editorial Fenix Valera. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/71223?page=13>
- Bermudez Gomez, H. (17 de Octubre de 2016). *Comunidad Contable* . Obtenido de <http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/Contrapartidas/el-objetivo-de-la-auditoria-de-cumplimiento.asp?print=1>
- Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoria Integral: normas y procedimeintos*. Bogotá, Colombia : Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/69204?page=22>
- Chavarría Paniagua, C. (2014). *Auditoria Administraiva* . México, D,F. : Editorial digital UNID. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/41175?page=4>.
- CONTPAQUI*. (Septiembre de 2020). Obtenido de <https://blog.contpaqi.com/contabilidad/que-son-y-para-que-sirven-los-estados-financieros>
- Donoso Sanchez, A. (2017). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/informe-de-auditoria.html>
- Escuela Europea de Exelencia*. (02 de Febrer de 2015). Obtenido de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/02/objetivo-de-una-auditoria/>
- Espino García, M. (2015). *Fundamentos de Auditoría* . México D.F: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/39417?page=23>.
- Estupiñan G, R. (2016). *Admnistración de Riesgos E.R.M. y la auditoría interna* (Vol. 2da Edición ). Bogota, Colombia: Ecoe Ediciones .
- Fresno Chávez, C. (2018). *¿Son eficientes las redes sociales?* (E. C. Editor, Ed.) Córdoba, Argentina. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/36742?page=8>.
- Guevara, M. R., Avilés, J., & Bravo, L. (2018). Importancia de realizar auditoria de sistemas preventiva en las Organizaciones. *Espirales "Revista multidisciplinaria de investigación científica"*, 2.

- Hernández Sampier, R., Baptista Lucio, P., & Fernandez Collado, C. (2006). *Metodlogia de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/73662?page=56>
- Holguín Maillard, F., Castañeda Audiffred, R., & Campos Muñiz, A. (2018). *Auditoría de Estados Financieros y su documentación: con énfasis en riesgos*. México, D.F: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/116938?page=50>.
- Lalangui, D. (18 de Mayo de 2016). *Emprendimiento*. Obtenido de <https://www.emprendimientocontperu.com/tipos-caracteristicas-del-dictamen-de-auditoria/>
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito : Producciones Digitales Abya.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno* (3° ed.). Bogota: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/114316?page=17>.
- Martínez Días, j. (Mayo de 2016). *Boletín Independiente*. Obtenido de <https://www.ccpm.org.mx/avisos/boletines/boletinindependiente14.pdf>
- Marulanda Tobon, L. (2016). *Hllazgos en Auditoría*. Bogota. Obtenido de [https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS\\_LEMT.pdf](https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf)
- Paguatian, E. (Mayo de 2016). *Slideshare*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/ingpaguatiant2/tipos-de-investigacin-investigacin-aplicada-vs-investigacin-bsica>
- Pallerola Comamala, J. (2015). *Auditoría*. Madrid, España: RA-MA Editorial. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/62443?page=13>.
- Panez, C. &, & Faesa, P. &. (15 de Agosto de 2018). *RSM Blog*. Obtenido de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/procedimiento-de-la-auditoria-financiera>
- Raffino, M. E. (Junio de 20202). *Concepto. de*. Obtenido de <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/#ixzz6gw3tqPEu>
- Rodriguez, I. (22 de Diciembre de 2019). *Auditoool. 6 elementos clave para realizar Auditorías Internas*. Bogota, Colombia. Obtenido de <https://www.auditoool.org/blog/auditoria-interna/6463-6-elementos-clave-para-realizar-auditorias-internas>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 2. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Shuttleworth, M. (26 de Septiembre de 2008). *Explorable.com*. Obtenido de : <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>
- Tapia Iturriaga, C., Catillo Prieto, S., & Guevara Roja, E. (2016). *Fundamentos de auditoría: aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría*. México, D.F: Instituto Mexicano de Contadores. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/116390?page=19>.
- Vargas Rojas, R. (Ocupbre de 2017). *Wordpress*. Obtenido de <https://rogervara.files.wordpress.com/2017/10/las-normas-de-auditorc3ada-generalmente-aceptadas.pdf>

Vilches Troncoso, R. (2005). *Apuntes del estudiante de Auditoría*. Santa Fe, Argentina : El Cid Eitor. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/98196?page=7>.

Zambrano Zambrano, M., Veliz Briones, M., Escobar García, M., & Armada Trabas, E. (23 de Julio de 2018). Auditoría de Gestión: Fundamentos teóricos y metodológicos de Auditoria de Gestión . *Miarimin Revista Científica Multidisciplinaria*, 18.



Firmado electrónicamente por:  
JHONATAN RODRIGO  
PARREÑO UQUILLAS

# ANEXOS

## Anexo A. Guía de entrevista



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

### ENTREVISTA

<b>Entrevistado:</b>	Ing. Cristian López
<b>Cargo:</b>	Gerente General de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.
<b>Objetivo:</b>	Conocer en un panorama general, la situación actual de la empresa.
<b>Entrevistador:</b>	Jennifer Pérez

### Banco de preguntas:



1. ¿La empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. cuenta con misión, visión y objetivos organizacionales?

---

---

2. ¿La empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. ha establecido una planificación estratégica?

---

---

3. ¿La empresa ha sido sujeto de algún tipo de Auditoría?

---

---

4. ¿De qué tipo de Auditoría ha sido sujeto la empresa?

---

---

5. ¿Usted conoce a detalle todas las actividades administrativas, legales, financieras y económicas que se realizan a nombre de la empresa dentro y fuera de ella?

---

---



6. ¿Qué tipo de contribuyente es la empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.?

---

---

7. ¿La empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. cuenta con un sistema contable?

---

---



8. ¿La empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. cuenta con reglamento interno, código de ética y/o manual de procesos?

---

---

9. ¿La empresa cuenta con mecanismos de evaluación del desempeño del personal?

---

---

**Anexo B. Modelo de la encuesta**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

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

**ENCUESTA A DIRECTIVO Y EMPLEADOS DE TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.**

Instrucción:

- Marque con una X según considere correcto.
- Sírvase contestar la siguiente encuesta con toda la sinceridad posible.

Objetivo: Conocer la opinión del personal de la empresa TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A., para la determinación de la situación actual de la misma en un ámbito general.

- 1) ¿Conoce usted la estructura organizacional de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A.?

SI  NO

- 2) ¿Cuenta con un instructivo o manual de los procesos y actividades inherentes a la ejecución de su trabajo?

SI  NO

- 3) ¿Conoce usted que la empresa aplica indicadores de eficiencia en la evaluación del desempeño del personal?

SI  NO

- 4) ¿Conoce usted que la empresa aplique indicadores de eficacia en la evaluación del desempeño del personal?

SI  NO

- 5) ¿Es de su conocimiento, que los objetivos organizacionales, fueron alcanzados en el período anterior?

SI  NO

- 6) ¿Cómo calificaría usted el desempeño en sus funciones del Gerente General de la empresa?

<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo
--------------------------	-----------	--------------------------	-----------	--------------------------	-------	--------------------------	---------	--------------------------	------

- 7) ¿A su criterio la infraestructura de la empresa es?

<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo
--------------------------	-----------	--------------------------	-----------	--------------------------	-------	--------------------------	---------	--------------------------	------

- 8) ¿A su criterio el posicionamiento de la empresa en el mercado es?

