



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA TELCOMEXPERT S.A., DE LA
CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO PERÍODO 2022

TRABAJO DE TITULACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADA
EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTOR

SHEYLA TATIANA HERNÁNDEZ VACA

TUTOR

Mgs. IVAN PATRICIO ARIAS GONZÁLES

RIOBAMBA, ECUADOR. 2024

DERECHO DE AUTORÍA

Yo, Sheyla Tatiana Hernández Vaca, con cédula de ciudadanía 065429554, autora del trabajo de investigación titulado: “Auditoria de Gestión a la Empresa Telcomexpert S.A. de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo periodo 2022” certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autora de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 03 de junio de 2024.



Sheyla Tatiana Hernández Vaca

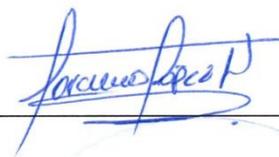
C.I:0605429554

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado del trabajo de investigación “Auditoria de Gestión a la Empresa Telcomexpert S.A. de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo periodo 2022” por Sheyla Tatiana Hernández Vaca, con cédula de identidad número 060542955-4, emitimos el DICTAMEN FAVORABLE, conducente a la APROBACIÓN de la titulación. Certificamos haber revisado y evaluado el trabajo de investigación y cumplida la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba, 03 de junio de 2024

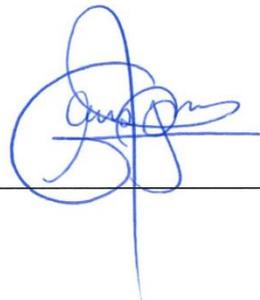
Mgs. Lorena López
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DEL GRADO



Mgs. Jhonny Coronel
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Gema Paula
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Iván Arias
TUTOR



CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

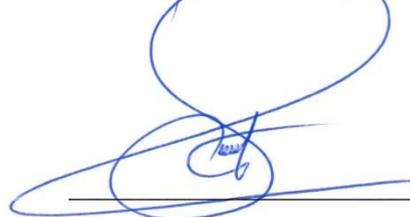
Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “Auditoria de Gestión a la Empresa Telcomexpert S.A. de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo periodo 2022” por Sheyla Tatiana Hernández Vaca, con cédula de identidad número 060542955-4, bajo la tutoría de Mgs. Iván Patricio Arias Gonzáles; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba, 03 de junio de 2024.

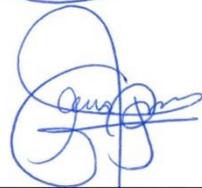
Presidente del Tribunal de Grado
Mgs. Lorena López



Miembro del Tribunal de Grado
Mgs. Jhonny Coronel



Miembro del Tribunal de Grado
Mgs. Gema Paula





Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO

en movimiento



UNACH-RGF-01-04-08.17
VERSIÓN 01: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **SHEYLA TATIANA HERNÁNDEZ** Vaca con CC: **0605429554**, estudiante de la Carrera **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado " **AUDITORIA DE GESTIÓN A LA EMPRESA TELCOMEXPERT S.A DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO PERÍODO 2022**", cumple con el **5 %**,(cinco por ciento) de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **TURNITIN**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 30 de mayo de 2024



Lcd. Iván Patricio Arias González. Mgs.
TUTOR

DEDICATORIA

A Dios, mi roca eterna, por guiarme en cada paso de este viaje académico y darme la fuerza para perseverar. Gracias por ser mi fuente de fortaleza y entendimiento en este logro académico.

A mi hija y esposo. Cada día que paso alado de ustedes es un regalo que atesoro en mi corazón. Sus risas y curiosidad e infinita capacidad de amar han sido la inspiración detrás de cada esfuerzo en mi vida. Esta tesis es un pequeño testimonio de todo lo que hago, lo hago pensando en ustedes. Gracias por llenar mi mundo de amor y dulzura.

AGRADECIMIENTO

Quiero iniciar dirigiendo unas palabras de agradecimiento a la Universidad Nacional de Chimborazo, quien me ha dado la oportunidad de conocer, explorar e incrementar mis conocimientos, competencias y herramientas para volverme la mejor profesional posible en mi rama. Siempre teniendo como único rival a vencer una versión previa de mí.

A mi tutor, también debo extender mi reconocimiento y gratitud a la labor de mis docentes, quienes me han transmitido a lo largo de estos años múltiples conocimientos. En ellos he visto ejemplos de grandes profesionales de mi rama enfocados a la enseñanza.

Quiero expresar mi más sincera gratitud al Comité de Tesis, cuya perspicacia y dirección crítica han sido fundamentales para la culminación de este estudio. Su compromiso y aportaciones constructivas han sido esenciales para afinar mi investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARATORIA DE AUTORÍA
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL
CERTIFICADO ANTIPLAGIO
DEDICATORIA
AGRADECIMIENTO
ÍNDICE GENERAL
ÍNDICE DE TABLAS
ÍNDICE DE FIGURAS
RESUMEN
ABSTRACT

CAPÍTULO I.....	14
1. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Planteamiento del problema.....	16
1.2. Formulación del Problema.....	16
1.3. Justificación.....	17
1.4. Objetivos.....	18
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	18
CAPÍTULO II.....	19
2. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Estado del Arte.....	19
2.2. Fundamentación teórica.....	21
2.2.1. Auditoría.....	21
2.2.2. Auditoría de administrativa.....	22
2.2.3. Auditoría de gestión.....	22
2.2.4. Importancia de la auditoría de gestión.....	23
2.2.5. Objetivos de la auditoría de gestión.....	24
2.2.6. Alcance de la auditoría de gestión.....	25
2.2.7. Las 5 e de la auditoría.....	25
2.2.8. Indicadores de la auditoría de gestión.....	26
2.2.9. Fases de la auditoría de gestión.....	27
2.2.10. Proceso de la auditoría de gestión.....	28
2.2.11. El control interno.....	28

2.2.12. <i>COSO III</i>	29
2.2.13. <i>Empresa Telcomexpert S.A. – Razón social</i>	30
CAPÍTULO III	32
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.1. Enfoques de la investigación.....	32
3.1.1. <i>Enfoque mixto</i>	32
3.2. Tipo de investigación.....	32
3.2.1. <i>Investigación de campo</i>	32
3.2.2. <i>Investigación documental</i>	33
3.3. Métodos de investigación.....	33
3.3.1. <i>Método deductivo</i>	33
3.3.2. <i>Método inductivo</i>	33
3.4. Determinación de la población y muestra.....	34
3.4.1. <i>Población</i>	34
3.4.2. <i>Muestra</i>	35
3.5. Técnicas e Instrumentos de la recolección.....	35
3.5.1. <i>Técnicas</i>	35
3.5.2. <i>Instrumentos</i>	36
CAPÍTULO IV	38
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	38
4.1. Análisis e interpretación de resultados	38
4.1.1. <i>Fase I: Planificación Preliminar</i>	38
4.1.2. <i>Fase II: Planificación Específica</i>	58
4.1.3. <i>Fase III: Ejecución</i>	96
4.1.4. <i>Fase IV: Comunicación de Resultados</i>	133
CAPÍTULO V.....	146
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	146
5.1. Conclusiones.....	146
5.2. Recomendaciones.....	146
BIBLIOGRAFÍA	148

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Importancia de la auditoría de gestión</i>	23
Tabla 2: <i>5 E de la auditoría</i>	25
Tabla 3: <i>Componentes principales del COSO III</i>	29
Tabla 4: <i>Población</i>	34
Tabla 5: <i>Población documental</i>	35

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Objetivos de la auditoría de gestión.....	24
Figura 2: Procesos de la auditoría de gestión.....	28
Figura 3: Organigrama.....	31

RESUMEN

El proceso de auditoría de gestión no solo brinda una evaluación objetiva de los procesos internos de la empresa, sino que también constituye una oportunidad invaluable para identificar áreas de mejora y adoptar medidas proactivas destinadas a fomentar el crecimiento y el éxito a largo plazo de la organización. Considerando este contexto, se propone como tema de estudio AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA TELCOMEXPERT S.A., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO PERÍODO 2022, con el objetivo de Realizar una Auditoría de Gestión en la empresa TELCOMEXPERT S.A., durante el período 2022. Esta auditoría se llevó a cabo mediante una metodología mixta, que permitió obtener una visión integral de la situación empresarial. Se utilizaron datos cuantitativos para analizar métricas objetivas y eficiencia operativa, así como datos cualitativos para evaluar aspectos subjetivos como la calidad de la gestión y la percepción del cliente. Entre los principales hallazgos se identificaron la falta de normas éticas, deficiencias en la evaluación del personal, incumplimientos normativos y problemas en la supervisión y comunicación interna. Además, se evidenció que el cumplimiento de la normativa legal no se ha realizado en su totalidad, lo que ha afectado la eficacia, eficiencia y economía de las actividades. En conclusión, se destaca la necesidad de implementar medidas correctivas y fortalecer los controles internos para mejorar la eficiencia y transparencia en la gestión de la empresa, garantizando así su integridad y buen funcionamiento a largo plazo. Esta auditoría ofrece una oportunidad valiosa para la mejora continua de Telcomexpert S.A., asegurando su competitividad y sostenibilidad en el mercado actual.

Palabras claves: Auditoría de gestión, Cumplimiento legal, Eficacia, Eficiencia, Economía, Control interno.

ABSTRACT

The management audit process not only provides an objective evaluation of the company's internal processes, but also constitutes an invaluable opportunity to identify areas for improvement and to adopt proactive measures aimed at fostering the organization's long-term growth and success. Considering this context, a MANAGEMENT AUDIT OF THE COMPANY TELCOMEXPERT S.A., FROM THE CITY OF RIOBAMBA, CHIMBORAZO PROVINCE PERIOD 2022, is proposed as the subject of study, with the objective of conducting a Management Audit in the company TELCOMEXPERT S.A., during the period 2022. This audit was carried out using a mixed methodology, which allowed obtaining a comprehensive view of the business situation. Quantitative data were used to analyze objective metrics and operational efficiency, as well as qualitative data to evaluate subjective aspects such as management quality and customer perception. Among the main findings were the lack of ethical standards, deficiencies in personnel evaluation, non-compliance with regulations, and problems in supervision and internal communication. In addition, it was found that compliance with legal regulations has not been fully implemented, which has affected the effectiveness, efficiency and economy of activities. In conclusion, it highlights the need to implement corrective measures and strengthen internal controls to improve efficiency and transparency in the management of the company, thus ensuring its integrity and good performance in the long term. This audit offers a valuable opportunity for the continuous improvement of Telcomexpert S.A., ensuring its competitiveness and sustainability in today's market.

