



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMARKET, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTOR:

OSCAR JAVIER GUAMANQUISPE ALULEMA

Riobamba – Ecuador

2021



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SOCIEDAD CIVIL Y
COMERCIAL SYSTEMARKET, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA,
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.**

Trabajo de titulación:

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTOR: OSCAR JAVIER GUAMANQUISPE ALULEMA

DIRECTOR: ECO. JANINA MARÍA PONCE FRANCO

Riobamba - Ecuador

2021

©2021, Oscar Javier Guamanquispe Alulema.

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

Yo, Oscar Javier Guamanquispe Alulema, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 23 de noviembre de 2021

Oscar Javier Guamanquispe Alulema

C.I: 050370956-0

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación: **“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMARKET, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019**, realizado por el señor: **OSCAR JAVIER GUAMANQUISPE ALULEMA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Javier Lenin Gaibor PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	_____	2021-11-23
Eco. Janina María Ponce Franco DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	_____	2021-11-23
Ing. Marco Antonio Gavilánez Sagñay MIEMBRO DEL TRIBUNAL	_____	2021-11-23

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico primordialmente a Dios, por darme la vida, valentía e inteligencia para culminar con mi trabajo de investigación.

A mi madre, quien estuvo presente en cada paso de mi vida estudiantil, brindándome su apoyo y dedicación incondicional, por su tiempo y el ejemplo que sembró en mi al ser padre y madre para conmigo y mis hermanos, mi abuela quien con su sabiduría y experticia supo impulsarme alcanzar mis sueños día a día, y enseñarme a ser una mejor persona.

A mis hermanos, que durante este proceso me brindaron de su paciencia y su apoyo moral de ser su ejemplo a seguir, y a toda mi familia y amigos, por ser las personas que han enmarcado mi vida, con su confianza, consejos, tiempo, y palabras de aliento que serán impermutables a lo largo de mi vivir.

Además, dedico a la persona que cree en mi a pesar de las adversidades y dificultades que se me han presentado, quien, cuando me estancaba me abrazaba y decía, no pasa nada ten calma que esto es pasajero, Rut mi amiga, mi esposa y mi compañera de vida.

Oscar

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida y la fortaleza de seguir adelante, quien a pesar de mis fallas y errores me fortalece y guía en cada paso que doy ayudándome a cumplir mis sueños y anhelos.

A mi madre y hermanos que, gracias a su confianza en mí, logramos superar juntos las adversidades que se presentaron en mi vida y supieron motivarme con su cariño y constancia para alcanzar mis metas.

A mi familia que, con su apoyo emocional, moral y hasta económico, aportaron con un granito de arena para poder culminar mis estudios y recompensar en un futuro cercano, todo su apoyo convirtiéndome en un gran profesional de la sociedad.

Además, quiero agradecer a los miembros de mi Trabajo de Titulación quienes supieron apoyarme con su profesionalismo y recomendaciones, para poder realizar mi presente Trabajo de Titulación a la Eco. Janina María Ponce Franco y al Ing. Marcos Gavilánez, docentes que han encaminado con estoicismo el desarrollo del presente trabajo.

Finalmente, a los docentes de mi prestigiosa Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por haber compartido sus conocimientos y experiencias de gran relevancia, que sirvieron de apoyo para concluir con mi formación estudiantil y encaminar con excelencia a una nueva etapa profesional.

Oscar

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL

1.1.	Planteamiento del problema.....	2
1.2.	Formulación del problema	4
1.3.	Sistematización del problema.....	4
1.4.	Objetivos	4
1.4.1.	<i>General</i>	4
1.4.2.	<i>Específicos</i>	4
1.5.	Justificación	5
1.5.1.	<i>Justificación teórica</i>	5
1.5.2.	<i>Justificación metodológica</i>	5
1.5.3.	<i>Justificación práctica</i>	5
1.6.	Antecedentes de investigación.....	6
1.7.	Fundamentación Teórica.....	7
1.7.1.	<i>Definición de empresa</i>	7
1.7.2.	<i>Elementos de la empresa</i>	8
1.7.3.	<i>Clasificación de la empresa</i>	9
1.7.3.1.	<i>Empresa comercial</i>	9
1.7.3.2.	<i>Empresa industrial</i>	10
1.7.3.3.	<i>Empresa de servicio</i>	10
1.7.4.	<i>Definición de administración</i>	10
1.7.5.	<i>Modelo de estrategia de administración</i>	11
1.7.6.	<i>Proceso administrativo</i>	11
1.7.6.1.	<i>Definición de proceso administrativo</i>	11
1.7.6.2.	<i>Elementos del proceso administrativo</i>	12
1.7.7.	<i>Manuales</i>	13

1.7.7.1.	<i>Definición de manuales</i>	13
1.7.7.2.	<i>Clasificación de manuales</i>	14
1.7.8.	Manual de procedimientos	15
1.7.8.1.	<i>Definición de manual de procedimientos</i>	15
1.7.8.2.	<i>Estructura del manual de procedimientos</i>	15
1.7.9.	Auditoría	16
1.7.9.1.	<i>Definición de Auditoría</i>	16
1.7.9.2.	<i>Importancia de Auditoría</i>	17
1.7.9.3.	<i>Tipos de Auditoría</i>	17
1.7.9.4.	<i>Clasificación de Auditoría</i>	19
1.7.10.	Auditoría de Gestión	20
1.7.10.1.	<i>Definición de Auditoría de Gestión</i>	20
1.7.10.2.	<i>Importancia de Auditoría de Gestión</i>	20
1.7.10.3.	<i>Objetivos de la Auditoría de Gestión</i>	21
1.7.10.4.	<i>Alcance de la Auditoría de Gestión</i>	22
1.7.10.5.	<i>Técnicas de Auditoría de Gestión</i>	23
1.7.10.6.	<i>Fases de la Auditoría de Gestión</i>	24
1.7.10.7.	<i>Papeles de Trabajo de Auditoría de Gestión</i>	25
1.7.10.8.	<i>Hallazgos de Auditoría de Gestión</i>	26
1.7.10.9.	<i>Informe de Auditoría de Gestión</i>	26
1.7.11.	Control Interno	27
1.7.11.1.	<i>Definición de Control Interno</i>	27
1.7.11.2.	<i>Elementos básicos del control interno</i>	27
1.7.11.3.	<i>Clasificación del control interno</i>	28
1.7.12.	Evaluación de control interno	28
1.7.12.1.	<i>Objetivos de la evaluación del control interno</i>	28
1.7.12.2.	<i>Métodos de evaluación del control interno</i>	29
1.7.13.	Riesgo de Control Interno	35
1.7.13.1.	<i>Tipos de Riesgo de Control Interno</i>	35
1.7.14.	Indicadores de Gestión	36
1.7.14.1.	<i>Tipos de Indicadores de Gestión</i>	36
1.8.	Marco conceptual	37
1.9.	Idea a defender	38

CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO

2.1.	Enfoque de investigación	39
2.2.	Nivel de investigación.....	40
2.2.1.	<i>Descriptiva</i>	40
2.3.	Diseño de investigación	40
2.4.	Tipo de estudio	44
2.4.1.	<i>Documental</i>	44
2.4.2.	<i>Exploratoria</i>	44
2.5.	Población y muestra	44
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	45
2.6.1.	<i>Métodos</i>	45
2.6.2.	<i>Técnicas</i>	46
2.6.3.	<i>Instrumentos</i>	47
2.7.	Análisis e Interpretación de Resultados	47
2.7.1.	<i>Resultados de la encuesta</i>	47
2.8.	Verificación de Idea a defender	59
2.8.1.	<i>Planteamiento de la Idea a defender</i>	59
2.8.2.	<i>Verificación de idea a defender</i>	59

CAPÍTULO III. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1.	Título	60
3.2.	Contenido de la Propuesta.....	61
3.3.	Archivo Permanente	62
3.4.	Archivo Corriente	80
3.4.1.	<i>FASE I</i>	82
3.4.2.	<i>FASE II</i>	107
3.4.3.	<i>FASE III</i>	131
3.4.4.	<i>FASE IV</i>	147

CONCLUSIONES.....163

RECOMENDACIONES.....164

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Clasificación de manuales	14
Tabla 2-1:	Técnicas de Auditoría de Gestión.....	23
Tabla 1-2:	Factor: Administrativo.....	41
Tabla 2-2:	Factor Gestión del Talento Humano.....	42
Tabla 3-2:	Factor: Tecnológico.....	42
Tabla 4-2:	Factor: Prestación de servicios	43
Tabla 5-2:	Población	45
Tabla 6-2:	Cumplimiento de los procesos administrativos	47
Tabla 7-2:	Control y vigilancia de las funciones desarrolladas por los departamentos	48
Tabla 8-2:	Acertada toma de decisiones del Gerente General	49
Tabla 9-2:	Comunicación de planes estratégicos	50
Tabla 10-2:	Evaluación de resultados	50
Tabla 11-2:	Establecimiento de indicadores	51
Tabla 12-2:	Capacitaciones al personal	52
Tabla 13-2:	Motivación al personal	53
Tabla 14-2:	Cumplimiento del plan de promociones y ascensos	53
Tabla 15-2:	Actualización de los programas informáticos	54
Tabla 16-2:	Eficientes recursos tecnológicos.....	55
Tabla 17-2:	Supervisión a la utilización de recursos tecnológicos	56
Tabla 18-2:	Ejecución adecuada de la asistencia técnica.....	56
Tabla 19-2:	Capacitación a la asistencia de ventas	57
Tabla 20-2:	Cumplimiento de metas de ventas establecidas.....	58
Tabla 1-3:	Índice Archivo Permanente	63
Tabla 2-3:	Índice Archivo Corriente.....	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-2:	Cumplimiento de los procesos administrativos	47
Gráfico 2-2:	Control y vigilancia de las funciones desarrolladas	48
Gráfico 3-2:	Acertada toma de decisiones del Gerente General	49
Gráfico 4-2:	Comunicación de planes estratégicos	50
Gráfico 5-2:	Evaluación de resultados	51
Gráfico 6-2:	Establecimiento de indicadores	51
Gráfico 7-2:	Capacitaciones al personal	52
Gráfico 8-2:	Motivación al personal	53
Gráfico 9-2:	Cumplimiento del plan de promociones y ascensos	54
Gráfico 10-2:	Actualización de los programas informáticos	54
Gráfico 11-2:	Eficientes recursos tecnológicos.....	55
Gráfico 12-2:	Supervisión a la utilización de recursos tecnológicos	56
Gráfico 13-2:	Ejecución adecuada de la asistencia técnica.....	57
Gráfico 14-2:	Capacitación a la asistencia de ventas	57
Gráfico 15-2:	Cumplimiento de metas de ventas establecidas.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1:	Elementos de la empresa.....	8
Figura 2-1:	Clasificación de las empresas	9
Figura 3-1:	Estrategias administrativas.....	11
Figura 4-1:	Proceso administrativo.....	13
Figura 5-1:	Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	21
Figura 6-1:	Fases de la Auditoría de Gestión.....	24
Figura 7-1:	Fases de la Auditoría de Gestión.....	25
Figura 8-1:	Atributos del Hallazgo	26
Figura 10-1:	Método de cuestionario de control interno.....	29
Figura 11-1:	Ventajas y desventajas del método de cuestionario de control interno.....	30
Figura 12-1:	Método narrativo o descriptivo	30
Figura 14-1:	Método gráfico o diagrama de flujo.....	32
Figura 16-1:	COSO 2013.....	33
Figura 1-3:	Organigrama estructural.....	73
Figura 2-3:	Ubicación Geográfica	75
Figura 3-3:	RUC SYSTEMarket.....	76
Figura 4-3:	RUC SYSTEMarket.....	77

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** ENTREVISTA
- ANEXO B:** ENCUESTA
- ANEXO C:** BALANCE GENERAL
- ANEXO D:** BALANCE DE RESULTADOS

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como finalidad realizar una Auditoría de Gestión a la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, con el propósito de optimizar el cumplimiento de la eficiencia y eficacia que contribuya en la toma de decisiones. Para efectuar la investigación se aplicó diferentes técnicas de investigación, como la observación directa y la aplicación de una entrevista dirigida al Gerente y encuestas a los 10 trabajadores que laboran en la entidad, para conocer la realidad de la empresa mediante fuentes primarias. Para ejecutar la Auditoría de Gestión se desarrolló las cuatro fases de auditoría; planificación preliminar en donde se ejecutó las formalidades correspondientes y el conocimiento preliminar de la institución; planificación específica en donde se elaboró cuestionarios de Control Interno por medio del método COSO III y sus 5 componentes y 17 principios, para evaluar el control interno de la organización; en la fase de ejecución se elaboró flujogramas para evaluar cada uno de los procesos que se ejecutan en la entidad, además se aplicaron indicadores de gestión; y en la fase de comunicación de resultados se elaboró un informe de auditoría. En dicho contexto se detectó hallazgos como son: inexistencia de un código de ética para la empresa, inexistencia de un manual de actividades y procedimientos para las direcciones de la empresa, inexistencia de políticas empresariales, inexistencia de indicadores de desempeño que permitan controlar la eficiencia de las direcciones de la organización. En vista de lo anterior, se sugiere al Gerente que se lleve a cabo las recomendaciones emitidas en el informe final, en el cual constan los principales hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones con el fin de solucionar los problemas existentes en la empresa Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <AUDITORÍA DE GESTIÓN>, <CONTROL INTERNO>, <FLUJOGRAMAS>, <PROCESOS>, <INDICADORES DE GESTIÓN>, <EFICIENCIA>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Gestión permite estudiar y evaluar el sistema de control interno de una empresa pública o privada, es de gran ayuda para la administración puesto que sirve para aumentar la eficiencia mediante la presentación de recomendaciones.

El motivo principal por el cual la entidad resolvió realizar una Auditoría de Gestión se debe a los diferentes problemas internos como externos que viene atravesando, los mismos que pueden afectar al adecuado desenvolvimiento de las actividades de la empresa, los cuales requieren de un análisis profundo de las direcciones, con dicho examen se logrará mejorar la eficiencia, eficacia y economía.

El proyecto de investigación titulado Auditoría de Gestión a la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, se realizó con el objetivo de mejorar los procesos de Control Interno y una adecuada toma de decisiones por parte de Gerencia General y los directores, el cual consta de:

Primer capítulo: se encuentra el planteamiento del problema, formulación del problema, sistematización del problema, se estableció los objetivos tanto general como específicos del trabajo de investigación, además se planteó la justificación a dicho problema, donde también se, detallaron los antecedentes investigativos, así como las bases teóricas las cuales fundamentan la investigación, en donde se incluyen los conceptos, objetivos de auditoría, alcance de auditoría, normas, riesgos, técnicas, fases de la auditoría los cuales sirven como guía del trabajo.

Segundo capítulo: contiene el marco metodológico donde se detalla el enfoque de investigación, el diseño de investigación, tipos de estudio, población, muestra, métodos técnicas e instrumentos los cuales permitirán obtener resultados de la aplicación de la entrevista y la encuesta; también consta de la verificación de la idea a defender.

Tercer capítulo: se desarrolló la auditoría de gestión la misma que está compuesta del archivo permanente que contiene la información general de la empresa, el archivo corriente consta de las fases de auditoría: planificación preliminar, planificación específica, ejecución y comunicación de resultados y emitiendo conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO – REFERENCIAL

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMARKET, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, la auditoría resulta ser un campo de acción nuevo para los profesionales de la contaduría pública, ya que surgió como respuesta a las dificultades empresariales que se han suscitado en los últimos tiempos, como resultados del contexto cambiante que se está viviendo actualmente de reforzamiento de la ética empresarial y el buen gobierno corporativo; es así que la actividad de la auditoría de gestión puede jugar un papel determinante en el reforzamiento de la transparencia empresarial, pues incrementa su nivel de participación e implicación en la entidad (Hernández, 2016)

Calero y Burgos (2016) sostienen que mediante una auditoría de gestión se puede dirigir y controlar todas las actividades que se dan dentro de una organización, considerando que en la actualidad muchas de las empresas no consideran aplicar un sistema de gestión, es por ello que están propensas a fraudes y cierre de las mismas, cabe recalcar que la auditoría se dirige a los aspectos que se ejecutan en el área organizacional, con la meta de constatar el nivel de economía, eficacia y eficiencia con el cual se llevan los recursos con los que cuenta la organización y se alcanzan los objetivos planteados por el ente, es así que mediante la ejecución de este tipo de auditoría permitirá llevar a cabo un mejor control de cada una de las actividades.

Desde la perspectiva de Ramírez y Burgos (2016) la administración moderna debe implementar, desarrollar y utilizar técnicas, métodos y estrategias que reflejen la situación actual de la empresa. Por consiguiente, la auditoría de gestión nace con la finalidad de permitir a directivos y administradores evaluar y controlar los problemas que surgen a raíz de exigencias sociales, tecnológicas, ambientales y de organismos de control, está orientada a la gestión de la empresa, es decir analiza las actividades, acciones, proyectos y programas planeados y consolidados, permitiendo el logro de metas, la obtención de resultados eficientes, eficaces y económicos.

La Sociedad civil y comercial SYSTEMarket, fue creada el 07 de abril del 2003 en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo en la parroquia Velazco, inició sus actividades bajo la marca SYSTEMarket en el 2008, fomentando principios y valores a sus colaboradores, su actividad principal es ofertar productos y servicios tecnológicos de calidad, en la ciudad de Riobamba.

A pesar de llevar varios años en el mercado, la empresa presenta una serie de falencias que

dificultan el desarrollo eficiente de las diferentes actividades en las diferentes áreas, a continuación, se describe los problemas identificados:

- Desconocimiento de los objetivos y los valores organizacionales que están señalados en la planificación estratégica.
- Falta de comunicación al personal acerca de los planes estratégicos y los programas que tiene la empresa.
- Los procesos administrativos, estratégicos, operativos y de gestión no se desarrollan según lo establecido por la estructura organizacional.
- La entidad carece de una herramienta efectiva (ANÁLISIS DAFO) para la detección e identificación de problemas, para la toma de mejores decisiones.
- Incumplimiento del plan de promociones y ascensos, lo cual ocasiona que el personal tenga bajo rendimiento y competitividad.
- Insuficientes programas informáticos que ayuden a la empresa a realizar las tareas de forma oportuna y adecuada.
- No se realiza asistencia personalizada a usuarios que utilizan equipos informáticos en la marca MAC (Apple), debido a que existe una gran mayoría de usuarios en la ciudad, que utilizan este tipo de software y dispositivos informáticos.
- Falta de capacitaciones constantes al personal provoca que estos tengan dificultades para desenvolverse en su puesto de trabajo y una ineficaz ejecución de sus labores.
- No se ha realizado una evaluación de resultados que permita a la empresa evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se vienen manejando los recursos y se alcanzan los objetivos planteados.
- No se aplican indicadores para evaluar el cumplimiento de los objetivos empresariales, la eficiencia y eficacia de la gestión de la empresa y prever situaciones que puedan afectar la toma de decisiones.

Todas las problemáticas mencionadas anteriormente tienen incidencia en la realización de la Auditoría de Gestión a la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket, de manera que así se alcanzará a evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles

y lograr que los objetivos previstos por el ente proporcionen una mejora en la gestión de la toma de decisiones.

1.2. Formulación del problema

¿La Auditoría de Gestión a la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, permitirá optimizar el cumplimiento de la eficiencia y eficacia que contribuya en la toma de decisiones?

1.3. Sistematización del problema

- ¿Cuál es la metodología de la Auditoría de Gestión adecuada para evaluar el cumplimiento de la eficiencia y eficacia en la empresa SYSTEMarket?
- ¿Cuál es el nivel de cumplimiento y desempeño de los procesos administrativos, de servicio técnico y de comercialización de la empresa SYSTEMarket?
- ¿Cómo informar las no conformidades detectadas a las autoridades de SYSTEMarket?

1.4. Objetivos

1.4.1. General

Realizar una Auditoría de Gestión a la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, para optimizar el cumplimiento de la eficiencia y eficacia que contribuya en la toma de decisiones.

1.4.2. Específicos

- Fundamentar teóricamente la metodología de la Auditoría de Gestión a través de la revisión a la literatura para el sustento de la investigación.
- Ejecutar la auditoría de gestión a los procesos administrativos, de servicio técnico y de comercialización de la empresa SYSTEMarket para el establecimiento de los niveles de cumplimiento y desempeño que ayuden a la mejora de toma de decisiones.

- Emitir los resultados encontrados en la empresa SYSTEMarket a través del análisis de cada problemática departamental, además de la aplicación de indicadores brindando solución a los problemas existentes en la misma.

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación teórica

El presente trabajo de investigación se justifica desde una perspectiva teórica, considerando que se sustenta en información tomada de libros, artículos científicos, tesis, webgrafía, entre otras fuentes, con el fin de fundamentar y construir un referente teórico sustentable. Además, se tomará información de documentos internos de la empresa analizada, para determinar las debilidades e identificar los riesgos relevantes existentes en los procesos administrativos, técnicos y de comercialización que se ejecutan en la misma.

1.5.2. Justificación metodológica

La justificación metodológica se basa en que se aplicará distintas técnicas, métodos y herramientas de auditoría que permitirán desarrollar cada una de las etapas de la auditoría para detectar no conformidades y emitir una opinión sobre las mismas. Las técnicas que se utilizarán son la entrevista, las encuestas y demás herramientas de análisis que permitan obtener información pertinente y suficiente para ejecutar la auditoría de gestión.

1.5.3. Justificación práctica

El desarrollo del trabajo de investigación se justifica desde la parte práctica, ya que se pone en práctica los conocimientos adquiridos durante el transcurso de los ciclos académicos: Así también, se plantea dar solución a las problemáticas que enfrenta SYSTEMarket, mediante el aprovechamiento al máximo de los indicadores de eficiencia, eficacia, buscando desarrollar la mejora de la administración empresarial, y la agilización de los procesos para proporcionar una solución apta a la dirección de la entidad y la misma pueda tomar decisiones adecuadas y satisfacer las necesidades de sus clientes.

1.6. Antecedentes de investigación

La presente investigación nace de la necesidad de control sobre la auditoría de gestión ya que mediante ella se evidencian los hallazgos más pronto que requieran respectivas soluciones eficientes y eficaces, se ha tomado diferentes antecedentes que han aportado la pauta inicial de la presente investigación:

En el presente “*Manual de auditoría de gestión enfoque empresarial y de riesgos*” realizado por Cubero (2016), donde se menciona que desarrolla una metodología de trabajo y brinda una ayuda teórica y práctica, que sirve de guía a los estudiantes, a los profesionales de las carreras de Economía, Administración, Contabilidad y Auditoría; y al público en general. Genera resultados de aprendizaje y es un medio de consulta para los profesionales auditores. Está concebido con métodos, procedimientos, técnicas y prácticas nuevas y modernas, con un enfoque empresarial y con base en la gestión de riesgos, posibilitando de esta manera, evaluar el desempeño administrativo de los negocios. Además, Se realiza un estudio sobre el rol del Estado, que fija rumbos y entrega orientaciones a la sociedad, con leyes que regulan el que hacer de todos los ciudadanos, permitiendo potenciar la inversión pública y privada, emprendiendo programas, proyectos y actividades que generen equidad social e igualdad de oportunidades, con rendición de cuentas y transparencia. Se pone de relieve la ciencia gerencial y la literatura administrativa moderna de las organizaciones, que constituye el escenario de la auditoría de gestión.

Como se menciona en la investigación “*el control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*” realizada por Mendoza, Delgado, García y Barreiro (2018) , Para la elaboración del presente artículo se utilizó el método inductivo-deductivo, así mismo se empleó el método analítico-sintético, todo ellos nos lleva a las conclusiones que mejorando el desempeño de la ejecución de los recursos públicos, los mecanismos de control interno que implementen la Gestión administrativa reforzarán los sistemas administrativos vinculados al ciclo de gasto público, lo que redundará en mejores plazos para la formulación, aprobaciones, ejecución y rendición de cuentas de los recursos públicos asignados o generados, cuando se hable de procesos críticos de la entidad solo vincularán a las unidades que intervienen en todo aquello que tenga que ver directamente con uso de recursos, como son los procesos de compras, logística, almacenaje, entre otros.

En otra investigación titulada “*La auditoría del futuro y el futuro de la auditoría*” realizada por Mas (2016), el cual es un programa para apoyar a las empresas y a las Administraciones Públicas en el tránsito hacia un nuevo modelo productivo sostenible basado en la innovación, la calidad, el talento y el valor añadido. Adicionalmente conviene recordar que la transparencia es la materia prima con la que se fabrica la confianza y que una verdadera rendición de cuentas requiere que

las compañías ofrezcan la información necesaria para conocer su situación real. Pero también que alguien independiente recopile, analice y estructure los datos con rigor y coherencia para que realmente lleguen y puedan ser interpretados de manera útil por todos los grupos de interés. El futuro de la auditoría pasa por reforzar el papel del auditor como generador de confianza, por lo que éste debe adaptar su actividad a un contexto más complejo. Ampliar el alcance y la profundidad de su trabajo se revela como un paso necesario para entender en su plenitud un mundo empresarial condicionado por múltiples dimensiones.

Por otra parte, la investigación titulada “*auditoría de gestión como herramienta de mejoramiento continuo en la empresa municipal de agua potable, alcantarillado y saneamiento ambiental del cantón Azogues (EMAPAL), periodo 2013*” elaborada por Calle (2016) la cual tiene como objetivo proponer un aspecto teórico y práctico de auditoría de gestión, aportando material para obtener conocimientos y habilidades tomando en cuenta la realidad empresarial. Dentro de la investigación realizada se obtiene una breve misión de carácter general de la entidad, junto con las normativas y la matriz de riesgos para así poder identificar las áreas críticas más importantes de la entidad. Finalmente se detalló las evidencias y hallazgos que son debidamente comunicados por medio del informe de auditoría, en donde se establecen las conclusiones y recomendaciones.

Se hace mención de que las investigaciones antes mencionadas proporcionan información sobre las Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (NIAA) cuyos estándares son de carácter obligatorio en el Ecuador, y se pretende un manejo uniforme en el mundo. y de igual manera el control interno cuyo diseño e implantación en las organizaciones genera una seguridad razonable en la consecución de los objetivos. Su efectividad puede impedir el fraude y procura que la administración se comprometa con la responsabilidad social. Se realiza un análisis del gobierno corporativo y se termina este capítulo con la gestión de riesgos, considerando modernamente tanto la administración empresarial junto con la auditoría de gestión.

1.7. Fundamentación Teórica

1.7.1. Definición de empresa

Según Moreno y Dueñas (2018) en su artículo científico definen que:

La empresa es una unidad económica y social rentable, en la que capital y recursos, tiene naturaleza propia, es decir los socios lo aportan, el trabajo y la gestión para una producción beneficiosa para la sociedad. De acuerdo con las exigencias del interés común se logran mediante elementos necesarios para el cumplimiento y control del

cumplimiento de los objetivos planteados al inicio de las operaciones junto con la mantención de capital, trabajo y recursos materiales.

Es decir, se le considera como un organismo social compuesto por elementos humanos, Tecnología y materiales cuya finalidad natural y principal sea la obtención de beneficios de carácter económico.

Por otra parte, Cortiñas (2021) precisa que:

La empresa sería el ejercicio profesional de una actividad económica planificada, con la finalidad de intermediar en el mercado de bienes o servicios; conformada por personas, aspiraciones y bienes materiales, capacidades técnicas y capacidad financiera. Todo ello le permite dedicarse a la fabricación de productos o a la prestación de servicios existentes en la sociedad.

En conclusión, la empresa es la más común y constante actividad constituida por un grupo de personas, la cual, involucra un conjunto de trabajo diario, labor común, esfuerzo personal o colectivo e inversiones para lograr un fin determinado

1.7.2. Elementos de la empresa

Para Sánchez (2016) la empresa es una unidad económica, social e integrada, la cual consta de elementos, los mismos que se exhiben en la siguiente figura:

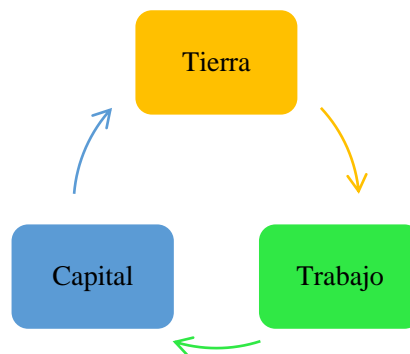


Figura 1-1: Elementos de la empresa
Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

En el siguiente párrafo Sánchez (2016) hace referencia a los tres elementos fundamentales de la empresa, cada uno con su respectiva definición:

- **Tierra:** es un factor clave, es un conjunto de recursos naturales imprescindibles para la producción, sin los que la organización empresarial no podrá funcionar.
- **Trabajo:** la entidad no puede funcionar sin el esfuerzo y la dedicación del talento humano.

- **Capital:** se denomina así al conjunto de bienes o derechos que la organización posee y que se incluyen dentro de su patrimonio.
- **Físico:** Es el formado por los elementos materiales tangibles: edificios, materias primas, existencias, entre otros.
- **Humano:** Es la educación, formación profesional de los empresarios y trabajadores de una empresa u sociedad.
- **Financiero:** Son los recursos financieros a corto y a largo plazo, que se necesitan para el funcionamiento de una empresa.

Se entiende por elemento tierra, al factor en el que se encuentra la superficie terrestre, es decir, aquella que grupa todos los recursos que posee la entidad; el elemento trabajo por su parte, es el factor en donde la actividad humana interviene en los procesos de elaboración, este elemento comprende la intervención humana necesaria para obtener bienes o servicios para satisfacer las necesidades de los clientes; y finalmente el factor capital está formado tanto por los bienes inmuebles como por los bienes muebles.

1.7.3. Clasificación de la empresa

Moreno y Dueñas (2018) presentan la siguiente clasificación de las empresas:

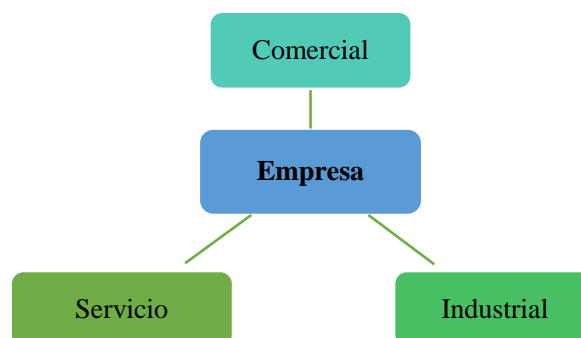


Figura 2-1: Clasificación de las empresas

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

1.7.3.1. Empresa comercial

Según Martínez (2016) toda organización comercial:

Debe internalizar el valor de gestión del cliente, especialmente su importancia para las operaciones efectivas de la empresa. el desarrollo de habilidades antiguamente asociadas a los departamentos comerciales se hace cada vez más necesario en otras posiciones de la empresa; así, la diversificación de actividades de cada empleado y la conveniencia de

asumir nuevas funciones y nuevos puestos de trabajo generan la necesidad de fortalecer ciertas habilidades para su desempeño óptimo.

La empresa comercial tiene la función de intermediario entre el fabricante y consumidor, es decir, la compra- venta de productos terminados.

1.7.3.2. Empresa industrial

Según Luna (2016) señala:

La empresa industrial hace parte del sector secundario de la economía nacional, que está conformado por todas las actividades económicas que se realizan en el país y que están relacionadas con la transformación industrial de diferentes tipos de bienes. Una empresa industrial es aquella que compra bienes o extrae materias primas y los vende previa transformación.

La empresa industrial es toda actividad económica organizada que para el cumplimiento de su objetivo principal requiere de la transformación y/o extracción de materias primas de cualquier tipo. Habitualmente, las empresas industriales, transforman bienes utilizando tecnología, maquinaria, herramientas y/o energía.