<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo
--------------------------	-----------	--------------------------	-----------	--------------------------	-------	--------------------------	---------	--------------------------	------

- 9) ¿Cómo calificaría usted su desempeño en las funciones asignadas dentro de la empresa?

<input type="checkbox"/>	Excelente	<input type="checkbox"/>	Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	Bueno	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>	Malo
--------------------------	-----------	--------------------------	-----------	--------------------------	-------	--------------------------	---------	--------------------------	------

10) ¿La empresa proporciona todos los materiales y herramientas necesarias para la ejecución de las actividades?

SI  NO

11) ¿Conoce usted si existe un responsable a cargo de las herramientas y materiales utilizados en las instalaciones?

SI  NO



12) ¿Consideraría usted que la empresa requiere de cambios estratégicos?

SI  NO

13) ¿Considera usted que realizar una Auditoría Integral (análisis de la parte administrativa, financiera y legal) a TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A. contribuirá en el control interno de la empresa?

SI  NO

14) ¿Estaría dispuesto(a) a colaborar con las posibles recomendaciones que se emitieran luego de la Auditoría Integral (análisis de la parte administrativa, financiera y legal)?

SI  NO

Gracias por su colaboración.

Anexo C. RUC de la empresa

		<b>REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES</b>			
<b>NUMERO RUC:</b>	<b>0691741311001</b>				
<b>RAZON SOCIAL:</b>	<b>TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S A</b>				
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>					
<b>CLASE CONTRIBUYENTE:</b>	OTROS				
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	LOPEZ VILLACIS CRISTIAN ALEXIS				
<b>CONTADOR:</b>	VILLAFUERTE AREVALO SUSANA CATERINE				
<b>FEC. INICIO ACTIVIDADES:</b>	02/01/2014	<b>FEC. CONSTITUCION:</b>	01/11/2013		
<b>FEC. INSCRIPCION:</b>	02/01/2014	<b>FECHA DE ACTUALIZACION:</b>	11/11/2019		
<b>ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:</b>					
MANTENIMIENTO Y REPARACION DE LAS REDES DE TELECOMUNICACION					
<b>DOMICILIO TRIBUTARIO:</b>					
Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: PASAJE D Intersección: AV. MILTON REYES Referencia ubicación: ATRAS DE LA PISTA ATLETICA DEL PARQUE SESQUICENTENARIO: CASA DE DOS PISOS COLOR BLANCO Telefono Trabajo: 032318624 Celular: 0990311166 Email: gerenciacomercial@telcomexpert.com					
<b>DOMICILIO ESPECIAL:</b>					
<b>OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:</b>					
* ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES					
* ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI					
* ANEXO RELACION DEPENDENCIA					
* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO					
* DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES					
* DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE					
* DECLARACION MENSUAL DE IVA					
<small>Sea derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia e información, Derechos económicos, Derecho de información, Derechos procedimentales, para mayor información consulte en www.in.gov.ec. Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transferir bienes o prestar servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0%, sean objeto de retención del 100% del IVA.</small>					
<b># DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:</b>	del 001 al 002		<b>ABIERTOS:</b>	2	
<b>JURISDICCION:</b>	ZONA 3 CHIMBORAZO		<b>CERRADOS:</b>	0	
					
<b>FIRMA DEL CONTRIBUYENTE</b>			<b>SERVICIO DE RENTAS INTERNAS</b>		
<small>Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de esta se deriva (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)</small>					
<b>Usuario:</b>	AEVM010410		<b>Lugar de emisión:</b>	RIOBAMBA/AV. DANIEL LEON Fecha y hora: 11/11/2019 14:58:18	
Página 1 de 3					



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 0691741311001  
**RAZON SOCIAL:** TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S A

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b> 001	<b>ESTADO:</b> ABIERTO	<b>MATRIZ:</b>	<b>FEC. INICIO ACT.:</b> 02/01/2014
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>			<b>FEC. CIERRE:</b>
			<b>FEC. REINICIO:</b>

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

VENTA AL POR MAYOR DE COMPUTADORAS Y EQUIPO PERIFÉRICO.  
VENTA AL POR MAYOR DE ARTICULOS DE FERRETERÍAS Y CERRADURAS; MARTILLOS; SIERRAS; DESTORNILLADORES,  
Y OTRAS HERRAMIENTAS DE MANO. ACCESORIOS Y DISPOSITIVOS; CAJAS FUERTES, EXTINTORES  
VENTA AL POR MAYOR DE MATERIAL ELÉCTRICO.  
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LAS REDES DE TELECOMUNICACIÓN  
ALQUILER CON FINES OPERATIVOS DE MAQUINARIA Y EQUIPO DE OFICINA SIN OPERADOR; COMPUTADORAS Y EQUIPO  
PERIFÉRICO.  
REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE: COMPUTADORAS DE ESCRITORIO, COMPUTADORAS PORTÁTILES, SERVIDORES  
INFORMÁTICOS, COMPUTADORAS DE MANO.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

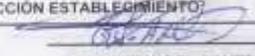
Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: PASAJE D Intersección: AV. MILTON REYES  
Referencia: ATRAS DE LA PISTA ATLETICA DEL PARQUE SESQUICENTENARIO, CASA DE DOS PISOS COLOR BLANCO  
Telefono Trabajo: 032318624 Celular: 0980311166 Email: gerenciacomercial@telcomexpert.com Email principal:  
crislopezv@msn.com

<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b> 002	<b>ESTADO:</b> ABIERTO	<b>LOCAL COMERCIAL:</b>	<b>FEC. INICIO ACT.:</b> 02/01/2014
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>			<b>FEC. CIERRE:</b>
			<b>FEC. REINICIO:</b>

**ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**

OPERACIÓN DE SITIOS WEB QUE FUNCIONAN COMO PORTALES DE INTERNET, COMO LOS SITIOS DE MEDIOS DE  
DIFUSIÓN QUE PROPORCIONAN CONTENIDOS QUE SE ACTUALIZAN PERIÓDICAMENTE Y LOS QUE UTILIZAN UN MOTOR  
DE BÚSQUEDA PARA GENERAR Y MANTENER AMPLIAS BASES DE DATOS DE DIRECCIONES DE INTERNET Y DE  
CONTENIDOS  
ACTIVIDADES DE PLANIFICACIÓN Y DISEÑO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS QUE INTEGRAN EQUIPO Y PROGRAMAS  
INFORMÁTICOS Y TECNOLOGÍA DE LAS COMUNICACIONES.  
VENTA AL POR MAYOR DE MATERIAL DE PAPELERÍA.  
VENTA AL POR MAYOR DE MAQUINARIA Y EQUIPO DE OFICINA: CALCULADORA, MÁQUINAS DE ESCRIBIR, CONTADORA  
DE MONEDAS, EXCEPTO COMPUTADORAS Y EQUIPO INFORMÁTICO.  
VENTA AL POR MAYOR DE DIVERSOS PRODUCTOS SIN ESPECIALIZACIÓN.  
VENTA AL POR MENOR DE ELECTRODOMÉSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS: REFRIGERADORAS,  
COCINAS, MICROONDAS, ETCÉTERA.