Key words: Performance audit, Legal compliance, Effectiveness, Efficiency, Economy, Internal control.



Reviewed by:

Lic. Sandra Abarca Mgs.

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0601921505

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

En el entorno empresarial actual, caracterizado por cambios constantes y una competencia cada vez más intensa, las organizaciones se enfrentan al desafío de mantener un alto nivel de eficiencia y efectividad en sus operaciones para lograr el éxito sostenible. Esto es esencial para la toma de decisiones acertadas y para asegurar la viabilidad a largo plazo de las empresas. La auditoría de gestión se erige como un proceso fundamental a través del cual se evalúa minuciosamente la eficiencia, la eficacia y la efectividad de las operaciones de una empresa (Llumiguano et al., 2021).

Panchi (2021) señala que la auditoría de gestión se convierte en una herramienta esencial para garantizar la adaptación y el crecimiento continuo de las empresas. Además, al abordar las áreas críticas de una organización, como la asignación de recursos y el cumplimiento de objetivos estratégicos, la auditoría de gestión contribuye a la toma de decisiones basadas en datos sólidos y al logro de un equilibrio sostenible entre rendimiento y responsabilidad (Falconí et al., 2023). Para Mendoza et al. (2018) la auditoría es un mecanismo de supervisión y evaluación de la eficacia de los controles internos de una organización, con el fin de ejercer el mayor control posible dentro de la misma.

Por otro lado, el autor Llumiguano et al. (2021) menciona que la realización de una auditoría de gestión es de suma importancia por diversas razones. En primer lugar, esta auditoría permite una evaluación completa y objetiva del desempeño de la empresa en un período específico. Esto es esencial para identificar tanto los logros como las áreas que necesitan mejoras.

Asimismo, la auditoría de gestión garantiza que la empresa cumpla con las regulaciones y normativas aplicables en su industria, reduciendo así el riesgo de sanciones legales y multas. La mejora continua es un objetivo importante de la auditoría, ya que identifica áreas que requieren mejoras y permite la implementación de planes de acción correctivos. Esto fomenta la evolución constante de la empresa (Macías & Torres, 2021).

En este contexto, la empresa TELCOMEXPERT S.A., especializada en servicios de telecomunicaciones, ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años. Sin embargo, este crecimiento también ha planteado la necesidad de una revisión crítica y exhaustiva de su gestión interna.

Debido a que existe la presencia de diversos problemas potenciales que podrían impactar negativamente en su eficiencia y rendimiento global. En primer lugar, existe una ineficiencia operativa, reflejada en los procesos internos no optimizados, tales como demoras en la prestación de servicios o redundancias operativas. Esta situación podría afectar la competitividad y la capacidad de respuesta de la empresa en el mercado.

Además, se identificó un desafío en la gestión de recursos humanos, manifestado en la falta de determinación del personal de las funciones. Estos aspectos repercuten directamente en el rendimiento y la productividad de los empleados. Asimismo, la efectividad en la toma de decisiones estratégicas está comprometida por la falta de información precisa o análisis insuficientes, lo que destaca la necesidad de evaluar y mejorar los procesos de toma de decisiones.

Por lo tanto, se hace necesario llevar a cabo una Auditoría de Gestión en TELCOMEXPERT S.A., durante el período mencionado, debido que esta evaluación integral permitirá identificar áreas específicas que requieren mejoras, al tiempo que destacará las fortalezas que pueden ser potenciadas para un rendimiento aún más sobresaliente. Las recomendaciones estratégicas derivadas de la auditoría se convertirán en un recurso valioso para el diseño e implementación de medidas correctivas y preventivas que impulsarán la eficiencia y sustentarán el crecimiento sostenible de la empresa (Zambrano et al., 2021).

Al abordar de manera proactiva los desafíos identificados, TELCOMEXPERT S.A., estará mejor posicionada para optimizar su rendimiento, adaptarse a las demandas del mercado y fortalecer su posición competitiva en la industria de las telecomunicaciones. La auditoría de gestión, en consecuencia, no solo resuelve problemas puntuales, sino que establece una base sólida para el éxito continuo de TELCOMEXPERT S.A., en su trayectoria de crecimiento empresarial.

1.1.Planteamiento del problema

En la actualidad todas las empresas ya sean públicas o privadas necesitan ser evaluadas en sus procesos administrativos que se llevan a cabo dentro de la organización, al mismo tiempo estableciendo si las actividades ejecutadas en las diferentes áreas están acordes con lo planificado para conseguir los resultados esperados ya que por lo general todas las empresas tienen una planificación a seguir lo que en TELCOMEXPERT S.A., sus actividades no lo realizan mediante el manual de procesos.

Después de haber realizado un estudio breve en la empresa TELCOMEXPERT S.A., de la Ciudad de Riobamba se concluyó que la empresa carece de un manual estructurado que guíe sus procesos, lo que genera deficiencias notables en el ámbito administrativo. Esta falta de organización y conocimiento ha resultado en una gestión ineficiente, impidiendo que las actividades se lleven a cabo de manera oportuna y efectiva. Es evidente que la empresa se ve afectada por la ausencia de una estructura procesal clara, lo que influye negativamente en la ejecución de las tareas y en la eficacia general de la organización.

Por otro lado, la empresa no posee un cronograma de preparación, orientación y discusión, por lo que los empleados carecen de la oportunidad de adquirir más conocimientos y habilidades que incrementen su capacidad para desempeñarse mejor en sus puestos de trabajo. Además, es importante señalar que la empresa carece de un manual de políticas internas, lo que impide que los trabajadores tengan un conocimiento más profundo de las directrices de TELCOMEXPERT S.A. Esta carencia contribuye a la descoordinación en las actividades del personal, ya que no disponen de un documento que detalle las tareas que deben llevar a cabo. Por lo tanto, se hace necesario llevar a cabo una Auditoría de gestión. Este proceso permitirá identificar los problemas y la situación actual en la gestión administrativa de la empresa, así como evaluar si se están cumpliendo los objetivos establecidos por la institución.

1.2.Formulación del Problema

¿Cómo la Auditoría de Gestión contribuye a la identificación de áreas de mejora y fortalezas en TELCOMEXPERT S.A., durante el período 2022?

1.3. Justificación

La realización de una auditoría de gestión a la empresa Telcomexpert S.A. en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, durante el período 2022, se presenta como una necesidad fundamental para evaluar y mejorar el desempeño empresarial en diversos aspectos clave. En primer lugar, esta auditoría proporcionará una evaluación del rendimiento de la empresa en términos de cumplimiento de objetivos y metas establecidos para el año en curso. Este análisis permitirá tener una visión clara sobre el alcance de sus logros y las áreas en las que se requiere una mayor atención para optimizar su gestión.

Además, la auditoría de gestión también se enfocará en la revisión y análisis de los procesos internos de la empresa. Este aspecto es importante para identificar posibles áreas de mejora en términos de eficiencia operativa, efectividad en la prestación de servicios y calidad en la ejecución de las actividades empresariales. Mediante la revisión detallada de políticas, procedimientos y prácticas de gestión, se podrá determinar la eficacia de los procesos existentes y proponer acciones correctivas o de mejora que impulsen la productividad y el rendimiento general de la empresa

Por otro lado, permitirá identificar y evaluar los riesgos y oportunidades que enfrenta Telcomexpert S.A. en su entorno empresarial. La identificación temprana de posibles riesgos empresariales, así como la identificación de oportunidades emergentes, permitirá a la empresa anticiparse a los desafíos y capitalizar las oportunidades para mejorar su desempeño y su posición en el mercado. En este sentido, la auditoría de gestión no solo se enfoca en la evaluación del pasado y el presente de la empresa, sino que también proporciona información valiosa para la toma de decisiones estratégicas orientadas hacia el futuro y el logro de los objetivos empresariales a largo plazo.

1.4.Objetivos

1.4.1. Objetivo general

- Realizar una Auditoría de Gestión en la empresa TELCOMEXPERT S.A., durante el período 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

- Aplicar las fases de auditoría de gestión en la empresa TELCOMEXPER S.A., durante el período 2022.
- Establecer el grado de cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en la ejecución de las actividades desarrolladas.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1.Estado del Arte

Para el desarrollo de la presente investigación se revisó algunas entradas relacionadas con el tema de investigación, los cuales se detallan a continuación:

De acuerdo con Ortiz (2023), en su trabajo titulado; “Auditoría de gestión de la empresa Ferretería Bolívar”, el cual tuvo como objetivo evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos de compras y ventas. La investigación se basó en entrevistas con el gerente y observaciones del sistema de control interno. Los principales hallazgos incluyen falta de capacitación, incumplimiento de políticas internas, escasa corresponsabilidad en las políticas establecidas y falta de documentación de procesos. Se concluyó que el departamento de compras mostró un alto nivel de confianza y bajo riesgo, mientras que el departamento de ventas mostró un nivel de confianza moderado (págs. 35-38).

El proceso de auditoría de gestión no solo proporciona una evaluación objetiva de los procesos internos de la empresa, sino que también ofrece una oportunidad invaluable para identificar áreas de mejora y tomar medidas proactivas para impulsar el crecimiento y el éxito a largo plazo de Ferretería Bolívar. Además, es importante destacar que el proceso de auditoría de gestión no solo brinda una evaluación objetiva de los procesos internos de la empresa, sino que también actúa como un mecanismo de aprendizaje continuo.

En el artículo titulado: “Auditoría de Gestión como técnica de análisis de las Operaciones Empresariales” de Merchán et al. (2018) teniendo como objetivo principal es describir la auditoría de gestión como una herramienta de análisis operacional, destacando pasos clave, desde la formulación de conceptos básicos hasta los objetivos y etapas metodológicas. Se enfoca en la utilización de indicadores de gestión. Las conclusiones resaltan que la auditoría ofrece una visión integral de las interacciones empresariales, siendo una herramienta valiosa para el análisis de operaciones. Como recomendación, se sugiere que las empresas que

busquen mejorar su gestión consideren la aplicación de la auditoría como estrategia para aumentar su competitividad en el mercado (págs. 17-24).

El estudio sugiere a las empresas que deseen mejorar su gestión que consideren la implementación de la auditoría de gestión como una estrategia fundamental para potenciar su competitividad en el mercado. Esta práctica no solo les facilitará optimizar la eficiencia y la efectividad de sus operaciones, sino que también les permitirá adaptarse de forma más ágil a las fluctuaciones del entorno empresarial, lo que resultará en una posición más sólida y resistente en el mercado.