1.7.3.3. Empresa de servicio

De acuerdo con Acurero y Chumacero (2018) con relación a empresa de servicio indica que:

La empresa de servicio es aquella en la que las personas de un equipo pueden alcanzar eficazmente los objetivos planeados brindando un servicio determinado. Esto se aplica a todo tipo de organizaciones, ya sean pequeñas o grandes empresas con o sin fines de lucro.

En definitiva, la empresa de servicio proporciona un servicio al consumidor, este puede considerarse lucrativo y no lucrativo.

1.7.4. Definición de administración

Según Thompson (2021) afirma:

La etimología de la palabra administración viene del latín ad (hacia, dirección, tendencia) y minister (subordinación u obediencia), y significa: aquel que realiza una función bajo el mando de otro, es decir, aquel que presta un servicio a otro.

Para Mochón (2016) la administración consiste en.

Coordinar y supervisar las actividades de las organizaciones para lograr que éstas alcancen su objetivo de forma eficaz y eficiente. Las funciones básicas de la administración (planear, organizar, dirigir y controlar.) se dirigen a alcanzar los propósitos establecidos por la organización. La labor de la administración deberá adaptarse a las características de cada organización, así como tener cuenta el entorno que influye en ella. (p.45)

Por su parte, Reyes (2020) indica que “la administración es la ciencia y el arte de asegurarse de que los productos y servicios se producen y entregan a satisfacción de los clientes”. Es decir, la administración es el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas para llevar a cabo tareas en un entorno organizacional.

1.7.5. Modelo de estrategia de administración

Adicionalmente, Mochón (2016) presenta un modelo de estrategia propio de la administración:

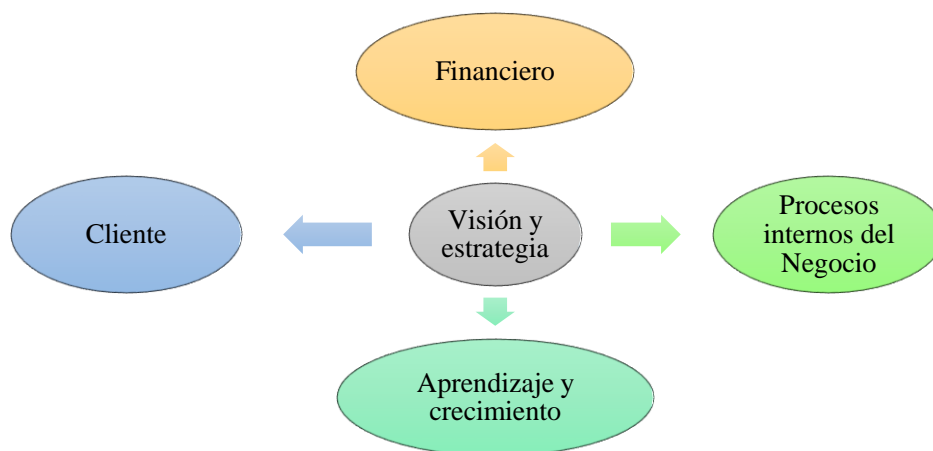


Figura 3-1: Estrategias administrativas
Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

1.7.6. Proceso administrativo

1.7.6.1. Definición de proceso administrativo

Según Luna (2016) define:

El proceso administrativo es el conjunto de acciones interrelacionadas e interdependientes que conforman la función de administración e involucra diferentes actividades tendientes a la consecución de un fin a través del uso óptimo de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

En resumen, el proceso administrativo es la agrupación de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración.

Leal (2017) con respecto al proceso administrativo precisa que:

Está compuesto por los pasos que se siguen para darle solución a un problema de administración. Para llevar a cabo un proceso de manera correcta, se deben respetar las metas, estrategias y políticas de la empresa; y además establecer objetivos claros para que el proceso sea fluido.

En definitiva, el proceso administrativo es el instrumento que se aplica para el logro de los objetivos por

medio de las fases de planeación, organización, dirección y control que se aplican en las organizaciones para satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales.

1.7.6.2. Elementos del proceso administrativo

Los elementos del proceso administrativo, de acuerdo con (Thompson, 2021) son cinco:

Los elementos del proceso administrativo son: la planificación, proceso en el cual se decide con antelación lo que se quiere lograr en el futuro y la forma en que esta se logrará; la organización en cambio, establece las actividades a efectuarse para la posterior toma de decisiones; la dirección, tiene que ver esencialmente con el aspecto interpersonal de la administración; y finalmente, el control, que es último proceso de administración mide el desempeño con base a los planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de estas.

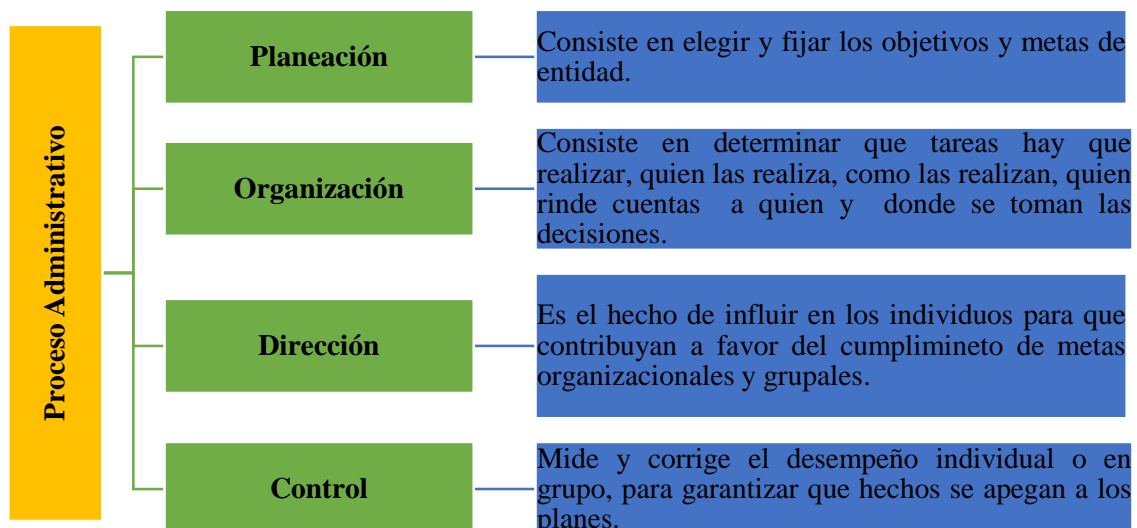


Figura 4-1: Proceso administrativo
Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

1.7.7. Manuales

1.7.7.1. Definición de manuales

Según Cárdenas (2016) precisa:

Los manuales son documentos de gran utilidad y varios beneficios elaborados por el área de talento humano mediante la observación y la entrevista con los trabajadores. Para su elaboración debe seguir una serie de pasos. Está compuesto de requisitos, funciones generales, funciones específicas, objetivos, competencias que requiere el colaborador, con el fin de lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en el puesto de trabajo.

Es decir, los manuales son registros escritos de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una organización.

Asanza et al. (2016) con respecto a los manuales indica que “estos tienen normas y procedimientos que se utilizan dentro de la organización para realizar por secuencia lógica cada una de las actividades, unificar y controlar las rutinas de trabajo y evitar duplicaciones”. Todo manual debe contener información detallando cada una de las actividades que realiza cada responsable que trabaja en un departamento; es decir, paso a paso lo que debe realizar y quien es el responsable de cada tarea. Todo proceso exige llevar el seguimiento de las acciones a través de serie de formatos, documentos, mensajes, comunicados entre otros.

Cuando hablamos de los manuales hacemos referencia a una guía de instrucciones de todos los procedimientos de las actividades que las personas realizan en un área determinada de una organización, entre sus objetivos y beneficios se encuentran fijar políticas, definir funciones, determinar y delimitar responsabilidades, procurar ahorro de tiempo, evitar desperdicios, reducir los costos, facilitar la selección de personal, construir una base, servir base de adiestramiento y comprender el plan de la entidad.

1.7.7.2. Clasificación de manuales

Por otra parte, Asanza et al. (2016) señala que los manuales se clasifican de la siguiente manera:

Tabla 1-1: Clasificación de manuales

TIPO	CONCEPTO
ORGANIZACIÓN	Este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.
DEPARTAMENTAL	Dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal.
POLÍTICA	Sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.
CALIDAD	Es entendido como una clase de manual que presenta las políticas de la empresa en cuanto a la calidad del sistema.
SISTEMA	Debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema. Está conformado por otro grupo de manuales
FINANZAS	Tiene como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenecen a la empresa. Esta responsabilidad está a cargo del tesorero y el controlador.
MÚLTIPLE	Estos manuales están diseñados para exponer distintas cuestiones, como por ejemplo normas de la empresa, más bien generales o explicar la organización de la empresa, siempre expresándose en forma clara
PUESTO	Determinan específicamente cuales son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto preciso.
PROCEDIMIENTOS	Este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta
BIENVENIDA	Su función es introducir brevemente la historia de la empresa, desde su origen, hasta la actualidad. Incluyen sus objetivos y la visión particular de la empresa.
TÉCNICAS	Estos manuales explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas.

Fuente: Asanza et al. (2016)

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

En síntesis, en la clasificación de los manuales de la entidad estos son instrumentos de gran relevancia de la ciencia y técnica de la administración, además de un medio de acción práctica por excelencia, que ayuda favorablemente en el proceso de la empresa; la clasificación de los manuales en cualquier empresa son una necesidad de que las políticas empresariales sean respetadas, es decir, estos manuales reducen errores operativos, por la toma de decisiones

demasiado rápidas, mediante esto se podrá facilitar la complementación y el trabajo en equipo de todos los colaboradores

1.7.8. Manual de procedimientos

1.7.8.1. Definición de manual de procedimientos

De igual forma, Cárdenas (2016) menciona que:

El manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Con relación a lo argumentado en el párrafo anterior podemos decir que el manual es un documento que sirven como medio de comunicación y coordinación que permite tener la información instaurada de la organización de acuerdo con las actividades que deben seguirse por parte del personal de la entidad.

Según Vivanco (2017) señala:

El Manual de Procedimientos es una herramienta efectiva del Control Interno la cual es una guía práctica de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; este ayuda a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro del ente.

En otras palabras, el manual de procedimientos es aquel documento que contendrá la descripción de las actividades que deben ser observadas en la realización de las funciones de, cómo dijimos, una unidad administrativa o varias de ellas.

1.7.8.2. Estructura del manual de procedimientos

Para Asanza et al. (2016) un manual este apropiadamente estructurado, cuando posee los puntos siguientes:

1. Identificación: Logotipo, nombre, lugar y fecha de elaboración, número de revisión, unidades responsables de la elaboración, clave de la forma.

2. Índice o contenido: relación de capítulos.
3. Prólogo y/o introducción: Exposición sobre el contenido del manual, objeto y áreas de aplicación.
4. Objetivos de los procedimientos: Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.
5. Áreas de aplicación de los procedimientos: Esfera de acción que cubren los procedimientos.
6. Responsables: unidades administrativas y/o puestos que intervienen.
7. Políticas de operación: Lineamientos generales de acción y responsabilidad de las instancias que participan en los procedimientos.
8. Conceptos: Glosario de términos de carácter técnico, empleados en el procedimiento.
9. Procedimiento: Narrativa de cada una de las operaciones, explicando en que consiste, cuándo, cómo, dónde, con qué y cuanto se necesita para llevarlas a cabo.
10. Formulario de impresos: se adjuntan como apéndices.
11. Diagramas de flujo: Representaciones gráficas de procedimientos dentro de las diferentes unidades.

Todo manual de procedimientos consta de un listado de procedimientos, relacionando cada uno de sus elementos, es importante definir que estructura y que elementos queremos tener en nuestro manual.

1.7.9. Auditoría

1.7.9.1. Definición de Auditoría

Según Cevallos et al. (2018) definen:

La auditoría es una actividad permanente en la revisión y verificación de aquellas cuentas usadas en un periodo que generalmente es un año fiscal, así como el análisis de los estados financieros junto con documentos contables, los cuales deben estar correctamente llenados es decir como la normativa vigente.

Entonces, podemos definir a la auditoría como aquel proceso de recopilación de información contables de una entidad, la cual se efectúa por parte de la empresa o una persona profesional en este ámbito (auditor independiente).

Por otra parte, Mantilla (2018) considera a la auditoría como:

Una herramienta contable que verifica la información financiera, administrativa y de las operaciones de una empresa, la cual debe ser confiable, oportuna y veraz, ya que revisa los hechos, hallazgos y operaciones diarias de forma que las políticas y lineamientos que se deben respetar hayan sido aplicados de forma responsable, finalmente cumpliendo con las normas y obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias vigentes.

En conclusión, la auditoría es una terminología que hace referencia a la actividad realizada por un auditor interno o externo, es aquel instrumento de gestión que incluye una evolución sistemática, documentada y objetiva de la eficacia del sistema de prevención para lo cual debe ser realizada de acuerdo a la normativa establecida.

1.7.9.2. Importancia de Auditoría

Según Adalid et al. (2018) mencionan:

La importancia de la auditoría se maneja como una ventaja competitiva para aquellas empresas que se han identificado y hacen uso de ella en sus operaciones, ya que permite la mejora de todas las funciones de forma continua, ya que la auditoría puede ser tanto interna como externa permitiendo el cumplimiento de los objetivos operacionales planteados y de la oportuna respuesta a los problemas que se susciten en el proceso de implementación de la auditoría

En resumen, la auditoría es relevante, puesto que permite estudiar lo que se realiza dentro de una organización y si esta se lo hace cumpliendo con la normativa legal vigente, para dirigir y tomar decisiones que garanticen el éxito empresarial.

1.7.9.3. Tipos de Auditoría

– Auditoría interna

Según Osneidy (2016) precisa:

La auditoría interna es considerada como aquella que está encargada de monitorear y supervisar las actividades de las compañías principalmente para alcanzar los objetivos de las organizaciones, y realizan consecuentemente una investigación en la que la auditoría

interna la utiliza como herramienta para la prevención y detección de fraudes empresariales que son los más comunes dentro de las empresas que van a hacer auditadas.

Los auditores internos ayudan a los miembros de una organización en el cumplimiento efectivo de sus responsabilidades al proporcionar análisis, evaluaciones, recomendaciones y asesorías que contribuyen finalmente en la toma de decisiones.

Consecuentemente López et al. (2018) afirman que “la auditoría Interna previene y detecta fraudes y contribuye a evitar y evidenciar actividades rutinarias que generalmente se desarrollan en las grandes empresas, tanto como en las medianas y pequeñas (familiares y no familiares)”. Es de vital importancia implementar la auditoría interna principalmente en las estructuras de empresas familiares, toda vez que permite la prevención eficaz de posibles fraudes de empleados y directiva. El fraude se define como un acto intencional por una o más personas de entre la administración, los encargados del gobierno corporativo, empleados, o terceros, que implique el uso de engaño para obtener una ventaja injusta o ilegal.

– **Auditoría externa**

Según la Superintendencia de Compañías (2016) la auditoría externa se define como:

Un examen de los estados financieros por parte de un profesional totalmente ajeno a la empresa, con el fin esencial de que emita una opinión sobre la razonabilidad de su situación, teniendo en cuenta las normas de auditoría generalmente aceptadas. Que es indispensable unificar la normativa contenida en las resoluciones administrativas antes mencionadas, y actualizarla de acuerdo a la arquitectura jurídica que se ha implantado en Ecuador desde la vigencia de la Constitución de 2008, procurando el fortalecimiento de la seguridad jurídica, la reducción de la dispersión normativa, la simplificación de trámites, la observancia de los principios que regulan la administración pública, y el aseguramiento del debido proceso, mediante la definición de reglas claras sobre la actividad que ejercen las personas naturales y jurídicas calificadas y registradas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros como auditores externos.

En definitiva, la auditoría externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Contador Público Autorizado sin vínculos laborales con la misma, el cual utiliza técnicas explícitas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y expresa sugerencias para su mejoramiento.

1.7.9.4. Clasificación de Auditoría

Para Villadefrancos y Rivera (2016) existen diferentes tipos de auditoría mencionados a continuación:

- **Auditoría de Gestión:** este tipo de auditoría se desempeña por un profesional cualificado para ello y tiene como objetivo valorar la empresa y su gestión para aumentar la eficacia y la eficiencia, hacia una mejora importante en la productividad. No tiene por qué desarrollarse por alguien interno de la empresa, sino que la propia Dirección podrá contratar a un profesional especializado en ello. El auditor analizará el sistema y propondrá ideas con mejoras útiles.
- **Auditoría Financiera:** también denominada auditoría contable. Se encarga de examinar y revisar los estados financieros y la preparación de informes de acuerdo con normas contables establecidas.
- **Auditoría de Recursos Humanos:** se utiliza para hacer una revisión de la plantilla, las necesidades que posee la empresa y la gestión del talento. En esta área puedes contar con una auditoría de igualdad salarial o una auditoría de employer branding.
- **Auditoría de Sistemas o Especiales:** en este grupo encontramos otro tipo de auditorías dirigidas a evaluar otro tipo de factores no económicos, como es el caso de la auditoría de software, entre otros muchos.
- **Auditoría Pública o Gubernamental:** se desarrolla por el Tribunal de Cuentas gracias a las competencias adquiridas por la Ley Orgánica de 1984.
- **Auditoría Integral:** esta auditoría evalúa por completo toda la información financiera, estructura de la organización, los sistemas de control interno, cumplimiento de leyes y objetivos empresariales para dar una visión global y certera del cumplimiento de la empresa.
- **Auditoría forense:** se realizan en las investigaciones criminales con el objetivo de esclarecer los hechos ocurridos.
- **Auditoría Fiscal:** esta auditoría se realiza con el objetivo de velar por el cumplimiento de las leyes tributarias, para que las empresas y organizaciones paguen sus impuestos de forma correcta.
- **Auditoría Ambiental:** se analizan todas las actividades de la empresa para controlar e intentar reducir al máximo el impacto que poseen el medioambiente.

De acuerdo al párrafo anterior podemos observar que la clasificación de la auditoría es amplia, cada una de las auditorías se diferencian básicamente por los objetivos y los agente que la realizan, dichas auditorías pueden ser útiles en algunos casos específicos; algunos antecedentes han contribuido al surgimiento y desarrollo de cada una de las auditorías.

1.7.10. Auditoría de Gestión

1.7.10.1. Definición de Auditoría de Gestión

Según Carranza y Santana (2016) exponen:

La auditoría de gestión realiza una evaluación profesional, basada en el cumplimiento de las actividades u operaciones efectuadas en una entidad, el personal que realiza la auditoría debe estar especializado en el área donde se procederá a evaluar, para que al término de las actividades estas concluyan de forma eficiente y efectiva con cada uno de los planes, ejecuciones y controles de los recursos, permitiendo con ello la utilización adecuada de los recursos.

La auditoría de gestión es aquella que examina el proceso administrativo de las empresas, sus actividades de apoyo tanto financieras, operativas, de control interno y de gestión, lo que recae de manera efectiva y eficaz en el trabajo en equipo tanto interna como externamente de las organizaciones.

Por otro lado, Camino et al. (2018) afirman que:

Este tipo de auditoría examina y evalúa los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores, estos pueden ser de diferente tipo los planteados por las organizaciones que se los conoce como institucionales y lo planteados o de medida estándar para las personas y la ejecución de su trabajo que se los conoce como indicadores de desempeño.

El objetivo principal de las empresas para hacer uso de la auditoría de gestión es la necesidad de una medición de la ejecución de programas y proyectos con el fin de determinar si se han cumplido de la manera esperada por la institución.

1.7.10.2. Importancia de Auditoría de Gestión

Según Carranza y Santana (2016) puntúan:

La importancia de efectuar una Auditoría de Gestión se resume a la necesidad que la organización tiene de comprobar el cumplimiento de sus metas y objetivos. Para la cual se requiere contar con el recurso humano necesario para la realización de la misma.

De otro modo, la importancia de la Auditoría de Gestión, parte de verificar si la empresa realiza o no los objetivos establecidos; para cumplir con las metas que como organización necesita alcanzar, para que se logre es importante que la auditoría sea realizada por personas debidamente capacitadas para que emitan las recomendaciones pertinentes.

De acuerdo a lo que Bravo et al. (2018) mencionan, “la importancia de una auditoría de gestión se enmarca principalmente en el mejoramiento del sistema de control interno, donde su dirección está en la reducción del riesgo de los imprevistos que se presenten en las organizaciones”. Es decir, su propósito tanto interna como externamente es emitir un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones que ayuden a mejorar los controles establecidos, reducir los riesgos y el cumplimiento de la normativa vigente.

1.7.10.3. Objetivos de la Auditoría de Gestión

Zambrano et al. (2018) afirman que los objetivos de la auditoría de gestión son los presentados a continuación:



Figura 5-1: Objetivos de la Auditoría de Gestión

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Sevilla (2019) indica que el objetivo de la Auditoría de Gestión puede ser “identificar las áreas afectadas dentro de la organización y de estas analizar y controlar que los recursos sean ocupados sean eficientes el proceso sea eficaz y que la economía se ha expuesto al mínimo obteniendo un trabajo óptimo” (p.31). Es decir, el objetivo de una auditoría de gestión es establecer el grado de cumplimiento de objetivos y metas, permitiendo con ello mejorar la administración de los recursos existentes en una entidad

1.7.10.4. Alcance de la Auditoría de Gestión

Sevilla (2019) con relación al alcance de la Auditoría de Gestión señala que:

Examina en forma detallada cada aspecto operativo, administrativo y financiero de la entidad, por lo que, en la determinación del alcance debe considerarse lo siguiente:

- a. Logro de los objetivos institucionales; nivel jerárquico de la entidad; la estructura organizativa; y, la participación individual de los integrantes de la institución.
- b. Verificación del cumplimiento de la normatividad tanto general como específica y de procedimientos establecidos.
- c. Evaluación de la eficiencia y economía en el uso de los recursos, es el rendimiento efectivo posible, sin desperdicio innecesario; así como, de la eficacia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados.
- d. Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.
- e. Atención a la existencia de procedimientos ineficaces o más costosos; duplicación de esfuerzos de empleados u organizaciones; exceso de personal con relación al trabajo a efectuar; deficiencias importantes, en especial que ocasionen desperdicio de recursos.
- f. Control sobre la identificación, de riesgos su profundidad e impacto y adopción de medidas para eliminarlos o atenuarlos.
- g. Control de legalidad, del fraude y de la forma como se protegen los recursos.
- h. Evaluación del ambiente y mecanismos de control interno sobre el alcance de la auditoría, debe existir acuerdo entre los administradores y auditores; el mismo debe quedar bien definido en la fase de Conocimiento Preliminar, porque permite delimitar el tamaño de

las pruebas o sea la selección de la muestra y el método aplicable, además medir el riesgo que tiene el auditor en su trabajo. (p.37)

En base a lo anteriormente señalado, se puede manifestar que el alcance de una auditoría de gestión consiste en evaluar todo el sistema operativo, financiero y administrativo, pues permite alcanzar objetivos, cumplir con la normativa, evaluar la eficiente utilización de los recursos, controlar los riesgos, controlar la legalidad y evaluar el control interno, cada una de estas se determinan en la ejecución de las actividades que se desarrollan diariamente en una institución pública o privada.

1.7.10.5. Técnicas de Auditoría de Gestión

Las técnicas de auditoría son necesarias para el correcto funcionamiento de su proceso de implementación tanto interno como externo como hace énfasis Salas (2018) en la tabla siguiente:

Tabla 2-1: Técnicas de Auditoría de Gestión

VERIFICACIÓN	TÉCNICA
OCULAR	<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Comparación • Revisión • Rastreo
VERBAL	<ul style="list-style-type: none"> • Indagación
ESCRITA	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis • Conciliación • Confirmación
DOCUMENTAL	<ul style="list-style-type: none"> • Computación • Comprobación
FÍSICA	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección
OTRAS	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación • Declaración • Encuesta • Conferencia • Síntoma • Entrevista • Intuición

Fuente: Salas, A. (2018)

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Como podemos observar en la tabla anterior, las técnicas de Auditoría de Gestión son técnicas de análisis especialmente útiles para determinar las causas y efectos de los hallazgos de la auditoría.

1.7.10.6. Fases de la Auditoría de Gestión

Como menciona la Contraloría General del Estado Ecuatoriano (2020), para la realización de una Auditoría de Gestión exitosa se recomienda realizar lo siguiente:

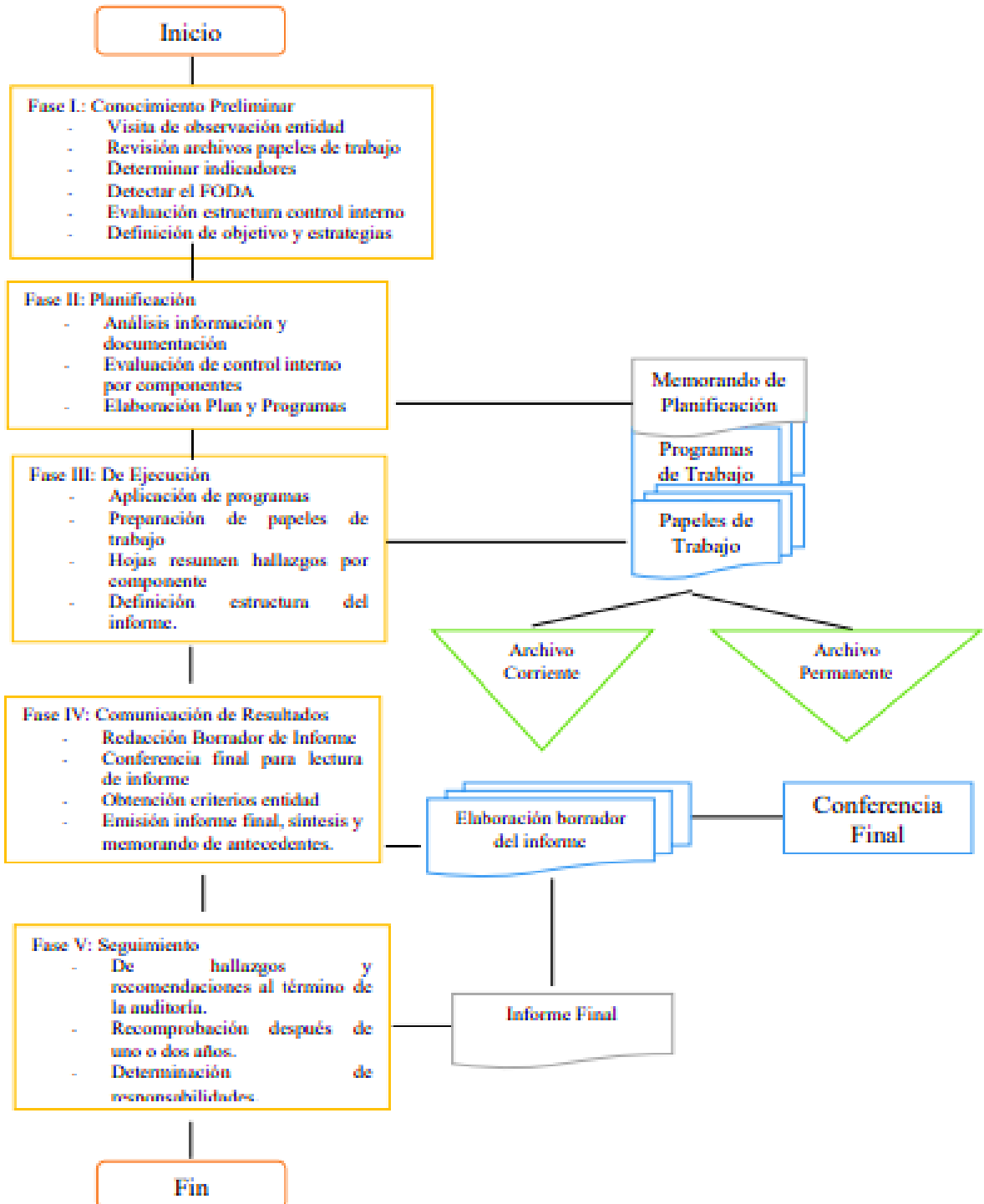


Figura 6-1: Fases de la Auditoría de Gestión
Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Como menciona García (2019), para la realización de una Auditoría de Gestión exitosa se recomienda realizar las fases siguientes:

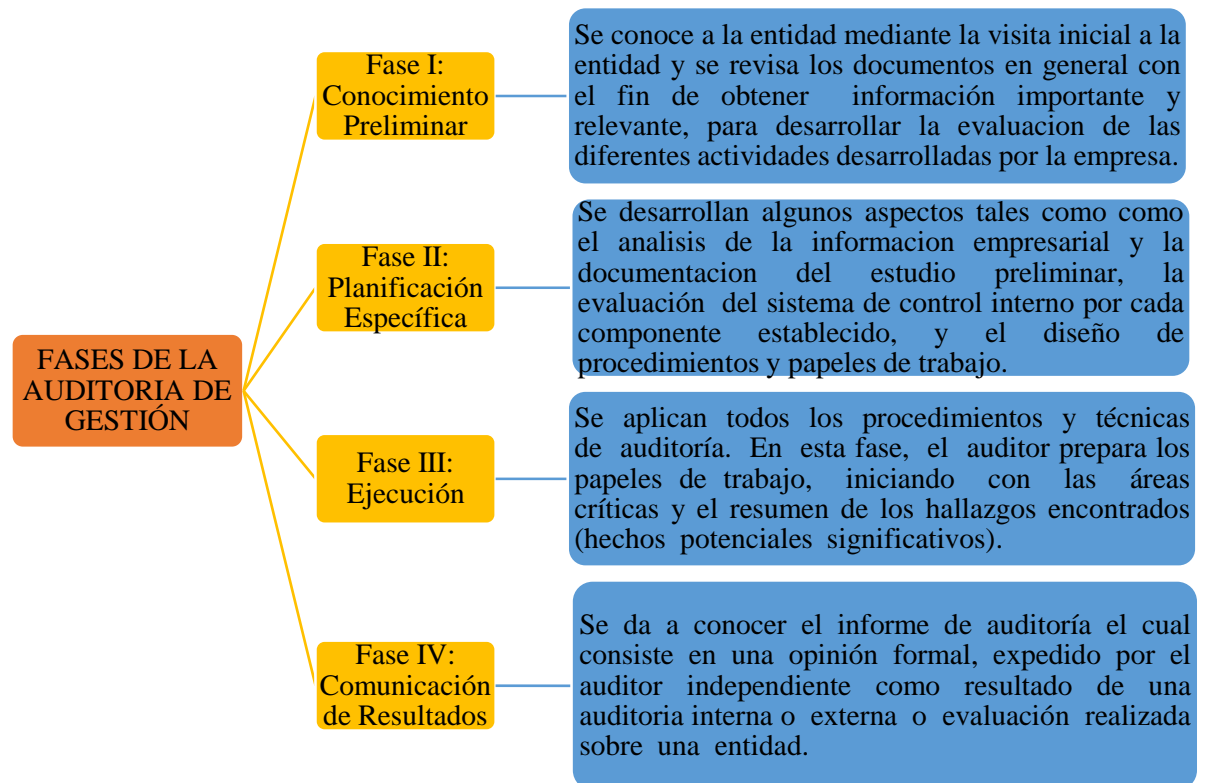


Figura 7-1: Fases de la Auditoría de Gestión
Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

1.7.10.7. Papeles de Trabajo de Auditoría de Gestión

Según Campoverde (2019) menciona:

Para ordenar, agilizar e imprimir coherencia a su trabajo, el auditor tiene que hacerlo en lo que se denomina papeles de trabajo, que no son otra cosa que los registros en los que se describe las técnicas y procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones a las que se llega.