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

	
FIRMA DEL CONTRIBUYENTE	SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verídicos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se  
deriva (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

**Usuario:** AEVM010410 **Lugar de emisión:** RIOBAMBA/AV. DANIEL LEÓN **Fecha y hora:** 11/11/2019 14:58:18



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
SOCIEDADES**



**NUMERO RUC:** 0691741311001  
**RAZON SOCIAL:** TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S A

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: PASAJE D Intersección: AV. MILTON REYES  
Referencia: ATRAS DE LA PISTA ATLETICA DEL PARQUE SESQUICENTENARIO, CASA DE DOS PISOS COLOR BLANCO  
Telefono Trabajo: 032318624 Celular: 0990311166 Email: gerenciacomercial@telcomexpert.com Email principal:  
crislopezv@msri.com

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de esta se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)

Usuario: AEFM010410 Lugar de emisión: RIOBAMBA/AV. DANIEL LEON Fecha y hora: 11/11/2019 14:56:16

Anexo D. RUP de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

Sistema Oficial de Contratación  
Pública

**REGISTRO ÚNICO DE PROVEEDORES**

Una vez revisado los documentos presentados, certifico, que Lopez Villacis Cristian Alexis con RUC número 0903554106001, ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos, por lo tanto queda HABILITADO en el Registro Único de Proveedores, RUP

**Nombre Comercial:**

**Datos de la Persona**

Nombre Completo	Cristian Alexis Lopez Villacis
RUC	0903554106001
CATEGORIA :	Pequeña Empresa 100 001-1 000 000

**Dirección Principal:**

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Transversal: AV MILTON REYES Calle: PASAJE D Numero: 5/N Edificio: Página Web: Correo Electrónico: cristianlopez@man.com Teléfono(s):

**Bienes, Obras o Servicios Suministrados**

Código	Producto
38140	TINTAS PARA ESCRIBIR Y PARA DIBUJAR Y OTRAS TINTAS
38912	BELLOS PARA FECHAR LACRAR Y NUMERAR O SELLOS ANALÓGOS, MANUALES; COMPONENTES MANUALES Y JUEGOS MANUALES DE IMPRESION QUE LOS INCLUYEN; CINTAS PARA MAQUINA DE ESCRIBIR Y CINTAS ANALÓGAS, PREPARADAS PARA PRODUCIR IMPRESIONES; TAMPONES DE TINTA
42992	CANDADOS Y CERRADURAS; DE METALES COMUNES; CIERRES Y ARMAZONES CON CIERRES Y CERRADURAS DE METALES COMUNES; LLAVES Y PIEZAS PARA ESTOS ARTICULOS, DE METALES COMUNES; HERRAJES DE METALES COMUNES PARA MUZZLES, PUERTAS, TALABARTERIA Y FINES ANALÓGOS
44914	MAQUINAS PARA ENCUARDEÑAR; MAQUINAS PARA COMPONER TIPOS DE IMPRENTA Y MAQUINAS ANALÓGAS; MAQUINAS IMPRESORAS Y MAQUINAS AUXILIARES DE LAS ARTES GRÁFICAS (EXCEPTO MAQUINAS IMPRESORAS EN OFFSET CON ALIMENTACION DE PAPEL EN HOJAS DE TIPO DE OFICINA)
44922	PARTES Y PIEZAS DE LAS MAQUINAS PARA ENCUARDEÑAR; MAQUINAS PARA COMPONER TIPOS DE IMPRENTA Y MAQUINAS ANALÓGAS; MAQUINAS IMPRESORAS Y MAQUINAS AUXILIARES DE LAS ARTES GRÁFICAS; PARTES Y PIEZAS DE MAQUINAS IMPRESORAS EN OFFSET CON ALIMENTACION DE PAPEL EN
45110	MAQUINAS DE ESCRIBIR AUTOMÁTICAS Y MAQUINAS DE PROCESAMIENTO DE TEXTOS
45120	OTRAS MAQUINAS DE ESCRIBIR
45130	MAQUINAS DE CALCULAR; MAQUINAS DE CONTABILIDAD; MAQUINAS REGISTRADORAS; MAQUINAS DE FRANQUEAR CORRESPONDENCIA; MAQUINAS DE EMITIR BILLETES Y MAQUINAS ANALÓGAS CON UN DISPOSITIVO DE CÁLCULO

**Pública**
**REGISTRO ÚNICO DE PROVEEDORES**

Una vez revisado los documentos presentados, certifico, que Lopez Villacis Cristian Alexis con RUC número 0603534106001, ha cumplido satisfactoriamente con los requisitos establecidos, por lo tanto queda **HABILITADO** en el Registro Único de Proveedores, RUP

Nombre Comercial:

**Datos de la Persona**

Nombre Completo: Cristian Alexis Lopez Villacis

RUC: 0603534106001

CATEGORIA: Pequeña Empresa  
100.001-1.000.000

**Dirección Principal:**

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA, Parroquia: LIZARZABURU Transversal: AV. MILTON REYES Calle: PASAJE D Número: 5/N Edificio: Pagina Web: Correo Electrónico: cristianlopez@man.com Teléfono(s):

**Bienes, Obras o Servicios Suministrados**

Código	Producto
35140	TINTAS PARA ESCRIBIR Y PARA DIBUJAR Y OTRAS TINTAS
35912	BELLOS PARA FECHAR LACRAR Y NUMERAR O SELLOS ANALOGOS, MANUALES; COMPONENTES MANUALES Y JUEGOS MANUALES DE IMPRESION QUE LOS INCLUYEN; CINTAS PARA MAQUINA DE ESCRIBIR Y CINTAS ANALOGAS, PREPARADAS PARA PRODUCIR IMPRESIONES; TAMPONES DE TINTA.
42990	CANDADOS Y CERRADURAS; DE METALES COMUNES; CIERRES Y ARMAZONES CON CIERRES Y CERRADURAS DE METALES COMUNES; LLAVES Y PIEZAS PARA ESTOS ARTICULOS, DE METALES COMUNES; HERRAJES DE METALES COMUNES PARA MUEBLES, PUERTAS, TALABARTERIA Y FINES ANALOGOS
44914	MAQUINAS PARA ENCUARDENAR; MAQUINAS PARA COMPONER TIPOS DE IMPRENTA Y MAQUINAS ANALOGAS; MAQUINAS IMPRESORAS Y MAQUINAS AUXILIARES DE LAS ARTES GRAFICAS (EXCEPTO MAQUINAS IMPRESORAS EN OFFSET CON ALIMENTACION DE PAPEL EN HOJAS DE TIPO DE OFICINA)
44922	PARTES Y PIEZAS DE LAS MAQUINAS PARA ENCUARDENAR; MAQUINAS PARA COMPONER TIPOS DE IMPRENTA Y MAQUINAS ANALOGAS; MAQUINAS IMPRESORAS Y MAQUINAS AUXILIARES DE LAS ARTES GRAFICAS; PARTES Y PIEZAS DE MAQUINAS IMPRESORAS EN OFFSET CON ALIMENTACION DE PAPEL EN
45110	MAQUINAS DE ESCRIBIR AUTOMATICAS Y MAQUINAS DE PROCESAMIENTO DE TEXTOS
45120	OTRAS MAQUINAS DE ESCRIBIR
45130	MAQUINAS DE CALCULAR; MAQUINAS DE CONTABILIDAD; MAQUINAS REGISTRADORAS; MAQUINAS DE FRANQUEAR CORRESPONDENCIA; MAQUINAS DE EMITIR BILLETES Y MAQUINAS ANALOGAS CON UN DISPOSITIVO DE CALCULO