Por otra parte, Aguilar (2021) en el estudio con el tema “Auditoría de gestión del proceso de comercialización facturación y distribución de combustible de la empresa DISA S.A.” el objetivo fue evaluar estos procesos utilizando indicadores de gestión y una auditoría en áreas clave. Se realizó una investigación bibliográfica de las variables, empleando enfoques cuantitativos y cualitativos. Se destacó el uso de métodos cuantitativos para cuantificar la situación económica. Aunque se observe un cierto grado de organización en la empresa, se identifican falencias, como la falta de planificación, que obstaculiza el logro de objetivos. La auditoría reveló deficiencias internas en varias áreas, sugiriendo que la situación de la empresa, especialmente en términos organizativos, puede mejorarse significativamente (págs. 22-30).

Este estudio resalta la importancia de llevar a cabo auditorías de gestión periódicas para identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas que permitan optimizar el desempeño operativo y fortalecer la posición competitiva de la empresa en el mercado. Estas acciones son esenciales para optimizar el desempeño operativo y fortalecer la posición competitiva de la empresa en un entorno empresarial dinámico y desafiante.

Gavilanes (2019), en su investigación con el tema: “Auditoría de gestión para una Pyme familiar: Caso Tenería Inca” con el objetivo de aplicar una auditoría de gestión que respalde la toma de decisiones y mejore el rendimiento de las áreas de la Pyme familiar Tenería Inca. La metodología incluyó investigación de campo, documental y descriptiva-explicativa. Se recopiló información a través de observaciones, entrevistas y encuestas a pequeñas empresas del sector curtiembre,

así como al personal clave de Tenería Inca. Los resultados se plasmaron en un informe de auditoría que presenta hallazgos y recomendaciones para mejorar la gestión de la organización.

El estudio de Gavilanes ofrece una guía práctica para las Pymes familiares que desean mejorar su desempeño y mantener su competitividad en un entorno empresarial dinámico. Al implementar las recomendaciones derivadas de la auditoría de gestión, estas empresas pueden fortalecer su posición en el mercado y lograr un crecimiento sostenible a largo plazo. La auditoría de gestión no solo identifica áreas de mejora, sino que también ofrece una comprensión profunda de los desafíos específicos que enfrenta la empresa. Al implementar las recomendaciones derivadas de esta auditoría, las Pymes no solo fortalecen su posición en el mercado, sino que también establecen bases sólidas para un crecimiento sostenible a largo plazo.

2.2.Fundamentación teórica

2.2.1. Auditoría

La auditoría es el examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado.

Según el autor Carrera et al. (2020) la auditoría se define como un análisis metódico e imparcial cuyo propósito es investigar y confirmar la autenticidad y confiabilidad de los datos, procedimientos, actividades o sistemas de una organización. Esta labor es llevada a cabo por un especialista independiente conocido como auditor, quien presenta un informe detallando sus observaciones y sugerencias.

La auditoría es un proceso sistemático e independiente utilizado para evaluar y verificar la adecuación, eficacia y eficiencia de los sistemas, procesos y controles internos de una organización.

Según Cedeño et al., (2022) el objetivo de la auditoría es: “llevar a cabo un análisis minucioso y objetivo de los registros y documentos de una entidad, con el fin de garantizar su exactitud, integridad y conformidad con las normativas y regulaciones aplicables” (pág. 15).

Para Clavería, (2020) “la auditoría es una herramienta que controla y supervisa permitiendo que se cree una cultura de disciplina en las organizaciones y permita descubrir las fallas en la estructura o las debilidades que estén presentes en la empresa” (pág. 61).

Además, la auditoría puede tener diferentes propósitos, que van desde asegurar la exactitud y fiabilidad de la información hasta identificar áreas de mejora en los procesos operativos y de gestión. Este proceso no solo brinda una evaluación objetiva de la situación de la entidad auditada, sino que también puede ofrecer recomendaciones para fortalecer su desempeño y mitigar riesgos potenciales.

2.2.2. Auditoría de administrativa

De acuerdo con Sotelo (2019) “la auditoría administrativa es que es la encargada de descubrir y corregir errores de administrativos” (pág. 48). La auditoría administrativa va más allá de simplemente corregir errores; también implica evaluar y mejorar los sistemas, procesos y procedimientos administrativos para garantizar que estén alineados con los objetivos estratégicos de la organización. Además, “proporciona una oportunidad para identificar áreas de oportunidad y promover la innovación dentro de la empresa” (Llumiguano, Gavilánez, & Chávez, 2021, pág. 65).

En un entorno empresarial en constante cambio, la auditoría administrativa se convierte en una herramienta invaluable para mantener la agilidad organizacional y la capacidad de adaptación a nuevas circunstancias. “Al identificar y corregir deficiencias en la gestión, la auditoría administrativa puede ayudar a la empresa a mejorar su eficiencia operativa, reducir costos, aumentar la productividad y, en última instancia, alcanzar sus metas y objetivos de manera más efectiva” (Cruz, 2020, pág. 34).

2.2.3. Auditoría de gestión

La auditoría de gestión emerge como una herramienta crucial que examina minuciosamente los procedimientos con el objetivo de reducir de manera constante los errores. Esto implica “evaluar la toma de decisiones y estrategias, proporcionando un servicio de calidad para determinar su eficacia a largo plazo” (Campo et al., 2023, pág. 39).

“La auditoría de gestión desempeña un papel crucial en la entrega de servicios de calidad al evaluar de manera objetiva y sistemática la eficacia y adecuación de los procesos de gestión” (Merchán et al., 2018, pág. 65). Al emplear un equipo de auditores independientes, se garantiza una evaluación imparcial de las prácticas organizacionales, lo que permite identificar áreas de mejora y optimizar la eficiencia operativa.

La auditoría de gestión es un proceso sistemático y documentado que emplea un equipo de auditores independientes para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias sobre los procesos de gestión de una organización. “El objetivo principal es determinar la adecuación y eficacia de estos procesos, así como evaluar su aplicación efectiva, a aspectos secundarios como la planificación estratégica, gestión de riesgos, control interno y gobernanza” (Tenegusñay, 2023, pág. 102).

2.2.4. Importancia de la auditoría de gestión

La auditoría de gestión es importante, porque es aplicable a todas las operaciones que se realizan en la organización, gracias al examen exhaustivo que realiza este tipo de auditoría permite comprobar la veracidad, exactitud y autenticidad de las operaciones desarrolladas por la organización (Zambrano et al., 2021).

La auditoría de gestión es un proceso fundamental para las organizaciones debido a varias razones clave:

Tabla 1:

Importancia de la auditoría de gestión

Razones	Definiciones
Evaluación de Eficiencia y Eficacia	La auditoría de gestión permite evaluar cómo se están utilizando los recursos de la organización para lograr los objetivos establecidos
Identificación de Mejoras	A través de la auditoría de gestión, se pueden identificar áreas donde se pueden hacer mejoras en los procesos, sistemas y prácticas de gestión
Mitigación de Riesgos	La auditoría de gestión ayuda a identificar y evaluar los riesgos operativos a los que se enfrenta una organización
Cumplimiento Normativo	Las organizaciones están sujetas a una variedad de regulaciones y normativas, tanto internas como externas.
Transparencia y Responsabilidad	La realización de auditorías de gestión demuestra el compromiso de la organización con la transparencia y la rendición de cuentas.

Mejora Continua	La auditoría de gestión es un componente clave del proceso de mejora continua en una organización.
-----------------	--

Nota. Elaboración propia en base al autor (Zambrano et al., 2021).

La auditoría de gestión es un proceso fundamental para las organizaciones debido a su capacidad para evaluar la eficiencia, identificar mejoras, mitigar riesgos, garantizar el cumplimiento normativo, demostrar transparencia y promover la mejora continua. Estas funciones son esenciales para asegurar el buen funcionamiento, la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo de la organización en un entorno empresarial en constante cambio.

2.2.5. *Objetivos de la auditoría de gestión*

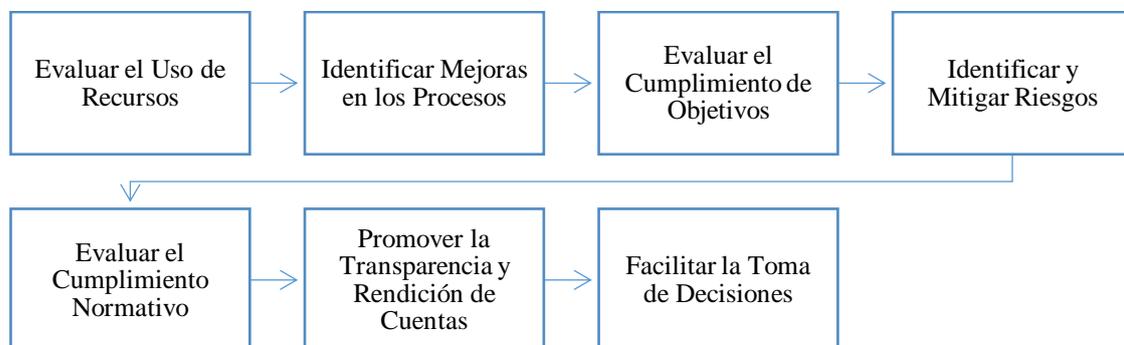
Según Vásquez y Pinargote (2018), los objetivos de la auditoría de gestión son los siguientes:

- Establecer el nivel de cumplimiento con las actividades, funciones y tareas asignadas en cada nivel de la organización.
- Determinar el nivel de control y de posibilidades para que el objeto de estudio opere con eficiencia, eficacia y economía.
- Medir el nivel de calidad que la compañía auditada ha implementado en sus procesos y en lo ofertado al cliente, para que éste se encuentre satisfecho.

Por otro lado, el autor señala que los objetivos de la auditoría de gestión son diversos y se centran en evaluar y mejorar la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones de una organización. Aquí están algunos de los principales objetivos:

Figura 1.

Objetivos de la auditoría de gestión.



Nota. Elaboración propia en base al autor (Obaco et al., 2021)

Los objetivos de la auditoría de gestión son fundamentales para el funcionamiento efectivo de una organización. Permiten una evaluación exhaustiva de cómo se utilizan los

recursos, para alcanzar los objetivos establecidos. Además, facilitan la “identificación de áreas de mejora en los procesos, sistemas y prácticas de gestión, lo que contribuye a la optimización de la eficiencia y la calidad” (Llumiguano et al., 2021, pág. 21).