Los papeles de trabajo los elabora el auditor de acuerdo a las necesidades de la empresa que se está auditando, y los realiza con claridad y exactitud, puesto que los mismos se incluirán, en su momento, como sustento del informe a ser presentado.

Los papeles de trabajo deben incluir:

- Identificación de la Auditoría
- Índices, Cuestionarios, Cédulas, y resúmenes del trabajo realizado
- Indicaciones de las observaciones

- Observaciones del trabajo
- Anotaciones de información relevante
- Ajustes realizados durante ejecución
- Lineamientos recibidos por área o fase de ejecución
- Reporte de posibles irregularidades

1.7.10.8. Hallazgos de Auditoría de Gestión

Según Rea (2017) menciona los siguientes atributos del hallazgo:

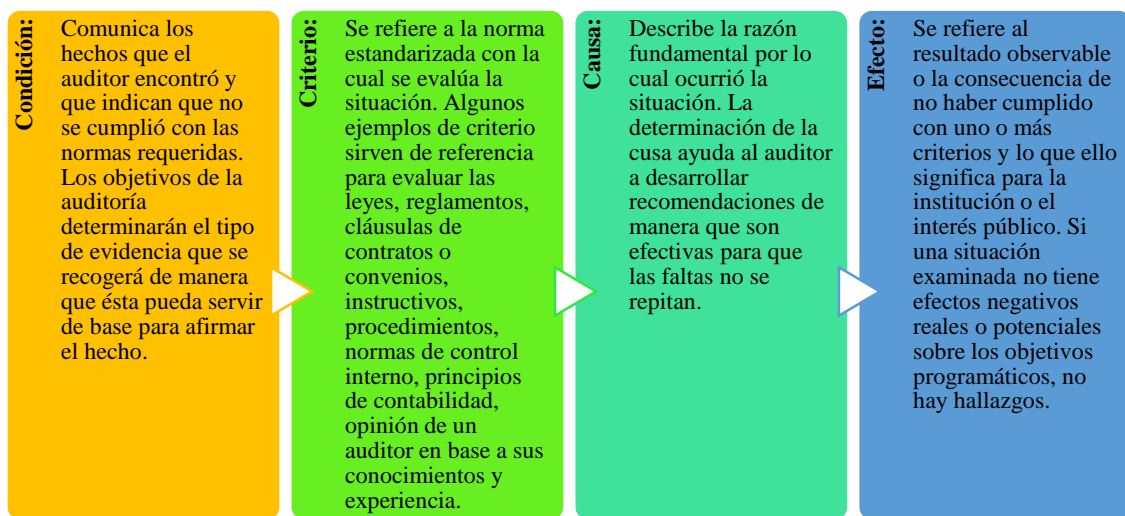


Figura 8-1: Atributos del Hallazgo

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

De acuerdo a lo mencionado anteriormente el hallazgo es la presentación de la debilidad encontrada a través del trabajo del auditor quien recolecta la evidencia suficiente y competente para sustentar las conclusiones de auditoría. En la exposición del hallazgo se presenta la normativa o criterio legal que fue incumplido por la entidad, así como también las causas y los efectos que se produjeron por esta falencia. A través de estos se podrán emitir recomendaciones que permitan mejorar y corregir las actividades que se desarrollen en una empresa.

1.7.10.9. Informe de Auditoría de Gestión

Rea (2017) señala:

El informe de auditoría es un significativo documento, en el suelen reflejarse la calidad y efectividad con que se llevó a cabo el trabajo de auditoría, por lo que el auditor deberá

poner especial esmero en su elaboración, cuidando los aspectos de forma, contenido y oportunidad.

El informe de auditoría ayuda en la forma que se concreta el trabajo que es realizado por el auditor dentro de la empresa y los resultados de su operación de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

1.7.11. Control Interno

1.7.11.1. Definición de Control Interno

Rea (2017) según el control interno define:

El control interno es el proceso diseñado y ejecutado por los encargados de la dirección de la entidad, la gerencia y otro personal de la entidad para proveer una certeza razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad.

En resumen, el control interno es un sistema que controla las acciones internas de la empresa, estos en conjunto son controles que conforman el control interno de la organización, al realizar un control eficiente la empresa adquiere mayor confianza en la administración, lo que finalmente servirá para el crecimiento empresarial.

1.7.11.2. Elementos básicos del control interno

Según Rea (2017) señala:

El control interno, en cualquier organización, reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización como en el control e información de las operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa.

Así mismo se ejecutan cada uno de los componentes en una Organización, con el fin de obtener beneficios y ayudar a los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles con el fin de que sean utilizados en forma eficiente.

1.7.11.3. Clasificación del control interno

Para Rea (2017) la clasificación del control interno se presenta del modo siguiente:

Tipos de control interno	
Control interno administrativo Comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que están relacionadas con la eficiencia de las operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales y que, por lo común, solo tienen que ver con los registros financieros.	Control interno contable Comprenden el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente y están relacionados directamente con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros.

Figura 9-1: Tipos de control interno

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

En resumen, el control interno administrativo generalmente incluye controles tales como los análisis estadísticos, estudios de tiempo, movimientos, informes de actuación, programa de adiestramiento del personal y controles de calidad. Por su parte el control interno contable comprende aquella parte del control interno que influye directa o indirectamente en la confiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros, cuentas anuales o estados contables de síntesis.

1.7.12. Evaluación de control interno

Según Zapata (2018) define que:

La Evaluación del Control Interno se realiza para proveer una certeza razonable de que se previene o se detectan y se corrigen errores e irregularidades con la finalidad de analizar y estudiar todas las actividades para verificar si se están cumpliendo a cabalidad con los objetivos trazados

En otra palabras, la evaluación de control interno es un análisis de estudio para determinar el grado de confianza en los Sistemas incorporados en la entidad y si existe protección en los procedimientos y funciones de cada área o departamento con la finalidad de prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades y de esta manera ayudar en los diferentes procesos operacionales que se encuentran deficientes y establecer políticas para un adecuado manejo de los recursos dentro de la Organización.

1.7.12.1. Objetivos de la evaluación del control interno

Zapata (2018) señala que:

- Establecer la base para confiar en el Sistema del Control Interno con el fin de determinar la naturaleza y oportunidad de las pruebas de Auditoría que se deben aplicar en el examen.
- Obtener una base para formular sugerencias constructivas a las empresas con respecto al mejoramiento de su Sistema de Control Interno.

1.7.12.2. Métodos de evaluación del control interno

Zapata (2018) indica que, para una correcta evaluación del control interno, es importante utilizar los métodos siguientes:

❖ Cuestionario de control interno

Este método consiste en diseñar cuestionarios con preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa indique una debilidad o un aspecto no muy confiable. Estos cuestionarios permiten realizar el trabajo de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, para evaluar el Control Interno.

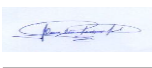
EMPRESA SYSTEMARKET						
Objetivos de la auditoría:						
Cuestionario de Control Interno						
N°	Preguntas	Sí	No	NA	Fecha	Auditor
1	La entidad posee un plan estratégico.	1	0		25/03/2021	
2	La empresa posee un manual de procedimientos.	0	1			
3	Da a conocer la misión, visión y objetivos organizacionales.	1	0			
4	Dispone del personal necesario para cumplir con todas sus actividades.	1	0			
5	Posee un organigrama estructural	1	0			
6	Existe un manual de procedimientos para el manejo de cuentas incobrables.	1	0			
	TOTAL	5	1			
NIVEL DE CONFIANZA DE CONTROL INTERNO: NC= CT/P X 100 % NC=5/6 X100 % NC= 80 %			NIVEL DE RIESGO DE CONTROL INTERNO: NR= (100-NC) % NC= (100-80) % NC= 20 %			
ALTO (X)		MODERADO ()		BAJO ()		
Comentarios adicionales:						
O.J.G.A.		25/03/2021				
Iniciales		Fecha		Firma		

Figura 10-1: Método de cuestionario de control interno
Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Ventajas

- Guía para evaluar y determinar áreas críticas.
- Disminución de costos.
- Facilita administración del trabajo sistematizando los exámenes.
- Pronta detección de deficiencias.
- Entrenamiento de persona inexperto.
- Siempre busca una respuesta.
- Permite pre elaborar y estandarizar su utilización.

Desventajas

- No prevé naturaleza de las operaciones.
- Limita inclusión de otras preguntas.
- No permite una visión de conjunto.
- Las preguntas no siempre abordan todas las deficiencias
- Que lo tome como fin y no como medio
- Iniciativa puede limitarse
- Podría su aplicación originar malestar en la entidad.

Figura 11-1: Ventajas y desventajas del método de cuestionario de control interno

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

El cuestionario hace preguntas específicas y normalmente una respuesta negativa señala la existencia de una deficiencia en el sistema. Este mismo cuestionario puede utilizarse durante varios años codificando las respuestas de forma que se pueda identificar el año al que corresponden; esto permitirá al auditor detectar cualquier cambio en el sistema de control interno de la empresa. La aplicación del cuestionario permite servir de guía para el relevamiento y la determinación de las áreas críticas de una manera uniforme facilitando la preparación de las cartas de control interno.

❖ **Narrativo o Descriptivo**

Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

EMPRESA SYSTEMARKET
Procedimiento: Funcionario responsable -Comunicar mediante oficio a la máxima autoridad las actividades no realizadas y objetivos no alcanzado.
Componente: Ambiente de Control
Subcomponente: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
<u>CONTROL INTERNO</u>
Elaborado por: O.J.G.A. Fecha:25/03/2021
Supervisado: J.M.P.F. Fecha: 25/03/2021

Figura 12-1: Método narrativo o descriptivo

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Ventajas

- Aplicación en pequeñas entidades.
- Facilidad en su uso.
- Deja abierta la iniciativa del auditor.
- Descripción en función de observación directa.

Desventajas

- No todas las personas expresan sus ideas por escrito en forma clara, concisa y sintética.
- Auditor con experiencia evalúa.
- Limitado a empresas grandes.
- No permite visión en conjunto.
- Difícil detectar áreas críticas por comparación.
- Eventual uso de palabras incorrectas origina resultados inadecuados.

Figura 13-1: Ventajas y desventajas del método narrativo o descriptivo

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Normalmente, este método, comprende los mismos elementos básicos enunciados en el Cuestionario de Control Interno, con la particularidad que las columnas de control son reemplazadas con la narración referenciada con papeles de trabajo, es utilizado conjuntamente con el de gráficos, con el propósito de entender este último en mejor forma, ya que los solos gráficos muchas veces no se entienden, haciendo indispensable su interpretación de manera descriptiva.

❖ **Gráfico o diagrama de flujo**

El método de flujogramas es aquel que se expone, por medio de cuadros o gráficos. Si el auditor diseña un flujograma del sistema, será preciso que visualice el flujo de la información y los documentos que se procesan según muestra su naturaleza y la secuencia de cada procedimiento en el diagrama que se presenta toda la información de la entidad. Para la elaboración de los flujogramas se deben observar los siguientes aspectos: Los procedimientos deben describirse secuencialmente a través del sistema.

- Describir los documentos que tengan incidencia contable.
- Demostrar cómo se llevan los archivos y como se preparan los informes con incidencia contable.
- Demostrar el flujo de documentos entre las distintas unidades de la organización.
- Identificar el puesto y quién efectúa el procedimiento.

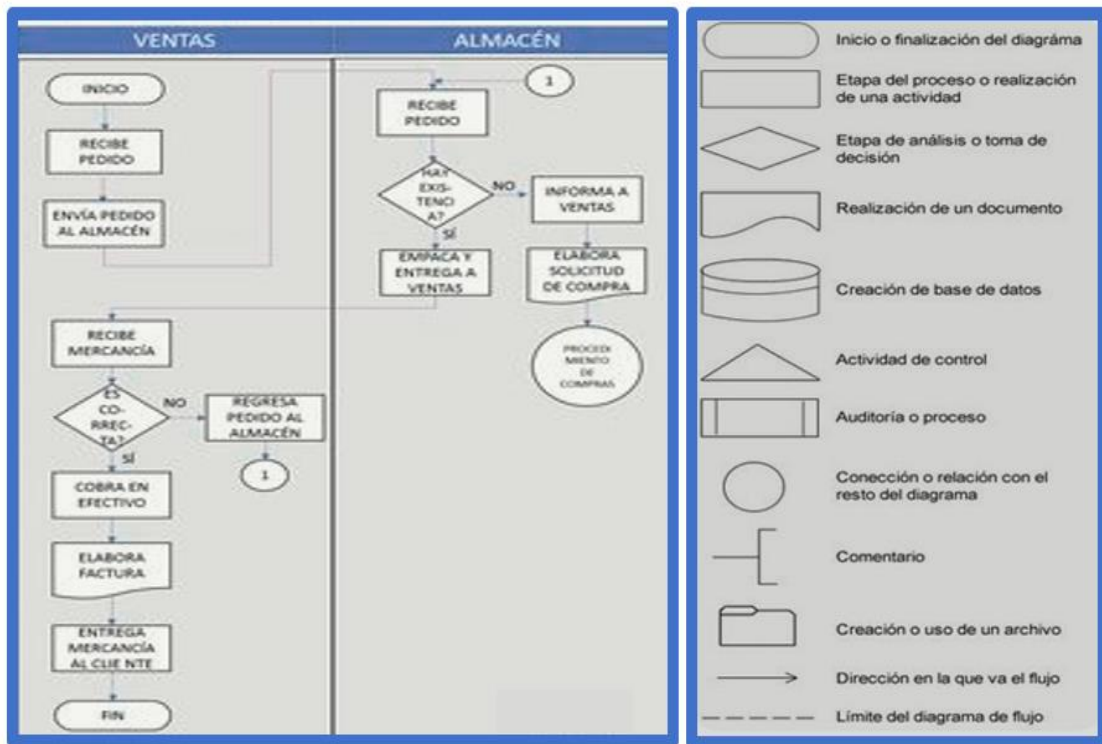


Figura 14-1: Método gráfico o diagrama de flujo
Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Ventajas

- Es flexible para conocer la mayor parte de las características del Control Interno.
- Por su amplitud cubre con diferentes aspectos, lo que contribuye a descubrir si algún procedimiento se alteró o discontinuó.
- Permite el trabajo realizar de una manera ordenada y sistemática.
- Facilita el entendimiento de las Recomendaciones del Auditor a la Gerencia sobre asuntos Contables.
- Ayuda a realizar un análisis rápido y determinar con mayor exactitud los puntos débiles del Control Interno.

Desventajas

- Necesita de conocimientos sólidos de control interno.
- Requiere entrenamiento en la utilización y simbología de los diagramas de flujo.
- Limitado el uso a personal inexperto.
- Por su diseño específico, resulta un método más costoso.

Figura 15-1: Ventajas y desventajas del método de flujogramas

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

En resumen, para la mayoría de auditores los diagramas de flujo son más efectivos que los cuestionarios o las narraciones escritas, porque muestra una comprensión más profunda del control interno. Además, es una técnica muy útil en la cual cada actividad de proceso deberá ser complementada con referencias de papeles de trabajo y con su respectiva documentación de soporte y evidencia de la auditoría.

❖ COSO 2013 o COSO III

Según la Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno (2021) indica:

La tercera versión, COSO III, se publicó en mayo del 2013, es un método de evaluación de control interno Integrado de Gestión de Riesgos incluye algunas novedades como: incrementar la confianza en cuanto a la eliminación de riesgos y consecución de objetivos, también ayuda a mejorar la agilidad de los Sistemas de Gestión de Riesgos en su adaptación con los entornos.

En otras palabras, el COSO 2013 suministra un enfoque integral e incluso instrumentos para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de mejora continua. Un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la empresa u organización.

Elementos del COSO 2013 o COSO III

El modelo de control interno COSO 2013 o COSO III está compuesto por los cinco componentes, y 17 principios (Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno, 2021).



Figura 16-1: COSO 2013
Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

1. Ambiente de control. - es un conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen las bases sobre la que llevan a cabo el sistema de control interno de una organización.

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión.

Principio 3: Establece estructura organizacional, autoridad, y responsabilidad.

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia.

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad.

2. Evaluación de riesgos. - implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar los riesgos asociados a la consecución de los objetivos de la organización, constituyendo así la base sobre la que determina como se debe gestionar dichos riesgos.

Principio 6: Especifica los objetivos relevantes.

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos.

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude.

Principio 9: Identifica y analiza los cambios importantes.

3. Actividades de control. - son las acciones establecidas por medio de políticas y procedimientos que constituyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de las direcciones para mitigar los riesgos que incidan en la consecución de los objetivos.

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control.

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología.

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos.

Principio 13: Usa información relevante.

4. Información y Comunicación. - la información por su parte es necesaria para que la empresa pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y conseguir sus objetivos; mientras que la comunicación es el proceso continuo que permite proporcionar, compartir y obtener la información necesaria.

Principio 14: Comunica internamente.

Principio 15: Comunica externamente.

5. Actividades de Monitoreo. - deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en una entidad.

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes.

Principio 17: Evalúa y comunica las deficiencias.

En resumen, el COSO 2013 o también conocido como COSO III permite evaluar el control interno, está integrado por 5 componentes que son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de monitoreo.

1.7.13. Riesgo de Control Interno

Campoverde (2019) precisa que:

El riesgo es una posibilidad de que cierto hecho suceda o no y afecte negativamente a una o varias operaciones desarrolladas en una institución. Los riesgos deben ser tomados en cuenta por las personas que se encuentran al frente de una entidad puesto que ellas son las encargadas de tomar acciones a fin de que se evite o reduzca e impacto de los mismos.

La evaluación de los riesgos permite a una entidad considerar la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva- probabilidad e impacto y normalmente utiliza una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo de detección.

1.7.13.1. Tipos de Riesgo de Control Interno

Según Campoverde (2019) existen tres tipos de riesgo que son:

- **Riesgo inherente.** - Es la posibilidad de errores en la información financiera, administrativa u operativa, antes de considerar la efectividad de los controles internos diseñados y aplicados por el ente.

- **Riesgo de control.** - Está asociado con la posibilidad de que los procedimientos de control interno, incluyendo a la unidad de auditoría interna, no puedan prevenir o detectar los errores significativos de manera oportuna.
- **Riesgo de detección.** - Existe al aplicar programas de auditoría, cuyos procedimientos no son suficientes para descubrir errores o irregularidades significativas.

1.7.14. Indicadores de Gestión

Con respecto a los indicadores de gestión Rea (2017) menciona lo siguiente:

Que los indicadores de gestión son medidas a utilizar para determinar el éxito de un proyecto o una organización, estos suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados.

1.7.14.1. Tipos de Indicadores de Gestión

Por su parte Rea (2017) expone los siguientes tipos de indicadores de gestión:

Indicador de eficacia:

- Consiste en el cumplimiento de los objetivos previstos.

Indicador de eficiencia:

- Mide la relación entre dos magnitudes: la producción física de un bien y los insumos o recursos que se utilizaron para alcanzar ese producto, pero de manera óptima.

Indicador de productividad:

- Consiente entre los valores reales de la producción y los esperados.

Indicadores de Tiempo:

- Permite conocer el tiempo aplicado en la realización de una tarea o proceso, tomando en cuenta el tiempo estandarizado con anterioridad en la empresa.

Indicadores de Calidad:

- Son los niveles mínimo y máximo deseados o aceptables de calidad que debe tener el resultado de una acción, actividad, un programa o un servicio.

Figura 17-1: Indicadores de Gestión

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

De lo mencionado anteriormente los indicadores de gestión son medidas cuantitativas y cualitativas de la actuación y ocupación de un proceso, son formas que utilizan para establecer de esa manera nos permita medir el triunfo de una entidad. Los indicadores pueden establecerse por la administración y posteriormente ser utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para valorar el trabajo y los resultados que se realizan. Los indicadores de gestión tienen como proyecto de valorar y examinar el trabajo y para el desempeño de las estrategias organizacionales.

1.8. Marco conceptual

Auditoría: Ciencia mediante la cual los auditores verifican y analizan la contabilidad de la empresa o entidad para certificar que sus cuentas reflejan el patrimonio, el estado financiero y los resultados de la empresa o entidad en un año determinado.

Gestión: Es la principal herramienta que la gerencia utiliza para controlar si se está asumiendo y cumpliendo la responsabilidad de todo el proceso, que puede ser empresarial o personal, incluyendo la atención a la provisión de recursos y estructura requeridos para llevar a cabo el proceso.

Control: Se enmarca en la realización de inspecciones periódicas para comprobar el dominio de los procedimientos, técnicas y acciones que se realizan dentro de una empresa u organización.

Procedimientos: son acciones dirigidas a la obtención de los mismos resultados en las mismas circunstancias, es decir con el mayor aprovechamiento de los recursos existentes junto con la toma de decisiones responsable.

Técnica: Conjunto de procedimientos, normas, reglamentos, operaciones o convenios encaminados a obtener resultados específicos y efectivos.

Organización: estructura administrativa o a su vez sistema administrativo creadas para lograr metas u objetivos con el apoyo de las propias personas, o con apoyo del talento humano o de otras características similares

Eficiencia: capacidad de disponer de alguien o algo para conseguir el cumplimiento adecuado de una función mediante la delegación.

Eficacia: **capacidad** de lograr el efecto o el resultado de lo que se desea o se espera dentro de los objetivos operacionales de una empresa.

Calidad: La ventaja competitiva o excelencia de alguien o algo.

Sociedad: Conjunto de personas que se relacionan entre sí, de acuerdo con unas determinadas reglas de organización jurídicas y consuetudinarias, y que comparten una misma cultura o civilización en un espacio o un tiempo determinados.

Sociedad Civil: designa a la diversidad de personas que con categoría de ciudadanos y generalmente de manera colectiva, actúan para tomar decisiones en el ámbito público que

conciernen a todo individuo situado fuera de las estructuras gubernamentales, de los partidos políticos, las empresas o poderes económicos, y las instituciones religiosas.

Sociedad Comercial: Es una empresa que tiene como objetivo realizar actividades comerciales o actividades que generalmente están sujetas a las leyes comerciales.

1.9. Idea a defender

La ejecución de la Auditoría de Gestión a la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, permitirá optimizar el cumplimiento de la eficiencia y eficacia para la toma de decisiones.

CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO

Este trabajo de investigación se realizará a través del uso de métodos, técnicas e instrumentos que permitirán ejecutar la Auditoría de Gestión a la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, para optimizar el cumplimiento de la eficiencia y eficacia que contribuya en la toma de decisiones.

2.1. Enfoque de investigación

Según Álvarez et al. (2021) manifiestan:

El método cuantitativo, se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, este método tiende a generalizar y normalizar resultados.

El método cualitativo, se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada.

Dicho de otra manera, el método cualitativo describe las cualidades del fenómeno de investigación siendo este objeto de análisis e interpretación para formular una alternativa de solución; por otro parte, el método cuantitativo establece la factibilidad de la investigación por medio de hechos matemáticos y estadísticos con la finalidad de lograr una comprensión explicativa y predictiva de la realidad, bajo un pensamiento objetivo.

El enfoque de esta investigación será cuali-cuantitativo, tomando en cuenta que la investigación cualitativa se utilizará para analizar las particularidades de la empresa, y describir los errores u omisiones encontrados dentro de los procesos administrativos que se realizan en las diferentes áreas que integran la misma. Será cuantitativa, ya que cuantificará el impacto que poseen los errores u omisiones, que se encontrarán luego de un análisis a la entidad. Este tipo de investigación permitirá identificar claramente las causas de los problemas y la ocurrencia de los mismos sobre los elementos de la entidad, guardando coherencia entre lo teórico y lo práctico.

2.2. Nivel de investigación

2.2.1. Descriptiva

A continuación, el autor Gómez (2017) en su publicación metodología de la investigación menciona que:

“la investigación descriptiva se refiere a la interpretación concreta de la naturaleza o sociedad actual, trabaja con realidades del fenómeno u objeto de estudio”. En otras palabras, la investigación descriptiva permite conocer el fenómeno estudiado, en la investigación se recogen los datos en base a una hipótesis para luego analizarla cuidadosamente con el fin de obtener resultados y extraer generalizaciones significativas para el conocimiento.

En el proyecto de investigación se aplicará este tipo de investigación, considerando que se describirán los procesos administrativos, de servicio técnico y de comercialización de la empresa SYSTEMarket con el propósito de establecer los niveles de cumplimiento y desempeño de los mismos que permitirán mejorar la toma de decisiones en la empresa.

2.3. Diseño de investigación

El diseño de investigación será no experimental de corte transversal, ya que la información y datos serán tomados para ser analizados por una única vez sin manipularlos; es decir, la información se obtendrá por medio de visitas a la empresa para evaluar los procesos administrativos a la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket, del cantón Riobamba, para optimizar el cumplimiento de la eficiencia y eficacia que contribuirán en la toma de decisiones.

Tabla 1-2: Factor: Administrativo

Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumentos de Investigación	Cuestionario
Planificación	Planificación estratégica	Exploratoria	Entrevista/ Encuesta	1. ¿Los empleados de SYSTEMarket conocen los objetivos y valores organizacionales, establecidos en la planificación estratégica? 2. ¿Con que frecuencia se realiza mejoras al perfil de planificación estratégica empresarial?
	Programas	Exploratoria	Entrevista/ Encuesta	3. ¿Cuáles son los programas empresariales con los que cuenta SYSTEMarket para llevar a cabo sus actividades? 4. ¿Cree Ud., que los programas empresariales son importantes para la entidad?
Organización	Organigrama	Exploratoria	Entrevista/ Encuesta	5. ¿SYSTEMarket posee un organigrama estructural que cumpla con todas las funciones específicas de sus colaboradores? 6. ¿Considera que el organigrama estructural, le permite a la empresa analizar de forma sistemática cada una de las estructuras de la organización?
	Procesos	Exploratoria	Entrevista/ Encuesta	7. ¿Los procesos administrativos, estratégicos, operativos, y de gestión que se desarrollan en SYSTEMarket son efectuados conforme a la estructura organizacional? 8. ¿Los procesos administrativos, estratégicos, operativos, y de gestión efectuados en SYSTEMarket se cumplen a cabalidad?
Dirección	Estilo de dirección	Exploratoria	Entrevista/ Encuesta	9. ¿La dirección empresarial genera eficientes procedimientos internos? 10. ¿En qué lapso de tiempo la dirección empresarial guía y vigila las funciones que se desarrollan en los diferentes departamentos?
	Toma de decisiones	Exploratoria	Entrevista/ Encuesta	11. ¿La dirección empresarial considera la opinión de los colaboradores de la empresa para realizar la toma de decisiones? 12. ¿Considera Ud., que las decisiones tomadas por el Gerente General de la SYSTEMarket son acertadas?
	Comunicación	Exploratoria	Entrevista/ Encuesta	13. ¿De qué forma se comunica a toda la empresa los planes estratégicos y los programas empresariales? 14. ¿Se comunican los planes estratégicos y los programas empresariales a todo el personal de SYSTEMarket?
Control	Evaluación de Resultados	Exploratoria	Entrevista/ Encuesta	15. ¿En SYSTEMarket se realiza una evaluación de resultados? 16. ¿Con que frecuencia se evalúan los resultados en SYSTEMarket?
	Indicadores	Exploratoria	Entrevista/ Encuesta	17. ¿Qué indicadores aplica SYSTEMarket para evaluar su rendimiento y el nivel de eficiencia de los procesos? 18. ¿Se establecen indicadores para evaluar el cumplimiento de los objetivos empresariales, la eficiencia y eficacia de la gestión de la empresa?

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Tabla 2-2: Factor Gestión del Talento Humano

Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumentos de Investigación	Cuestionario
Desarrollo	Desarrollo organizacional	Exploratoria	Entrevista/ Encuesta	19. ¿De qué manera el talento humano incide en el desarrollo organizacional de SYSTEMarket? 20. ¿Cree Ud., que se lleva a cabo un desarrollo organizacional óptimo en la empresa?
	Capacitación	Exploratoria	Entrevista/ Encuesta	21. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido el personal de SYSTEMarket en el año 2019? 22. ¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones al personal en SYSTEMarket?
Retención del personal	Motivación	Exploratoria	Entrevista/ Encuesta	23. ¿Considera Ud., que el factor que interviene en el cumplimiento de los objetivos de SYSTEMarket es la motivación? 24. ¿Recibe algún tipo de motivación el personal por parte de SYSTEMarket?
	Seguridad y salud	Exploratoria	Entrevista/ Encuesta	25. ¿Considera importante que SYSTEMarket posea un plan de seguridad y salud laboral? 26. ¿Cree Ud., que la empresa debe poseer un plan de seguridad y salud laboral basado en la mejora continua hacia el talento humano?
	Plan de promociones y ascensos	Exploratoria	Entrevista/ Encuesta	27. ¿Se cumple con el plan de promociones y ascensos en SYSTEMarket? 28. ¿Se da cumplimiento al plan de promociones y ascensos que posee SYSTEMarket?

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Tabla 3-2: Factor: Tecnológico

Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumentos de Investigación	Cuestionario
Equipos de Software	Programas Informáticos	Exploratoria	Entrevista/ Encuesta	29. ¿Considera Ud., que los programas informáticos que posee la entidad son suficientes para la realización de las tareas? 30. ¿Se realizan actualizaciones a los programas informáticos con los que cuenta SYSTEMarket?
	Manejo de programas informáticos	Exploratoria	Entrevista/ Encuesta	31. ¿El manejo de los programas informáticos utilizados por parte de los empleados de la entidad es apropiado? 32. ¿Cree Ud., necesario que se realice una capacitación sobre el manejo de los programas informáticos que posee la empresa?
Equipos de Hardware	Recursos Tecnológicos	Exploratoria	Entrevista/ Encuesta	33. ¿Qué recursos tecnológicos tiene actualmente la entidad? 34. ¿Considera Ud., que los recursos tecnológicos que posee SYSTEMarket son eficientes?

	Utilización de Recursos Tecnológicos	Exploratoria	Entrevista/ Encuesta	35. ¿Considera Ud., que los empleados utilizan adecuadamente los recursos tecnológicos de la entidad? 36. ¿Con que frecuencia se supervisa la utilización adecuada de los recursos tecnológicos de SYSTEMarket?
--	--------------------------------------	--------------	----------------------	--

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Tabla 4-2: Factor: Prestación de servicios

Parámetro Principal	Parámetro Secundario	Tipo de Investigación	Instrumentos de Investigación	Cuestionario
Asistencia Técnica	Satisfacción de la asistencia técnica	Exploratoria	Entrevista/ Encuesta	37. ¿Conoce Ud., qué tan satisfechos están los clientes con la asistencia técnica de la empresa? 38. ¿Considera necesario mejorar la calidad de la asistencia técnica de la empresa?
	Ejecución de la asistencia técnica	Exploratoria	Entrevista/ Encuesta	39. ¿Considera necesario mejorar los procesos de ejecución de la asistencia técnica de la empresa? 40. ¿En SYSTEMarket, el técnico ejecuta una asistencia técnica adecuada?
Asistencia de ventas	Realización de la asistencia de ventas	Exploratoria	Entrevista/ Encuesta	41. ¿Cómo se realiza la asistencia de ventas, con respecto a la satisfacción del cliente? 42. ¿Se efectúan capacitaciones acerca de la asistencia de ventas?
Responsabilidad de actividades	Responsabilidad de los técnicos	Exploratoria	Entrevista/ Encuesta	43. ¿Considera necesario que los técnicos de la empresa efectúen responsablemente sus trabajos? 44. ¿Conoce Ud., los procesos técnicos de las diferentes marcas que existen en el mercado?
	Responsabilidad de los vendedores	Exploratoria	Entrevista/ Encuesta	45. ¿Los vendedores de la empresa cumplen responsablemente con sus funciones? 46. ¿Los vendedores alcanzan las metas de ventas establecidas por SYSTEMarket?