**Anexo E. Extracto de Constitución de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A**

Extracto TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A. Página 1 de 1



**SUPERINTENDENCIA  
DE COMPAÑÍAS**

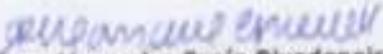
**EXTRACTO**

**CONSTITUCION DE LA COMPAÑIA TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.**

La compañía **TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.** se constituyó por escritura pública otorgada ante el Notario Quinto del Cantón RIOBAMBA, el **03/10/2013**, fue aprobada por la Superintendencia de Compañías, mediante Resolución SC.DIC.A. **33-513**

- 1.- DOMICILIO: Cantón RIOBAMBA, provincia de CHIMBORAZO.
- 2.- CAPITAL: Suscrito US\$ 1.000,00 Número de Acciones 1.000 Valor US\$ 1,00
- 3.- OBJETO: El objeto de la compañía es: "...A) IMPORTAR, EXPORTAR, COMERCIALIZAR, DISTRIBUIR, FRANQUICIAR, PRODUCIR, FABRICAR, INSTALAR, DAR MANTENIMIENTO O REPARAR EQUIPOS, MAQUINARIAS Y BIENES, TALES COMO: EQUIPOS Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN Y TELECOMUNICACIONES..."

Ambato, **24 OCT. 2013**



**Dra. Alexandra Espín Rivadeneira**  
**INTENDENTA DE COMPAÑÍAS DE AMBATO**

**NOTA:** Este extracto deberá publicarse en un periódico de mayor circulación en el domicilio principal de la compañía.

**Anexo F.** Publicación del Extracto de Constitución de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

 SUPERINTENDENCIA  
DE COMPAÑIAS

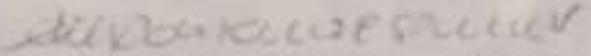
**EXTRACTO**

**CONSTITUCIÓN DE LA COMPAÑÍA TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.**

La compañía **TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.** se constituyó por escritura pública otorgada ante el Notario **Quinto del Cantón RIOBAMBA**, el **03/10/2013**, fue aprobada por la Superintendencia de Compañías, mediante Resolución **SC.DICA.13. 549**

- 1.- **DOMICILIO:** cantón **RIOBAMBA**, provincia de **CHIMBORAZO**.
- 2.- **CAPITAL:** Suscrito **US\$ 1.000,00** número de acciones **1.000** Valor **US\$ 1,00**
- 3.- **OBJETO:** El objeto de la compañía es: **"\_A) IMPORTAR, EXPORTAR, COMERCIALIZAR, DISTRIBUIR, FRANQUICIAR, PRODUCIR, FABRICAR, INSTALAR, DAR MANTENIMIENTO O REPARAR EQUIPOS, MAQUINARIAS Y BIENES, TALES COMO: EQUIPOS Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN Y TELECOMUNICACIONES."**

Ambato, 24 OCT. 2013.

  
**Dra. Alexandra Espín Rivadeneira**  
**INTENDENTA DE COMPAÑÍAS DE AMBATO.**

**Anexo G. Registro del Capital Social de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A**

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS DEL ECUADOR

Página 1 de 1

REPÚBLICA DEL ECUADOR



SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS  
REGISTRO DE SOCIEDADES

SOCIOS O ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA

Expediente: 174582

Usuario: demartinez

Nombre: TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.

DATOS DE LOS SOCIOS / ACCIONISTAS

CAPITAL SUSCRITO DE LA COMPAÑÍA (USD \$):						1.000,0000
NO.	IDENTIFICACIÓN	NOMBRE	NACIONALIDAD	TIPO INVERSIÓN	CAPITAL	RESTRICCIÓN
1	0802944134	GUAÑANGA GUALOTO LUIS GERMAN	ECUADOR	NACIONAL	1,0000	
2	0603554106	LOPEZ VILLACIS CRISTIAN ALEXIS	ECUADOR	NACIONAL	1,0000	
3	0603718495	LOPEZ VILLACIS DANIEL ROSENDO	ECUADOR	NACIONAL	998,0000	
TOTAL (USD \$):						1.000,0000

CAPITAL ACTUALIZADO A LA FECHA: 16/12/2013 09:10:05

Martinez Duran Dolores Elena  
Delegado del Intendente de Compañías de Ambato

FECHA DE EMISIÓN: 22/01/2014 10:11:50

Se deja constancia que, la presente nómina de accionistas otorgada por el Registro de Sociedades de la Superintendencia de Compañías, se efectúa teniendo en cuenta lo prescrito en los artículos 18 y 21 de la Ley de Compañías, que no extingue ni genera derechos respecto de la titularidad de las acciones ya que, en el Art. 187, en concordancia con los artículos 188 y 189 del mismo cuerpo legal, "se considerará como dueño de las acciones a quien aparezca como tal en el libro de Acciones y Accionistas". De lo expresado se infiere que, es de exclusiva responsabilidad de los representantes legales de las compañías anónimas con el acto de registro en los libros, antedichos formalizar las transferencias de acciones de las mismas.

En tal virtud esta Institución de control societario no asume respecto de la veracidad y legalidad de las transferencias de acciones de las compañías, responsabilidad alguna y deja a salvo las variaciones que sobre la propiedad de las mismas puedan ocurrir en el futuro, pues acorde con lo prescrito en el Art. 256 de la Ley de Compañías, ordinal 3°, los administradores de las compañías son solidariamente responsables para con la compañía y terceros: "De la existencia y exactitud de los libros de la compañía". Exactitud que pueda ser verificada por la Superintendencia de Compañías, en armonía con lo dispuesto en el Art. 440 de la Ley en materia.

ADVERTENCIA: CUALQUIER ALTERACIÓN AL TEXTO DEL PRESENTE DOCUMENTO COMO SUPRESIONES, AÑADIDURAS, ABREVIATURAS, BORRONES O TESTADURAS, ETC. LO INVALIDAN.

Anexo H. Acta del Registro Mercantil de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

 **Registro Mercantil de Riobamba**

TRÁMITE NUMERO: 300

REGISTRO MERCANTIL DEL CANTÓN: RIOBAMBA

**RAZÓN DE INSCRIPCIÓN NOMBRAMIENTO**

EN LA CIUDAD RIOBAMBA, QUEDA INSCRITO EL ACTO/CONTRATO QUE SE PRESENTÓ EN ESTE REGISTRO, CUYO DETALLE SE MUESTRA A CONTINUACIÓN:

**1. RAZÓN DE INSCRIPCIÓN DEL: NOMBRAMIENTO DE GERENTE GENERAL**

NÚMERO DE REPERTORIO:	154
FECHA DE INSCRIPCIÓN:	19/02/2014
NÚMERO DE INSCRIPCIÓN:	32
REGISTRO:	LIBRO DE NOMBRAMIENTOS

**2. DATOS DEL NOMBRAMIENTO:**

NATURALEZA DEL ACTO O CONTRATO:	NOMBRAMIENTO DE GERENTE GENERAL
AUTORIDAD NOMINADORA:	NO APLICA
FECHA DE NOMBRAMIENTO:	12/02/2014
FECHA ACEPTACION:	12/02/2014
NOMBRE DE LA COMPAÑÍA:	TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S. A.
DOMICILIO DE LA COMPAÑÍA:	RIOBAMBA

**3. DATOS DE REPRESENTANTES:**

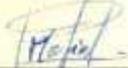
Identificación	Nombres y Apellidos	Cargo	Plazo
0603554106	LOPEZ VILLACIS CRISTIAN ALEXIS	GERENTE GENERAL	2 AÑOS

**4. DATOS ADICIONALES:**

NO APLICA

CUALQUIER ENMENDADURA, ALTERACIÓN O MODIFICACIÓN AL TEXTO DE LA PRESENTE RAZÓN, LA INVALIDA. LOS CAMPOS QUE SE ENCUENTRAN EN BLANCO NO SON NECESARIOS PARA LA VALIDEZ DEL PROCESO DE INSCRIPCIÓN, SEGÚN LA NORMATIVA VIGENTE.