2.2.6. Alcance de la auditoría de gestión

El alcance de una auditoría de gestión abarca la evaluación integral de diversos aspectos dentro de una organización para asegurar su eficacia, eficiencia y cumplimiento normativo.

Según Freire (2018) incluye revisar:

Los procesos y procedimientos operativos para garantizar su adecuación y cumplimiento de regulaciones, así como evaluar el uso de recursos humanos. También implica analizar los riesgos operativos y de cumplimiento para identificar áreas de preocupación y proponer soluciones, así como verificar el cumplimiento de las leyes, regulaciones y políticas internas (pág. 25).

Además, se evalúan los resultados obtenidos en comparación con los objetivos establecidos, se revisan los controles internos para garantizar su eficacia, y se evalúa la gestión de calidad y el desempeño ambiental y social de la organización. Serrano et al. (2022) menciona que “el alcance se adapta según las necesidades específicas de cada auditoría y las áreas prioritarias de interés. Es fundamental definir claramente el alcance al inicio del proceso para asegurar una evaluación exhaustiva y adecuada de la gestión organizacional”.

2.2.7. Las 5 E de la auditoría

Según el autor Gavilanes (2019) las 5 E de la gestión son:

Tabla 2:

5 E de la auditoría

5 E de la auditoría	Concepto
Eficiencia	La eficiencia Significa alcanzar una productividad beneficiosa para la empresa, es decir, la capacidad de lograr el máximo resultado con el mínimo de recursos.

Eficacia	Es aquella que tiene la capacidad de alcanzar continuamente las metas y objetivos de las actividades de una organización o unidad mediante la configuración del uso de los recursos disponibles.
Economía	A través de ello se evalúa la cantidad y calidad de los recursos humanos, materiales o tecnológicos utilizados en el proceso de producción para determinar los costes y plazos idóneos.
Ética	La ética se refiere al comportamiento moral y a los valores que rigen las actividades humanas, creando así un marco ético estatal basado en la integridad de las decisiones que protegen su defensa.
Ecología	El objetivo de la ecología es proteger y cuidar el medio ambiente y los recursos naturales mediante la aplicación de leyes y normativas que garanticen su protección.

Nota. Elaboración en base al autor (Gavilanes, 2019).

La tabla presenta las "5 E de la auditoría", conceptos clave para evaluar y mejorar diferentes aspectos organizacionales. Estos incluyen eficiencia (lograr más con menos), eficacia (alcanzar objetivos de manera consistente), economía (evaluar costos y recursos), ética (comportamiento moral) y ecología (protección ambiental). Estos principios ofrecen un marco completo para la gestión y mejora de una organización.

2.2.8. Indicadores de la auditoría de gestión

De acuerdo con Zambrano et al. (2021), la auditoría de gestión implica la evaluación integral de una organización para garantizar el cumplimiento de sus objetivos y metas estratégicas. “Los indicadores clave abarcan desde la eficacia de los procesos hasta la innovación y mejora continua, proporcionando una visión holística de la salud organizacional” (pág. 15).

Los indicadores de auditoría de gestión pueden ser una herramienta valiosa para ayudar a las organizaciones a mejorar su desempeño. “Al identificar las áreas de mejora, las organizaciones pueden tomar medidas para corregir los problemas y mejorar su eficiencia, eficacia, rentabilidad y cumplimiento de las normas” (Lino & Rivera, 2023, pág. 10).

2.2.9. Fases de la auditoría de gestión

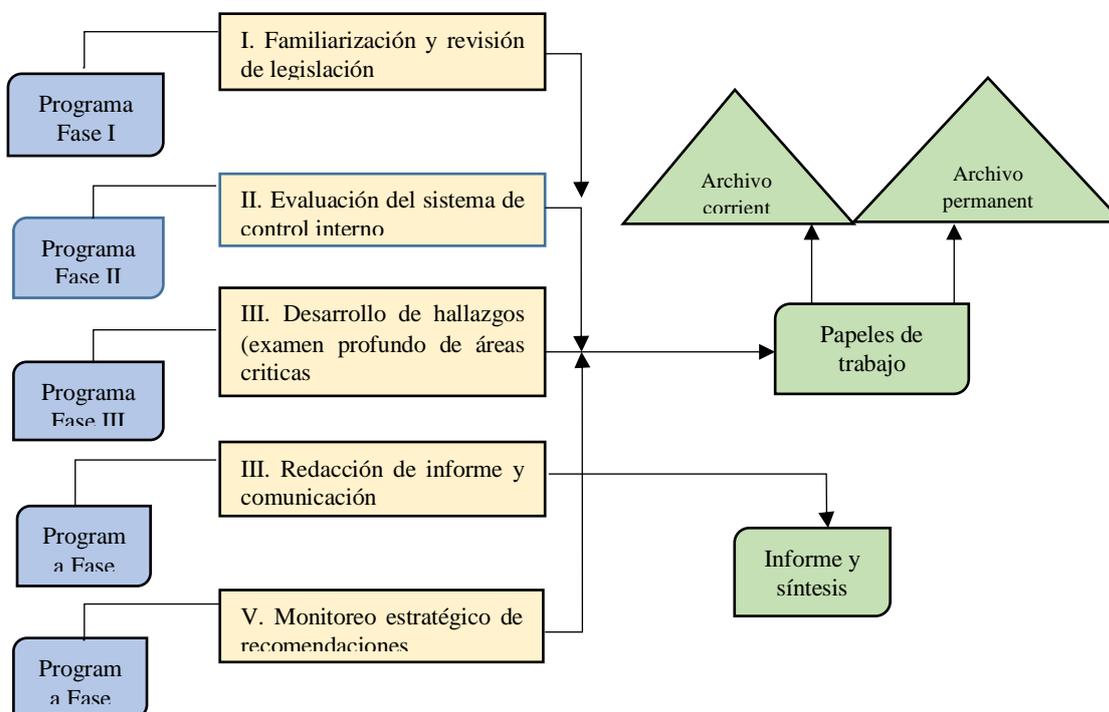
Todo examen de auditoría debe cumplir y seguir necesariamente un proceso, el mismo que empieza por la planificación, continuando con la ejecución, la presentación del informe y finalmente el seguimiento posterior (Macías et al., 2019).

- **Fase I: Conocimiento Preliminar:** En esta fase inicial, se realiza una evaluación general de la organización y sus sistemas. Se busca comprender la estructura organizativa, sus procesos clave, riesgos identificados y controles existentes. Esto proporciona al auditor una visión panorámica que servirá de base para la planificación detallada del trabajo.
- **Fase II: Planificación:** La fase de planificación es crucial y se lleva a cabo después de haber adquirido un entendimiento preliminar de la organización. En esta etapa, se determina el alcance, los objetivos y las estrategias de la auditoría. Se identifican los riesgos significativos y se elabora un plan detallado que guiará la ejecución del trabajo.
- **Fase III: Ejecución:** Una vez establecido el plan, se procede a ejecutar la auditoría. Durante esta fase, se recopilan y analizan evidencias relevantes, se realizan pruebas de cumplimiento y sustantivas, y se evalúa la efectividad de los controles internos. Se llevan a cabo entrevistas, revisiones documentales y otras actividades según lo planificado.
- **Fase IV: Presentación del Informe:** Después de completar la fase de ejecución, se prepara y presenta un informe detallado que resume los hallazgos de la auditoría. Este informe incluye recomendaciones para mejorar los procesos y controles internos, así como cualquier hallazgo significativo que requiera atención de la dirección.
- **Fase V: Seguimiento Posterior:** Finalmente, se realiza un seguimiento de las acciones correctivas tomadas por la dirección en respuesta a las recomendaciones de la auditoría. Esto asegura que se aborden adecuadamente los problemas identificados y se mejore continuamente el desempeño organizacional.

2.2.10. Proceso de la auditoría de gestión

Figura 2.

Procesos de la auditoría de gestión



Nota. Elaboración propia en base al autor (Zambrano et al., 2021).

2.2.11. El control interno

Para el control interno es un conjunto de políticas, procedimientos y prácticas diseñadas para garantizar la efectividad, eficiencia y fiabilidad de las operaciones de una organización y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Es un “proceso integral que abarca la supervisión de actividades, la gestión de riesgos y la implementación de medidas para salvaguardar los activos de la empresa” (Grageola et al., 2020, pág. 9).

De acuerdo con Quinaluisa et al. (2018) el control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información

- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

2.2.12. COSO III

El COSO III, o Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway versión 2, es un marco de referencia ampliamente reconocido y utilizado para la gestión del riesgo y el control interno en las organizaciones. Desarrollado por el Comité COSO, una iniciativa conjunta de cinco instituciones profesionales líderes, COSO II representa una evolución del marco original COSO, adaptándose a los cambios en el entorno empresarial y las prácticas de gestión de riesgos.

COSO III se basa en cinco componentes principales que proporcionan una estructura integral para el diseño, implementación y evaluación del sistema de control interno de una organización.

Tabla 3.

Componentes principales del COSO III

Componentes	Propósito
Entorno de Control Interno	Este componente se refiere al tono general de la organización en relación con la importancia del control interno y la integridad ética
Evaluación de Riesgos	En este componente, la organización identifica, evalúa y responde a los riesgos potenciales que podrían afectar la consecución de sus objetivos
Actividades de Control	Estas actividades son las políticas y procedimientos establecidos para garantizar que las acciones necesarias se lleven a cabo para lograr los objetivos de la organización
Información y Comunicación	Este componente se refiere a los sistemas y procesos utilizados para recopilar, procesar, almacenar y comunicar información relevante sobre el desempeño de la organización y los riesgos asociados
Supervisión	La supervisión implica la evaluación continua del sistema de control interno por parte de la dirección y otras partes interesadas para asegurar su eficacia y adaptabilidad

Nota. Elaboración en base al autor (Jiménez et al., 2020).

En fin, el COSO II proporciona un marco integral y flexible que ayuda a las organizaciones a diseñar, implementar y mantener un sistema de control interno efectivo que contribuya a la consecución de sus objetivos y la gestión de sus riesgos de manera eficiente y ética.