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

2.4. Tipo de estudio

2.4.1. Documental

Gómez (2017) define que “la investigación bibliográfica o documental es la información recabada procedente de documentos como: libros, revistas, documentos de internet”. Es decir, la investigación documental se realiza basándose en los documentos que se logre obtener en los registros de la organización, además en esta indagación se efectúa un análisis de la información escrita sobre temas relacionados.

Para el desarrollo y recolección de la información del proyecto de investigación, se acudirá a la lectura y estudio de documentos científicos publicados por distintos autores tales como: libros, revistas científicas, tesis de grado y publicaciones en internet, los cuales se utilizarán de soporte para la investigación y como herramienta para establecer la posible solución.

2.4.2. Exploratoria

Según Barragán (2020) indica “la investigación exploratoria es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos”. En conclusión, esta investigación se utiliza para identificar el problema y realizar la entrevista y las encuestas; mediante este tipo de estudio se puede obtener una información directa con el objeto investigado.

La investigación se la realizará en las instalaciones de la empresa, misma que se encuentra en el cantón Riobamba, con el fin de levantar información relevante que permitirá identificar las causas que han generado el problema y de esta manera plantear las posibles soluciones, es decir que se pretende obtener información en las diferentes áreas de la empresa con el objetivo de verificar el adecuado manejo de los procesos administrativos.

2.5. Población y muestra

De acuerdo a lo que Barragán (2020) señala la población es “el universo que se investiga, es relevante mencionar que en ocasiones no se investiga a la totalidad de la población, debido a que la misma es grande y para lo cual se procede al cálculo de la muestra”. Entonces decimos que la población es el conjunto de individuos que tienen características similares, cuando se conoce el número de individuos que la componen se habla de población finita y cuando no se conoce, se habla de población infinita.

La población objeto de estudio estará compuesta por 10 personas que laboran en la empresa SYSTEMarket, como se describe a continuación:

Tabla 5-2: Población

N.º	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1.	Ángel Paz	Gerente General
2.	Jorge Veloz	Director de Comercialización
3.	Isabel Paz	Directora Administrativa
4.	Esthela Paz	Directora de Servicio Técnico
5.	Kevin Veloz	Analista Financiero
6.	Pilar Ríos	Auxiliar de Servicios en General
7.	Paola Coro	Auxiliar de Servicios en General
8.	Nancy Paltan	Auxiliar de Servicios en General
9.	Elizabeth Almeida	Técnico de Soporte y Ensamblaje
10.	Diana Aynaguano	Técnico de Soporte y Ensamblaje
11.	Silvia Chacaguasay	Técnico de Soporte y Ensamblaje

Fuente: Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket, 2021

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Métodos

Método inductivo - deductivo

Zurita (2017) con respecto al método inductivo y deductivo señala “inductivo está basado en el razonamiento, el cual permite pasar de hechos particulares a generales; mientras que el deductivo aporta para la realización de un meticuloso estudio de la misma y de este modo llegar a definir conclusiones acordes al trabajo”. Con relación a lo anterior, el método inductivo se desarrolla con base en hechos o prácticas particulares, para llegar a organizar fundamentos teóricos.

La inducción se realizará mediante la observación de los procesos administrativos que se ejecutan en cada una de las áreas de la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket para en base a esto generalizarlos en propuestas que ayuden a dar soluciones en el momento oportuno y así incrementar la eficiencia en los procesos de dicha empresa.

Método analítico – sintético

Según Rodríguez y Pérez (2017) señalan, “este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis”. Entonces se puede decir que el método analítico al procedimiento que llaga a la comprensión a través de la descomposición de un fenómeno.

En el proyecto investigativo se analizarán los documentos proporcionados por la empresa SYSTEMarket tales como: manuales de políticas, procesos, procedimientos, entre otros, para

sintetizar los datos y emitir las respectivas conclusiones de los hallazgos encontrados y demás no conformidades detectadas.

2.6.2. Técnicas

Observación directa

Según Chimbolema (2017) la observación directa “es la técnica donde se tiene un contacto directo con los elementos o caracteres en los cuales se presenta el fenómeno que se pretende investigar, y los resultados obtenidos se consideran datos estadísticos originales”.

Por consiguiente, se aplicará esta técnica, ya que se acudirá a las instalaciones de la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket, para reconocer el ambiente en el que se desarrollan las actividades con el propósito de obtener una opinión sobre aspectos generales de la empresa.

Entrevista

Según Bernilla (2016) define “la entrevista es un texto periodístico en el que se dan a conocer las ideas y opiniones de un personaje mediante un diálogo entre la persona entrevistada y el entrevistador”.

La entrevista serán una de las fuentes primarias de información para la auditoría, porque se hará una conexión directa con los directivos de la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket de la ciudad de Riobamba.

Encuestas

De acuerdo a lo que Chimbolema (2017) precisa la encuesta “es un estudio en el cual el investigador obtiene datos a partir de realizar un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra o a la población estadística en estudio, formada por personas con el fin de conocer hechos específicos”.

Esta técnica se empleará con el propósito de recolectar información, dirigida a factores del ambiente interno y externo para saber qué tan eficientes y eficaces son los directivos y el personal, y de esta forma medir los niveles de cumplimiento y desempeño de los procesos administrativos, técnicos y de comercialización.

2.6.3. Instrumentos

Cuestionario

Zurita (2017) define al cuestionario como “un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados”

El cuestionario es el instrumento que se aplicará en el proyecto de investigación, el mismo que contendrá preguntas abiertas en la entrevista y preguntas cerradas en la encuesta, cada una direccionada a la detección de posibles problemas existentes en los procesos que desarrollan en la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket.

2.7. Análisis e Interpretación de Resultados

2.7.1. Resultados de la encuesta

Mediante la aplicación de la encuesta a los colaboradores de la empresa SYSTEMarket se presentan los siguientes resultados:

1. ¿Los procesos administrativos, estratégicos, operativos y de gestión efectuados en SYSTEMarket se cumplen a cabalidad?

Tabla 6-2: Cumplimiento de los procesos administrativos, estratégicos, operativos y de gestión

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	3	30%
Casi siempre	6	60%
Nunca	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a los colaboradores de SYSTEMarket, 2021

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021



Gráfico 1-2: Cumplimiento de los procesos administrativos

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Análisis e interpretación:

De 10 personas encuestadas, 6 de ellas correspondiente al 60% manifestaron que casi siempre se cumplen a cabalidad los procesos administrativos, estratégicos, operativos y de gestión efectuados en SYSTEMarket, mientras que 3 personas que representa al 30% expresó que siempre cumple cabalmente; y por último, 1 persona que equivale al 10% indicó que nunca se cumple a cabalidad; por lo tanto, se pudo conocer que la mayoría de los encuestados siempre cumple a cabalidad los procesos establecidos por la empresa mientras que la minoría realiza lo contrario, cabe mencionar que el control frecuente de los procesos, por parte de la dirección empresarial permitirá detectar errores a tiempo y lograr que se realice una adecuada gestión .

2. ¿En qué lapso de tiempo la dirección empresarial guía y vigila las funciones que se desarrollan en los diferentes departamentos?

Tabla 7-2: Control y vigilancia de las funciones desarrolladas por los departamentos

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	4	40%
Casi siempre	5	50%
Nunca	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a los colaboradores de SYSTEMarket, 2021

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021



Gráfico 2-2: Control y vigilancia de las funciones desarrolladas

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados, el 50% indicó que casi siempre la dirección de la empresa guía y vigila las funciones que se desarrollan en los diferentes departamentos, por otro lado, el 40% precisó que siempre se los vigila y finalmente el 10% opinó que nunca se los controla; por lo tanto, un alto porcentaje de personas afirmaron que se realiza un control por parte de la dirección de la empresa aunque esta no es muy frecuente, mientras que un bajo porcentaje opina que nunca

se realizan controles a las funciones desempeñadas, cabe mencionar que vigilar oportunamente las funciones realizadas en los departamentos permitirá detectar a tiempo errores que afecten directamente a la toma acertada de decisiones.

3. ¿Considera Ud., que las decisiones tomadas por el Gerente General de SYSTEMarket son acertadas?

Tabla 8-2: Acertada toma de decisiones del Gerente General

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	3	30%
Casi siempre	6	60%
Nunca	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a los colaboradores de SYSTEMarket, 2021
Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021



Gráfico 3-2: Acertada toma de decisiones del Gerente General
Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Análisis e interpretación:

El 60% de las personas respondió que casi siempre las decisiones tomadas por el Gerente General son acertadas; por otro lado, el 30% de encuestados indicó que siempre son apropiadas las decisiones de gerencia; finalmente, el 10% señaló que nunca las decisiones son adecuadas; en resumen, la mayoría de personas considera que las decisiones tomadas por la gerencia de la empresa no son acertadas, por tal motivo, esto afecta negativamente porque sin el empleo de un buen juicio la empresa no podría solucionar los problemas o errores presentes y futuros.

4. ¿Se comunican los planes estratégicos y los programas empresariales a todo el personal de SYSTEMarket?

Tabla 9-2: Comunicación de planes estratégicos

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	4	40%
Casi siempre	5	50%
Nunca	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a los colaboradores de SYSTEMarket, 2021

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021



Gráfico 4-2: Comunicación de planes estratégicos

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Análisis e interpretación:

Del 100% de los colaboradores encuestados, el 50% de personas indicó que casi siempre se les comunican los planes estratégicos y programas empresariales, por otra parte, el 40% señaló que siempre les informan y por último el 10% mencionó que nunca se les avisan; la mayoría de encuestados creen que es importante que siempre se les comuniquen sobre los planes estratégicos y programas que tienen SYSTEMarket para que puedan conocer qué objetivos y metas se deben alcanzar, puesto que esto evitará la obstaculización del cumplimiento de los mismos, además servirá para brindar un servicio eficiente y de calidad a los clientes.

5. ¿Con qué frecuencia se evalúan los resultados en SYSTEMarket?

Tabla 10-2: Evaluación de resultados

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	2	20%
Nunca	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a los colaboradores de SYSTEMarket, 2021

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021



Gráfico 5-2: Evaluación de resultados
Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Análisis e interpretación:

El 80% que corresponde a 8 personas respondió que nunca se evalúan los resultados, mientras que 2 persona que equivale al 20% sostuvo su respuesta indicando que casi siempre se evalúan los resultados; por ende, la mayor parte de personas encuestadas consideran que no se efectúan evaluaciones periódicas de los resultados alcanzados por la entidad, se debería realizar una Auditoría de Gestión a toda la empresa para lograr que la gestión empresarial se cumpla con eficiencia, ética, y eficacia en cada una de las actividades desempeñadas.

6. ¿Se establecen indicadores para evaluar el cumplimiento de los objetivos empresariales, la eficiencia y eficacia de la gestión de la empresa?

Tabla 11-2: Establecimiento de indicadores

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	1	10%
Casi siempre	2	20%
Nunca	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a los colaboradores de SYSTEMarket, 2021
Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

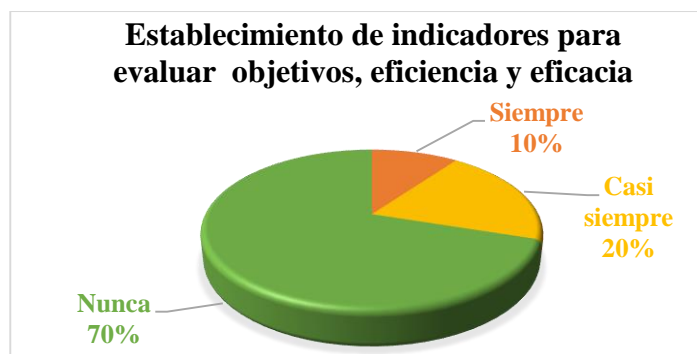


Gráfico 6-2: Establecimiento de indicadores
Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Análisis e interpretación:

El 70% de los colaboradores encuestados señaló que nunca se han establecido indicadores para evaluar el cumplimiento de los objetivos empresariales, la eficiencia y eficacia de la gestión, el 20% indicó que casi siempre se han determinado y por último el 10% precisó que siempre se han señalado; en conclusión, la mayoría de encuestados afirma que nunca se aplican indicadores para evaluar el cumplimiento de los objetivos empresariales, la eficiencia y eficacia de la gestión de la empresa y prever situaciones que puedan afectar la toma de decisiones.

7. ¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones al personal en SYSTEMarket?

Tabla 12-2: Capacitaciones al personal

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	2	20%
Casi siempre	7	70%
Nunca	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a los colaboradores de SYSTEMarket, 2021

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

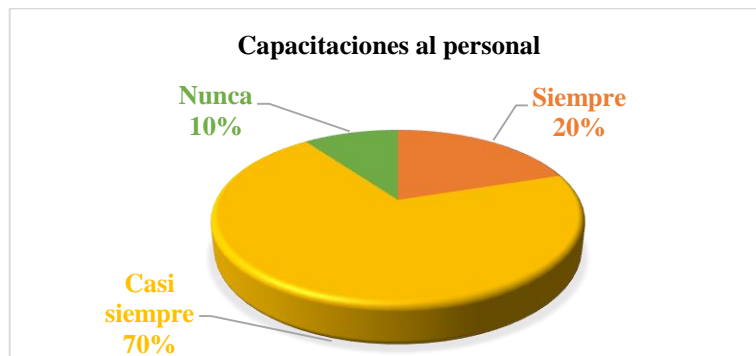


Gráfico 7-2: Capacitaciones al personal

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados, el 70% indicó que casi siempre se realizan capacitaciones en SYSTEMarket, el 20% mencionó que siempre se efectúan y el 10% señaló que nunca recibe capacitaciones; en resumen, la mayor parte de colaboradores encuestados afirma que recibe capacitaciones, pero considera que estas deben ser más frecuentes para incrementar aún más su productividad y su calidad en las actividades laborales, así como también para mejorar la estabilidad de SYSTEMarket.

8. ¿Recibe algún tipo de motivación el personal por parte de SYSTEMarket?

Tabla 13-2: Motivación al personal

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	1	10%
Casi siempre	7	70%
Nunca	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a los colaboradores de SYSTEMarket, 2021

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021



Gráfico 8-2: Motivación al personal

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Análisis e interpretación:

El 70% de los empleados indicó que casi siempre recibe algún tipo de motivación, el 20% señaló que nunca es motivado y por último el 10% mencionó que siempre se lo ha motivado; por ende, la mayoría de los encuestados afirma que recibe algún tipo de motivación, aunque únicamente en ciertas ocasiones, cabe señalar que SYSTEMarket debe motivar al personal de alguna manera además ayudar a sus empleados a crecer personalmente y profesionalmente.

9. ¿Se da cumplimiento al plan de promociones y ascensos que posee SYSTEMarket?

Tabla 14-2: Cumplimiento del plan de promociones y ascensos

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	1	10%
Casi siempre	1	10%
Nunca	8	80%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a los colaboradores de SYSTEMarket, 2021

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

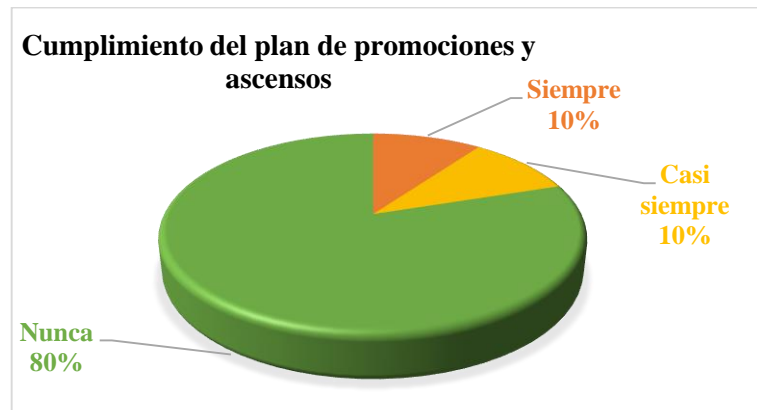


Gráfico 9-2: Cumplimiento del plan de promociones y ascensos
 Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Análisis e interpretación:

Del 100% de las personas encuestadas, el 80% señaló que nunca se cumple con el plan de promociones y ascensos, el 10% precisó que casi siempre se cumple y finalmente, el 10% mencionó que siempre se da cumplimiento; la mayor parte de colaboradores afirmó que no se cumple con el plan de promociones y ascensos, pero aseguran que esto ayudaría a motivarlos y a ascender en la empresa para tener un desarrollo profesional.

10. ¿Se realizan actualizaciones a los programas informáticos con los que cuenta SYSTEMarket?

Tabla 15-2: Actualización de los programas informáticos

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	1	10%
Casi siempre	2	20%
Nunca	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a los colaboradores de SYSTEMarket, 2021
 Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

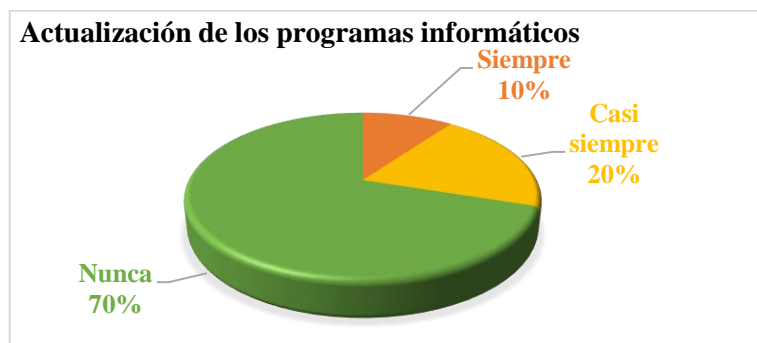


Gráfico 10-2: Actualización de los programas informáticos
 Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Análisis e interpretación:

El 70% de los encuestados mencionó que nunca se efectúan actualizaciones a los programas informáticos con los que cuenta la empresa, por otro lado, el 20% precisó que casi siempre se realizan y finalmente, el 10% indicó que siempre se desarrollan; en otras palabras, la mayoría de colaboradores encuestados que labora en SYSTEMarket aseveró que no se realizan actualizaciones a los programas informáticos que posee la entidad, sin embargo aseguran que una actualización oportuna de estos, podría evitar menores errores e incluso bloqueos.

11. ¿Considera Ud., que los recursos tecnológicos que posee SYSTEMarket son eficientes?

Tabla 16-2: Eficientes recursos tecnológicos

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	2	20%
Casi siempre	7	70%
Nunca	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a los colaboradores de SYSTEMarket, 2021

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

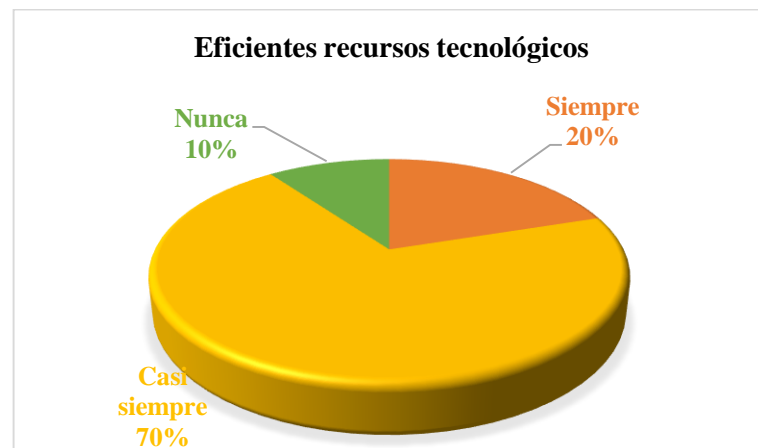


Gráfico 11-2: Eficientes recursos tecnológicos

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Análisis e interpretación:

Del 100% de los encuestados, el 70% que representa a 7 empleados indicó que casi siempre los recursos tecnológicos de la entidad son eficientes, por otro lado, el 20% que corresponde a 2 trabajadores señaló que siempre estos recursos son eficientes y por último el 10% que equivale a 1 persona precisó que nunca son eficientes; por lo tanto, la mayoría de encuestados mencionó que los recursos tecnológicos no son siempre totalmente eficientes lo cual afecta a la optimización de las operaciones desarrolladas en la empresa.

12. ¿Con que frecuencia se supervisa la utilización adecuada de los recursos tecnológicos de SYSTEMarket?

Tabla 17-2: Supervisión a la utilización de recursos tecnológicos

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	3	30%
Casi siempre	5	50%
Nunca	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a los colaboradores de SYSTEMarket, 2021

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

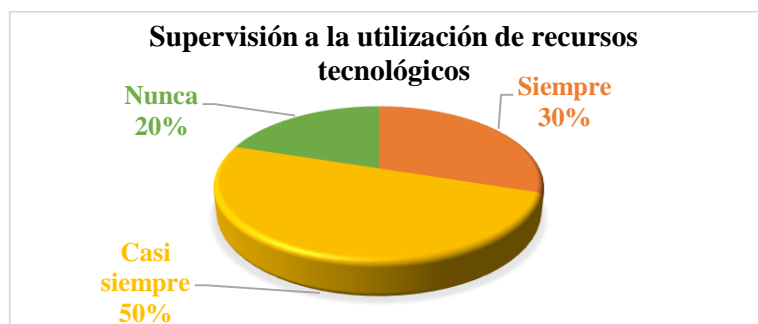


Gráfico 12-2: Supervisión a la utilización de recursos tecnológicos

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Análisis e interpretación:

Del 100% de los trabajadores que fueron encuestados, el 50% mencionó que casi siempre se supervisa la utilización adecuada de los recursos tecnológicos, por otra parte, el 30% afirmó que siempre se vigila y finalmente, el 20% indicó que nunca se controla; en conclusión, la mayor parte de los encuestados aseguró que en la entidad se realiza un control al adecuado manejo de los recursos tecnológicos lamentablemente esto no se efectúa de forma constante.

13. ¿En SYSTEMarket, el técnico ejecuta una asistencia técnica adecuada?

Tabla 18-2: Ejecución adecuada de la asistencia técnica

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	4	40%
Casi siempre	5	50%
Nunca	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a los colaboradores de SYSTEMarket, 2021

Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021



Gráfico 13-2: Ejecución adecuada de la asistencia técnica
Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Análisis e interpretación:

El 50% de los encuestados precisó que casi siempre se realiza una ejecución adecuada de la asistencia técnica, el otro 40% señaló que casi siempre se ejecuta adecuadamente y por último el 10% indicó que nunca se realiza de manera adecuada; en otras palabras, la mayoría de empleados aseveró que en ocasiones se realiza una adecuada asistencia técnica, aunque lo ideal sería que siempre se proporcione un asesoramiento adecuado para obtener mayor cantidad de clientes satisfechos.

14. ¿Se efectúan capacitaciones acerca de la asistencia de ventas?

Tabla 19-2: Capacitación a la asistencia de ventas

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	3	30%
Casi siempre	6	60%
Nunca	1	10%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a los colaboradores de SYSTEMarket, 2021
Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021



Gráfico 14-2: Capacitación a la asistencia de ventas
Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Análisis e interpretación:

Del 100% de las personas encuestadas, el 60% mencionó que casi siempre se efectúan capacitaciones acerca de la asistencia de ventas, el 30% por su parte indicó que siempre se realizan capacitaciones y el 10% señaló que nunca se han realizado; en resumen, la mayor parte de colaboradores consideró que la empresa capacita al personal de ventas, pero solo a veces, por ende, esto impide que los vendedores de la empresa desconozcan las necesidades de sus clientes.

15. ¿Los vendedores alcanzan las metas de ventas establecidas por SYSTEMarket?

Tabla 20-2: Cumplimiento de metas de ventas establecidas

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	2	20%
Casi siempre	6	60%
Nunca	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Encuesta a los colaboradores de SYSTEMarket, 2021
Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

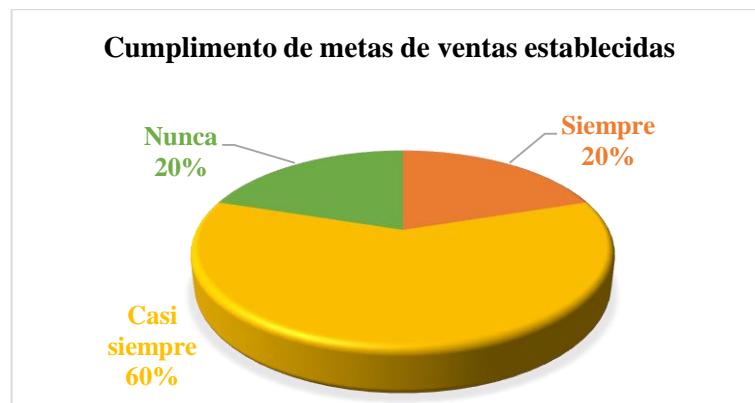


Gráfico 15-2: Cumplimiento de metas de ventas establecidas
Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

Análisis e interpretación:

De 10 empleados encuestados, 6 de ellos (60%) indicaron que casi siempre los vendedores cumplen con las metas de ventas establecidas por la entidad, por otra parte, 2 personas (20%) señalaron que siempre se cumplen y finalmente 1 persona (20%) precisó que nunca se alcanzan las metas de ventas; es decir la mayoría de los trabajadores de SYSTEMarket confirmó que las metas de ventas establecidas por la entidad son alcanzadas, lamentablemente esto no ocurre siempre lo cual impide que la empresa genere mayores ingresos por ventas.

2.8. Verificación de Idea a defender

2.8.1. Planteamiento de la Idea a defender

La ejecución de la Auditoría de Gestión a la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, permitirá optimizar el cumplimiento de la eficiencia y eficacia para la toma de decisiones.

2.8.2. Verificación de idea a defender

De acuerdo al análisis de datos se logró comprobar lo siguiente:

- La ejecución de la Auditoría de Gestión a la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, SÍ permitirá optimizar el cumplimiento de la eficiencia y eficacia para la toma de decisiones.

Considerando las alternativas expuestas anteriormente y según los resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores de la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket, del Cantón Riobamba se afirma que la ejecución de una Auditoría de Gestión permitirá optimizar el cumplimiento de la eficiencia y eficacia para la toma de decisiones; por lo tanto, la idea a defender del presente proyecto de investigación es aceptable.

CAPÍTULO III. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Título

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMARKET, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2019.

3.1.1. Objetivo General

Efectuar una Auditoría de Gestión a la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, para optimizar el cumplimiento de la eficiencia y eficacia para la toma de decisiones.

3.1.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar la Auditoría de Gestión utilizando las bases teórico-científicas.
- Evaluar el Control Interno mediante la aplicación del COSO III y flujogramas.
- Elaborar un informe de la Auditoría de Gestión para comunicar los resultados obtenidos, emitiendo conclusiones y recomendaciones que permita tomar acciones pertinentes.

3.2. Contenido de la Propuesta

AUDITORÍA DE GESTIÓN
LA SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL
SYSTEMarket



PROVINCIA DE CHIMBORAZO

CANTÓN RIOBAMBA

PERÍODO 2019

<i>RUC:</i>	0603292525001
<i>DIRECCIÓN:</i>	Duchicela 21-13 y Av. Daniel León Borja
<i>PERÍODO:</i>	2019

3.3. Archivo Permanente

	<p><i>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket</i> <i>AUDITORÍA DE GESTIÓN</i> <i>PERÍODO 2019</i> <i>ARCHIVO PERMANENTE</i></p>	<p>AP</p>		
<p><i>ARCHIVO</i> <i>PERMANENTE</i></p>				
	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	22/02/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



ÍNDICE ARCHIVO PERMANENTE

Tabla 1-3: Índice Archivo Permanente


DESCRIPCIÓN	ÍNDICE
ÍNDICE ARCHIVO PERMANENTE	AP 1
PROGRAMA DE AUDITORÍA	AP 2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL	AP 3
INFORMACIÓN GENERAL	AP 4
Reseña Histórica	AP 4.1
Misión y Visión	AP 4.2
Objetivos	AP 4.3
Valores	AP 4.4
Listado de clientes corporativos	AP 4.5
Contabilidad	AP 4.6
Organigrama estructural	AP 4.7
Nómina del personal	AP 4.8
Ubicación geográfica	AP 4.9
RUC	AP 4.10
HOJA DE ABREVIATURAS	AP 5
HOJA DE MARCAS	AP 6

Fuente: SYSTEMarket, 2021
 Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

EQUIPO DE TRABAJO

Supervisor:	Janina María Ponce Franco	J.M.P.F.
Jefe de Equipo:	Marco Antonio Gavilánez Sagñay	M.A.G.S.
Auditor:	Oscar Javier Guamanquispe Alulema	O.J.G.A.

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	22/02/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO PERMANENTE PROGRAMA DE AUDITORÍA			AP 2 PA 1/1
PROGRAMA ARCHIVO PERMANENTE				
OBJETIVO: <ul style="list-style-type: none"> Solicitar a quien corresponda la información general de la empresa Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket, para proceder a realizar la Auditoría de Gestión. 				
N°	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Solicitar la información general a la máxima autoridad de la empresa.	SIG	O. J. G. A.	22/02/2021
2	Dar a conocer la información general de la empresa.	IG	O. J. G. A.	23/03/2021
3	Elaborar la Hoja de Abreviaturas a utilizarse en la auditoría.	AA	O. J. G. A.	25/03/2021
4	Realizar la Hoja de Marcas de Auditoría	MA	O. J. G. A.	26/03/2021
		Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha: 22/02/2021
		Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha: 29/03/2021



SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2019
ARCHIVO PERMANENTE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL

AP 3
SIG
1/1

SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL

Riobamba, 22 de febrero del 2021:

Ing. Ángel Paz

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA SYSTEMarket

De mi consideración:

De acuerdo con la Carta de Compromiso de Auditoría se iniciará la Auditoría de Gestión a la Empresa SYSTEMarket de la ciudad de Riobamba por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2019, con el propósito de dar inicio al examen se solicita de la manera más comedida se entregue la documentación que se requiere para dar inicio al trabajo.


- Informes de Auditoría de Gestión de años anteriores.
- Reseña Histórica
- Plan estratégico
- Listado de clientes
- Organigrama estructural
- Nómina del personal

Atentamente,

Oscar Guamanquispe

AUDITOR

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	23/02/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

	<p style="text-align: center;">SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO PERMANENTE INFORMACIÓN GENERAL</p>	<p style="text-align: center;">AP 4.1 RH 1/1</p>			
<p style="text-align: center;">• RESEÑA HISTÓRICA</p> <p>SYSTEMARKET inició sus actividades en el año 2003 como un Grupo de Especialistas Informáticos, liderado por el MBA Ing. Hítalo Veloz, quien se dedicó inicialmente al Desarrollo de Sistemas Informáticos Empresariales, cumpliendo contratos para proyectos importantes, específicos en organizaciones de Riobamba, vínculos originados mediante recomendaciones personales y avales académicos de quienes conformaban el equipo de trabajo, destacando los egresados de Ingeniería en Sistemas: Hítalo Veloz y Esthela Paz, formaron parte importante de empresas informáticas de alto nivel en Quito, antes de retornar a Riobamba y lograr la independencia a través de su empresa.</p> <p>Gracias a la Filosofía de Trabajo, que se basa en brindar productos y servicios de calidad con relaciones costo-beneficio muy competitivos, las recomendaciones personales y empresariales continúan haciendo que sus productos y servicios sean apreciados y solicitados por otras entidades. La cartera de clientes tenía un constante crecimiento, lo cual generó nuevas necesidades que por la confianza en el Equipo de Trabajo fueron aprovechadas, específicamente en la Comercialización de Equipos Informáticos y Servicio Técnico Especializado. Es así, que se formalizó la empresa ante las entidades legales pertinentes con la marca SYSTEMarket en el año 2008.</p> <p>En el próximo año la empresa creció más allá de las expectativas, originando una ampliación de su local en más del 100% de su capacidad inicial, más colaboradores se fueron reuniendo al equipo de trabajo. La confianza de sus clientes, originó un crecimiento acelerado en la demanda de productos y servicios, motivando el crecimiento del capital de trabajo y operación le negocio.</p> <p>SYSTEMarket está constituida por dos Socios: MBA Ing. Hítalo Veloz e Ing. Jorge Veloz con el 60% y 40% de las acciones respectivamente. Tributariamente es una persona natural obligada a llevar contabilidad.</p> <p>El capital de trabajo es de 50.000,00 USD sin incluir los inmuebles de la empresa.</p>					
		<p>Elaborado por:</p>	<p>O.J.G.A.</p>	<p>Fecha:</p>	<p>23/02/2021</p>
		<p>Revisado por:</p>	<p>J.M.P.F.</p>	<p>Fecha:</p>	<p>29/03/2021</p>



SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2019
ARCHIVO PERMANENTE
INFORMACIÓN GENERAL

AP 4.2
MV
1/1

- **MISIÓN**

Brindar productos y servicios de calidad superior al mejor precio del Mercado, aplicando constantemente el conocimiento, la experiencia y la innovación que sólo SYSTEMarket posee, garantizando siempre la rentabilidad en la inversión de nuestros clientes, y distinguiéndose en todo momento por la calidad del servicio.