FECHA DE EMISIÓN: RIOBAMBA, A 19 DÍA(S) DEL MES DE FEBRERO DE 2014

  
HERNAN PATRICIO MEJIA ANDRADE  
REGISTRADOR MERCANTIL DEL CANTÓN RIOBAMBA



DIRECCIÓN DEL REGISTRO: ANTONIO JOSÉ DE SUCRE N° 10 Y JOSÉ MARÍA URBINA

Página 1 de 1

Nº 001506

**Anexo I.** Estado de Situación Financiera de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

**TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.**  
**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**  
 Al 31 de Diciembre de 2019

<b>ACTIVO</b>			
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			
			44,319.40
Efectivo y equivalente al efectivo		198.50	
Bancos	23,920.09	<u>23,721.59</u>	
Clientes		4,642.00	
Crédito Tributario IVA		13,938.32	
Crédito Tributario RTA.		1,662.54	
Crédito Tributario Rta. Años Anteriores			
Inventario de Mercaderías		156.45	
<b>TOTAL ACTIVO</b>			<b><u>\$ 44,319.40</u></b>
 <b>PASIVO</b>			
Proveedores		4,906.74	17,145.62
Cuentas por pagar accionistas		8,836.32	
Impuestos por pagar		237.33	
Impuestos a la renta por pagar		3,165.23	
<b>TOTAL PASIVO</b>			
 <b>PATRIMONIO</b>			
Capital Social		<u>1,000.00</u>	
Capital - Lopez Villafacis Cristian Alexis	898.00		
Capital - López Villafacis Daniel Rosendo	1.00		
Capital - Guananga Gualoto Luis Germán	1.00		
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>			
Utilidad de años Anteriores	14,149.96		
Pérdida de años anteriores	- 1,073.68		
Utilidad de ejercicio	9,495.70	22,571.98	
Reserva legal	1,800.90		
Reserva facultativa	900.45		
Reserva estatutaria	900.45	3,601.80	<b>27,173.78</b>
<b>TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO</b>			<b><u>44,319.40</u></b>

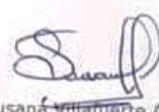
Ing. Cristian López Villafacis  
**GERENTE**

  
 Lcda. Susana Villafuerte Arévalo  
**CONTADORA**

**Anexo J1. Estado de Resultados de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A**

<b>TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.</b>			
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>			
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019			
(En dólares)			
<b>INGRESOS NETOS</b>			155,848.20
INGRESOS 12%		155,616.36	
INGRESOS 0%		<u>231.84</u>	
<b>COSTOS Y GASTOS</b>			0.00
Inventario Inicial de Mercaderías		47.55	
+ Compras Netas		140,733.57	
Compras brutas	140,733.57		
Transporte en compras			
- Inventario Final de Mercaderías		156.45	
Mercaderías disponibles para la venta			140,624.67
			15,223.53
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		2,529.62	
Impuestos municipales	111.13		
Transporte	36.50		
Honorario Profesionales	1,071.43		
Servicio de Imprenta	60.00		
Seguros y Reseguros	601.27		
Publicidad	89.29		
Servicio de hosting	60.00		
Servicio Técnico	<u>500.00</u>		
<b>GASTOS DE VENTA</b>		0.00	
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>		32.98	
Servicios Bancarios	32.98		
Iva cargado al gasto			
Comisión pago de formularios			2,562.60
		<u>143,263.19</u>	
<b>UTILIDAD BRUTA</b>			<b>12,660.93</b>
<b>IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR</b>			<b>3,165.23</b>
<b>UTILIDAD NETA</b>			<b>9,495.70</b>

<p>Ing. Cristian López Villacis <b>GERENTE</b></p>	 <p>Lcda. Susana Villafuerte Arévalo <b>CONTADORA</b></p>
--	---

**Anexo K2.** Resumen de transacciones del estado de cuenta de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

## Cuenta Corriente



**Produbanco**  
Grupo Promerica

**CLIENTE:** TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A  
**CUENTA:** 01050610002 : CIRUC 0591741311001  
**DIRECCIÓN:** ALFREDO GALLEGOS CASA 17, ESQUINA AUGUSTO TORRES, REF. DIAGONAL A LA ESCUELA ARNALDO MERINO  
**CIUDAD:** RIOBAMBA  
**TELÉFONO:** 2306570-2306889

### ESTADO DE CUENTA

MISIÓN: APLICAR LOS PRINCIPIOS DE LA CONTABILIDAD PARA EL MANEJO DE LOS RECURSOS DE LA ENTIDAD.  
 OBJETIVO: INFORMAR DEL ESTADO DE LA CUENTA CORRIENTE.  
 FECHA: 31/12/2019

Forma Digital

Página 2 de 2

---

**Ejecutivo de Cuenta:** VELASTEGUI BURBANO IRENE  
**Teléfono:**

**Oficina:** OFICINA PRINCIPAL RIOBAMBA - AVENIDA DANIEL LEON BORJA 4271 Y ALTACHI  
**Fecha del Corte:** Del 01 Dec 2019 AL 31 Dec 2019

#### Resumen de Transacciones

Saldo Inicial Contable:	5,441.07
Saldo Final Contable:	23,721.59
Saldo Promedio:	16,595.95
Saldo Promedio Disponible:	16,595.95
<hr/>	
(#) TOTAL BASE IMPONIBLE IVA 12%	6.84
(#) TOTAL IVA 12%	0.74
(#) TOTAL	7.58

En base al Reglamento de Comprobantes de venta (Art. 4 num 1) los Estados de Cuenta Corriente emitidos por Produbanco son documentos autorizados por el SRI como otros Comprobantes de Venta que sustentan costos y gastos para efectos del Impuesto a la Renta.

#### Detalle de Transacciones

Ciudad	Fecha	Número	Descripción	Valor	Saldo Contable	Saldo Disponible
Quito	Dic 3	14895216-13	TRANSF BCE RECIBIDA SPI2	+ 4,416.27	9,857.34	9,857.34
Quito	Dic 3	14895216-13	# TARIFA TRANSF SPI RECIBIDA	- 0.22	9,857.12	9,857.12
Quito	Dic 3	14895216-13	TRANSF BCE RECIBIDA SPI2	+ 1,381.75	11,238.87	11,238.87

**Anexo L. Informe de Gerencia – Metas de Ventas y Límites de Compras año 2019**

**INFORME DE GERENCIA N°**

**JUNTA DIRECTIVA PRESENTE**

A los primeros días del mes de enero del año 2019 en la reunión efectuada, se informa las decisiones sobre las metas a cumplirse en el periodo comprendido.