2.2.13. Empresa Telcomexpert S.A. – Razón social

La empresa TELCOMEXPERT, fundada el 01 de noviembre 2013 en Riobamba, se dedica a diversas actividades en el ámbito de las telecomunicaciones. Sus fundadores son Cristian Alexis López Villacís, Daniel Rosendo López Villacís y Luis German Guanga Gualoto. La empresa se especializa en importar, exportar, comercializar, distribuir, franquiciar, producir, fabricar, instalar, reparar y brindar mantenimiento a equipos y sistemas de comunicación, telecomunicaciones por cable vía satelital, internet por cable e inalámbrico para segmentos corporativos y uso personal. Además, abarca máquinas y maquinaria para la industria y agricultura, así como aparatos, materiales y suministros eléctricos y electrónicos, servidores y computadoras de diversas gamas del mercado.

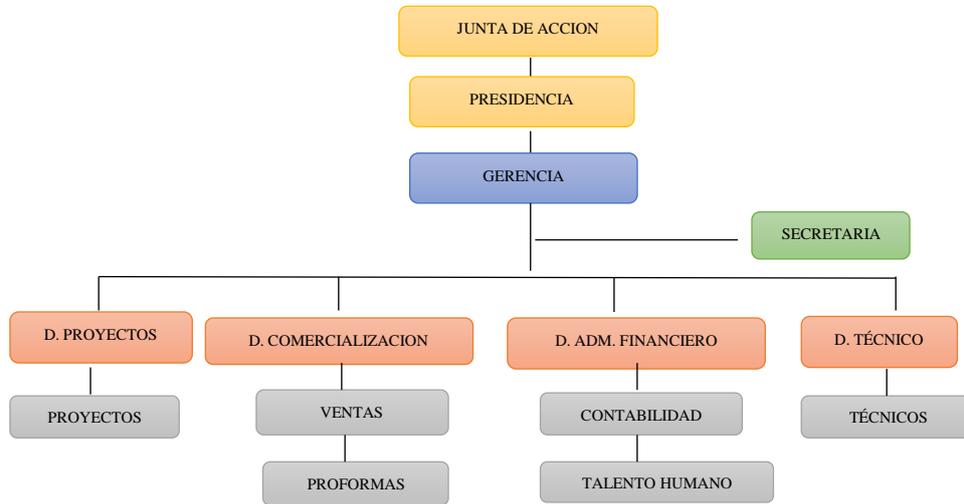
Misión: Ofrecer más que un bien o servicio, la solución idónea e idónea en equipos informáticos, eléctricos electrónicos y de telecomunicaciones, así como en sus instalaciones, es por todo esto que nos dirigimos a usted con la confianza de poder brindarle las mejores soluciones para su Institución.

Visión: Telcomexpert S.A. pretende ser una empresa de soluciones de Telecomunicaciones Global, orientada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en forma integral, convirtiéndonos en su apoyo tecnológico con las herramientas más avanzadas.

Figura 3:

Organigrama

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL TELCOMEXPERT S.A.



Nota. En base a la información proporcionada por la Empresa Telcomexpert S.A.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoques de la investigación

3.1.1. *Enfoque mixto*

El enfoque que se utilizó para el desarrollo de la presente investigación es el enfoque mixto el cual combinó tanto datos cuantitativos como cualitativos. Este enfoque mixto permitió obtener una visión más completa y precisa de la situación empresarial de la empresa TELCOMEXPERT S.A., durante el período 2022. Los datos cuantitativos se emplearon para analizar métricas objetivas, eficiencia operativa y otros indicadores cuantificables. Simultáneamente, se incorporaron datos cualitativos para evaluar aspectos subjetivos, tales como la calidad de la gestión, la cultura organizativa y la percepción del cliente.

3.2. Tipo de investigación

3.2.1. *Investigación de campo*

Se aplicó una investigación de campo para complementar y enriquecer la información obtenida de fuentes bibliográficas y otros métodos. Permitted además obtener una perspectiva más completa y práctica de la gestión de TELCOMEXPERT S.A., esto mejoró la calidad y relevancia de la auditoría al proporcionar datos específicos, observaciones directas y una comprensión más profunda de las operaciones, los procesos y el entorno empresarial de la organización.

Así también, el estudio de campo permitió identificar riesgos, debilidades, oportunidades y áreas de mejora de manera más precisa, lo que fortaleció la base de conocimientos sobre la cual se fundamentó la auditoría y aumentó su utilidad en la toma de decisiones empresariales.

“La investigación de campo tiene como objetivo comprender, analizar e interactuar cualitativamente con los individuos en sus entornos nativos y recopilar datos”, (Sánchez, 2019, pág. 5).

3.2.2. Investigación documental

La investigación documental proporcionó una base sólida y orientación académica que enriquece y respalda la auditoría de gestión. Al fundamentarse en la teoría, las mejores prácticas y la experiencia acumulada en el campo de la auditoría y la gestión empresarial, se asegura que el proceso de auditoría esté respaldado por un marco conceptual. Esta base teórica no solo proporcionó un contexto relevante para la evaluación de la gestión de la empresa, sino que también facilitó la identificación de áreas de mejora y oportunidades de optimización. Además, al integrar los conocimientos teóricos con la realidad práctica a través del estudio de campo, se obtuvo una visión integral y equilibrada que fortalece aún más la calidad y la relevancia de la auditoría.

Según Reyes & Carmona, (2020) este tipo de investigación se encarga de recolectar, recopilar y seleccionar información de documentos, revistas, libros, artículos y resultados de investigaciones con el fin de sustentar el estudio” (pág. 19).

3.3. Métodos de investigación

En el estudio, se aplicó tanto el método inductivo como el deductivo con el objetivo de obtener una comprensión completa y precisa de la situación operativa y administrativa de la empresa.

3.3.1. Método deductivo

El método deductivo en la auditoría de gestión de Telcomexpert S.A. guió el proceso de investigación desde principios generales hacia conclusiones específicas, ofreciendo un enfoque lógico y estructurado que fundamenta y orienta la evaluación de la gestión empresarial en el período 2022.

“El método analiza experiencias, particulares o hecho con el objetivo de llegar a conclusiones que puedan conducir, o permitir derivar de ella, los principios de una teoría” (Zambrano & Llosas, 2023, pág. 61).

3.3.2. Método inductivo

El método inductivo aplicado en la auditoría de gestión de TELCOMEXPERT S.A., permitió una exploración más flexible y abierta, fundamentada en la realidad observada durante el período 2022. Al recopilar datos concretos y observaciones directas

sobre las operaciones y prácticas de gestión de la empresa, este enfoque brindó una comprensión detallada y contextualizada de su funcionamiento interno.

Esto permitió identificar tendencias, patrones y áreas de mejora emergentes que podrían no haber sido evidentes inicialmente. Además, al adoptar una perspectiva inductiva, se alentó la generación de nuevas ideas y enfoques para abordar los desafíos y oportunidades identificados.

Según Galeano (2019) “involucra la categorización de datos, el descubrimiento de relaciones de causa y efecto, y la formulación de teorías que surgen de las observaciones” (pág. 14).

3.4.Determinación de la población y muestra

3.4.1. Población

Dentro del estudio auditoría de gestión a la empresa TELCOMEXPERT S.A., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo período 2022”, se analizó a la siguiente población:

Tabla 4.

Población

Departamentos	Nombres
Departamento financiero	Fernanda Pérez
Departamento técnico	Francisco Cisneros
Departamento de proyectos	Érica Adriano

Nota. Elaboración propia.

Para la realización de la auditoría de gestión, el departamento financiero proporcionó información sobre sus procesos y políticas operativas, para evaluar la eficiencia, efectividad y alineación de estos procesos con los objetivos de la empresa, además se revisó el uso de recursos y los controles internos. El objetivo era identificar áreas para mejorar la gestión y el rendimiento organizacional. Tras la auditoría, se entregó un informe con hallazgos y recomendaciones, que el departamento utilizaría para optimizar sus operaciones.

Durante la auditoría de gestión en el departamento técnico, se evaluó la eficiencia y efectividad de sus operaciones. El departamento proporcionó información sobre sus procesos, para analizar e identificar áreas de mejora. A través de entrevistas realizadas al personal y observación directa, se obtuvo una visión detallada de las operaciones. Finalmente, se emitió un informe con recomendaciones, que el departamento utilizaría para optimizar sus prácticas y procedimientos.

En la auditoría de gestión en el departamento de proyectos, se evaluaron la eficiencia y eficacia de la planificación, ejecución y cierre de proyectos. El departamento aportó documentación y se realizaron entrevistas para entender los procesos y desafíos. Además, se analizó esta información, identificando áreas de mejora. Con base en estos hallazgos, se elaboró un informe con recomendaciones, que el departamento utilizaría para optimizar su gestión de proyectos y alinearla mejor con los objetivos organizacionales.

Tabla 5.

Población documental

Documentos	#
Estructura organizacional	1
Manual de funciones	1
Manuales de procedimientos	1
Políticas Internas	1
POA	1
Total	5

Nota. Elaboración propia.

3.4.2. Muestra

En la presente investigación se trabajó con el 100% de la población, por tal motivo no se realizó cálculo alguno de muestra.

3.5. Técnicas e Instrumentos de la recolección

3.5.1. Técnicas

Encuesta

La encuesta realizada permitió la recolección de datos estructurados, lo que permitió obtener una visión detallada y medible de la percepción de los diversos actores involucrados en la gestión de la empresa durante el período 2022. Al recopilar

información de manera sistemática y estandarizada, se pudo identificar de manera precisa las opiniones, experiencias y puntos de vista de los departamentos financiero, técnico y de proyectos.

Esta información fue invaluable para entender las fortalezas y debilidades del enfoque de gestión de TELCOMEXPERT S.A., así como para identificar áreas específicas que requerían atención y mejora.

Para Westreicher, (2020) una “encuesta consiste en una técnica de investigación empleada para obtener información y percepciones de un grupo específico de individuos acerca de un tema en particular” (pág. 2).

Observación directa

La observación directa proporcionó información de primera mano sobre las operaciones y el funcionamiento interno de TELCOMEXPERT S.A., durante el período 2022. Este enfoque directo enriqueció significativamente el proceso de auditoría al ofrecer al auditor una visión más detallada y precisa de la gestión y el rendimiento de la empresa.

Al presenciar directamente las actividades y prácticas dentro de la organización, se logró evaluar de manera más efectiva la eficiencia, la eficacia y la conformidad con los estándares establecidos. Además, esta metodología fortaleció la integridad del proceso de auditoría al respaldar los hallazgos y conclusiones con evidencia directa y objetiva.