- **VISIÓN**

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

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	23/02/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2019
ARCHIVO PERMANENTE
INFORMACIÓN GENERAL

AP 4.3
O
1/1

- **OBJETIVOS**

- **Objetivo General**

Garantizar la rentabilidad de la inversión que realizan nuestros clientes al adquirir nuestros productos y servicios, con base en el conocimiento, la experiencia, la innovación, la calidad y la economía, para asegurar el crecimiento continuo de la empresa e incrementar constantemente su rentabilidad económica y social.

- **Objetivos Específicos**

Los objetivos específicos de la empresa son:

- Incrementar la cartera de clientes permanentes en un 20%.
- Aumentar las utilidades netas en un 20%.
- Mejorar la eficiencia de los procesos en un 25%.
- Ampliar la infraestructura física en un 100%.

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	23/02/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2019
ARCHIVO PERMANENTE
INFORMACIÓN GENERAL

AP 4.4
V
1/1

- **VALORES**

Los valores corporativos de SYSTEMarket son:

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

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	23/02/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



• **LISTADO DE CLIENTES CORPORATIVOS**

A continuación, se presenta el listado de los clientes corporativos de la empresa:

- Panificadora Granis
- Comercial Mayorista De Hierro Vera
- Regional De Agua Santa Fé De Galán
- Andes Collage
- Fondo De Cesantía Previsional Cerrado de la ESPOCH
- Fondo De Cesantía De Los Empleados de la ESPOCH
- Electroalmacenes Dmj
- Micromercado Oasis
- Micromercado Kv
- Pizzería Mónaco
- Asociación Juventud Transformadora
- Industrias Metálicas Vilema
- Mass Pan
- Pan Van
- Cebycam-Ces
- Comité Empresa EERSA

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	23/02/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2019
ARCHIVO PERMANENTE
INFORMACIÓN GENERAL

AP 4.5
LCC
2/2

- Comsa S.A. Sociedad Unipersonal
- Cooperativa De Ahorro Y Crédito Alli Tarpuc
- Cooperativa De Ahorro Y Crédito Bashalan Ltda.
- Cooperativa Fernando Daquilema
- Cooperativa Parque Industrial
- Cooperativa Sumac Llacta
- Cooperativa Taxis Chimborazo
- Diócesis De Riobamba
- Ecuanutrionimex
- Fundación Duchisela
- G4s Security Services Cía. Ltda.
- Hospital De Brigada #11 Galápagos
- Iglesia Cristiana Verbo De Pulingi
- Iglesia Evangélica Camino Y La Verdad
- Iglesia Evangélica Los Nuevos Mensajeros De Dios
- Instituto Misael Acosta Solís
- Instituto San Francisco De Asís
- Junta Parroquial Ilapo

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	23/02/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



• **CONTABILIDAD**

La Gestión de Procesos se realiza de forma automatizada, se utiliza el sistema informático PEGASUS desarrollado en la misma empresa y contiene los siguientes módulos funcionales:

- Inventarios
- Compras
- Ventas al Por Mayor
- Ventas al Por Menor
- Cotizaciones
- Clientes
- Proveedores
- Cuentas por Cobrar
- Cuentas por Pagar
- Órdenes de Servicio
- Reservación de Productos
- Contabilidad
- Talento Humano
- Tributación
- Seguridad

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	23/02/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

• **ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

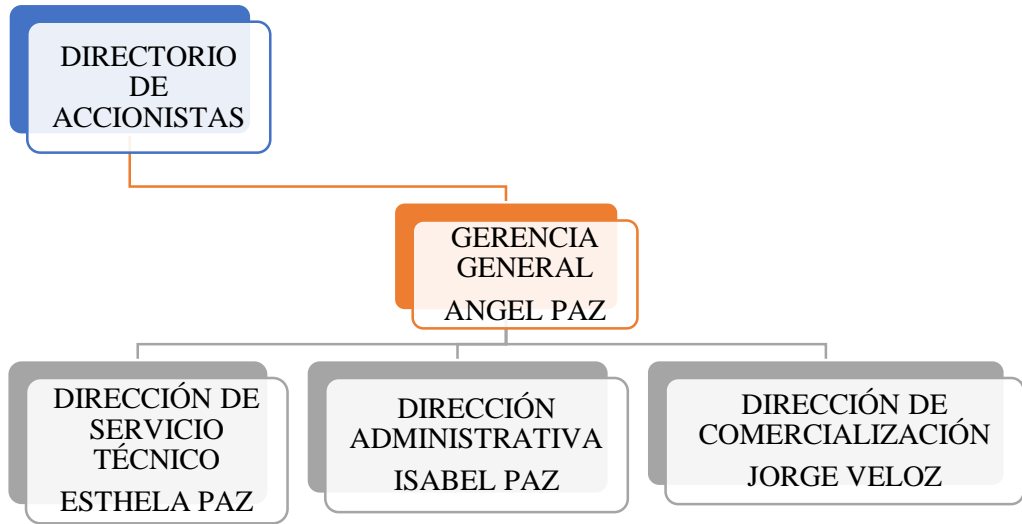


Figura 1-3: Organigrama estructural
 Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	23/02/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2019
ARCHIVO PERMANENTE
INFORMACIÓN GENERAL

AP 4.8
NP
1/1

- NÓMINA DEL PERSONAL**

N.º	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1	Ángel Paz	Gerente General
2	Jorge Veloz	Director de Comercialización
3	Isabel Paz	Directora Administrativa
4	Esthela Paz	Directora de Servicio Técnico
5	Kevin Veloz	Analista Financiero
6	Pilar Ríos	Auxiliar de Servicios en General
7	Paola Coro	Auxiliar de Servicios en General
8	Nancy Paltan	Auxiliar de Servicios en General
9	Elizabeth Almeida	Técnico de Soporte y Ensamblaje
10	Diana Aynaguano	Técnico de Soporte y Ensamblaje
11	Silvia Chacaguasay	Técnico de Soporte y Ensamblaje

Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	23/02/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

- **UBICACIÓN GEOGRÁFICA**

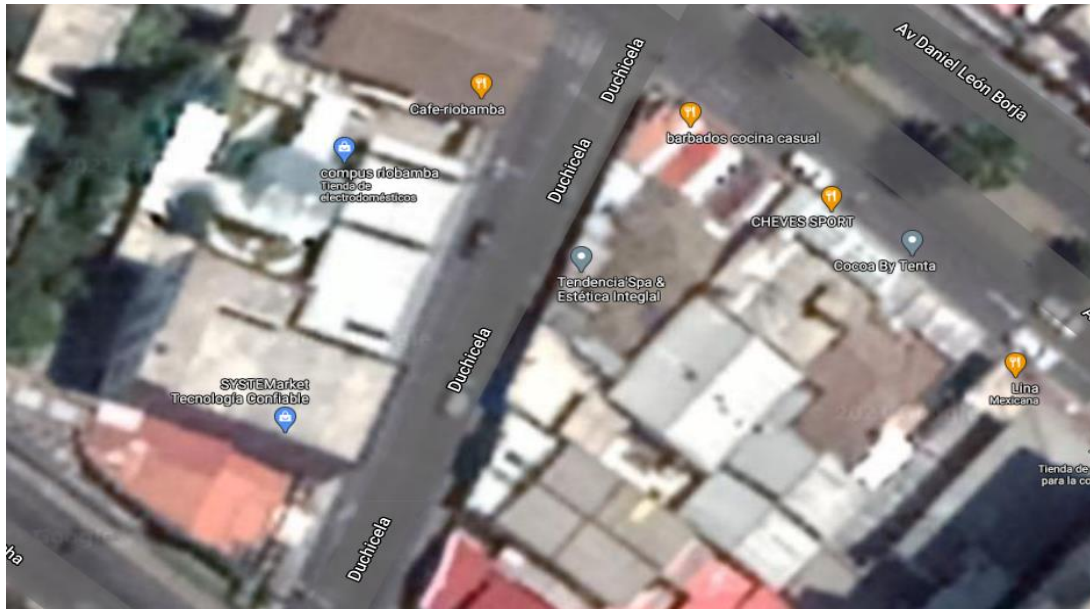


Figura 2-3: Ubicación Geográfica
 Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	23/02/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NÚMERO RUC: 09976462891
 RAZÓN SOCIAL: SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMARKET

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

N.º PATRÓN REGISTRADO: 001	R.º PATRÓN: ABERTO - MATRIZ	R.º PATRÓN ACT.: 001102018	
NOMBRE COMERCIAL: SYSTEMARKET SCH	R.º COMERCIAL:	R.º RAZÓN:	

ACTIVIDAD ECONÓMICA:
 VENTA AL POR MAYOR DE TELÉFONOS Y EQUIPOS DE COMUNICACIÓN.
 VENTA AL POR MAYOR DE COMPUTADORAS Y EQUIPO PERIFÉRICO.
 VENTA AL POR MAYOR DE PARTES Y PIEZAS PARA APARATOS Y EQUIPOS DE COMUNICACIÓN.
 REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE: COMPUTADORAS DE ESCRITORIO, COMPUTADORAS PORTÁTILES, SERVIDORES INFORMÁTICOS, COMPUTADORAS DE MANO, UNIDADES DE DISCO MAGNÉTICO, UNIDADES DE MEMORIA USB Y OTROS DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO; LINEALES DE DISCO ÓPTICO, REPRODUCIDORES DE DVD Y DVD-R.
 VENTA AL POR MAYOR DE ELECTRODOMESTICOS: REFRIGERADORAS, COCINAS, LAVADORAS, ETCÉTERA.

DIRECCIÓN PATRÓN REGISTRADO:
 Provincia: PICHINCHA Centro: QUITO Parroquia: QUITIMBE Calle: PUMBA PUÑO Número: 525-263 Inscripción: SECUNDARIA Referencia: FRENTE AL TERMINAL TERRESTRE DE QUITIMBE Email: riveusag@hotmail.com Celular: 0992521924 Teléfono Trabajo: 02240394 Email principal: riveusag@hotmail.com

N.º PATRÓN REGISTRADO: 002	R.º PATRÓN: ABERTO - LOCAL COMERCIAL	R.º PATRÓN ACT.: 22/02/2018	
NOMBRE COMERCIAL:	R.º COMERCIAL:	R.º RAZÓN:	

ACTIVIDAD ECONÓMICA:
 REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE: COMPUTADORAS DE ESCRITORIO, COMPUTADORAS PORTÁTILES, SERVIDORES INFORMÁTICOS, COMPUTADORAS DE MANO, UNIDADES DE DISCO MAGNÉTICO, UNIDADES DE MEMORIA USB Y OTROS DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO; LINEALES DE DISCO ÓPTICO, MODEMS INTERNOS Y EXTERNOS, IMPRESORAS.
 VENTA AL POR MAYOR DE TELÉFONOS Y EQUIPOS DE COMUNICACIÓN.
 VENTA AL POR MAYOR DE PARTES Y PIEZAS PARA APARATOS Y EQUIPOS DE COMUNICACIÓN.
 VENTA AL POR MAYOR DE ELECTRODOMESTICOS: REFRIGERADORAS, COCINAS, LAVADORAS, ETCÉTERA.


DIRECCIÓN PATRÓN REGISTRADO:
 Provincia: DISTRITO DE QUITO Centro: PICHINCHA Parroquia: LÓPEZ DE VEAS Calle: DUCHICOLA Número: 21-13 Inscripción: REGINA RACHA Referencia: A MEDIA CALLE DEL HOTEL EL CIGUÉ Celular: 0992521924 Email: riveusag@hotmail.com Teléfono Trabajo: 02240394 Email principal: riveusag@hotmail.com



Código: R8VRFUJ2020001041173
 Fecha: 03/05/2020 13:09:15 PM

Figura 4-3: RUC SYSTEMarket
 Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	23/02/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

	<p align="center">SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO PERMANENTE HOJA DE ABREVIATURAS</p>	<p align="center">AP 5 HA 1/1</p>																																												
<p align="center">HOJA DE ABREVIATURAS</p>																																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="288 600 1075 651">DETALLE</th> <th data-bbox="1075 600 1401 651">ABREVIATURA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td data-bbox="288 651 1075 703">Archivo Permanente</td><td data-bbox="1075 651 1401 703">AP</td></tr> <tr><td data-bbox="288 703 1075 754">Archivo Corriente</td><td data-bbox="1075 703 1401 754">AC</td></tr> <tr><td data-bbox="288 754 1075 806">Reseña Histórica</td><td data-bbox="1075 754 1401 806">RH</td></tr> <tr><td data-bbox="288 806 1075 857">Misión y Visión</td><td data-bbox="1075 806 1401 857">MV</td></tr> <tr><td data-bbox="288 857 1075 909">Objetivos</td><td data-bbox="1075 857 1401 909">O</td></tr> <tr><td data-bbox="288 909 1075 960">Valores</td><td data-bbox="1075 909 1401 960">V</td></tr> <tr><td data-bbox="288 960 1075 1012">Listado de clientes corporativos</td><td data-bbox="1075 960 1401 1012">LCC</td></tr> <tr><td data-bbox="288 1012 1075 1064">Contabilidad</td><td data-bbox="1075 1012 1401 1064">C</td></tr> <tr><td data-bbox="288 1064 1075 1115">Organigrama estructural</td><td data-bbox="1075 1064 1401 1115">OE</td></tr> <tr><td data-bbox="288 1115 1075 1167">Nómina del personal</td><td data-bbox="1075 1115 1401 1167">NP</td></tr> <tr><td data-bbox="288 1167 1075 1218">Ubicación Geográfica</td><td data-bbox="1075 1167 1401 1218">UG</td></tr> <tr><td data-bbox="288 1218 1075 1270">RUC</td><td data-bbox="1075 1218 1401 1270">R</td></tr> <tr><td data-bbox="288 1270 1075 1321">Hoja de Abreviaturas</td><td data-bbox="1075 1270 1401 1321">HA</td></tr> <tr><td data-bbox="288 1321 1075 1373">Hoja de Marcas</td><td data-bbox="1075 1321 1401 1373">HM</td></tr> <tr><td data-bbox="288 1373 1075 1424">Programa de Auditoría</td><td data-bbox="1075 1373 1401 1424">PA</td></tr> <tr><td data-bbox="288 1424 1075 1476">Entrevista al Gerente</td><td data-bbox="1075 1424 1401 1476">EG</td></tr> <tr><td data-bbox="288 1476 1075 1527">Cuestionario de Control Interno</td><td data-bbox="1075 1476 1401 1527">CCI</td></tr> <tr><td data-bbox="288 1527 1075 1579">Nivel de Confianza y Riesgo</td><td data-bbox="1075 1527 1401 1579">NCR</td></tr> <tr><td data-bbox="288 1579 1075 1630">Indicadores de Gestión</td><td data-bbox="1075 1579 1401 1630">IG</td></tr> <tr><td data-bbox="288 1630 1075 1682">Carta a Gerencia</td><td data-bbox="1075 1630 1401 1682">CG</td></tr> <tr><td data-bbox="288 1682 1075 1733">Informe de Auditoría</td><td data-bbox="1075 1682 1401 1733">IA</td></tr> </tbody> </table>			DETALLE	ABREVIATURA	Archivo Permanente	AP	Archivo Corriente	AC	Reseña Histórica	RH	Misión y Visión	MV	Objetivos	O	Valores	V	Listado de clientes corporativos	LCC	Contabilidad	C	Organigrama estructural	OE	Nómina del personal	NP	Ubicación Geográfica	UG	RUC	R	Hoja de Abreviaturas	HA	Hoja de Marcas	HM	Programa de Auditoría	PA	Entrevista al Gerente	EG	Cuestionario de Control Interno	CCI	Nivel de Confianza y Riesgo	NCR	Indicadores de Gestión	IG	Carta a Gerencia	CG	Informe de Auditoría	IA
DETALLE	ABREVIATURA																																													
Archivo Permanente	AP																																													
Archivo Corriente	AC																																													
Reseña Histórica	RH																																													
Misión y Visión	MV																																													
Objetivos	O																																													
Valores	V																																													
Listado de clientes corporativos	LCC																																													
Contabilidad	C																																													
Organigrama estructural	OE																																													
Nómina del personal	NP																																													
Ubicación Geográfica	UG																																													
RUC	R																																													
Hoja de Abreviaturas	HA																																													
Hoja de Marcas	HM																																													
Programa de Auditoría	PA																																													
Entrevista al Gerente	EG																																													
Cuestionario de Control Interno	CCI																																													
Nivel de Confianza y Riesgo	NCR																																													
Indicadores de Gestión	IG																																													
Carta a Gerencia	CG																																													
Informe de Auditoría	IA																																													
	Elaborado por: O.J.G.A. Revisado por: J.M.P.F.	Fecha: 25/02/2021 Fecha: 29/03/2021																																												



SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2019
ARCHIVO PERMANENTE
HOJA DE MARCAS

AP 6
HM
1/1

HOJA DE MARCAS

DETALLE	MARCA
Verificado	√
Sumatoria	Σ
Hallazgo	H
Inexistencia de manuales	¥
Falta de documentación	£
Cotejado	©
Inspección física	ï

Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	26/02/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

3.4. Archivo Corriente

	<i>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO CORRIENTE</i>	AC		
<h1>ARCHIVO CORRIENTE</h1>				
	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	01/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2019
ARCHIVO CORRIENTE
ÍNDICE ARCHIVO CORRIENTE

AC 1
IAC
1/1

ÍNDICE ARCHIVO CORRIENTE

Tabla 2-3: Índice Archivo Corriente

DESCRIPCIÓN	ÍNDICE
ÍNDICE DEL ARCHIVO CORRIENTE	AC 1
FASE I: Planificación Preliminar	AC 2
FASE II: Planificación Específica	AC 3
FASE III: Ejecución	AC 4
FASE IV: Comunicación de Resultados	AC 5

Fuente: SYSTEMarket, 2021


Realizado por: Guamanquispe, Oscar. 2021

EQUIPO DE TRABAJO

Supervisor:	Janina María Ponce Franco	J.M.P.F.
Jefe de Equipo:	Marco Antonio Gavilánez Sagñay	M.A.G.S.
Auditor:	Oscar Javier Guamanquispe Alulema	O.J.G.A.

Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	01/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

3.4.1. FASE I

	<p><i>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket</i> <i>AUDITORÍA DE GESTIÓN</i> <i>PERÍODO 2019</i> <i>ARCHIVO CORRIENTE</i></p> <p><i>FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR</i></p>	<p>AC 2</p>		
<p><i>FASE I:</i> <i>Conocimiento</i> <i>Preliminar</i></p>				
	<p>Elaborado por:</p> <p>Revisado por:</p>	<p>O.J.G.A.</p> <p>J.M.P.F.</p>	<p>Fecha:</p> <p>Fecha:</p>	<p>01/03/2021</p> <p>29/03/2021</p>

PROGRAMA DE CONOCIMIENTO PRELIMINAR

OBJETIVO:

- Conocer las principales actividades desarrolladas por la empresa Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Realizar y entregar una carta de compromiso dirigida a la máxima autoridad de la empresa.	CC	O. J. G. A.	01/03/2021
2	Efectuar una entrevista al Gerente General de la empresa.	EG	O. J. G. A.	02/03/2021
3	Notificar a los colaboradores de la empresa el inicio del examen.	NIA	O. J. G. A.	02/03/2021
4	Realizar el análisis de la visión sistémica	AVS	O. J. G. A.	03/03/2021
5	Analizar la misión estratégica	AME	O. J. G. A.	03/03/2021
	Analizar la visión estratégica	AVE	O. J. G. A.	03/03/2021
6	Elaborar y analizar la matriz FODA de la empresa.	AMF	O. J. G. A.	04/03/2021
7	Realizar la matriz correlacional FO	MC FO	O. J. G. A.	04/03/2021
8	Realizar la matriz correlacional DA.	MC DA	O. J. G. A.	04/03/2021
9	Construya la matriz priorizada	MP	O. J. G. A.	04/03/2021
10	Elaborar y analizar la matriz del perfil estratégico interno.	MPEI	O. J. G. A.	05/03/2021
11	Elaborar y analizar la matriz del perfil estratégico externo.	MPEE	O. J. G. A.	05/03/2021
12	Elaborar el Informe de conocimiento preliminar	IPP	O. J. G. A.	05/03/2021
		Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha: 01/03/2021
		Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha: 29/03/2021



SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2019
ARCHIVO CORRIENTE
FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR

AC 2
CC
1/1

CARTA COMPROMISO

En la ciudad de Riobamba al primer día del mes de marzo de 2021, el Ing. Ángel Paz, Gerente General de la empresa Sociedad Civil y comercial SYSTEMarket; y el Sr. Oscar Javier Guamanquispe Alulema con C.C. 050370956-0, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo; se acuerda celebrar la presente acta de compromiso, considerando que; de acuerdo con lo establecido en la planificación de la empresa durante el período 2019, se dispone a usted la realización de una Auditoría de Gestión, con el objetivo de evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa Sociedad Civil y comercial SYSTEMarket.

La Auditoría de Gestión se realizará según las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), las cuales permitirán obtener evidencias razonables sobre el cumplimiento de los objetivos, mediante los procesos en términos de eficiencia, eficacia, economía y calidad, existiendo el riesgo inevitable de encontrar errores sin detectar.

La empresa Sociedad Civil y comercial SYSTEMarket, asume la responsabilidad de la información proporcionada, por tal motivo el Sr. Oscar Guamanquispe no asume ninguna obligación de responder a cualquier omisión u error tanto voluntario como involuntario, en la preparación del examen por parte de la entidad.

Ángel Paz
GERENTE GENERAL

Oscar Guamanquispe
AUDITOR

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	01/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL

NOMBRE: Ing. Ángel Paz

OBJETIVO: Obtener información de la situación de la empresa SYSTEMarket

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS:

- 1. ¿Los empleados de SYSTEMarket conocen los objetivos y valores organizacionales, establecidos en la planificación estratégica?**

Lamentablemente no todos los empleados de la empresa conocen cuales son los objetivos y valores organizacionales que están determinados en la planificación estratégica debido a la falta de comunicación.

- 2. ¿Cuáles son los programas empresariales con los que cuenta SYSTEMarket para llevar a cabo sus actividades?**

La empresa cuenta con un programa empresarial para efectuar sus actividades, sin embargo, este no es suficiente para cumplir con las actividades efectuadas por la empresa.

- 3. ¿SYSTEMarket posee un organigrama estructural que cumpla con todas las funciones específicas de sus colaboradores?**

La empresa posee un organigrama estructural para que los colaboradores cumplan satisfactoriamente con sus funciones pese a esto hay pocos empleados que incumplen con las funciones asignadas.

- 4. ¿Los procesos administrativos, estratégicos, operativos, y de gestión que se desarrollan en SYSTEMarket son efectuados conforme a la estructura organizacional?**

Los procesos que son desarrollados en la empresa no se realizan de acuerdo a la estructura orgánica, impidiendo que se cumpla el plan estratégico de la entidad.

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	02/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2019
ARCHIVO CORRIENTE
FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR

AC 2
EG
2/3

5. ¿La dirección empresarial considera la opinión de los colaboradores de la empresa para realizar la toma de decisiones?

Es importante considerar la opinión de los trabajadores para planear, dirigir y controlar de mejor manera el trabajo desempeñado y tomar acciones correctivas pertinentes.

6. ¿En SYSTEMarket se realiza una evaluación de resultados?

No se ha realizado ninguna evaluación de resultados en los últimos 6 años, sería necesario que se realice una Auditoría de Gestión para conocer el grado de eficiencia y eficacia de la gestión de la empresa.

7. ¿Qué indicadores aplica SYSTEMarket para evaluar su rendimiento y el nivel de eficiencia de los procesos?

No se han aplicado indicadores para evaluar el rendimiento y el nivel de eficiencia de los procesos efectuados.

8. ¿De qué manera el talento humano incide en el desarrollo organizacional de SYSTEMarket?

El talento humano incide totalmente en la gestión de la empresa, por lo tanto, un talento humano de calidad servirá para el buen desenvolvimiento y desarrollo organizacional.

9. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido el personal de SYSTEMarket en el año 2019?

El personal de SYSTEMarket en el año 2019, recibió una capacitación acerca de los procesos de gestión, lamentablemente esta capacitación no fue captada por todo el personal de la empresa, por lo tanto, se considera necesario profundizar más sobre el tema, para lo cual la empresa debería incluir más capacitaciones que les permita a los trabajadores mejorar cada uno de sus procesos y fortalecer el desarrollo empresarial.

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	02/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



10. ¿Considera Ud., que el factor que interviene en el cumplimiento de los objetivos de SYSTEMarket es la motivación?

La motivación que reciben los colaboradores por parte de la empresa permite cumplir los objetivos empresariales, lastimosamente no se da cumplimiento al plan de promociones y ascensos por la falta de recursos.

11. ¿Considera importante que SYSTEMarket posea un plan de seguridad y salud laboral?

La empresa posee un plan de seguridad y salud laboral SUT, el cual es de gran importancia para evitar riesgos de accidentes laborales, la misma fue creada en vista de la presencia del COVID-19

12. ¿Se cumple con el plan de promociones y ascensos en SYSTEMarket?

Actualmente la empresa no está cumpliendo con el plan de promociones y ascensos, por causas ajenas a nuestra voluntad, sin duda esto causa que el personal no se encuentre motivado.

13. ¿Considera Ud., que los programas informáticos que posee la entidad son suficientes para la realización de las tareas?

Los programas informáticos que posee la entidad no son suficientes, se deberían incrementar otros, así como también dar mantenimiento a los ya existentes.

14. ¿Conoce Ud., qué tan satisfechos están los clientes con la asistencia técnica de la empresa?

La mayoría de clientes se encuentra satisfecho con la asistencia técnica que brindan los trabajadores de la empresa.

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	02/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2019
ARCHIVO CORRIENTE
FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR

AC 2
NIA
1/1

NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA

Oficio N° 001

Riobamba, 02 de marzo del 2021

Ingeniero

Ángel Paz

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA SYSTEMarket

Ciudad

De mi consideración

Yo, Oscar Javier Guamanquispe Alulema, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, pongo a su conocimiento que previo a la aprobación dentro de la empresa, así como de la universidad se realizará una Auditoría de Gestión a la Empresa Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket, en el periodo comprendido entre 1 de enero al 31 de diciembre del año 2019, dicho trabajo es netamente académico, como producto final del proyecto de investigación. La Auditoría de Gestión será realizada en base a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA).

Sin otro particular, anticipo mis sinceros agradecimientos por la acogida que den a la presente.

Atentamente,

Oscar Guamanquispe

AUDITOR

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	02/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



ANÁLISIS DE LA VISIÓN SISTÉMICA

FACTORES EXTERNOS

MATRIZ DE FACTORES EXTERNOS REMOTOS

FACTORES EXTERNOS REMOTOS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
Factores políticos	0,30	2	0,60
Factores sociales	0,20	3	0,60
Factores económicos	0,10	2	0,20
Factores tecnológicos	0,40	4	1,60
TOTAL	1,00	Σ	3,00

AMENAZA CRÍTICA	1
AMENAZA CONTROLADA	2
OPORTUNIDAD MENOR	3
OPORTUNIDAD DE ÉXITO	4

ANÁLISIS:

En la evaluación de los factores claves externos remotos, la empresa SYSTEMarket, tiene una calificación ponderada de 3,00 se encuentra en el rango de oportunidad menor, lo que quiere decir que la empresa tiene una posición medianamente fuerte externa, a razón de que se debe mejorar sus estrategias sociales económicas, sociales y políticas con el propósito de lograr mayor ventaja competitiva.

MARCAS

Σ Sumatoria

Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	03/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



ANÁLISIS DE LA VISIÓN SISTÉMICA

FACTORES INTERNOS

MATRIZ DE FACTORES INTERNOS

FACTORES INTERNOS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
Funciones no cubiertas	0,20	1	0,20
Administración del personal	0,20	3	0,30
Capacitación constante al personal	0,30	2	0,60
Evaluación de resultados	0,30	2	0,60
TOTAL	1,00	Σ	2,70

DEBILIDAD CRÍTICA	1
DEBILIDAD CONTROLADA	2
FORTALEZA MENOR	3
FORTALEZA DE ÉXITO	4

ANÁLISIS:

En la evaluación de los factores internos, la empresa SYSTEMarket, tiene una calificación ponderada de 2,70 se encuentra en el rango de debilidad controlada y fortaleza menor, lo que quiere decir que en la empresa las funciones deberían ser cubiertas en su totalidad además es necesario que se efectúen evaluaciones a los resultados, para mejorar la gestión interna de la entidad.

MARCAS

Σ Sumatoria


Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	03/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



ANÁLISIS DE LA MISIÓN ESTRATÉGICA

OBJETIVO:				
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la misión estratégica de la empresa para su posterior análisis. 				
N°	PREGUNTA	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	La misión es conocida por todo el personal de la empresa.		X	No se difunde la misión a toda la empresa
2	Expresa claramente la razón de ser de la empresa.	X		
3	Está orientada a la satisfacción del cliente.	X		
4	El contenido se distingue del resto.	X		
5	Sirve de guía para el accionar del personal.	X		
6	Promueve responsabilidad social.		X	No se promueve la responsabilidad social en la empresa.
7	Los valores son evidentes en la misión de la empresa.		X	No se evidencian los valores en la misión.
8	Señala el nivel de participación en el mercado.	X		
9	Se utilizan términos relevantes a la tecnología.	X		
TOTAL		Σ	60	30

Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	03/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO CORRIENTE FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR	AC 2 AME 2/2
ANÁLISIS DE LA MISIÓN ESTRATÉGICA		
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
5% -15%	16% -50%	51% -95%
85% -51%	50% -25%	24% - 5%
ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		
NIVEL DE CONFIANZA DE CONTROL INTERNO: NC= CT/P X 100 % NC= (60/90 X 100) % NC= 66,66 %	NIVEL DE RIESGO DE CONTROL INTERNO: NR= (100 -NC) % NR= (100 - 66,66) % NR= 33,34 %	
ALTO (X)	MODERADO ()	BAJO ()
<p>ANÁLISIS:</p> <p>En la evaluación de la misión estratégica se presentó un nivel de confianza (alto) del 66,66 % debido a que la misión expresa la razón de ser la empresa, está orientada a la satisfacción del cliente y promueve el cumplimiento de la responsabilidad social, mientras que el nivel de riesgo (medio) fue de 33,34 % en razón de que no es difundido la misión a todo el personal de la empresa.</p> <p>MARCAS</p> <p>∑ Sumatoria</p>		
	Elaborado por: Revisado por:	O.J.G.A. J.M.P.F.
		Fecha: Fecha:
		03/03/2021 29/03/2021




ANÁLISIS DE LA VISIÓN ESTRATÉGICA

OBJETIVO:

- Evaluar la visión estratégica de la empresa para su posterior análisis.