**Primero.** Las metas sobre de las ventas se ha establecido con un mínimo de cumplimiento de \$ 12.000,00 dólares americanos mensuales como en las compras con un límite de \$ 10.000,00 dólares americanos por mes durante todo el periodo.

**Segundo.** En el periodo 2019 decisivo para la Compañía puesto que se comercializa productos tecnológicos informáticos así como suministros de oficina, así ayudando al desarrollo empresarial y comercial.

**Tercero.** La innovación de estrategias en ventas implementarias a las diferentes áreas porque en el periodo en curso hay un crecimiento considerable.

**Cuarto.** Como recomendación, se sugiere que este año 2019 se impulse al área de comercialización, capacitación de clientes, innovación continua de mercado con la satisfacción a clientes en sus necesidades con sus servicios. Adquisición de nuevos equipos tecnológicos. Informe que pongo a su disposición para los fines consecuentes.

**Colaboración en el presente informe:**

Luis Guananga, Daniel López y la contadora pública Lic. Susana Villafuerte.

Riobamba, 04 de enero del 2019

Atentamente:

  
RUC.: 0691741311001

Ing. Cristian López  
**GERENTE GENERAL TELCOMEXPERT S.A.**  
**EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES**  
RUC: 0691741311001

Anexo M. Registros de Ventas TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.  
 RUC. Nº 0691741311001  
 INGRESOS POR VENTAS  
 CORRESPONDIENTE AL MES DE DICIEMBRE DE 2019

Nº	FECHA	Nº FACTURA	AUTORIZAC.	CLIENTE	RUC	SUBT. 0%	SUBT. 12%	IVA	TOTAL	RET.FTE	RET. IVA
1	06/12/2019	001-001-00000783	1124281794	GADM-CG	0660000870001		1 020 00	122 40	1 142 40	10 20	36 72
2	06/12/2019	001-001-00000784	1124281794	ANULADA				0 00	0 00		
3		00000785-00000793	1124281794	EMITIDAS EN NOVIEMBRE				0 00	0 00		
4	06/12/2019	001-001-00000794	1124281794	GADM-CG	0660000870001		4 962 06	595 45	5 557 51	49 62	178 63
5		001-001-00000795	1124281794	ANULADA				0 00	0 00		
6		001-001-00000796	1124281794	ANULADA				0 00	0 00		
7		001-001-00000797	1124281794	ANULADA				0 00	0 00		
8		001-001-00000798	1124281794	ANULADA				0 00	0 00	0 00	0 00
9	04/12/2019	001-001-00000799	1124281794	DEMARCAACION HIDROGRAFICA DE PASTAZ	0660835350001		285 00	34 20	319 20	2 85	10 26
10		001-001-00000800	1124281794	ANULADA				0 00	0 00	0 00	0 00
11		001-001-00000801	1125886896	ANULADA				0 00	0 00		
12		001-001-00000802	1125886896	ANULADA				0 00	0 00		
13		001-001-00000803	1125886896	ANULADA				0 00	0 00		
14		001-001-00000804	1125886896	ANULADA				0 00	0 00		
15		001-001-00000805	1125886896	ANULADA				0 00	0 00		
16		001-001-00000806	1125886896	ANULADA				0 00	0 00		
17		001-001-00000807	1125886896	ANULADA				0 00	0 00		
18		001-001-00000808	1125886896	ANULADA				0 00	0 00		
19	09/12/2019	001-001-00000809	1125886896	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIM	066001250001		53 699 00	6 443 88	60 142 88	536 99	1 933 16
20	09/12/2019	001-001-00000810	1125886896	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIM	066001250001		6 900 00	828 00	7 728 00	69 00	248 40
21	09/12/2019	001-001-00000811	1125886896	DIRECCION PROVINCIAL DEL CONSEJO DE	0660806090001		2 386 00	286 32	2 672 32	47 72	200 42
22	09/12/2019	001-001-00000812	1125886896	DIRECCION PROVINCIAL DEL CONSEJO DE	0660806090001		3 188 96	382 68	3 571 64	63 78	267 87
23	09/12/2019	001-001-00000813	1125886896	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN	0690069334001		1 368 83	164 26	1 533 09	13 69	
24	09/12/2019	001-001-00000814	1125886896	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN	0690069334001		100 00	12 00	112 00	2 00	
25	10/12/2019	001-001-00000815	1125886896	ERAZO JOSUE	0605425701		29 13	3 50	32 63		
26	10/12/2019	001-001-00000816	1125886896	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN	0690069334001		44 00	5 28	49 28	0 44	
27	10/12/2019	001-001-00000817	1125886896	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN	0690069334001		20 00	2 40	22 40	0 40	
28	11/12/2019	001-001-00000818	1125886896	ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIM	066001250001		344 63	41 36	385 99	6 89	28 95
29		001-001-00000819	1125886896	ANULADA				0 00	0 00		
30		001-001-00000820	1125886896	ANULADA				0 00	0 00		
31	16/12/2019	001-001-00000821	1125886896	SATAN MARCELO	0605738590		11 90	1 43	13 33		
32	17/12/2019	001-001-00000822	1125886896	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO	0680001840001		874 43	104 93	979 36	17 49	73 45

Anexo N3. Registros de Ventas TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A

Impreso: 10/01/2020 Página No

0691741311001  
**REPORTE DETALLADO DE RETENCIONES DE RENTA AGRUPADO X CODIGOS**  
**TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES SA**

Desde: 01/12/2019  
Hasta: 31/12/2019  
Filtro: RUC =

No RET	EMISION	NOMBRE	COD	BASE	% RETENIDO	CONCEPTO	DOCUMEN	AUTORIZACION_DOCUMENTO
00000683	13/12/2019	AKROS CIA. LTDA	307	943.04	2.00	18.86	SERVICIOS PREDOM 000010646	13122019011791148800001200110000C
				<b>943.04</b>		<b>18.86</b>		
00000679	06/12/2019	MEGAMICRO	312	1,879.00	1.00	18.79	TRANSFERENCIA D 000011076	06122019011791353897001200400200C
00000691	28/12/2019	SISTEMAS DE SEGURIDAD S.	312	15,420.14	1.00	154.20	TRANSFERENCIA D 000024016	28122019010992394757001200100300C
00000692	31/12/2019	GARZON CALLE MERCY GABR	312	816.95	1.00	8.17	TRANSFERENCIA D 000009636	31122019010602594384001200100200C
00000686	27/12/2019	GARZON CALLE MERCY GABR	312	798.39	1.00	7.98	TRANSFERENCIA D 000009414	27122019010602594384001200100200C
00000684	26/12/2019	GARZON CALLE MERCY GABR	312	698.67	1.00	6.99	TRANSFERENCIA D 000009284	26122019010602594384001200100200C
00000685	27/12/2019	GARZON CALLE MERCY GABR	312	754.46	1.00	7.54	TRANSFERENCIA D 000009410	27122019010602594384001200100200C
00000682	12/12/2019	GEOVANNY NACIMBA R	312	70.00	1.00	0.70	TRANSFERENCIA D 000009421	1125789259
00000680	11/12/2019	GEOVANNY NACIMBA R	312	75.00	1.00	0.75	TRANSFERENCIA D 000009417	1125789259
00000677	04/12/2019	GEOVANNY NACIMBA R	312	68.00	1.00	0.68	TRANSFERENCIA D 000009395	1124666967
00000678	06/12/2019	CUAICAL MOYON JUAN CARLC	312	30.00	1.00	0.30	TRANSFERENCIA D 000013018	1125590822
00000693	27/12/2019	AVALOS GUEVARA ANA LUCIA	312	1,110.84	1.00	11.11	TRANSFERENCIA D 000013978	1125826904
00000689	27/12/2019	AVALOS GUEVARA ANA LUCIA	312	69.68	1.00	0.70	TRANSFERENCIA D 000013977	1125826904
00000688	27/12/2019	AVALOS GUEVARA ANA LUCIA	312	45.80	1.00	0.46	TRANSFERENCIA D 000013976	1125826904
00000687	27/12/2019	AVALOS GUEVARA ANA LUCIA	312	10.46	1.00	0.10	TRANSFERENCIA D 000013975	1125826904
				<b>21,847.39</b>		<b>218.47</b>		
		<b>TOTALES</b>		<b>22,790.43</b>		<b>237.33</b>		