Para el autor Ferro (2020), “la observación directa es una técnica de investigación en la que el investigador recopila datos observando directamente los eventos, comportamientos o situaciones en el entorno natural donde ocurren, sin intervenir ni influir en ellos” (pág. 25).

3.5.2. Instrumentos

Cuestionario

La utilización de un cuestionario en la realización de la auditoría de gestión en la empresa TELCOMEXPERT S.A., durante el período 2022 proporcionó información

detallada sobre diversos aspectos de la empresa, como procesos, procedimientos, controles internos, desempeño operativo y áreas de mejora.

Los cuestionarios utilizados en la auditoría de gestión permitieron recopilar datos relevantes para evaluar la eficacia de la empresa en la consecución de sus objetivos, identificar posibles riesgos y deficiencias, y proponer recomendaciones para optimizar su funcionamiento.

Para Campos (2017) “un cuestionario es un conjunto de preguntas estructuradas que se utilizan para recopilar información específica de una persona o un grupo de personas”.

Guía de observación

La guía de observación permitió obtener información detallada sobre los procesos y actividades en tiempo real dentro de la empresa TELCOMEXPERT S.A., durante el período 2022. Esta herramienta facilitó la evaluación directa de las operaciones, la identificación de posibles áreas de mejora, y la verificación de la efectividad de los controles internos y procedimientos implementados en la organización. Combinada con el uso de cuestionarios, la guía de observación proporcionó una visión integral y precisa de la gestión de la empresa, contribuyendo significativamente al proceso de auditoría de gestión.

Según Rodríguez, (2020) “es un instrumento o documento estructurado que se utiliza para dirigir y sistematizar la observación de eventos, comportamientos, procesos o situaciones específicas en un entorno determinado” (pág. 8).

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados

4.1.1. Fase I: Planificación Preliminar

	TELCOMEXPERT S.A. PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	PA-FI- 1/1
---	---	-----------------------------

FI-PP	FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
PAFI	Programa de Auditoría Fase I
PT	Propuesta de Trabajo
NIA	Notificación de inicio de Auditoría
IG	Información General
HIC	Hoja de índices de contenidos
MPP	Memorándum de planificación preliminar
FII-PE	FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA
PAFII	Programa de auditoría Fase II
VE	Visita a la Entidad
EVDG	Entrevista al FII-EA
GO	Guía de observación
IV	Informe de visita
FII-EA	FASE III: EJECUCIÓN DE AUDITORÍA
PA	Programa de auditoría Fase III
REC	Rangos para la evaluación de los cuestionarios
ENCR	Escala de nivel de confianza y riesgo
ECOSOIII	Evaluación de cada componente del COSO III utilizando el método de cuestionario de control interno
ENCR	Evaluación del nivel de confianza y de riesgo
MRNCR	Matriz de resumen del nivel de confianza y riesgo
NCI	Informe de control interno
IGAP	Indicadores de gestión aplicados al personal
MRE	Matriz de resultados de evaluación
MHAC	Matriz de hallazgos- Auditoría de cumplimiento
FIV-CR	FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
NCA	Notificación del cierre de la auditoría
IFA	Informe final de la auditoría

Elaborado por:	S.T.H.V	02/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/02/2024

	TELCOMEXPERT S.A. MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FI-MPP-1/6
---	---	-------------------

Tipo de auditoría: Auditoría de gestión

Período: 01 de enero al 31 de diciembre del 2022

Objetivo: Analizar de manera exhaustiva los datos generales de la empresa TELCOMEXPERT S.A utilizando métodos de investigación adecuados, con el fin de obtener una evaluación precisa de su estado y desempeño actual.

Programa de auditoría Fase I: Planificación preliminar			
N°	PROCEDIMIENTO	REF/P.T	REALIZADO POR:
1	Elabore la propuesta de trabajo	FI-PT-1/3	S.T.H.V
2	Elabore el contrato de servicios profesionales	FI-CS-1/2	S.T.H.V
3	Elabore la notificación de inicio de auditoría	FI- NIA-1/1	S.T.H.V
4	Redacte y enviar la solicitud de información general de la empresa	FI-SIG-1/1	S.T.H.V
5	Elabore y aplique una entrevista al gerente de la empresa	FI-EGC-1/2	S.T.H.V
6	Elabore la Cédula narrativa de la visita preliminar	FI-CNV-1/1	S.T.H.V
7	Elabore el Informe de Visita preliminar	FI-IVP-1/2	S.T.H.V
8	Elabore el memorándum de planificación preliminar	FI-MPP-1/6	S.T.H.V

Elaborado por:	S.T.H.V	02/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/02/2024

 <p>HERNÁNDEZ AUDITORES - CONSULTORES</p>	<p>TELCOMEXPERT S.A. PROPUESTA DE TRABAJO FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR</p>	<p>FI-PT- 1/3</p>
---	---	------------------------------

Riobamba, 24 de Agosto del 2023

Ing.

LÓPEZ VILLACIS CRISTIAN ALEXIS

GERENTE DE LA EMPRESA TELCOMEXPERT S.A.

Presente

De mis consideraciones:

Quisiera enviar un respetuoso saludo como estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Nacional de Chimborazo. Me dirijo a usted con el propósito de presentar la propuesta de mi tema de tesis, titulada "Auditoría de Gestión a la Empresa TELCOMEXPERT S.A., de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, durante el período 2022", respaldado por la correspondiente Carta de Auspicio. Solicito amablemente su revisión y autorización para llevar a cabo este trabajo. En mi propuesta, propongo realizar una auditoría de gestión que abarque los requisitos de la entidad, centrándome en la evaluación del control interno, el análisis de los procesos operativos bajo criterios de efectividad y eficacia, así como la verificación del cumplimiento de los procedimientos establecidos en las normas estatutarias y reglamentarias pertinentes para el funcionamiento de la empresa. Quedo a disposición para cualquier consulta adicional o revisión que considere necesaria.

Elaborado por:	S.T.H.V	02/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/02/2024

	TELCOMEXPERT S.A. PROPUESTA DE TRABAJO FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	FI-PT- 2/3
---	--	-----------------------------

Objetivo

Conducir la auditoría de gestión utilizando técnicas y metodologías de auditoría, con el propósito de determinar el nivel de eficiencia, efectividad y economía en la planificación, control y asignación de recursos, así como para verificar el cumplimiento de la normativa legal aplicable.

Fase I: planificación preliminar: Durante esta etapa, se llevarán a cabo todos los procedimientos necesarios para preparar la auditoría de gestión de TELCOMEXPERT S.A. Asimismo, se recopilará la información general de la empresa y se elaborará una hoja de índices, junto con un memorándum de planificación preliminar.

Fase II: Planificación Específica: Durante este período, se llevará a cabo una inspección en las instalaciones de TELCOMEXPERT S.A., con el objetivo de llevar a cabo entrevistas con el gerente general y el contador. Además, se elaborará una ficha de observación, seguida por la redacción del informe correspondiente a la visita.

Fase III: Ejecución: Se llevará a cabo la ejecución de la auditoría de gestión, la cual incluirá los siguientes elementos:

- Auditoría de control interno
- Auditoría de gestión
- Auditoría de cumplimiento

Elaborado por:	S.T.H.V	02/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/02/2024

	TELCOMEXPERT S.A. PROPUESTA DE TRABAJO FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	FI-PT- 3/3
---	--	-----------------------------

Fase IV: Comunicación de resultados. Se realizará la conclusión de la auditoría y se entregarán los resultados detallados en el informe correspondiente, el cual contendrá conclusiones y recomendaciones basadas en los hallazgos identificados. Para llevar a cabo esta tarea, se seguirán los siguientes pasos:

- Emisión de la notificación sobre el cierre de la auditoría para demostrar la culminación del trabajo.
- Comunicar los resultados y emitir una crítica basado en las respectivas deficiencias encontradas.

Es importante destacar que toda la información manejada durante el proceso de auditoría será tratada con la debida responsabilidad y confidencialidad. No hay más que agregar a este documento, deseando éxito en las actividades asignadas a usted.

Atentamente,



Sheyla Tatiana Hernández Vaca

AUDITORA

Elaborado por:	S.T.H.V	02/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/02/2024

	TELCOMEXPERT S.A. CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	FI-CS-1/2
---	---	------------------

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE
AUDITORÍA DE GESTIÓN**

La empresa TELCOMEXPERT representada legalmente por Ing. López Villacis Cristian Alexis con cédula de identidad que en adelante y para efectos de este contrato se denominará EL CONTRATANTE y, por otra parte, la Jefa de Auditoría, Srta. Sheyla Tatiana Hernández Vaca con cédula de identidad 0605429554, denominada LA AUDITORA, convienen celebrar el presente contrato que contiene las siguientes cláusulas:

PRIMERA: EL CONTRATANTE. - Ha solicitado los servicios profesionales del AUDITOR para que efectúe la auditoría de Gestión del año 2022. Ante la propuesta de servicios profesionales en donde se estipulan los términos, condiciones y lineamientos generales de los programas de trabajo y alcance de la auditoría, propuesta que, por su contenido, deberá considerarse como parte integrante de este contrato.

SEGUNDA: OBJETIVO Y ALCANCE DEL TRABAJO. - El trabajo del AUDITOR se sujetará a las Normas y Procedimientos de Auditoría Generalmente Aceptados por la profesión del Contador Público en el Ecuador y a las disposiciones contenidas sobre los requisitos mínimos que deberán contener los informes de auditoría.

- Aplicar las fases de auditoría de gestión en la empresa TELCOMEXPER S.A., durante el período 2022.
- Establecer el grado de cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en la ejecución de las actividades desarrolladas.

Elaborado por:	S.T.H.V	02/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/02/2024

	TELCOMEXPERT S.A. CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	FI-CS-2/2
---	---	------------------

TERCERA: HONORARIOS. - Los honorarios por los servicios de auditoría, objeto de este contrato, son gratuitos ya que se desarrollará con la finalidad de obtener un mayor conocimiento en el ámbito profesional.

CUARTO: PLAZOS. - El trabajo de Auditoría culminará en un período máximo de 3 meses; a partir de la suscripción del presente contrato.

QUINTA: DESIGNACIÓN. - El equipo de trabajo está constituido por:

- Supervisor: Mgs. Ivan Patricio Arias Gonzáles
- Jefe de equipo: Srta Sheyla Tatiana Hernández Vaca

SEXTA: EL CONTRATANTE. - Se compromete a colaborar con el aporte de su propio personal para proporcionar información, documentación, visita a instalaciones y cualquier otro elemento de trabajo que LA AUDITORA pueda requerir para el cumplimiento óptimo de su labor profesional.