N°	PREGUNTA	SÍ	NO	OBSERVACIÓN
1	La visión es reconocida por todo el personal de la empresa.		X	No se difunde la visión a todo el personal.
2	La visión está definida a largo plazo.	X		
3	Se encuentra en un lugar visible de la empresa.	X		
4	Las acciones y estrategias están enfocadas en el contenido de la visión.	X		
5	La generación de oportunidades futuras son producto de la visión de la empresa.	X		
6	El desempeño está inspirado en la visión de la empresa.		X	No está inspirado en la visión.
7	El enunciado de la visión se alinea a la misión y valores de la empresa.	X		
8	Las oportunidades se impulsan en base de la visión de la empresa.		X	No menciona las oportunidades.
	TOTAL	Σ	50	30


Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	03/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO CORRIENTE FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR	AC 2 AVE 2/2
ANÁLISIS DE LA VISIÓN ESTRATÉGICA		
NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MEDIO	ALTO
5% -15%	16% -50%	51% -95%
85% -51%	50% -25%	24% - 5%
ALTO	MEDIO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		
NIVEL DE CONFIANZA DE CONTROL INTERNO: NC= (CT/P X 100) % NC= (50/80 X 100) % NC= 62,50 %	NIVEL DE RIESGO DE CONTROL INTERNO: NR= (100 -NC) % NR= (100 - 62,50) % NR= 37,50 %	
ALTO (X)	MODERADO ()	BAJO ()
<p>ANÁLISIS:</p> <p>En la evaluación de la visión estratégica se presentó un nivel de confianza (alto) del 62,50 % debido a que la visión se encuentra definida a largo plazo, está un lugar visible, las acciones y estrategias están enfocadas a su contenido, alineándose a los valores y misión de la empresa, en el cual posee un nivel de riesgo medio del 37,50% en razón de que no es difundido la visión a todo el personal de la empresa.</p> <p>MARCAS</p> <p>Σ Sumatoria</p>		
	Elaborado por: Revisado por:	O.J.G.A. J.M.P.F.
		Fecha: Fecha:
		03/03/2021 29/03/2021

MATRIZ FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Infraestructura propia. 2. Atención personalizada al cliente. 3. Variedad de productos. 4. Calidad de servicio. 5. Competitivos en el mercado. 6. Buen ambiente de trabajo. 7. Especialización en servicio técnico. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Amplia disponibilidad de asesoría. 2. Posición de liderazgo en el sector. 3. Facilidad de acceso a créditos. 4. Aceptación de financiamiento externo. 5. Necesidad del mercado de adquirir productos tecnológicos. 6. Mercado con escasa introducción de nuevos productos. 7. Clientes insatisfechos por los productos de la competencia.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inexistencia de un manual de funciones. 2. No tiene un sistema de control interno. 3. Inexistencia de políticas empresariales. 4. No se aplican indicadores de gestión. 5. No posee un plan estratégico claro. 6. Poca capacitación al personal. 7. Fuera del área comercial. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento de nuevos competidores. 2. Segmento del mercado atraído por la competencia. 3. Reformas periódicas de carácter tributario. 4. Contrabando no controlado de productos tecnológicos. 5. Inestabilidad económica del país. 6. Alza de precios del combustible. 7. Elevado pago de impuestos a las importaciones.

Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	04/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

	<p align="center">SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO CORRIENTE FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR</p>	<p align="center">AC 2 AMF 2/2</p>		
<p align="center">ANÁLISIS DE LA MATRIZ FODA</p> <p>ANÁLISIS SITUACIÓN INTERNA</p> <p>Los factores internos son aquellos elementos como las habilidades, aptitudes, recursos que la Empresa Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket, genera en el interior de la entidad, estos factores también están conformados por las debilidades que representan los aspectos negativos que tiene la empresa y que son agrupados debido a que se pueden manejar o controlar dentro o parte de la entidad.</p> <p>ANÁLISIS SITUACIÓN EXTERNA</p> <p>Los factores externos son aquellos componentes que se generan fuera de la entidad y afectan de manera directa e indirecta al desarrollo normal de la empresa, para lo cual el análisis FODA, permite conocer y actuar sobre las eventualidades externas que no son confiables en ciertas ocasiones por parte de la empresa SYSTEMarket.</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>O.J.G.A.</p>	<p>Fecha:</p>	<p>04/03/2021</p>
	<p>Revisado por:</p>	<p>J.M.P.F.</p>	<p>Fecha:</p>	<p>29/03/2021</p>



SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL
SYSTEMarket
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2019
ARCHIVO CORRIENTE
FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR

AC 2
MC FO
1/1

MATRIZ CORRELACIONAL FO

		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7		
	Fortaleza	Infraestructura propia	Atención personalizada al cliente	Variedad de productos	Calidad de servicio	Competitivo en el mercado.	Buen ambiente de trabajo.	Especialización en servicio técnico.	TOTAL	%
	Oportunidad									
O1	Amplia disponibilidad de asesoría	1	5	5	2	3	3	3	22	16,30%
O2	Posición de liderazgo en el sector.	5	5	5	5	3	3	1	27	20,00%
O3	Facilidad de acceso a créditos	1	1	1	1	1	1	1	7	5,19%
O4	Aceptación de financiamiento externo	5	1	1	1	1	1	1	11	8,15%
O5	Necesidad del mercado de adquirir productos tecnológicos	5	3	3	5	1	5	5	27	20,00%
O6	Mercado con escasa introducción de nuevos productos.	5	1	5	3	1	3	5	23	17,04%
O7	Clientes insatisfechos por los productos de la competencia	5	1	5	1	1	5	5	23	17,04%
	TOTAL	22	17	25	18	11	21	21	135	100%
		16,30%	12,59%	18,52	13,33%	8,15%	15,56%	15,56%	100%	

Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	04/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL
SYSTEMarket
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2019
ARCHIVO CORRIENTE
FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR

AC 2
MC DA
1/1

MATRIZ CORRELACIONAL DA

		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	TOTAL	%
	Debilidad Amenaza	Inexistencia de un manual de funciones	No tiene un sistema de control interno	Inexistencia de políticas empresariales	No se aplican indicadores de gestión	No posee un plan estratégico claro	Poca capacitación al personal.	Fuera del área comercial		
A1	Incremento de nuevos competidores	1	1	1	1	1	1	1	7	11,86%
A2	Segmento del mercado atraído por la competencia	1	1	1	1	1	1	1	7	11,86%
A3	Reformas periódicas de carácter tributario.	1	1	1	1	1	1	1	7	11,86%
A4	Contrabando no controlado de productos tecnológicos	1	1	1	1	1	1	1	7	11,86%
A5	Inestabilidad económica del país	1	3	1	1	1	5	1	13	22,03%
A6	Alza de precios del combustible	1	1	1	1	1	5	1	11	18,64%
A7	Elevado pago de impuestos a las importaciones	1	1	1	1	1	1	1	7	11,86%
	TOTAL	7	9	7	7	7	15	7	59	100%
		11,86%	15,25%	11,86%	11,86%	11,86%	25,42%	11,86%	100%	

Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	04/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

MATRIZ PRIORIZADA

FORTALEZAS	
F4	Calidad de servicio.
F3	Variedad de productos.
F1	Infraestructura propia.
F2	Atención personalizada al cliente.
F7	Especialización en servicio técnico.
F5	Competitivos en el mercado.
F6	Buen ambiente de trabajo.
DEBILIDADES	
D6	Poca capacitación al personal.
D2	No tiene un sistema de control interno.
D4	No se aplican indicadores de gestión.
D1	Inexistencia de un manual de funciones.
D5	No posee un plan estratégico claro.
D3	Inexistencia de políticas empresariales.
D7	Fuera del área comercial.
OPORTUNIDADES	
O1	Amplia disponibilidad de asesoría.
O2	Posición de liderazgo en el sector.
O3	Facilidad de acceso a créditos.
O4	Aceptación de financiamiento externo.
O5	Necesidad del mercado de adquirir productos tecnológicos.
O6	Mercado con escasa introducción de nuevos productos.
O7	Clientes insatisfechos por los productos de la competencia.
AMENAZAS	
A2	Segmento del mercado atraído por la competencia.
A1	Incremento de nuevos competidores.
A4	Contrabando no controlado de productos tecnológicos.
A5	Inestabilidad económica del país.
A3	Reformas periódicas de carácter tributario.
A7	Elevado pago de impuestos a las importaciones.
A6	Alza de precios del combustible.

Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	04/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



MATRIZ PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

ASPECTOS INTERNOS	CALIFICACIÓN DE IMPACTO				
	Gran Debilidad	Debilidad	Equilibrio	Gran Fortaleza	Fortaleza
	1	2	3	4	5
DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Poca capacitación al personal. • No tiene un sistema de control interno. • No se aplican indicadores de gestión. • Inexistencia de un manual de funciones. • No posee un plan estratégico claro. • Inexistencia de políticas empresariales. • Fuera del área comercial. 					
FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicio. • Variedad de productos. • Infraestructura propia. • Atención personalizada al cliente. • Especialización en servicio técnico. • Competitivos en el mercado. • Buen ambiente de trabajo. 					
TOTAL	3	4		5	2
PORCENTAJE	21,43%	28,57%		35,71%	14,29%

Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



ANÁLISIS MATRIZ PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO

El perfil estratégico interno de la empresa SYSTEMarket en lo que se relaciona con el análisis a las fortalezas y debilidades se encuentra de la siguiente manera: la gran fortaleza representa al 35,71%; por otro parte la fortaleza constituye el 14,29%; mientras que las debilidades representan al 28,57% como gran debilidad corresponde al 21,43%.

En conclusión, la empresa cuenta con fortalezas seguras para contrastar las debilidades más sobresalientes que son: tiene poca capacitación al personal, inexistencia de un manual de funciones e inexistencia de políticas empresariales, no tiene un sistema de control interno, inexistencia de un manual de funciones, no posee un plan estratégico claro y se encuentra fuera del área comercial; por otro lado, las fortalezas más relevantes son: calidad de servicio, variedad de productores, infraestructura propia, atención personalizada al cliente, especialización en servicio técnico y buen ambiente de trabajo.

Por lo que los factores internos nos indican que la gestión administrativa de la empresa es eficiente puesto que gracias a las fortalezas que posee puede contrarrestar y controlar de una manera adecuada las diferentes debilidades que se han ido presentando en la entidad.

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	05/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



MATRIZ PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO

ASPECTOS EXTERNOS	CALIFICACIÓN DE IMPACTO				
	Gran Amenaza	Amenaza	Equilibrio	Gran Oportunidad	Oportunidad
	1	2	3	4	5
Amenazas <ul style="list-style-type: none"> • Segmento del mercado atraído por la competencia. • Incremento de nuevos competidores. • Contrabando no controlado de productos tecnológicos. • Inestabilidad económica del país. • Reformas periódicas de carácter tributario. • Elevado pago de impuestos a las importaciones. • Alza de precios del combustible. 					
Oportunidades <ul style="list-style-type: none"> • Amplia disponibilidad de asesoría. • Posición de liderazgo en el sector. • Facilidad de acceso a créditos. • Aceptación de financiamiento externo. • Necesidad del mercado de adquirir productos tecnológicos. • Mercado con escasa introducción de nuevos productos. • Clientes insatisfechos por los productos de la competencia. 					
TOTAL	4	3		3	4
PORCENTAJE	28,57%	21,43%		21,34%	28,57%

Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	05/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



ANÁLISIS MATRIZ PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO

El perfil estratégico externo de la empresa SYSTEMarket que se encuentra relacionado con el análisis de las amenazas y oportunidades, en este caso la gran amenaza está representado con el 28,57% y la amenaza con el 21,43% mientras que la gran oportunidad representa el 21,43% y la oportunidad con el 28,57%.

En otras palabras, la empresa actualmente no tiene oportunidades como para contrarrestar las amenazas que son: Segmento del mercado atraído por la competencia., incremento de nuevos competidores, contrabando no controlado de productos tecnológicos, inestabilidad económica del país, reformas periódicas de carácter tributario, elevado pago de impuestos a las importaciones y alza de precios del combustible. Mientras que las oportunidades más relevantes son: posición de liderazgo en el sector, necesidad del mercado de adquirir productos tecnológicos y clientes insatisfechos por productos de la competencia.

Por lo que se determina que los factores externos indican que la gestión administrativa mantiene resultados ineficientes, en el aprovechamiento de las diferentes oportunidades para la contrarrestación de las amenazas que se van presentando ante la misma.

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	05/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



INFORME DE CONOCIMIENTO PRELIMINAR

Riobamba, 05 de marzo del 2021

Ingeniero

Ángel Paz

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA SYSTEMarket

Ciudad

De mi consideración

A la empresa SYSTEMarket de la ciudad de Riobamba se realizó un examen a la gestión de la empresa por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2019; como resultado del trabajo se presenta el informe preliminar con las debilidades detectadas en esta fase.

1. Planificación estratégica

Conclusión:

La empresa SYSTEMarket, no dispone de una planificación estratégica adecuada, lo que provoca que no se pueda direccionar su norte, dentro de los próximos años.

Recomendación:


Al Gerente General y personal de las otras direcciones: estructurar un manual de funciones de la empresa que le permita definir metas a largo plazo.

2. Misión y visión desconocidos

Conclusión:

La empresa tiene una misión y visión estratégica definidas, sin embargo, en el examen realizado se evidenció que las mismas no son difundidas a todo el personal de la entidad.

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	05/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO CORRIENTE FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR	AC 2 IP 2/3		
<p>Recomendación:</p> <p>Al Gerente General: Generar un plan masivo de difusión de las mismas a todos los trabajadores para que exista un empoderamiento del personal para el cumplimiento de los objetivos.</p> <p style="text-align: center;">3. Misión no promueve la responsabilidad social</p> <p>Conclusión:</p> <p>No se promueve la responsabilidad social a través de la misión de la empresa SYSTEMarket.</p> <p>Recomendación</p> <p>Al Gerente General y a los directores: promover la responsabilidad social por medio de la misión de la entidad</p> <p style="text-align: center;">4. El desempeño de la entidad no está inspirado en la visión.</p> <p>Conclusión:</p> <p>En la visión de la entidad no se incluye como los colaboradores deben desempeñarse en sus labores diarias.</p> <p>Recomendación</p> <p>Al Gerente y a los directivos: En la visión se incluya como se desempeña diariamente la entidad SYSTEMarket.</p> <p style="text-align: center;">5. No se aplican Indicadores de Gestión</p> <p>Conclusión:</p> <p>En la evaluación del FODA, se observó cómo debilidad que no se aplican indicadores de gestión que permitan establecer el nivel de eficiencia y eficacia.</p>				
	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	05/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2019
ARCHIVO CORRIENTE
FASE I: CONOCIMIENTO PRELIMINAR

AC 2
IP
3/3

Recomendación:

Al Gerente General: crear y aplicar indicadores de gestión que permitan comparar los resultados de la empresa SYSTEMarket.

Ángel Paz
GERENTE GENERAL

Oscar Guamanquispe
AUDITOR

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	05/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

3.4.2. FASE II

	<p>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO CORRIENTE FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</p>	<p>AC 3</p>		
<p><i>FASE II:</i> <i>Planificación</i> <i>Específica</i></p>				
	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	08/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



PROGRAMA DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

OBJETIVO:

- Evaluar el control interno mediante el sistema COSO III.
- Calificar los niveles de confianza y riesgo de cada componente analizado.
- Elaborar un programa por cada uno de los componentes.
- Elaborar el informe de planificación específica.

N°	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Elaborar y aplicar los cuestionarios de control interno para cada componente.	CCI	O. J. G. A.	08/03/2021
2	Elaborar la matriz de resumen de riesgo por componente.	MRC	O. J. G. A.	09/03/2021
3	Elaborar la Hoja de Hallazgos encontrados en el cuestionario de control interno.	HH	O. J. G. A.	10/03/2021
4	Elaborar un informe de resultados	IR	O. J. G. A.	11/03/2021
5	Preparar el informe del control interno y comunicar a los funcionarios de SYSTEMarket.	ICI	O. J. G. A.	11/03/2021
6	Elaborar el informe de planificación específica.	IPE	O. J. G. A.	12/03/2021

Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	08/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
PRINCIPIO: INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS

N°	PREGUNTA	SÍ	NO	POND.	RIESGO.	OBSERVACIONES
1	¿Cuenta la dirección con un código de ética?		X	10	4	H La empresa no cuenta con un código de ética.
2	¿Existe sanciones cuando se detecta algún acto contrario a la ética?	X		10	2	
3	¿Los miembros de la empresa se desenvuelven de manera objetiva en ausencia del personal directivo?	X		10	2	
4	¿Los directivos de la empresa comparten su integridad y valores para integrar una cultura basada en la ética?	X		10	2	
5	¿La empresa recuerda constantemente a los trabajadores la ética con la que deben operar?	X		10	2	
	TOTAL Σ	8 ✓	2 ✓	50 ✓	12 ✓	

MARCAS

Σ Sumatoria

✓ Verificado

H Hallazgo

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	08/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
PRINCIPIO: RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN

N°	PREGUNTA	SÍ	NO	POND.	CAL. POND.	OBSERVACIONES
1	¿Existe una conformidad con los trabajadores con el actual estilo de gerencia?	X		10	2	
2	¿las decisiones de gerencia generan un impacto positivo en la empresa?	X		10	2	
3	¿La empresa promueve políticas para el desarrollo continuo?		X	10	4	H No promueve políticas.
4	¿El actual estilo de la dirección permite el contacto con los trabajadores?	X		10	2	
5	¿Se debería mantener el estilo de dirección actual?	X		10	2	
	TOTAL Σ	8 ✓	2	50 ✓	12 ✓	

MARCAS

Σ Sumatoria

✓ Verificado

H Hallazgo

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	08/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
PRINCIPIO: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, AUTORIDAD Y
RESPONSABILIDAD

N°	PREGUNTA	SÍ	NO	POND.	CAL. POND.	OBSERVACIONES
1	¿La estructura organizacional de la empresa se ha establecido correctamente?		X	10	4	H No se ha establecido correctamente la estructura organizacional.
2	¿El organigrama estructural señala los tipos de autoridad, responsabilidad y dependencia?	X		10	3	
3	¿Conocen los empleados la estructura organizacional de la empresa?	X		10	2	
4	¿La estructura organizacional permite el cumplimiento de los objetivos de la entidad?	X		10	2	
5	¿La estructura organizacional permite la participación de sus integrantes?		X	10	2	
	TOTAL Σ	8 ✓	2 ✓	50 ✓	13 ✓	

MARCAS

Σ Sumatoria

✓ Verificado

H Hallazgo

Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	08/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
 COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
 PRINCIPIO: COMPROMISO PARA LA COMPETENCIA

N°	PREGUNTA	SÍ	NO	POND.	CAL. POND.	OBSERVACIONES
1	¿La empresa establece el conocimiento y debilidades para ocupar un puesto de trabajo?	X		10	8	.
2	¿Existe un manual de actividades y procedimientos para cada dirección de la empresa?		X	10	2	H La empresa no posee un manual de actividades y procedimientos para cada dirección.
3	¿Los miembros de la empresa han sido capaz de resolver cualquier problemática?	X		10	8	
4	¿Se contribuye al desarrollo de la competencia de los trabajadores mediante capacitaciones continuas?	X		10	8	
5	¿Los trabajadores muestran compromiso para mejorar la capacidad profesional?	X		10	8	
	TOTAL Σ	8 ✓	2 ✓	50 ✓	34 ✓	

MARCAS

Σ Sumatoria

✓ Verificado

H Hallazgo

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	08/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL
PRINCIPIO: CUMPLIR CON LA RESPONSABILIDAD

N°	PREGUNTA	SÍ	NO	POND.	CAL. POND.	OBSERVACIONES
1	¿La empresa posee políticas que regulan el manejo adecuado del talento humano?		X	10	4	H No posee políticas la empresa.
2	¿Existe un adecuado tratamiento en el proceso de contratación del nuevo personal?		X	10	2	
3	¿Todos los trabajadores conocen el límite de autoridad y responsabilidad en el desarrollo de las actividades?	X		10	3	
4	¿Conforme la importancia de las actividades de la empresa se asigna autoridad a un trabajador?	X		10	2	
5	¿Se guía al personal de la empresa, al desempeño eficiente de las actividades?	X		10	2	
TOTAL Σ		6\checkmark	4\checkmark	50\checkmark	13\checkmark	

MARCAS

Σ Sumatoria

\checkmark Verificado

H Hallazgo

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	08/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS
PRINCIPIO: ESPECIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS RELEVANTES

N°	PREGUNTA	SÍ	NO	POND.	CAL. POND.	OBSERVACIONES
1	¿Se identifican los riesgos y se da a conocer absolutamente al gerente?		X	10	2	H No ha establecido la empresa métodos para identificar los riesgos.
2	¿Se toma en cuenta el criterio del personal en la identificación del riesgo?	X		10	3	
3	¿El sistema informático de la empresa está acorde a las necesidades?	X		10	2	
4	¿La empresa cuenta con una matriz de fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas	X		10	2	
5	¿Los productos que ofrece la entidad son verificados antes de la venta	X		10	2	
	TOTAL Σ	8\checkmark	2\checkmark	50\checkmark	13\checkmark	

MARCAS

Σ Sumatoria

\checkmark Verificado

H Hallazgo

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	08/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS
PRINCIPIO: IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RIESGOS

Nº	PREGUNTA	SÍ	NO	POND.	CAL. POND.	OBSERVACIONES
1	¿Existen límites máximos y mínimos para la aceptación de riesgos?	X		10	3	
2	¿Existe una adecuada segregación de los productos en la empresa?	X		10	3	
3	¿Se han establecido políticas que evalúen la selección de proveedores?		X	10	2	H No se han establecido políticas que evalúen la selección de proveedores.
4	¿Se toman medidas preventivas para identificar y analizar los riesgos?	X		10	2	
5	¿La entidad determina y conoce los costos reales de los productos que ofrece?	X		10	2	
	TOTAL Σ	8\checkmark	2\checkmark	50\checkmark	12\checkmark	

ANÁLISIS: La empresa .no ha establecido políticas que permitan evaluar la selección de proveedores

MARCAS

Σ Sumatoria

\checkmark Verificado

H Hallazgo

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	08/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS
PRINCIPIO: EVALUACIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE

N°	PREGUNTA	SÍ	NO	POND.	CAL. POND.	OBSERVACIONES
1	¿Se analizan las consecuencias de los riesgos?	X		10	3	
2	¿Se califican las actividades de la empresa, siendo capaz esta de reaccionar adecuadamente en defensa de un riesgo?	X		10	2	
3	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los posibles cambios que puede poseer la empresa en la evaluación de riesgos?		X	10	4	H No existe ningún mecanismo para anticiparse a posibles cambios.
4	¿Se implementa actividades de control para evaluar los posibles riesgos por fraude?	X		10	2	
5	¿Se controla las acciones de la empresa mediante la discusión directa?	X		10	2	
	TOTAL Σ	8 ✓	2 ✓	50 ✓	13 ✓	

MARCAS

Σ Sumatoria

✓ Verificado

H Hallazgo

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	08/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

PRINCIPIO: IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE CAMBIOS IMPORTANTES

N°	PREGUNTA	SÍ	NO	POND.	CAL. POND.	OBSERVACIONES
1	¿Se cuantifican las actividades en los cambios de la empresa como son directrices manuales y computarizadas?	X		10	2	
2	¿Se implementan actividades de control entorno a los objetivos de la empresa?	X		10	3	
3	¿Se controla las acciones de la empresa mediante la discusión directa?	X		10	3	
4	¿Se controla la eficiencia de las direcciones de la empresa mediante indicadores de gestión?		X	10	4	H No se aplican indicadores de gestión.
5	¿La utilización de indicadores de gestión ayudan a la empresa a medir el desempeño de los empleados?	X		10	2	
	TOTAL Σ	8\checkmark	2\checkmark	50\checkmark	14\checkmark	

MARCAS

Σ Sumatoria

\checkmark Verificado

H Hallazgo

Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	08/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
PRINCIPIO: SELECCIÓN Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE CONTROL

N°	PREGUNTA	SÍ	NO	POND.	CAL. POND.	OBSERVACIONES
1	¿Las funciones de la empresa son controladas por distintas personas?	X		10	2	
2	¿La empresa cuenta con un manual de actividades de control?		X	10	2	H No cuenta con un manual de actividades de control
3	¿Las actividades de control son realizadas por personas capacitadas?	X		10	2	
4	¿La empresa posee un responsable para controlar el desarrollo de las actividades?	X		10	2	
5	¿Se guía al personal de la empresa al correcto desempeño de sus actividades?	X		10	2	
	TOTAL Σ	8\checkmark	2\checkmark	50\checkmark	10\checkmark	

MARCAS

Σ Sumatoria

\checkmark Verificado

H Hallazgo

Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	08/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
 COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
 PRINCIPIO: DISEÑO Y DESARROLLO DE CONTROLES GENERALES SOBRE
 TECNOLOGÍA

Nº	PREGUNTA	SÍ	NO	POND.	CAL. POND.	OBSERVACIONES
1	¿Se establece actividades de control relevantes sobre la infraestructura tecnológica?	X		10	2	
2	¿Se determinan actividades de control sobre los procesos tecnológicos?	X		10	2	
3	¿Se informa sobre los equipos tecnológicos personal?	X		10	2	
4	¿Se controla periódicamente el desarrollo de los controles tecnológicos?		X	10	3	H No se controla periódicamente el desarrollo de los controles
5	¿Se efectúa un control periódico a la ejecución de presupuesto?	X		10	2	
TOTAL Σ		8 ✓	2 ✓	50 ✓	11 ✓	

MARCAS

Σ Sumatoria

✓ Verificado

H Hallazgo

Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	08/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
PRINCIPIO: IMPLEMENTACIÓN A TRAVÉS DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS

N°	PREGUNTA	SÍ	NO	POND.	CAL. POND.	OBSERVACIONES
1	¿Se realizan planificaciones que faciliten las políticas empresariales?		X	10	3	
2	¿Posee un manual de políticas y procedimientos?		X	10	4	H No posee un manual de políticas y procedimientos.
3	¿Se capacita al personal en cuanto a los procedimientos empresariales?	X		10	2	
4	¿La gerencia realiza actividades de dirección y supervisión?	X		10	2	
5	¿Existe un responsable para el tratamiento de políticas y procedimientos?		X	10	2	
	TOTAL Σ	4 ✓	6 ✓	50 ✓	13 ✓	

MARCAS

Σ Sumatoria

✓ Verificado

H Hallazgo

Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	08/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL
PRINCIPIO: USO DE INFORMACIÓN RELEVANTE

N°	PREGUNTA	SÍ	NO	POND.	CAL. POND.	OBSERVACIONES
1	¿Se verifica que la información sea oportuna y clara?	X		10	2	
2	¿Se realiza planificación de la transmisión de la información relevante?	X		10	3	
3	¿Se verifica que la información de cada dirección de la empresa sea correcta?		X	10	3	
4	¿Se mantiene un sistema de seguridad sobre la infra estructura notable?	X		10	2	
5	¿Se controla periódicamente la información significativa de la empresa?		X	10	4	H No se efectúan controles periódicos acerca de la información significativa de la empresa
	TOTAL Σ	6\checkmark	4\checkmark	50\checkmark	30\checkmark	

MARCAS

Σ Sumatoria

\checkmark Verificado

H Hallazgo

Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	08/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
PRINCIPIO: COMUNICACIÓN INTERNA

N°	PREGUNTA	SÍ	NO	POND.	CAL. POND.	OBSERVACIONES
1	¿El sistema informativo de la empresa está acorde a las necesidades?	X		10	2	
2	¿Se mantiene una buena comunicación con los empleados?	X		10	2	
3	¿La gerencia realiza actividades para fortalecer la comunicación interna?		X	10	4	H No se realiza actividades para fortalecer la comunicación interna.
4	¿Se capacita constantemente al personal para mejorar el desempeño interno?	X		10	2	
5	¿Las actividades realizadas por gerencia facilita el desempeño de los trabajadores?		X	10	3	
TOTAL Σ		6\checkmark	4\checkmark	50\checkmark	13\checkmark	

MARCAS

Σ Sumatoria

\checkmark Verificado

H Hallazgo

Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	08/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
PRINCIPIO: COMUNICACIÓN EXTERNA

N°	PREGUNTA	SÍ	NO	POND.	CAL. POND.	OBSERVACIONES
1	¿La comunicación externa es adecuada y entendida por el personal?	X		10	2	
2	¿Se encuentra evidenciado los procesos de comunicación externa de manera eficaz?	X		10	2	
3	¿Existe una metodología eficaz para la comunicación con el cliente?	X		10	2	
4	¿La empresa utiliza métodos de comunicación externa claros para enfrentar cualquier situación?		X	10	4	H No utiliza métodos claros de comunicación externa
5	¿Existen canales de comunicación externa en la empresa?	X		10	2	
	TOTAL Σ	8\checkmark	2\checkmark	50\checkmark	12\checkmark	

MARCAS

- Σ Sumatoria
- \checkmark Verificado
- H** Hallazgo

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	08/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
COMPONENTE: MONITOREO Y SUPERVISIÓN
PRINCIPIO: CONDUCCIÓN A EVALUACIONES CONTINUAS Y/ O
INDEPENDIENTES

N°	PREGUNTA	SÍ	NO	POND.	CAL. POND.	OBSERVACIONES
1	¿El personal está capacitado para la aplicación de evaluaciones continuas?		X	10	4	H No existe una capacitación continua.
2	¿Se realizan controles sobre las evaluaciones?	X		10	2	
3	¿Existe algún control que realice la gerencia para evaluar el funcionamiento de la empresa?	X		10	2	
4	¿Se identifica y analiza los riesgos de las evaluaciones de la empresa?	X		10	2	
5	¿Se debería mejorar los procesos de evaluaciones continuas?	X		10	2	
	TOTAL Σ	8\checkmark	2\checkmark	50\checkmark	14\checkmark	

MARCAS

Σ Sumatoria

\checkmark Verificado

H Hallazgo

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	08/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III
COMPONENTE: MONITOREO Y SUPERVISIÓN
PRINCIPIO: EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN DE DEFICIENCIAS

N°	PREGUNTA	SÍ	NO	POND.	CAL. POND.	OBSERVACIONES
1	¿Gerencia realiza actividades después de concluida las evaluaciones al personal?	X		10	3	
2	¿Se comunican las deficiencias de manera adecuada?		X	10	4	H No se comunica de manera adecuada las deficiencias.
3	¿Existe un manual de comunicación en la empresa?		X	10	3	
4	¿El manual de comunicación debe cumplir con normas de calidad?	X		10	2	
5	¿Se promueve la mejora continua para la evaluación y comunicación de deficiencias?	X		10	2	
TOTAL Σ		6\checkmark	4\checkmark	50\checkmark	14\checkmark	

MARCAS

Σ Sumatoria

\checkmark Verificado

H Hallazgo

Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	08/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

MATRIZ DE RESUMEN DE RIESGOS COSO III

N°	COMPONENTE	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
1	AMBIENTE DE CONTROL	67%	33%
2	EVALUACIÓN DE RIESGOS	52%	48%
3	ACTIVIDADES DE CONTROL	64%	36%
4	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	50%	50%
5	SUPERVISIÓN Y MONITOREO	56%	44%
	TOTAL	Σ	211

301-400 Sistema Control Interno No Confiable

251-300 Sistema Control Interno Moderadamente Confiable

118-250 Sistema Control Interno Confiable

100-115 Sistema Control Interno Efectivo

ANÁLISIS:

En la evaluación de control interno mediante el COSO III a los cinco componentes y 17 principios, se logró establecer que tiene un riesgo de 289 puntos, lo que significa que el Sistema de Control Interno de la empresa SYSTEMarket es Moderadamente Confiable. Las debilidades más relevantes se encuentran en información y comunicación con 50 puntos, por su parte el componente de evaluación de riesgos con 48 puntos, el componente supervisión y monitoreo en cambio alcanzó 44 puntos, el componente actividades de control con 36 puntos, y finalmente el componente ambiente de control tuvo 33 puntos.