Anexo O4. Ejemplar de Factura, retención y pago de compras



**SISTEMAS DE SEGURIDAD S.A. SISEGUSA**  
 Dir. Matriz: GUAYAS / GUAYAQUIL / AV. LAS LOMAS 403 Y CUARTA - QUINTA  
 Dir. Sucursal: Urdesa Central, Av. Las Lomas nº 403 entre Calle 4ta. y 5ta. Guayaquil - Ecuador  
 Contribuyente Especial Nro. 0048  
 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: SI

R.U.C: **0992394757001**  
**FACTURA**  
 No. 001-003-000024016  
**NÚMERO AUTORIZACIÓN**  
 2812201901099239475700120010030000240169846951111  
**FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN**  
**AMBIENTE:** Producción  
**EMISIÓN:** Normal  
**CLAVE DE ACCESO**



2812201901099239475700120010030000240169846951111

Razón Social / Nombres y Apellidos: **TELCOMEXPERT S.A** RUC / CI: 0691741311001  
 Fecha Emisión: 28/12/2019 Guía de Remisión:

Cod. Principal	Cant.	Descripción	Detalle Adicional	Unidad Medida	Precio Unitario	Descuento	Precio Total
DS-IDS-96064NXI-116	1.00	NVR DE 64CH 16HDD 4K	UN	-	\$15,420.14	\$0.00	\$15,420.14

**Información Adicional**  
 Telefono: 032318-624  
 Direccion: AV. MILTON REYES E INERI--RJOBAMBACHIMBORAZO  
 Email: crislopezvi@msn.com  
 CIA Telefono: 593-4- 3712850  
 Condición de Pago: Contado  
 Observación:  
 Nota: Sistemas de Seguridad S.A. solicita a usted enviar el comprobante de retención a a.romero@sisegusa.com máximo 5 días hábiles posteriores a la emisión de la factura de acuerdo con el Art. 50 del LRTI.

SUBTOTAL 12 %	\$15,420.14
SUBTOTAL 0%	\$0.00
SUBTOTAL No sujeto IVA	\$0.00
SUBTOTAL SIN IMPUESTOS	\$15,420.14
DESCUENTO	\$0.00
ICE	\$0.00
IVA 12%	\$1,850.42
PROPIÑA	\$0.00
VALOR TOTAL	\$17,270.56

Forma de Pago	Valor	Plazo	Tiempo
OTROS CON UTILIZACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO	\$17,270.56	0	DIAS

- 154.20  
 17 116 36



**TELCOMexpert S.A.**  
EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES  
ELECTRÓNICA Y SISTEMAS  
"OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD"

Dir.: Pasaje D y Av. Milton Reyes  
(Cda. Alamos Tres)  
Telf.: 032 318 624 Cel.: 0990 311 166  
e mail: gerencia@telcomexpert.com  
RIOBAMBA - ECUADOR

R.U.C.: 0691741311001 Aut. SRI: 1125033553

**COMPROBANTE DE RETENCIÓN**  
S:001 001 N° 000000691

---

Sr. (s): SISTEMAS DE SEGURIDAD S.A. INSEGUSA

R.U.C./C.I.:		FECHA DE EMISIÓN		
		DÍA	MES	AÑO
<u>0992398757007</u>		<u>28</u>	<u>DICIEMBRE</u>	<u>2019</u>

Dirección: AV LAS LOMAS 800 Y CUARTA-QUINTA

Tipo de Comprobante de Venta:	<u>FACTURA</u>	N° de Comprobante de Venta:	<u>001-003-00002803E</u>
-------------------------------	----------------	-----------------------------	--------------------------

Concepto: PRODUCTOS

EJERCICIO FISCAL	BASE IMPONIBLE PARA RETENCIÓN	IMPUESTO	CÓDIGO DE IMPUESTO	% DE RETENCIÓN	VALOR RETENIDO
<u>2019</u>	<u>15 420.14</u>	<u>RENTA</u>	<u>312</u>	<u>1%</u>	<u>154.20</u>

**Imagnar** Telf. 2947854 - CUENCA, MOYON JUAN CARLOS - RUC: 0903205060 - Av. 2940  
Etel: 00000001 al 000000700 - F. Av. 24 Junio 2019 - CUENCA 29 JUNIO 2019  
CIBICONT - Super Pasarela Patrocinado P. No. COPSA - Agente de Retención / 3da. COPSA - Sin valor tributario

**TOTAL RETENCIÓN** 154.20

  
 FIRMA DEL AGENTE DE RETENCIÓN

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

**PE** Produbanco en línea  
Lun 30/12/2019 1:42  
gerenciacomercial@telcomexpert.com





**Produbanco**  
Grupo Promerica

Estimado Cliente Sr(a)  
TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.

Fecha y hora de proceso: 12/30/2019 07:00:00

Canal: Web transaccional Produbanco en línea

Tu transferencia / Pago a la cuenta CTA. CORRIENTE XXXXX57804 del BANCO PICHINCHA por USD 15000.00 cuya descripción ingresada es, entre cuentas y procesará en 00:15 hh:mm.

Si no realizaste estas transacciones favor comunicarte a nuestro Call Center llamando al 1700 123 123, al (02)2996200 desde Cuenca, Salinas, La Libertad celulares o en nuestra página Web.