SÉPTIMA: PRODUCTO A SER ENTREGADO. - El AUDITOR deberá entregar a EL CONTRATANTE el informe final de Auditoría.

OCTAVA: DOMICILIO. - Los servicios profesionales contratados se prestarán en la ciudad de Riobamba

Para constancia y ratificación del presente documento, firman las partes a los siete días del mes de Febrero del dos mil veinticuatro

Atentamente,



 Sheyla Tatiana Hernández Vaca
AUDITORA

 ING. López Villacis Cristian Alexis
CONTRATANTE

Elaborado por:	S.T.H.V	02/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/02/2024

	TELCOMEXPERT S.A. NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	FI- NIA- 1/1
---	---	-------------------------------

Riobamba, 16 de septiembre del 2023

ING.

López Villacis Cristian Alexis

REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA TELCOMEXPERT S.A

Presente. –

En cumplimiento con la autorización otorgada para llevar a cabo una Auditoría de Gestión como parte de mi trabajo de titulación, Sheyla Tatiana Hernández Vaca, comunica mediante este documento el inicio de la Auditoría y solicita la colaboración necesaria para acceder a la información relevante que contribuirá al logro de los objetivos establecidos.

La ejecución de la Auditoría de Gestión en la entidad mencionada comenzará el 18 de septiembre de 2023, enfatizando que cualquier información generada como resultado de este trabajo se considerará confidencial y sujeta a la ética profesional.

Agradezco de antemano la atención prestada y quedo a disposición para cualquier consulta o colaboración adicional.

Atentamente



Sheyla Tatiana Hernández Vaca

AUDITORA

Elaborado por:	S.T.H.V	02/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/02/2024

	TELCOMEXPERT S.A. SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	FI-SIG-1/1
---	--	-------------------

SOLICITUD DE INFORMACIÓN GENERAL

Riobamba, 16 de febrero de 2024

Ing.

López Villacis Cristian Alexis

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA TELCOMEXPERT S.A.

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo, a la vez deseándole éxitos en sus labores diarias. El motivo de la presente es para solicitar autorice a quien corresponda que se me proporcione la siguiente información, mismos que ayudaran a la ejecución de la Auditoría de Gestión que está en proceso.

Información General de la empresa

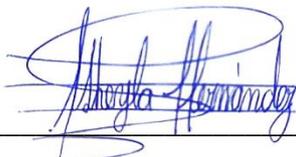
- Organigrama Estructural

Información Adicional

- Planificación Estratégica y Operativa
- Reglamento Interno
- Manuales
- Nómina Trabajadores

Seguros de contar con su ayuda, anticipamos nuestro más sincero agradecimiento.

Atentamente



Sheyla Tatiana Hernández Vaca

AUDITORA

Elaborado por:	S.T.H.V	02/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/02/2024

	TELCOMEXPERT S.A. ENTREVISTA AL GERENTE – CONTADOR FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FIH-EGC-1/2
---	---	--------------------

Objetivo: Adquirir una comprensión anticipada de la gestión del gerente en la cooperativa, identificando tanto las fortalezas como las debilidades en los procesos administrativos. Utilizar esta información como base para diseñar los programas de auditoría pertinentes.

1. ¿Cómo está conformada la empresa TELCOMEXPERT S.A.?

Está formado por 3 socios en el cual el Ing. Christian López tienen el 98.8% de acciones. Sr. Daniel López en 0.1% acciones, Sr. Luis Guananga el 0.1%

2. ¿Usted como representante legal de la Empresa conoce detalladamente las actividades administrativas, financieras y económicas que desarrolla?

Si se conoce de cada departamento

3. ¿Existe un código de ética que regule el accionar de los trabajadores?

No se posee un código de ética

4. ¿El personal de la empresa practica los valores éticos?

Se practica como lo estipula en el reglamento

5. ¿La Empresa cuenta con un Plan Operativo Anual?

No se aplica

6. ¿La Empresa cuenta con una Planificación Estratégica?

No tenemos planificación específica

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. ENTREVISTA AL GERENTE – DIRECTOR FINANCIERO FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FI-EGC-2/2
---	--	-------------------

7. **¿La Empresa cuenta con manuales de reglamentos, políticas y procedimientos en sus operaciones?**
No cuenta ya que no están completos
8. **¿Dichos manuales se encuentran actualizados?**
No están actualizados
9. **¿Los socios de la Empresa conocen la misión, visión y objetivos?**
No todos conocen, de los 3 el 65% no conceden
10. **¿Las diferentes áreas existentes en la Empresa realizan a cabalidad sus funciones?**
Si realizan sus funciones
11. **¿Cuál es el número de colaboradores tanto en el área Administrativa, financiera y Operativa?**
Área Administrativa: 1
Área Financiera: 2
Área Operativa: 2
12. **¿La Empresa cuenta con un sistema contable para el manejo de sus operaciones diarias?**
Si cuenta con el sistema contable llamado Microplus
13. **¿Se ha realizado una auditoría de gestión anteriormente?**
No se ha realizado
14. **¿Cuáles son las expectativas con respecto a la ejecución de la auditoría de gestión que se está ejecutando?**
Obtener el manejo adecuado de la compañía cumpliendo estatus y normativas de la empresa

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. CÉDULA NARRATIVA DE LA VISITA PRELIMINAR FASE I: PLANIFICACIÓN PRELIMINAR	FI-CNV- 1/1
---	--	------------------------------

A los 15 días del mes de Febrero del año 2024, me dirigí a las instalaciones de la empresa TELCOMEXPERT S.A. del cantón Riobamba con el propósito de examinar minuciosamente el entorno y obtener una visión detallada de la situación actual de la empresa. Durante la visita, se evaluó el área administrativa, de recursos humanos y en el operativo.

En el día de la visita, se constató que el horario de ingreso del personal colaborador es de 08:00 am a 5:00 pm, de lunes a viernes, con un receso de 1 hora para el almuerzo. Según la información proporcionada por el Sr. Gerente, se observó que los empleados de la empresa son amables y colaboran con buena actitud al solicitar información o documentación.

Es importante destacar que, a primera vista, la empresa TELCOMEXPERT S.A. se encuentra en una situación con varios puntos de mejora. La empresa está conformada por tres socios, con el Ing. Christian López poseyendo el 98.8% de las acciones, mientras que el Sr. Daniel López y el Sr. Luis Guananga tienen el 0.1% cada uno. Aunque el representante legal tiene conocimiento detallado de las actividades administrativas, financieras y económicas, la empresa enfrenta desafíos significativos.

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. INFORME DE VISITA FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FI-IVP-1/2
---	--	-------------------

Efectuando los procedimientos de la planificación preliminar se comunicó los resultados obtenidos en la primera fase de auditoría mediante el siguiente:

INFORME DE VISITA PRELIMINAR

Riobamba, 20 de febrero del 2023

Ing.

López Villacis Cristian Alexis

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA TELCOMEXPERT S.A.

Presente.-

De mi consideración:

Se ha completado la etapa inicial de conocimiento preliminar y se procede a compartir los resultados de la Auditoría de Gestión que se ha realizado en la empresa TELCOMEXPERT S.A. Esta empresa se encuentra en el cantón de Riobamba, Provincia de Chimborazo, y la auditoría abarca el período 2022. Por lo cual a continuación detallaremos las deficiencias halladas.

La empresa presenta problemas relacionados a:

- Escasa realización de programas de capacitación para el personal.
- Falta de seguimiento de indicadores de gestión del personal.
- Ausencia de un sistema interno de control que permita realizar una revisión exhaustiva de todos los recursos disponibles.
- No se determinan áreas donde se puedan reducir costos, mejorar procesos operativos y aumentar la rentabilidad.
- No se evalúa la efectividad de los controles gerenciales implementados para garantizar un desarrollo eficiente de las actividades y operaciones de la empresa.

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. INFORME DE VISITA FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FI-IVP-2/2
---	--	-------------------

Por este motivo, la realización de una Auditoría de Gestión en la empresa TELCOMEXPERT SA durante el período 2022 revisa una gran importancia, ya que permitirá evaluar el nivel de economía, eficiencia y eficacia en la planificación, control y utilización de los recursos.

Esta auditoría abarcará un análisis de la estructura organizativa, el control interno, contable y administrativo, así como la aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA), además de verificar el grado de cumplimiento de los objetivos. establecidos.

El servicio de auditoría proporcionado está sujeto a la responsabilidad de la administración respecto a la veracidad de la información proporcionada en los documentos presentados por el personal de la empresa. Como resultado de este proceso de auditoría, se emitirá un informe final que incluirá la opinión del auditor sobre la eficiencia lograda en el control interno.

Atentamente



Sheyla Tatiana Hernández Vaca

AUDITORA

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FI-IC-1/1
---	---	------------------

1. Antecedentes

La empresa TELCOMEXPERT S.A, ubicada en el cantón Riobamba, no ha recibido evaluaciones sobre Auditorías de Gestión en el transcurso de sus operaciones. Sin embargo, se han elaborado informes de planificación y se han establecido objetivos organizacionales. Es por ello que se desarrolla una auditoría de gestión que iniciara el 1 de octubre de 2023, siguiendo de manera cuidadosa cada aspecto definido en la planificación para asegurar su correcta implementación.

2. Motivo del examen

La Auditoría de Gestión a la empresa **TELCOMEXPERT S.A.**, cantón Riobamba, período 2022, se llevará a cabo a la Orden de Trabajo N°000-0001, emitida y autorizada por el representante legal de la Empresa el Ing. **LÓPEZ VILLACIS CRISTIAN ALEXIS**

3. Objetivos del Examen

- **Control Interno:** Demostrar el grado de riesgo y de confianza establecido por el actual sistema de control interno en la organización.
- **Gestión:** Evaluar los procesos internos considerando los criterios de eficiencia, eficacia y economía en relación con el logro de los objetivos organizacionales.
- **Cumplimiento:** Determinar el nivel de conformidad de la entidad con las normativas legales aplicables bajo las cuales está autorizada.

Elaborado por:	S.T.H.V	02/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/02/2024

	TELCOMEXPERT S.A. MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FI-MPP-2/6
---	---	-------------------

4. Alcance

- Se llevará a cabo una Auditoría de Gestión a la empresa TELCOMEXPERT S.A, del cantón Riobamba en período 2022, para establecer el grado de eficiencia, eficacia y economía en la planificación, control y uso de los recursos.