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	09/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



INFORME DE RESULTADOS

Riobamba, 11 de marzo del 2021

Ingeniero

Ángel Paz

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA SYSTEMarket

Ciudad

De mi consideración

Como parte de la Auditoría de gestión que se encuentra desarrollándose en la empresa SYSTEMarket, comprendido en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019 en la extensión requerida por las NIA, bajo estas normas se emplea la evaluación de control interno en base al método COSO III, para determinar procedimientos de control para establecer un nivel de confianza en los procedimientos de control interno.

El estudio y evaluación de control interno ha permitido determinar la oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría necesarios para expresare una opinión de los movimientos existentes en cada dirección de la entidad, no tenía por finalidad conocer debilidades que pudieran existir en el control interno sin embargo en la evaluación las principales condiciones importantes se detallan a continuación en las conclusiones y recomendaciones.

Los resultados obtenidos de la presente evaluación de control interno se encuentran plasmados en el informe final.

Atentamente,

Oscar Guamanquispe

AUDITOR

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	11/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



INFORME DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Riobamba, 11 de marzo del 2021

Ingeniero

Ángel Paz

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA SYSTEMarket

Ciudad

De mi consideración

Reciba un cordial saludo, a la vez que me permito informar como parte de la Auditoría de Gestión se ha procedido a evaluar el sistema de control interno de cuyo análisis se anotó las siguientes debilidades, por lo que para cada caso se efectúan las recomendaciones, a fin de fortalecer el sistema de control interno y minimizar riesgos innecesarios, el detalle es el siguiente:

1. Inexistencia de un código de ética para la empresa.

Debilidad

La inexistencia de un código de ética en la empresa ocasiona que no tenga lineamientos a seguir

Recomendación


Al gerente general: implementar el código de ética, de acuerdo a las actividades que se desarrollan en la empresa.

2. Inexistencia de un manual de actividades y procedimientos para las direcciones de la empresa.

Debilidad

La inexistencia de un manual de actividades y procedimientos impide que los colaboradores puedan desarrollar adecuadamente sus habilidades

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	11/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO CORRIENTE FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	AC 3 IR 1/1		
<p>Recomendación</p> <p>Al gerente general: implementar un manual de actividades y procedimientos para que los colaboradores realicen de mejor manera su trabajo.</p> <p style="padding-left: 40px;">3. Inexistencia de políticas empresariales.</p> <p>Debilidad</p> <p>La inexistencia de políticas empresariales genera que los colaboradores no puedan cumplir un reglamento previamente establecido.</p> <p>Recomendación</p> <p>Al gerente general: se le recomienda definir políticas empresariales que permita a los colaboradores pensar y actuar adecuadamente.</p> <p style="padding-left: 40px;">4. Inexistencia de indicadores de desempeño que permitan controlar la eficiencia de las direcciones de la organización.</p> <p>Debilidad</p> <p>No se aplican indicadores de desempeño impidiendo supervisar y evaluar la gestión de las direcciones.</p> <p>Recomendación</p> <p>Al gerente general requerir estructurar indicadores de desempeño para controlar el desempeño de las diferentes direcciones de la empresa.</p>				
	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	11/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



INFORME DE PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

Riobamba, 12 de marzo del 2021

Ingeniero

Ángel Paz

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA SYSTEMarket

Ciudad

De mi consideración

Mediante la presente me permito informarle a la empresa SYSTEMarket, como parte de la Auditoría de Gestión realizada, la culminación de la fase de planificación específica de la misma para lo cual, en la evaluación del control interno, se utilizó el COSO III y se detectó las debilidades que a continuación se detallan, las cuales contienen sus respectivas recomendaciones.

Método utilizado COSO III, 5 componentes y 17 principios.

DEBILIDADES

H 1 La empresa establece normas de conducta de forma verbal.

H 2 La empresa no posee un manual de actividades y procedimientos para cada dirección.

H 3 No posee un manual de políticas y procedimientos.


H 4 No se controla la eficiencia con indicadores de desempeño.


Oscar Guamanquispe


AUDITOR

Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	12/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

3.4.3. FASE III

	<p><i>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket</i> <i>AUDITORÍA DE GESTIÓN</i> <i>PERÍODO 2019</i> <i>ARCHIVO CORRIENTE</i> <i>FASE III: EJECUCIÓN</i></p>	<p>AC 4 PA 1/1</p>		
<p><i>FASE III:</i> <i>Ejecución</i></p>				
	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	15/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO CORRIENTE FASE III: EJECUCIÓN			AC 4 PA 1/1	
PROGRAMA DE AUDITORÍA					
OBJETIVO: <ul style="list-style-type: none"> Elaborar la hoja de hallazgos detectados de la Auditoría de Gestión a la empresa Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket. 					
N°	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA	
1	Identificar los procesos a evaluar.	IPE	O. J. G. A.	15/03/2021	
2	Dar a conocer los procesos identificados.	PI	O. J. G. A.	15/03/2021	
3	Elaborar los flujogramas de los procesos identificados.	FPI	O. J. G. A.	15/03/2021	
4	Elaborar la Hoja de Hallazgos	HH	O. J. G. A.	15/03/2021	
5	Aplicar indicadores de gestión.	IG	O. J. G. A.	18/03/2021	
		Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	15/03/2021
		Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO CORRIENTE FASE III: EJECUCIÓN	AC 4 IP 1/1										
IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;"></td> <td style="width: 15%;">Elaborado por:</td> <td style="width: 15%;">O.J.G.A.</td> <td style="width: 15%;">Fecha:</td> <td style="width: 15%;">15/03/2021</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Revisado por:</td> <td>J.M.P.F.</td> <td>Fecha:</td> <td>29/03/2021</td> </tr> </table>				Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	15/03/2021		Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021
	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	15/03/2021								
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021								

Los procesos realizados en la empresa SYSTEMarket, son un conjunto de actividades ordenadas en forma secuencial para alcanzar un objetivo en particular, la empresa desarrolla sus actividades cotidianas en base a procesos, siendo estos por escrito o en forma verbal

SYSTEMarket tiene varios procesos, pero para la evaluación se han identificado los siguientes procesos:

- Proceso de servicio técnico
- Proceso de compras
- Proceso de ventas

Para una mejor gestión en SYSTEMarket, es importante que la máxima autoridad de la entidad tome en consideración cada uno de los procesos, los cuales deben estar debidamente documentados y definidos en las funciones a cumplirse, para de esta manera conocer a los responsables en el caso de no cumplirse con lo estipulado.



PROCESO 1

TÍTULO:

Proceso de servicio técnico.

OBJETIVO:

Brindar un servicio personalizado al cliente.

CAMPO DE APLICACIÓN:

Dirección de Servicio Técnico.

RESPONSABILIDADES:

1. Planear, administrar, supervisar los equipos informáticos.
2. Planear, administrar, supervisar y ejecutar programas de mantenimiento a los equipos informáticos.
3. Realizar los mantenimientos correctivos de equipos informáticos en forma interna o externa.
4. Asegurar la atención oportuna de las fallas a los equipos de los usuarios.

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	15/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



PROCESO 2

TÍTULO:

Proceso de compras

OBJETIVO:

Adquirir productos de buena calidad.


CAMPO DE APLICACIÓN:

Dirección Administrativa

RESPONSABILIDADES:

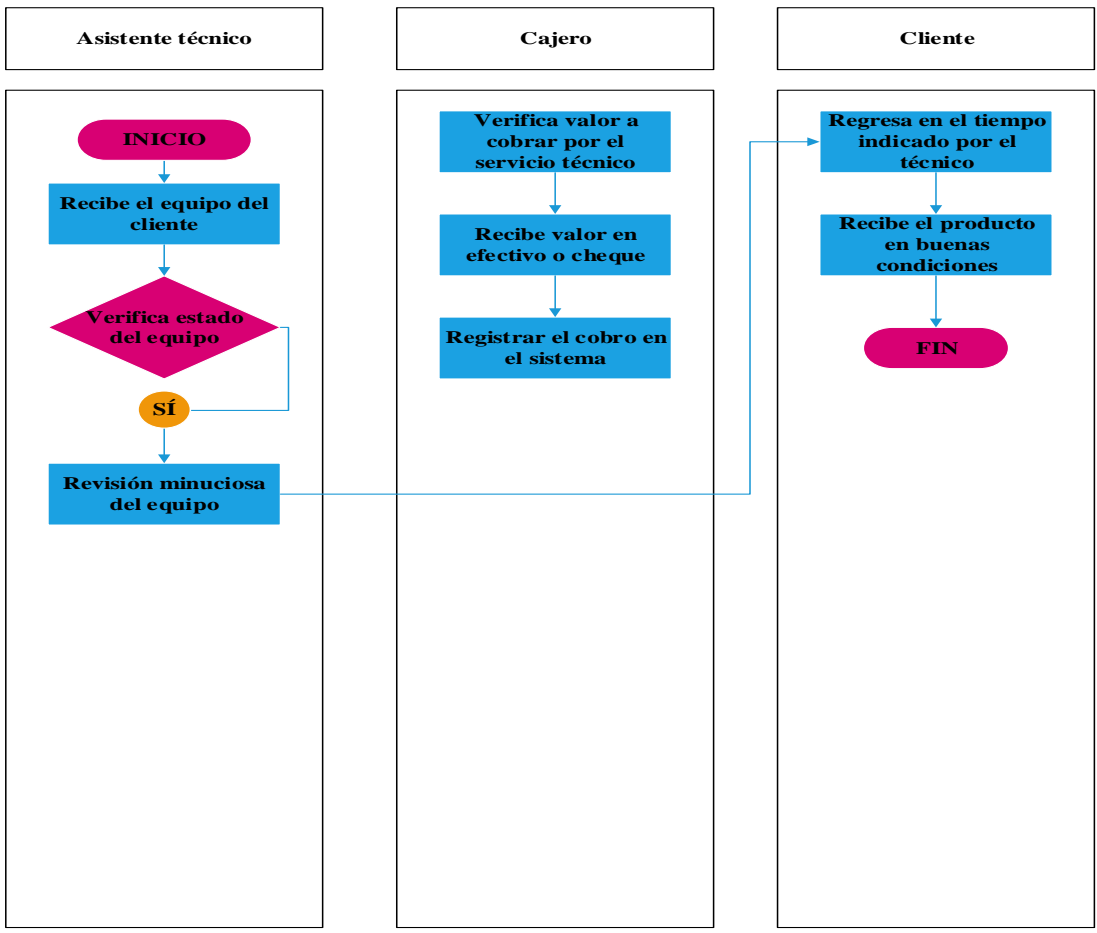
1. Adquirir equipos tecnológicos para la empresa.
2. Evaluar el estado de los precios.
3. Administrar y contabilizar.
4. Velar por el cumplimiento de políticas.

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	15/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO CORRIENTE FASE III: EJECUCIÓN	AC 4 PI 3/3		
<p>PROCESO 3</p> <p>TÍTULO:</p> <p>Proceso de ventas</p> <p>OBJETIVO:</p> <p>Vender productos de buena calidad.</p> <p>CAMPO DE APLICACIÓN:</p> <p>Dirección de Comercialización</p> <p>RESPONSABILIDADES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer el plan de ventas. 2. Implantar una metodología de ventas. 3. Desarrollar las fuerzas de ventas. 4. Planificar y hacer seguimiento y control de la actividad de los vendedores. 5. Realizar las evaluaciones y los planes de mejora individuales de cada uno de sus vendedores. 				
	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	15/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



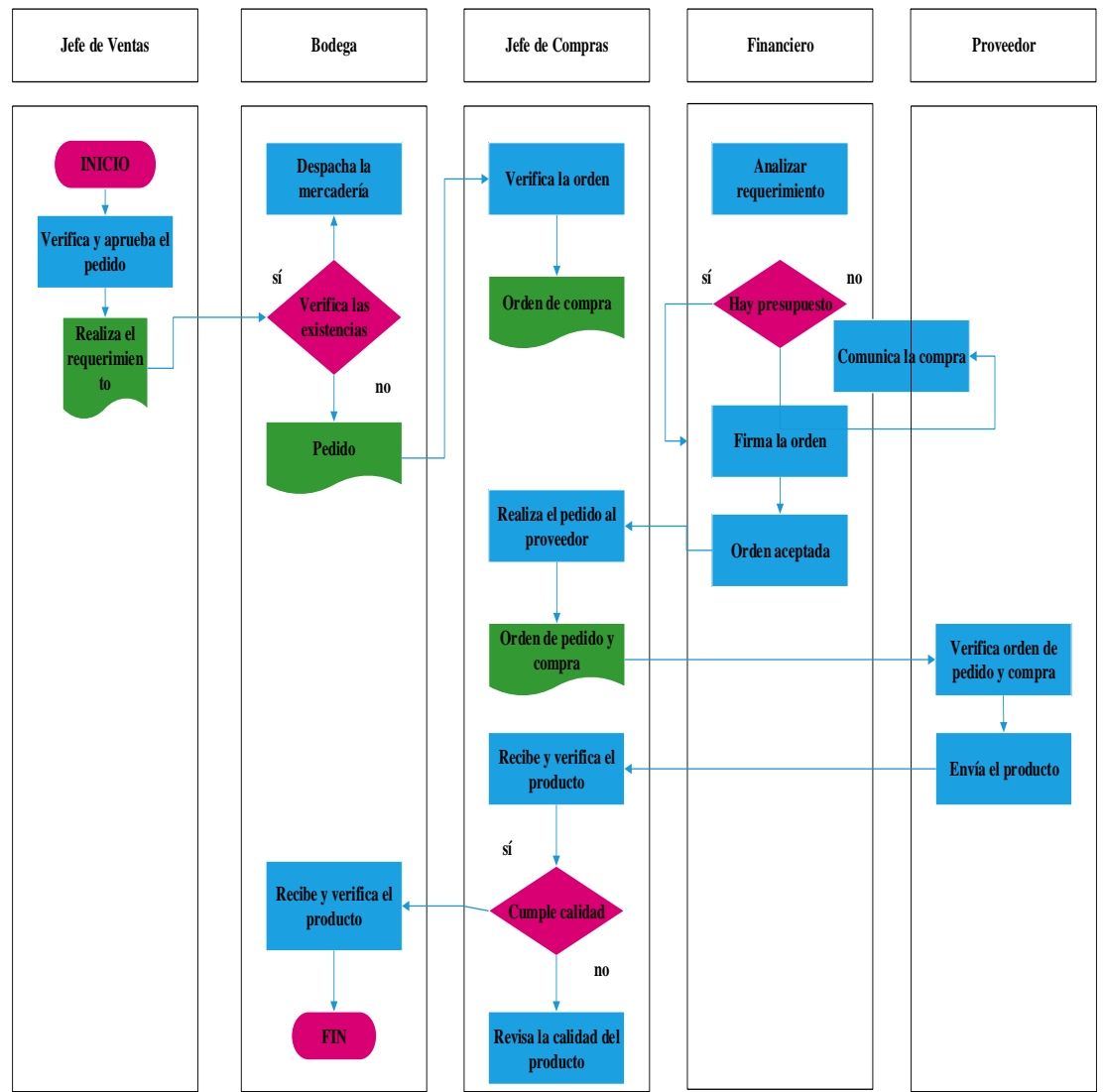
PROCESO DE SERVICIO TÉCNICO



	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	15/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



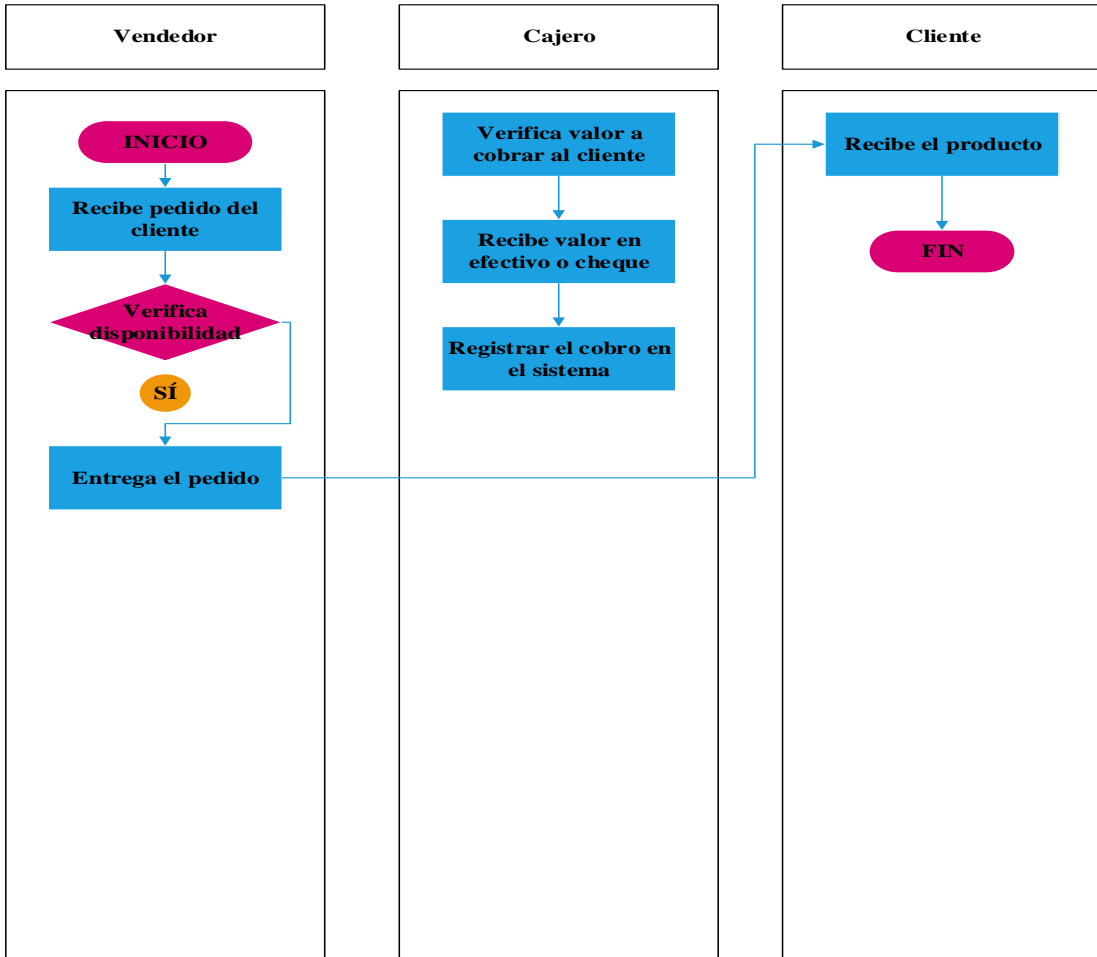
FLUJOGRAMA DE PROCESO DE COMPRAS



	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	15/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



PROCESO DE VENTAS



	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	15/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL
SYSTEMarket
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2019
ARCHIVO CORRIENTE
FASE III: EJECUCIÓN

AC 4
HH
1/5

HOJA DE HALLAZGOS

N°	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	La ausencia de un código de ética en la empresa impide que esta posea de un lineamiento para un comportamiento apropiado.	El código de ética establece normas que regulan el comportamiento de los trabajadores dentro de la empresa.	Inexistencia de un código de ética para la empresa.	Los colaboradores y directivos de la empresa pueden incurrir en errores o faltas de ética.	La inexistencia de un código de ética en la empresa ocasiona que no tenga lineamientos a seguir.	Al gerente general: implementar el código de ética, de acuerdo a las actividades que se desarrollan en la empresa.
2	La entidad no cuenta con un manual de actividades y procedimientos para el normal desarrollo de cada una de las direcciones de la empresa.	El manual de actividades y procedimientos permite que cada dirección de la empresa funcione adecuadamente.	Inexistencia de un manual de actividades y procedimientos para las direcciones de la empresa.	Los colaboradores de la empresa no pueden demostrar todas sus capacidades por las cuales fueron contratados.	La inexistencia de un manual de actividades y procedimientos impide que los colaboradores puedan desarrollar adecuadamente sus habilidades.	Al gerente general: se le recomienda implementar un manual de actividades y procedimientos para que los colaboradores realicen de mejor manera su trabajo.
3	La entidad no posee políticas empresariales que les permita pensar y actuar de forma correcta.	Las políticas son directrices de conducta indispensables para las actividades diarias de la empresa.	Inexistencia de políticas empresariales.	Los colaboradores de la empresa cometen faltas que no sean sancionadas.	La inexistencia de políticas empresariales genera que los colaboradores no puedan cumplir un reglamento previamente establecido.	Al gerente general: se le recomienda definir políticas empresariales que permita a los colaboradores pensar y actuar adecuadamente.
4	La empresa no controla la eficiencia de las direcciones de la empresa debido a que no aplica indicadores de desempeño	Los indicadores son de gran importancia para controlar la eficiencia de las direcciones de la entidad.	Inexistencia de indicadores de desempeño que permitan controlar la eficiencia de las direcciones de la organización.	Los directivos no pueden controlar la eficiencia de las direcciones de la empresa y por ende exista un retraso en la toma de decisiones.	El no aplicar indicadores de desempeño impide supervisar y evaluar la gestión de las direcciones.	Al gerente general requerir estructurar indicadores de desempeño para controlar el desempeño de las diferentes direcciones de la empresa.
		Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	10/03/2021	
		Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021	



HOJA DE HALLAZGOS

HALLAZGO 1: INEXISTENCIA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA

Condición:

La ausencia de un código de ética en la empresa impide que esta posea de un lineamiento para un comportamiento apropiado.

Criterio:

El código de ética establece normas que regulan el comportamiento de los trabajadores dentro de la empresa. Inexistencia de un código de ética para la empresa.

Causa:

Inexistencia de un código de ética para la empresa.

Efecto:

Los colaboradores y directivos de la empresa puedan incurrir en errores o faltas de ética.


Conclusión:

La inexistencia de un código de ética en la empresa ocasiona que no tenga lineamientos a seguir.

Recomendación:

Al gerente general: implementar el código de ética, de acuerdo a las actividades que se desarrollan en la empresa.

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	15/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO CORRIENTE FASE III: EJECUCIÓN	AC 4 HH 3/5		
<p>HALLAZGO 2: Inexistencia de un manual de actividades y procedimientos</p> <p>Condición:</p> <p>La entidad no cuenta con un manual de actividades y procedimientos para el normal desarrollo de cada una de las direcciones de la empresa.</p> <p>Criterio:</p> <p>El manual de actividades y procedimientos permite que cada dirección de la empresa funcione adecuadamente.</p> <p>Causa:</p> <p>Inexistencia de un manual de actividades y procedimientos para las direcciones de la empresa.</p> <p>Efecto:</p> <p>Los colaboradores de la empresa no puedan demostrar todas sus capacidades por las cuales fueron contratados.</p> <p>Conclusión:</p> <p>La inexistencia de un manual de actividades y procedimientos impide que los colaboradores puedan desarrollar adecuadamente sus habilidades.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Al gerente general: se le recomienda implementar un manual de actividades y procedimientos para que los colaboradores realicen de mejor manera su trabajo.</p>				
	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	16/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



HALLAZGO 3: Inexistencia de políticas empresariales

Condición:

La entidad no posee políticas empresariales que les permita pensar y actuar de forma correcta.

Criterio:

Las políticas son directrices de conducta indispensables para las actividades diarias de la empresa.

Causa:

Inexistencia de políticas empresariales.

Efecto:

Los colaboradores de la empresa cometan faltas que no sean sancionadas.


Conclusión:

La inexistencia de políticas empresariales genera que los colaboradores no puedan cumplir un reglamento previamente establecido.

Recomendación:

Al gerente general: se le recomienda definir políticas empresariales que permita a los colaboradores pensar y actuar adecuadamente.

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	17/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO CORRIENTE FASE III: EJECUCIÓN	AC 4 HH 5/5		
<p>HALLAZGO 4: Inexistencia de indicadores de desempeño</p> <p>Condición:</p> <p>La empresa no controla la eficiencia de las direcciones de la empresa debido a que no aplica indicadores de desempeño.</p> <p>Criterio:</p> <p>Los indicadores son de gran importancia para controlar la eficiencia de las direcciones de la entidad.</p> <p>Causa:</p> <p>Inexistencia de indicadores de desempeño que permitan controlar la eficiencia de las direcciones de la organización.</p> <p>Efecto:</p> <p>Los colaboradores de la empresa cometan faltas que no sean sancionadas.</p> <p>Conclusión:</p> <p>El no aplicar indicadores de desempeño impide supervisar y evaluar la gestión de las direcciones.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Al gerente general requerir estructurar indicadores de desempeño para controlar el desempeño de las diferentes direcciones de la empresa.</p>				
	Elaborado por: Revisado por:	O.J.G.A. J.M.P.F.	Fecha: Fecha:	18/03/2021 29/03/2021



INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADOR DE EFICIENCIA

Conocimiento de la misión y visión = $\frac{\text{Personas que conocen}}{\text{Total del personal}}$

Conocimiento de la misión y visión = $\frac{8}{11} = 73\%$


Análisis e interpretación: Los empleados de la empresa casi en su mayoría conocen la misión y visión contribuyendo al cumplimiento de los mismos. Del total del personal conocen la misión y visión de la empresa SYSTEMarket el 73%

Acogida del producto = $\frac{\text{Ventas totales}}{\text{Devolución en ventas}}$

Acogida del producto = $\frac{1'333.681,70}{2.374,85} = 56,16\%$

Análisis e interpretación: Los productos ofertados tienen una gran acogida en el mercado de la ciudad de Riobamba, pero deben indagar porque existen devoluciones para corregir el problema existente. En relación a la devolución en ventas y las ventas totales la acogida del producto que ofrece la SYSTEMarket es del 56,16%.

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	19/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

	<p align="center">SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO CORRIENTE FASE III: EJECUCIÓN</p>	<p align="center">AC 4 IG 2/3</p>		
<p>INDICADOR DE EFICACIA</p> <p>Rendimiento de ventas = $\frac{Utilidad\ Neta * 100}{Ventas\ Netas}$</p> <p>Rendimiento de ventas = $\frac{36.790,58}{1'331.339,51} = 2,76\%$</p> <p>Análisis e interpretación: La empresa tiene ventas elevadas, pero dentro de la misma existe muchos gastos los cuales al final del ejercicio la utilidad no es tan elevada. En relación a las ventas netas y la utilidad neta el rendimiento de las ventas de la empresa SYSTEMarket es del 2,76%.</p> <p>Rentabilidad global = $\frac{Utilidad\ Neta * 100}{Activo\ Total}$</p> <p>Rentabilidad global = $\frac{36.790,58}{606.880,85} = 6,06\%$</p> <p>Análisis e interpretación: La empresa tiene un rendimiento medio es decir que los recursos se deben manejar adecuadamente para aumentar la utilidad neta. En relación al activo total y la utilidad neta el rendimiento global de la empresa SYSTEMarket es de 6,06%.</p>				
	<p>Elaborado por:</p> <p>Revisado por:</p>	<p>O.J.G.A.</p> <p>J.M.P.F.</p>	<p>Fecha:</p> <p>Fecha:</p>	<p>18/03/2021</p> <p>29/03/2021</p>

3.4.4. FASE IV

	<p><i>SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket</i> <i>AUDITORÍA DE GESTIÓN</i> <i>PERÍODO 2019</i> <i>ARCHIVO CORRIENTE</i> <i>FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</i></p>	<p>AC 5</p>		
<p><i>FASE IV:</i> <i>Comunicación de</i> <i>Resultados</i></p>				
	<p>Elaborado por:</p> <p>Revisado por:</p>	<p>O.J.G.A.</p> <p>J.M.P.F.</p>	<p>Fecha:</p> <p>Fecha:</p>	<p>22/03/2021</p> <p>29/03/2021</p>

PROGRAMA DE AUDITORÍA**OBJETIVO:**

- Presentar y entregar los resultados al gerente general de la empresa SYSTEMarket., dando a conocer las conclusiones y recomendaciones.

N°	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORADO POR	FECHA
1	Elaborar el borrador del informe que auditoría.	BI	O. J. G. A.	22/03/2021
2	Convocar a la lectura del informe.	CLI	O. J. G. A.	23/03/2021
3	Realizar un acta de lectura final	ALF	O. J. G. A.	24/03/2021
4	Redactar el informe final de auditoría.	IA	O. J. G. A.	25/03/2021

Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	22/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2019
ARCHIVO CORRIENTE
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

AC 5
CLI
1/1

CONVOCATORIA A LA LECTURA DEL INFORME

Oficio N° 002

Riobamba, 23 de marzo del 2021

Ingeniero

Ángel Paz

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA SYSTEMarket

Presente

De mi consideración:

Por medio de la presente se convoca a usted a la lectura del informe de Auditoría de Gestión, aplicada a la empresa SYSTEMARKET por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

El acto se llevará a cabo el próximo 31 de marzo a las 17 horas, en las Instalaciones de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ubicada en la ciudad de Riobamba.

Se le pide de la manera más atenta asistir a dicha lectura, esperando su puntual asistencia agradezco su atención.

Atentamente,

Oscar Guamanquispe

AUDITOR

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	23/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PERÍODO 2019
ARCHIVO CORRIENTE
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

AC 5
ALF
1/1

ACTA DE LECTURA FINAL

AUDITORÍA DE GESTIÓN A SYSTEMarket

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019

En la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo a los treinta y un días del mes de marzo del dos mil veinte y uno, el suscrito Oscar Javier Guamanquispe Alulema; con el objetivo de dar constancia de la conferencia final y comunicación de resultados en la AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMARKET, en el período 2019, realizado de acuerdo a la Carta de Compromiso del mes de enero del dos mil veinte y uno.

En cumplimiento con lo establecido por las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas se realizó la convocatoria a través de los oficios N° 002 de marzo del 2021, a los colaboradores con el fin de solicitar su asistencia.

Al efecto, en presencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del borrador del informe, diligencia en la cual se dio a conocer los resultados obtenidos a través de sus comentarios, conclusiones y recomendaciones.


Para constancia de lo actuado suscriben la presente acta las personas asistentes.

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	23/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021



**INFORME
FINAL
DE
AUDITORÍA
PERÍODO 2019**

	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	25/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO CORRIENTE FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	AC 5 IA 2/12		
ÍNDICE				
Presentación				
Capítulo I.- Enfoque de auditoría				
Motivos				
Objetivos				
Alcance				
Componentes auditados				
Indicadores utilizados				
Personal encargado				
Capítulo II.- Información de la entidad				
Misión				
Visión				
Objetivos				
Matriz FODA				
Organigrama estructural				
Nómina de personal				
CAPITULO III.- Resultados				
Inexistencia de un código de ética para la empresa.				
Inexistencia de un manual de actividades y procedimientos para las direcciones de la empresa.				
Inexistencia de políticas empresariales.				
Inexistencia de indicadores de desempeño que permitan controlar la eficiencia de las direcciones de la organización.				
CAPÍTULO IV.- Recomendaciones Finales				
Recomendación 1				
Recomendación 2				
Recomendación 3				
	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	25/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

CARTA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME

Oficio N° 003

Riobamba, 25 de marzo del 2021

Ingeniero

Ángel Paz

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA SYSTEMarket

Presente

De mi consideración:

Se ha desarrollado la Auditoría de Gestión, aplicada a la empresa SYSTEMARKET por el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2019.