Este es un servicio de PRODUBANCO en línea

Anexo P. Ejemplar de Factura, retención y pago de ventas

 <p><b>TELCOMExpert S.A.</b>          EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES          ELECTRÓNICA Y SISTEMAS          "OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD"</p>		<p>Dirección: Pasaje D y Av. Milton Pavez          (Cada Alamos Tres)          Telf.: 032 318 624 - Cel.: 0990 311 168          e-mail: gerencia@telcomexpert.com          RÍOBAMBA - ECUADOR</p>		<p>R.U.C. 0691741311001  <b>FACTURA</b>          S:001-001  <b>Nº 000000799</b>          Aut. S.R.I.: 1124281794</p>	
<p>Fecha: RÍOBAMBA, 04 DE DICIEMBRE DEL 2019</p>		<p>Nombre: DEMARCACIÓN HIDROGRÁFICA DE PASTAZA</p>		<p>Dirección: CHILE Y DARCEJA</p>	
<p>R.U.C. o C.I.: 0960835350001</p>		<p>Telf.: 2960-623</p>			
CANT.	DESCRIPCION	V. UNITARIO	V. TOTAL		
1	CONTA ZEBRA YMCO (ZEB-800015-440)	95,00	285,00		
		Sub total		285,00	
		IVA Tarifa 0 %		—	
		IVA Tarifa 12 %		285,00	
		Importe IVA 12 %		34,20	
		TOTAL \$		319,20	
<p><b>FORMA DE PAGO</b></p> <p>EFFECTIVO <input type="checkbox"/></p> <p>DINERO ELECTRONICO <input type="checkbox"/></p> <p>TARJETA DE CREDITO/CREDITO <input type="checkbox"/></p> <p>OTROS <input type="checkbox"/></p>		<p>ORIGINAL: ADQUIRENTE - COPIA: EMISOR A DOCUMENTO CATEGORIZADO: NO</p> <p><i>[Signature]</i>          POR TELECOMEXPERT</p> <p><i>[Signature]</i>          RECIBI CONFORME</p>			
<p><b>Imaginarc</b> Tel: 2947851 - CLINICAL MOTION 834H CARLOS - RUC 0602667058001 - Av. 2890 - Del 000000701 al 000000800 - F. Aut. 12 Febrero 2019 - CADUCA 12 FEBRERO 2020</p>					

**NO TIENE LOGO**

R.U.C.: 0660835350001

**COMPROBANTE DE RETENCIÓN**

No. 001-002-000001008

NÚMERO DE AUTORIZACIÓN

0412201907066083535000120010020000010060000105911

FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN 11/12/2019 14:22:20

AMBIENTE: PRODUCCIÓN

EMISIÓN: NORMAL

CLAVE DE ACCESO



0412201907066083535000120010020000010060000105911

DEMARCACIÓN HIDROGRAFICA DE PASTAZA

Dirección Matriz: CHILE Y DARQUEA

Dirección cursal: CHILE Y DARQUEA

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD

Razón Social / Nombres y Identificación: TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S A 0691741311001  
Fecha: 04/12/2019

Comprobante	Número	Fecha Emisión	Ejercicio Fiscal	Base Imponible para la Retención	Impuesto	Porcentaje Retención	Valor Retenido
ACTURA	001001000000799	04/12/2019	12/2019	34.20	IVA	30.0	10.26
ACTURA	001001000000799	04/12/2019	12/2019	285.00	Impuesto a la Renta	1.0	2.85

Información Adicional

NOTA DE CRÉDITO

TRANSF BCE RECIBIDA SPI2

**\$ 282.15**

FECHA	12/12/2019 13:49
CUENTA CRÉDITO:	XXXXXX10002
NOMBRE	TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOM S.A.
BANCO	BCO. PRODUCCION MATRIZ
TELEFONO	2999000
CUENTA DEBITO:	CCU
DESCRIPCION	MIN. ECONO

*Senagua*

NOTA DE CRÉDITO

TRANSF BCE RECIBIDA SPI2

**\$ 23.94**

FECHA	12/12/2019 13:49
CUENTA CRÉDITO:	XXXXXX10002
NOMBRE	TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUN S.A.
BANCO	BCO. PRODUCCION MATRIZ
TELEFONO	2999000
CUENTA DEBITO:	CCU
DESCRIPCION	MIN. ECONO

DESDE EL MUNICIPIO DI

ENLACE DE FIE



120

**Anexo Q5.** Personal Administrativo de TELCOMEXPERT Expertos en Telecomunicaciones S.A



**Anexo R.** Aplicación de la encuesta al personal de la empresa.



**Anexo S.** Aplicación de la entrevista al personal de la empresa.



**Anexo T.** Planilla de resumen de declaración del IVA

TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A. 0891741211001									
Formulario	Tipo de obligación	Periodo fiscal	Tipo	No. de serie	Fecha de declaración	Fecha de vencimiento	Estado de pago	Imprimir	
104	2011 DECLARACION DE IVA	ENERO 2019	Original	871753904535	11/02/2019	11/02/2019	PAGADO		
104	2011 DECLARACION DE IVA	FEBRERO 2019	Original	871766507265	11/03/2019	11/03/2019	SIN VALOR A PAGAR		
104	2011 DECLARACION DE IVA	MARZO 2019	Original	871788694487	09/04/2019	10/04/2019	SIN VALOR A PAGAR		
104	2011 DECLARACION DE IVA	ABRIL 2019	Original	871805460754	10/05/2019	10/05/2019	SIN VALOR A PAGAR		
104	2011 DECLARACION DE IVA	MAYO 2019	Original	871820200707	10/06/2019	10/06/2019	SIN VALOR A PAGAR		
104	2011 DECLARACION DE IVA	JUNIO 2019	Original	871835119719	09/07/2019	10/07/2019	SIN VALOR A PAGAR		
104	2011 DECLARACION DE IVA	JULIO 2019	Original	871854463693	12/08/2019	12/08/2019	SIN VALOR A PAGAR		
104	2011 DECLARACION DE IVA	AGOSTO 2019	Original	871869124983	10/09/2019	10/09/2019	SIN VALOR A PAGAR		
104	2011 DECLARACION DE IVA	AGOSTO 2019	Sustitutiva	871869125488	10/09/2019	10/09/2019	PAGADO		
104	2011 DECLARACION DE IVA	AGOSTO 2019	Sustitutiva	871883292887	10/10/2019	10/09/2019	SIN VALOR A PAGAR		

**Anexo U6.** Planilla de resumen de declaración de Retenciones en la Fuente

TELCOMEXPERT EXPERTOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.								0691741311001		
103	1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE	ENERO 2019	Original	871753905938	11/02/2019	11/02/2019	PAGADO			
103	1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE	FEBRERO 2019	Original	871769568912	11/03/2019	11/03/2019	PAGADO			
103	1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE	MARZO 2019	Original	871788697736	09/04/2019	10/04/2019	PAGADO			
103	1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE	ABRIL 2019	Original	871805473975	10/05/2019	10/05/2019	PAGADO			
103	1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE	MAYO 2019	Original	871820214284	10/06/2019	10/06/2019	PAGADO			
103	1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE	JUNIO 2019	Original	871835121678	09/07/2019	10/07/2019	PAGADO			
103	1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE	JULIO 2019	Original	871854477350	12/08/2019	12/08/2019	Insuficiencia de fondos			
103	1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE	AGOSTO 2019	Original	871869119336	10/09/2019	10/09/2019	PAGADO			
103	1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE	AGOSTO 2019	Sustitutiva	871883280505	10/10/2019	10/08/2019	Insuficiencia de fondos			

**Anexo V.** Revisión de documentación en el proceso de auditoría.







**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE  
CHIMBORAZO  
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS  
PARA EL APRENDIZAJE Y LA  
INVESTIGACIÓN**



**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS  
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 3/09/2021

**INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)**

**Nombres – Apellidos:** JENNIFER MIREYA PÉREZ GUANANGA

**INFORMACIÓN INSTITUCIONAL**

**Facultad:** ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**Carrera:** INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Título a optar:** INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

**f. Analista de Biblioteca responsable:** Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.



Firmado electrónicamente por:  
JHONATAN RODRIGO  
PARREÑO UQUILLAS



3-09-2021  
1631-DBRA-UTP-2021