La auditoría mencionada se efectuó en base a las Normas Internacionales de Auditoría, dichas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y documentación examinada no contenga exposiciones erróneas de carácter significativo.

Debido a la naturaleza que tiene el examen de auditoría de Gestión basado en resultados, conclusiones y recomendaciones se pone a disposición de la entidad para que este informe se tomado en cuenta para las actividades diarias realizadas en la entidad.


Atentamente,





Oscar Guamanquispe

AUDITOR

Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	25/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

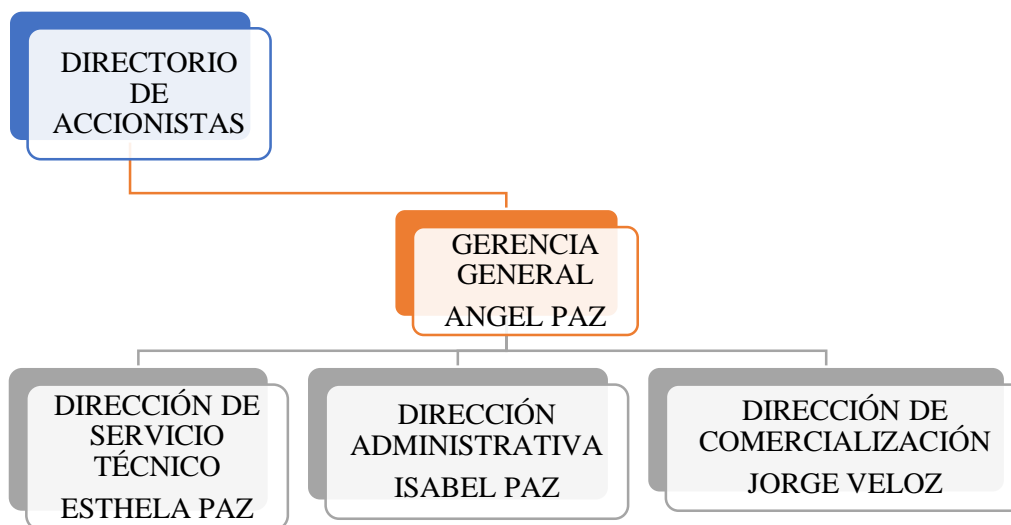
	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO CORRIENTE FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	AC 5 IA 4/12		
<p>CAPÍTULO I</p> <p>ENFOQUE DE LA AUDITORÍA</p> <p>MOTIVO</p> <p>La auditoría está enfocada a medir la gestión en relación a indicadores de eficacia eficiencia y economía de la empresa SYSTEMarket de la ciudad de Riobamba, provincia Chimborazo, período 2019.</p> <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Efectuar una Auditoría de Gestión a la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019, para optimizar el cumplimiento de la eficiencia y eficacia para la toma de decisiones.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar la Auditoría de Gestión utilizando las bases teórico-científicas. • Evaluar el Control Interno mediante la aplicación del COSO III y flujogramas • Elaborar un informe de la Auditoría de Gestión para comunicar los resultados obtenidos, emitiendo conclusiones y recomendaciones que permita tomar acciones pertinentes. <p>ALCANCE</p> <p>Auditoría de Gestión a la Sociedad Civil y Comercial SYSTEMarket, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, comprende el estudio y análisis del sistema de control interno correspondiente al período 2019.</p> <p>ENFOQUE</p> <p>En enfoque de la presente auditoría consiste en analizar el control interno de la empresa SYSTEMarket.</p>				
	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	25/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

	<p align="center">SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO CORRIENTE FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</p>	<p align="center">AC 5 IA 5/12</p>		
<p>COMPONENTES AUDITADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección Administrativa • Dirección de Comercialización • Dirección Técnica <p>INDICADORES UTILIZADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de eficiencia • Indicadores de eficacia <p>PERSONAL ENCARGADO</p> <p>Oscar Javier Guamanquispe Alulema</p>				
	<p>Elaborado por:</p>	<p>O.J.G.A.</p>	<p>Fecha:</p>	<p>25/03/2021</p>
	<p>Revisado por:</p>	<p>J.M.P.F.</p>	<p>Fecha:</p>	<p>29/03/2021</p>

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO CORRIENTE FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	AC 5 IA 6/12		
<p>CAPÍTULO II</p> <p>INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD</p> <p>MISIÓN</p> <p>Brindar productos y servicios de calidad superior al mejor precio del Mercado, aplicando constantemente el conocimiento, la experiencia y la innovación que sólo SYSTEMarket posee, garantizando siempre la rentabilidad en la inversión de nuestros clientes, y distinguiéndose en todo momento por la calidad del servicio.</p> <p>VISIÓN</p> <p>En los siguientes 5 años, SYSTEMarket será la empresa líder regional en la provisión de soluciones informáticas integrales a toda escala en hardware, software y servicios, logrando un fuerte posicionamiento de la empresa y la confianza de nuestros clientes, siendo nuestra principal fuente de promoción su recomendación basada en la calidad de nuestros productos y servicios.</p> <p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo General <p>Garantizar la rentabilidad de la inversión que realizan nuestros clientes al adquirir nuestros productos y servicios, con base en el conocimiento, la experiencia, la innovación, la calidad y la economía, para asegurar el crecimiento continuo de la empresa e incrementar constantemente su rentabilidad económica y social.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos Específicos <p>Los objetivos específicos de la empresa son:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Incrementar la cartera de clientes permanentes en un 20%. 				
	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	25/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

- Aumentar las utilidades netas en un 20%.
- Mejorar la eficiencia de los procesos en un 25%.
- Ampliar la infraestructura física en un 100%.


ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL





NÓMINA DEL PERSONAL


N.º	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1	Ángel Paz	Gerente General
2	Jorge Veloz	Director de Comercialización
3	Isabel Paz	Directora Administrativa
4	Esthela Paz	Directora de Servicio Técnico
5	Kevin Veloz	Analista Financiero
6	Pilar Ríos	Auxiliar de Servicios en General
7	Paola Coro	Auxiliar de Servicios en General
8	Nancy Paltan	Auxiliar de Servicios en General
9	Elizabeth Almeida	Técnico de Soporte y Ensamblaje
10	Diana Aynaguano	Técnico de Soporte y Ensamblaje
11	Silvia Chacaguasay	Técnico de Soporte y Ensamblaje


Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	25/03/2021
Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO CORRIENTE FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	AC 5 IA 8/12		
RESULTADOS				
HALLAZGO 1: INEXISTENCIA DE UN CÓDIGO DE ÉTICA				
Condición: La ausencia de un código de ética en la empresa impide que esta posea de un lineamiento para un comportamiento apropiado.				
Criterio: El código de ética establece normas que regulan el comportamiento de los trabajadores dentro de la empresa. Inexistencia de un código de ética para la empresa.				
Causa: Inexistencia de un código de ética para la empresa.				
Efecto: Los colaboradores y directivos de la empresa puedan incurrir en errores o faltas de ética.				
Conclusión: La inexistencia de un código de ética en la empresa ocasiona que no tenga lineamientos a seguir.				
Recomendación: Al gerente general: implementar el código de ética, de acuerdo a las actividades que se desarrollan en la empresa.				
	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	25/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO CORRIENTE FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	AC 5 IA 9/12		
<p>HALLAZGO 2: Inexistencia de un manual de actividades y procedimientos</p> <p>Condición:</p> <p>La entidad no cuenta con un manual de actividades y procedimientos para el normal desarrollo de cada una de las direcciones de la empresa.</p> <p>Criterio:</p> <p>El manual de actividades y procedimientos permite que cada dirección de la empresa funcione adecuadamente.</p> <p>Causa:</p> <p>Inexistencia de un manual de actividades y procedimientos para las direcciones de la empresa.</p> <p>Efecto:</p> <p>Los colaboradores de la empresa no puedan demostrar todas sus capacidades por las cuales fueron contratados.</p> <p>Conclusión:</p> <p>La inexistencia de un manual de actividades y procedimientos impide que los colaboradores puedan desarrollar adecuadamente sus habilidades.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Al gerente general: se le recomienda implementar un manual de actividades y procedimientos para que los colaboradores realicen de mejor manera su trabajo.</p>				
	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	25/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO CORRIENTE FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	AC 5 IA 10/12		
<p>HALLAZGO 3: Inexistencia de políticas empresariales</p> <p>Condición:</p> <p>La entidad no posee políticas empresariales que les permita pensar y actuar de forma correcta.</p> <p>Criterio:</p> <p>Las políticas son directrices de conducta indispensables para las actividades diarias de la empresa.</p> <p>Causa:</p> <p>Inexistencia de políticas empresariales.</p> <p>Efecto:</p> <p>Los colaboradores de la empresa cometan faltas que no sean sancionadas.</p> <p>Conclusión:</p> <p>La inexistencia de políticas empresariales genera que los colaboradores no puedan cumplir un reglamento previamente establecido.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Al gerente general: se le recomienda definir políticas empresariales que permita a los colaboradores pensar y actuar adecuadamente.</p>				
	Elaborado por:	O.J.G.A.	Fecha:	25/03/2021
	Revisado por:	J.M.P.F.	Fecha:	29/03/2021

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO CORRIENTE FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	AC 5 IA 11/12		
<p>HALLAZGO 4: Inexistencia de indicadores de desempeño</p> <p>Condición:</p> <p>La empresa no controla la eficiencia de las direcciones de la empresa debido a que no aplica indicadores de desempeño.</p> <p>Criterio:</p> <p>Los indicadores son de gran importancia para controlar la eficiencia de las direcciones de la entidad.</p> <p>Causa:</p> <p>Inexistencia de indicadores de desempeño que permitan controlar la eficiencia de las direcciones de la organización.</p> <p>Efecto:</p> <p>Los colaboradores de la empresa cometan faltas que no sean sancionadas.</p> <p>Conclusión:</p> <p>El no aplicar indicadores de desempeño impide supervisar y evaluar la gestión de las direcciones.</p> <p>Recomendación:</p> <p>Al gerente general requerir estructurar indicadores de desempeño para controlar el desempeño de las diferentes direcciones de la empresa.</p>				
	Elaborado por: Revisado por:	O.J.G.A. J.M.P.F.	Fecha: Fecha:	25/03/2021 29/03/2021

	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL SYSTEMarket AUDITORÍA DE GESTIÓN PERÍODO 2019 ARCHIVO CORRIENTE FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	AC 5 IA 12/12		
<p>RECOMENDACIONES FINALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finalizado el proyecto de investigación se recomienda dar la debida atención a los problemas, eventos o situaciones por más pequeñas que sea, para evitar que los problemas crezcan y se conviertan en permanentes. • Se recomienda al gerente general de SYSTEMarket ejecutar un Control Interno permanente y así evitar problemas de gran magnitud, que afecte directamente al correcto desempeño de la misma. • Se recomienda tomar en consideración las recomendaciones de la auditoría para así mejorar los procesos de Control Interno. 				
	Elaborado por:	O. J. G. A.	Fecha:	25/03/2021
	Revisado por:		Fecha:	29/03/2021

CONCLUSIONES

- El proyecto de investigación se fundamentó en teorías metodológicas indispensables para desarrollar la Auditoría de Gestión.
- La Auditoría de Gestión se ejecutó acorde a los lineamientos que rige una auditoría, además se pudo establecer los niveles de cumplimiento y desempeño mediante la aplicación de indicadores.
- Se concluye que la auditoría de gestión aplicada a la sociedad civil y comercial SYSTEMarket, permitió brindar soluciones a los diversos procesos que se llevan a cabo dentro de los diferentes departamentos de la empresa, aportando de esta manera al mejoramiento del mismo, mediante la emisión de un informe final donde se plasma los resultados detectados, el cual contiene recomendaciones para solucionar las falencias y prever errores, con el propósito de mejorar la gestión de los procesos y contribuir a una adecuada toma de decisiones por parte de la administración.

RECOMENDACIONES

- Los proyectos de investigación deberán fundamentar la metodología de la Auditoría de Gestión en fuentes reales para que el resultado de la investigación sea confiable.
- Las Auditorías de Gestión a ejecutarse deberán establecer los niveles de cumplimiento y desempeño que permitan mejorar la toma de decisiones en las empresas.
- En el caso de las Auditorías de Gestión el informe final resume todo lo investigado y da a conocer los resultados detectados en las empresas, también contiene recomendaciones para mejorar los procesos y tomar adecuadas decisiones.

BIBLIOGRAFÍA

- Acurero, M., & Chumaceiro, A. (2018). Enfoques, Teorías y Perspectivas del. *Colección Investigación*, 173.
- Adalid, G., Arízaga, F., & Zambrano, R. (2018). La auditoría financiera, una herramienta imprescindible para las empresas. *Revista publicando*, 5(2), 386-399. Obtenido de file:///C:/Users/LOPEZ/Downloads/1162-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4501-1-10-20180411.pdf
- Álvarez, J., Camacho, M., Maldonado, G., Trejo, C., Olguín, A., & Pérez, M. (19 de Enero de 2021). *La investigación cualitativa*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tlahuelilpan/n3/e2.html>
- Barragán, M. (2020). *Gestión y análisis de cartera de clientes en mega ferretero Chimg, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua período 2018*. Ambato: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Bernilla, J. (25 de Mayo de 2016). *La entrevista y sus características*. Obtenido de <https://www.slideshare.net/JorgeBernilla/la-entrevista-y-sus-caracteristicas>
- Bravo, M., Bravo, S., & López, J. (2018). Importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones. *Observatorio de la economía latinoamérica*.
- Calero, J., & Burgos, J. (2016). La Auditoría de Gestión como herramienta de análisis de los objetivos empresariales y del grado de economía, eficiencia y eficacia. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, En Línea: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/eficacia.html>.
- Calle, C. (2016). *Auditoría de gestión como herramienta de mejoramiento continuo en la empresa municipal de agua potable*,. Cuenca: Universidad Politecnica Salesiana.
- Camino, M., Fernández, I., & Zambrano, D. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua*. Manabí: © Maritza Vásquez Giler.
- Campoverde, M. (2019). *Auditoría de gestión al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón General Antonio Elizalde (Bucay), provincia de Guayas, período 2017*. Riobamba: Escuela Superior politécnica de Chimborazo.
- Cárdenas, I. (2016). *El manual de organización y funciones y el rendimiento laboral del personal operativo de la empresa OLPI ciudad de Ambato, Provincia de Tunguahua*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

- Carranza, J., & Santana, M. (2016). *Auditoría de Gestión al Departamento Financiero del GADMA Cevallos, correspondiente, al período Enero a Diciembre del 2014*. Ambato: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Cevallos, D., Moreno, C., & Chávez, Á. (2018). la auditoría interna como herramienta efectiva para la prevención de fraudes en las empresas familiares. *Universidad y Sociedad*, 10(5), 6. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n5/2218-3620-rus-10-05-15.pdf>
- Chimbolema, A. (2017). *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Kullki Wasi Ltda". de la ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo, durante el período 2014*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Cortiñas, J. (15 de Enero de 2021). *Apuntes Gestión*. Obtenido de <https://www.apuntesgestion.com/b/definicion-de-empresa/>
- Cubero, T. (2016). *Manual de auditoría de gestión enfoque empresarial y de riesgos*. Universidad del Azuay Casa editora . Obtenido de <http://publicaciones.uazuay.edu.ec/index.php/ceuzuay/catalog/download/82/76/674-1?inline=1>
- Gómez, S. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Hernández, O. (2016). La auditoría interna y su alcance ético empresarial. *Actualidad Contable Fases*, 19 (33), 15-41. En línea: <https://www.redalyc.org/pdf/257/25746579003.pdf>.
- Leal, E. (2017). *Propuesta de un modelo de responsabilidad social corporativa para empresas*. México: Universidad Autónoma de Chapingo.
- López, A., Cañizares, M., & Mayorga, M. (2018). la auditoría interna como herramienta de gestión para el control en los gobiernos autónomos descentralizados de la provincia de Morona Santiago. *Cuadernos de contabilidad*, 19(47), 19.
- Luna, C. (2016). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Patria S.A. de C.V.
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría de control interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones .
- Marínez, D. (2016). Factores clave en marketing enfoque: empresas de servicios . *Revista Orbis*, 42-58.
- Mas, C. (2016). *La auditoría del futuro y el futuro de la auditoría*. PwC España.
- Mendoza, W., Delgado, M., García , T., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista científica de las ciencias*, 4(4),

206-240. Obtenido de file:///C:/Users/LOPEZ/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20(2).pdf

Molina, M., Miranda, M., Ortiz, R., & Espín, J. (2016). Manual de Procedimiento en la empresa. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.

Moreno, J., & Dueñas, B. (2018). Sistemas de información empresarial: la información como recurso estratégico. *Revista científica*, 4(1), 141-154.

Osneidy, H. (2016). La auditoría interna y su alcance ético empresarial. *Actualidad contable FACES*, 19(33), 15-41. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25746579003.pdf>

Ramirez, T., & Burgos, J. (2016). La Auditoría de Gestión como herramienta de control: una alternativa para la administración moderna y su enfoque al desempeño empresarial en las PYMES. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, En Línea: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/performance.html>.

Rea, N. (2017). *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., matriz Chimbo, provincia de Bolívar período 2015*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno. (09 de 03 de 2021). *Auditool*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>

Reyes, E. (9 de Agosto de 2020). *Definición de Administración según autores*. Obtenido de <https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-administracion-de-operaciones-segun-autores/>

Rodríguez, A., & Pérez, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 82, 179-200.

Salas, R. (2018). Uso del ciclo de deming para asegurar la calidad en el proceso de la auditoría. *Revista ciencia*, 11(27), 8-19.

Sánchez, V. (2016). *La empresa y su organización*. Toledo: BARATARIA.

Sevilla, P. (2018). *Auditoría de Gestión en la área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced Ltda*. Ambato, Ecuador: Pontificia Universidad Católica .

Super Intendencia de Compañías. (2016). *Reglamento sobre la auditoría externa*. SMS Latinoamérica- Ecuador. Obtenido de <https://smsecuador.ec/wp-content/uploads/2018/08/MERCANTI->

REGLAMENTO_SOBRE_AUDITORIA_EXTERNA_SUPERINTENDENCIA_DE_COMPANIAS-1.pdf

- Thompson, I. (15 de Enero de 2021). *Definición de Administración*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Idalberto%20Chiavenato%2C%20la%20administraci%C3%B3n,objetivos%20organizacionales%22%20%5B1%5D>.
- Tribunal de Cuentas Europeo. (2017). Manual de Auditoría de Gestión. *Curia rationum*. Obtenido de https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/PERF_AUDIT_MANUAL/PERF_AUDIT_MANUAL_ES.PDF
- Villadefrancos, M., & Rivera, Z. (2016). la auditoría como proceso de control: concepto y tipología. *Revista ciencias de la información*, 37(2-3), 53-59.
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de Control Interno de una organización. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 247-252.
- Zambrano, M., Véliz, V., Escobar, M., & Trabas, E. (2018). Auditoría de gestión : Fundamentos teóricos y metodológicos. *Revista científica multidisciplinaria* , 4(4).
- Zapata, P. (2018). *Evaluación a los procedimientos de control interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus, Agencia Latacunga, período 2017*. Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Zurita, A. (2017). *Evaluación Presupuestaria del GADM del Cantón Tisaleo Provincia de Tungurahua, en el año 2015*. Ambato: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA



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

TEMA: Auditoría de Gestión a la sociedad civil y comercial SYSTEMarket, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019.

OBJETIVO: Obtener información pertinente con respecto a la temática, para conocer el grado de cumplimiento de la eficiencia y eficacia que contribuya en la toma de decisiones de la sociedad civil y comercial SYSTEMarket.

Aplicada a: _____

Dirigida a: _____

Entrevistado: _____

Entrevistador: _____

Fecha:

Preguntas:

1. ¿Los empleados de SYSTEMarket conocen los objetivos y valores organizacionales, establecidos en la planificación estratégica?
-

2. ¿Cuáles son los programas empresariales con los que cuenta SYSTEMarket para llevar a cabo sus actividades?
-

3. ¿SYSTEMarket posee un organigrama estructural que cumpla con todas las funciones específicas de sus colaboradores?
-

4. ¿Los procesos administrativos, estratégicos, operativos, y de gestión que se desarrollan en SYSTEMarket son efectuados conforme a la estructura organizacional?
-

5. ¿La dirección empresarial considera la opinión de los colaboradores de la empresa para realizar la toma de decisiones?

6. ¿En SYSTEMarket se realiza una evaluación de resultados?

7. ¿Qué indicadores aplica SYSTEMarket para evaluar su rendimiento y el nivel de eficiencia de los procesos?

8. ¿De qué manera el talento humano incide en el desarrollo organizacional de SYSTEMarket?

9. ¿Cuántas capacitaciones ha recibido el personal de SYSTEMarket en el año 2019?

10. ¿Considera Ud., que el factor que interviene en el cumplimiento de los objetivos de SYSTEMarket es la motivación?

11. ¿Considera importante que SYSTEMarket posea un plan de seguridad y salud laboral?

12. ¿Se cumple con el plan de promociones y ascensos en SYSTEMarket?

13. ¿Considera Ud., que los programas informáticos que posee la entidad son suficientes para la realización de las tareas?

14. ¿Conoce Ud., qué tan satisfechos están los clientes con la asistencia técnica de la empresa?

15. ¿Los vendedores de la empresa cumplen responsablemente con sus funciones?

Gracias por su colaboración.

ANEXO B: ENCUESTA



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

ENCUESTA

TEMA: Auditoría de Gestión a la sociedad civil y comercial SYSTEMarket, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2019.

Nombre del encuestado: _____

Nombre del encuestador: _____

Fecha de encuesta: _____

OBJETIVO: Obtener información pertinente con respecto a la temática, para conocer el grado de cumplimiento de la eficiencia y eficacia que contribuya en la toma de decisiones de la sociedad civil y comercial SYSTEMarket.

Nota: La información recopilada será utilizada únicamente con fines estadísticos.

Marque con una x donde corresponda.

1. ¿Los procesos administrativos, estratégicos, operativos, y de gestión efectuados en la SYSTEMarket se cumplen a cabalidad?

Siempre	()
Casi siempre	()
Nunca	()

2. ¿En qué lapso de tiempo la dirección empresarial guía y vigila las funciones que se desarrollan en los diferentes departamentos?

Siempre	()
Casi siempre	()
Nunca	()

3. ¿Considera Ud., que las decisiones tomadas por el Gerente General de SYSTEMarket son acertadas?

Siempre ()
Casi siempre ()
Nunca ()

4. ¿Se comunican los planes estratégicos y los programas empresariales a todo el personal de SYSTEMarket?

Siempre ()
Casi siempre ()
Nunca ()

5. ¿Con que frecuencia se evalúan los resultados en SYSTEMarket?

Siempre ()
Casi siempre ()
Nunca ()

6. ¿Se establecen indicadores para evaluar el cumplimiento de los objetivos empresariales, la eficiencia y eficacia de la gestión de la empresa?

Siempre ()
Casi siempre ()
Nunca ()

7. ¿Con que frecuencia se realiza capacitaciones al personal en SYSTEMarket?

Siempre ()
Casi siempre ()
Nunca ()

8. ¿Recibe algún tipo de motivación por parte de SYSTEMarket?

Siempre ()
Casi siempre ()
Nunca ()

9. ¿Se da cumplimiento al plan de promociones y ascensos que posee SYSTEMarket?

Siempre ()
Casi siempre ()
Nunca ()

10. ¿Se realizan actualizaciones a los programas informáticos con los que cuenta SYSTEMarket?

Siempre ()
Casi siempre ()
Nunca ()

11. ¿Considera Ud., que los recursos tecnológicos que posee SYSTEMarket son eficientes?

Siempre ()
Casi siempre ()
Nunca ()

12. ¿Con que frecuencia se supervisa la utilización adecuada de los recursos tecnológicos de SYSTEMarket?

Siempre ()
Casi siempre ()
Nunca ()

13. ¿En SYSTEMarket el técnico ejecuta una asistencia técnica adecuada?

Siempre ()
Casi siempre ()
Nunca ()

14. ¿Se efectúan capacitaciones acerca de la asistencia de ventas?

Siempre ()
Casi siempre ()
Nunca ()

15. ¿Los vendedores alcanzan las metas de ventas establecidas por la empresa?

Siempre ()
Casi siempre ()
Nunca ()

Gracias por su colaboración.

ANEXO C: BALANCE GENERAL**BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019**


1.	ACTIVOS		
1.1.	CORRIENTE		
1.1.1.	DISPONIBLE		224.448,52
1.1.1.01	CAJA	133.378,29	
	BANCO INTERNACIONAL CTE		
1.1.1.03	3100615769	43.583,36	
	BANCO PACIFICO CTE CTE		
1.1.1.04	790745	31.165,22	
	BANCO PICHINCHA CTA CTE		
1.1.1.05	2100191476	5.688,44	
1.1.1.06	BANCO SOLIDARIO CTA CTE	3.067,66	
	BANCO DEL AUSTRO CTA CTE		
1.1.1.07	6332099	5.981,15	
	COOP CACPECO CTA		
1.1.1.08	0601001249928	1.584,40	
1.1.2.	EXIGIBLE		12.139,49
1.1.2.01	CLIENTES	12.139,49	
1.1.3.	REALIZABLE		358.993,65
	INVENTARIO DE		
1.1.3.01	MERCADERIAS	358.993,65	
1.1.4.	IMPUESTOS		9.410,17
1.1.4.01	IVA PAGADO		
1.1.4.02	CRÉDITO TRIBUTARIO	787,71	
1.1.4.03	ANTICIPO IVA RETENIDO	358,66	
1.1.4.04	ANTICIPO RETENCIÓN FUENTE	8263,80	
1.1.5.	ANTICIPOS		1.241,60
1.1.5.02	ANTICIPO UTILIDADES	1241,60	
1.2.	ACTIVO FIJO		
1.2.2.	DEPRECIABLE		647,42
1.2.2.01	MUEBLES Y ENSERES	369,65	
1.2.2.04	EQUIPO DE MONITOREO	277,77	
	TOTAL ACTIVO		<u>606.880,85</u>
2.	PASIVOS		
2.1.	CORRIENTE		
2.1.1.	CORTO PLAZO		-140.140,60
2.1.1.01	PROVEEDORES	-1.841,11	
2.1.1.03	CARTIMEX	-4.589,62	
	COM.DIST.VANKO MAS		
2.1.1.05	BARATO CHEAPPER S	-723,23	

2.1.1.09	DUOCELL S.A	-14.204,23		
	ELECTRÓNICA SIGLO XXI			
2.1.1.10	ELECTROSIGLO S.A	-31.642,79		
2.1.1.14	INTCOMEX DEL ECUADOR S.A	-34.543,92		
2.1.1.16	LIDENAR S.A	-3.396,38		
2.1.1.18	MEGAMICRO S.A	-4.128,25		
2.1.1.20	NEXSYS DEL ECUADOR	-2.795,94		
2.1.1.28	TECNOMEGA C.A	-18.961,30		
2.1.1.36	BREIDYNG S.A.	-23.313,83		
2.1.2.	BENEFICIOS SOCIALES		-12.837,04	
2.1.2.01	SUELDOS POR PAGAR	-4.380,91		
2.1.2.02	IESS POR PAGAR	-1.103,57		
2.1.2.03	DECIMO TERCERO POR PAGAR	-399	-7.318,45	
2.1.2.04	DECIMO CUARTO POR PAGAR	-1.434,97		
2.1.2.05	15% TRABAJADOR4ES	-5.518,59		
2.1.3.	IMPUESTOS		-10.365,46	
2.1.3.02	RET. IVA POR PAGAR 30%	-6,48		
2.1.3.04	RET. IVA POR PAGAR 100%	-426,74		
2.1.3.05	RET. FTE. POR PAGAR 303	-135,00		-1.609,30
2.1.3.06	RET. FTE. POR PAGAR 304	-16,54		-421.631,22
2.1.3.07	RET. FTE. POR PAGAR 307	-2,50		
2.1.3.08	RET. FTE. POR PAGAR 309	-8,93		
2.1.3.10	RET. FTE. POR PAGAR 312	-837,74		
2.1.3.11	RET. FTE. POR PAGAR 320	-160,00		
2.1.3.14	RET. FTE. POR PAGAR 344	-15,37		
2.1.3.15	IVA POR PAGAR			
2.1.3.16	IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR	-8.756,16		
2.1.4.	CUENTAS POR PAGAR A TERCEROS		-420.021,92	1.609,30 -421.631,22
2.1.4.01	ACCIONISTAS	-419.869,78		
2.1.4.03	JACOME JIMENEZ MARIA ELENA			
2.1.4.04	DINERS CLUB	-152,14		
	TOTAL PASIVO		-583.365,02	-584.974,32
3.	PATRIMONIO			
3.1.	CAPITAL SOCIAL			
3.1.1.	CAPITAL SOCIAL		-23.515,83	
3.1.1.01	CAPITAL SOCIAL	-1.000,00		
3.100	GANANCIA / PERDIDA	-22.515,83		
	TOTAL PASIVO + CAPITAL		<u>-606.880,85</u>	

Ing. Ángel Paz
Representante Legal

Lic. María Elena Jácome
Contadora

ANEXO D: BALANCE DE RESULTADOS

			
BALANCE DE RESULTADOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019			
4.	INGRESOS		
4.1.	INGRESOS		
4.1.1.	ORDINARIOS		1'331.306,85
4.1.1.01	VENTAS 0%	2.065,93	
4.1.1.02	VENTAS 12%	1'331.615,77	
4.1.1.05	DEVOLUC. EN VENTAS 12%	2.374,85	
4.1.2.	EXTRAORDINARIOS		32,66
4.1.2.01	RENDIMIENTOS FINANCIEROS	32,66	
	TOTAL INGRESOS		1'331.339,51
	COSTO DE VENTAS		1'114.491,48
1.1.3.01	INVENTARIO INICIAL	326.105,60	
6.1.1.	COSTO DE VENTAS	1'147.379,53	
6.1.1.01	COMPRAS 0%	0,34	
6.1.1.02	COMPRAS 12%	1'179.526,25	
6.1.1.05	DEVOLUCIÓN EN COMPRAS 12%	32.147,06	
1.1.3.01	INVENTARIO FINAL	358.993,65	
	UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		216.848,03
5.	EGRESOS		
5.1.	GASTOS		
5.1.1.	ADMINISTRATIVOS		162.967,88
5.1.1.01	GASTO SUELDOS	53.512,60	
5.1.1.02	GASTO DECIMO 3° SUELDO	5.152,90	
5.1.1.03	GASTO DECIMO 4° SUELDO	3.498,90	
5.1.1.04	GASTO IESS	11.257,97	
5.1.1.06	GASTO VACACIONES	19,68	
5.1.1.07	GASTO SERVICIOS PROFESIONALES	8.043,13	
5.1.1.08	GASTO SUMINISTROS Y MATERIALES	7.828,34	
5.1.1.15	GTO. MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN	2.350,11	
5.1.1.17	GTO. REPUESTOS Y ACCESORIOS	8.486,88	
5.1.1.18	GTO. SERVICIOS BÁSICOS	131,32	
5.1.1.19	GTO. IMPUESTOS MUNICIPALES	233,31	
5.1.1.21	GASTO SEGURIDAD Y VIGILANCIA	357,79	
5.1.1.22	GASTO NO DEDUCIBLE	2.574,91	
5.1.1.24	GASTO SEGUROS Y REASEGUROS	1.518,76	
5.1.1.26	GASTO SUMINISTRO DE EMBALAJE	75,68	
5.1.1.27	GASTO TRANSPORTE CARGA Y PASAJES.	6,50	
5.1.1.28	GASTO ARRIENDO	24.000,00	
5.1.1.29	GASTO ENVÍOS Y COURIER	2.769,33	