5. Conocimiento de la entidad

Nombre: TELCOMEXPERT S.A

Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba

Dirección: Pasaje D, intersección Av. Milton Reyes - Atrás de la pista atlética del parque sesquicentenario, casa de dos pisos color blanco.

Representante Legal: López Villacis Cristian Alexis

Reseña histórica

La Compañía TELCOMEXPERT S.A., se constituyó por escritura pública otorgada ante el Notario Quinto del Cantón Riobamba, el 03 de octubre de 2013, fue aprobada por la Superintendencia de Compañías, mediante Resolución SC.DIC. A.13. 549.

1.- Domicilio: cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

2.- Capital: suscrito US\$ 1.000,00 número de acciones 1.000 Valor US\$ 1,00.

Elaborado por:	S.T.H.V	02/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/02/2024

	TELCOMEXPERT S.A. MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FI-MPP- 3/6
---	---	------------------------------

Accionistas:

Accionistas		
N°	Identificación	Nombres
1	0602944134	Guananga Gualoto Luis German
2	0603554106	López Villacís Cristian Alexis
3	0603718495	López Villacís Daniel Rosendo

OBJETO

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

MISIÓN

- Ofrecer más que un bien o servicio, la solución idónea en materia informática y telecomunicaciones. Es por todo esto, que nos permitimos dirigirnos a usted con la plena confianza de poder brindarle las mejores soluciones que usted y su empresa lo requiera.

VISIÓN

- Brindar a nuestros clientes la posibilidad de ser bien asesorado, asignándole un equipo de especialistas en telecomunicaciones. Entregando el diseño de la solución adecuada a su negocio, asegurándole ante todo una protección de la inversión que realice, con equipos totalmente escalables y seguros.

Elaborado por:	S.T.H.V	02/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/02/2024

	TELCOMEXPERT S.A. MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FI-MPP-4/6
---	---	-------------------

SERVICIOS

Nuestra mejor carta de presentación es la experiencia acumulada a través de los trabajos que realizamos los cuales ponemos a su consideración.

- Instalación Radio Enlaces
- Cableado Estructurado
- Servidores de Fibra Óptica
- Instalación y Configuración de Servidores y Switch
- Soporte Técnico y Mantenimiento
- Sistemas de Seguridad y Drones
- Centrales Telefónicas
- Sistemas Contra Incendios
- Diseño, Asesoría, Capacitación y Fiscalización de Proyectos
- Sistemas Eléctricos
- Equipos Informáticos y Telecomunicaciones
- Alquiler de Equipos de Medición y Certificación
- Licencias de Software
- Datacenter
- Respaldos de Energía
- Suministros y Accesorios

Elaborado por:	S.T.H.V	02/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/02/2024

BASE LEGAL

TELCOMEXPERT S.A., realiza sus actividades bajo la siguiente base legal:

- Constitución de la República
- Ley de Compañías
- Ley de Régimen Tributario
- Reglamento

Estructura organizativa



Sistemas de información automatizado

- La empresa cuenta con un equipo tecnológico de alta gama, permitiendo así procesar toda la información de las actividades diarias que realiza.

Elaborado por:	S.T.H.V	02/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/02/2024

	TELCOMEXPERT S.A. MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FI-MPP- 6/6
---	---	------------------------------

Puntos de interés del examen

Para la ejecución de la auditoría de gestión se ha considerado el nivel administrativo por cuanto es una de las áreas que se encargan del funcionamiento y control de la Empresa.

Componentes a examinar

La auditoría integral estará compuesta por los componentes de:

- Control interno
- Gestión
- Cumplimiento

Elaborado por:	S.T.H.V	02/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/02/2024

4.1.2. Fase II: Planificación Específica

	TELCOMEXPERT S.A. PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-PA-1/1
---	--	-------------------

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Período: 01 de enero al 31 de diciembre del 2022.

Objetivo: Adquirir una comprensión inicial de las operaciones realizadas a cabo por la empresa TELCOMEXPERT SA.

Programa de auditoría Fase II Planificación Específica			
N°	PROCEDIMIENTO	REF/P.T	REALIZADO POR:
1	Elabore el análisis FODA	FII-AF-1/1	S.T.H.V
2	Exponga los rangos para la evaluación de los cuestionarios	FII-REC-1/1	S.T.H.V
3	Exponga la escala del nivel de confianza y riesgo	FII-ENC-1/1	S.T.H.V
4	Evalúe cada componente del COSO III utilizando el método del cuestionario de control interno.	FII-CCI-1/16	S.T.H.V
5	Realice la evaluación del nivel de confianza y de riesgo	FII-ENCR-1/10	S.T.H.V
6	Elabore la matriz de resumen del nivel de confianza y riesgo	FII-MRNCR-1/1	S.T.H.V
7	Elabore el informe de control interno	FII-ICI-1/3	S.T.H.V

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024
Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024



Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. MATRIZ DE PONDERACIÓN DE MEDIOS EXTERNOS FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-REC-1/5
---	---	--------------------

Para evaluar la situación actual de TELCOMEXPERT S.A, se utilizará la siguiente metodología de ponderación:

Cada factor será ponderado en una escala que varía de 0 a 1, donde la suma total de las ponderaciones es igual a uno. Los parámetros de clasificación utilizados son los siguientes:

1. Equivalente a una amenaza grave o muy significativa.
2. Representa una amenaza menor.
3. Indica un equilibrio entre amenazas y oportunidades.
4. Se refiere a una oportunidad menor.
5. Se considera una oportunidad importante.

El resultado ponderado se calcula multiplicando la ponderación de cada factor por el parámetro asignado, y luego sumando los resultados ponderados de todos los factores.

En cuanto a los resultados internos, la calificación puede variar de 1 (mínimo, indicando problemas) a 5 (máximo, indicando estabilidad empresarial), con un promedio de 3,5.

Si el resultado es inferior a este promedio, significa que hay más amenazas que oportunidades.

Por el contrario, si el resultado es mayor al promedio, indica que hay más oportunidades que amenazas.

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. MATRIZ DE PONDERACIÓN DE MEDIOS INTERNOS FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-REC-2/5
---	---	--------------------

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DEL IMPACTO				
		AMENAZA		NORMAL	OPORTUNIDAD	
		Grave / muy significativa	Amenaza menor	Equilibrio entre amenazas y oportunidades	Oportunidad menor	Oportunidad importante
		1	2	3	4	5
F1	Capacidad para vender equipos informáticos y de telecomunicaciones.					
F2	Experiencia en la instalación de diversos sistemas, como cableado eléctrico, telefonía IP y cámaras de seguridad.					
F3	Habilidad para importar y comercializar equipos de investigación y telecomunicaciones					
D1	Limitación en la ejecución de proyectos por falta de capital.					
D2	Ausencia de políticas y capacitación para el personal.					
D3	Falta de control sobre el personal en el trabajo					

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. MATRIZ DE PONDERACIÓN DE MEDIOS INTERNOS FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-REC-3/5
---	---	--------------------

N°	Factores internos claves	Ponderación	Clasificación	Resultado ponderado
Fortalezas				
F1	Capacidad para vender equipos informáticos y de telecomunicaciones.	0,20	4	0,40
F2	Experiencia en la instalación de diversos sistemas, como cableado eléctrico, telefonía IP y cámaras de seguridad.	0,20	5	0,50
F3	Habilidad para importar y comercializar equipos de investigación y telecomunicaciones	0,20	5	0,50
Debilidades				
D1	Limitación en la ejecución de proyectos por falta de capital.	0,10	1	0,10
D2	Ausencia de políticas y capacitación para el personal.	0,20	1	0,10
D3	Falta de control sobre el personal en el trabajo	0,10	1	0,10
Total		1	17	1,70

Análisis: Al realizar el análisis de los factores internos se obtiene como resultado 1,70 indicando que la empresa TELCOMEXPERT S.A., posee más debilidades que fortalezas. Identificadas como: Limitación en la ejecución de proyectos por falta de capital, Ausencia de políticas y capacitación para el personal, Falta de control sobre el personal en el trabajo.

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024



TELCOMEXPERT S.A.
MATRIZ DE PONDERACIÓN DE MEDIOS
EXTERNOS
FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

FII-REC-4/5

ASPECTOS EXTERNOS		CLASIFICACIÓN DEL IMPACTO				
		AMENAZA		NORMAL	OPORTUNIDAD	
		Grave / muy significativa	Amenaza menor	Equilibrio entre amenazas y oportunidades	Oportunidad menor	Oportunidad importante
		1	2	3	4	5
O1	Empleados con beneficios legales.	■				
O2	Sector microempresarial favorable.			■		
O3	Demanda de servicios de la empresa.		■			
O4	Aceptación de productos y servicios por parte de los clientes.		■			
A1	Cambios políticos en la administración.		■			
A2	Riesgos de desastres naturales y escasez de materiales.	■				
A3	Cambios en leyes y precios.	■				
A4	Competencia en el mercado de las telecomunicaciones.		■			

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. MATRIZ DE PONDERACIÓN DE MEDIOS EXTERNOS FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-REC-5/5
---	---	--------------------

N°	Factores internos claves	Ponderación	Clasificación	Resultado ponderado
Oportunidades				
O1	Empleados con beneficios legales.	0,20	5	0,50
O2	Sector microempresarial favorable.	0,10	5	0,50
O3	Demanda de servicios de la empresa.	0,20	5	0,50
O4	Aceptación de productos y servicios por parte de los clientes.	0,10	5	0,50
Amenazas				
A1	Cambios políticos en la administración.	0,10	1	0,10
A2	Riesgos de desastres naturales y escasez de materiales.	0,10	1	
A3	Cambios en leyes y precios.	0,10	1	0,10
A4	Competencia en el mercado de las telecomunicaciones.	0,10	2	0,20
Total		1	25	2,40

Análisis: El valor de 2,40 en la ponderación significa que la empresa TELCOMEXPERT S.A, posee más amenazas que oportunidades. Esto debido a que existe; Cambios políticos en la administración, Riesgos de desastres naturales y escasez de materiales, Cambios en leyes y precios y Competencia en el mercado de las telecomunicaciones.

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. RANGO PARA EVALUACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-ENC-1/2
---	---	--------------------

Antes de calificar el cuestionario de control interno basado en el COSO III en la empresa TELCOMEXPERT S.A., se tomó la escala de rendimiento establecida en el Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado.

ESCALA DE RENDIMIENTO	CALIFICACIÓN
0-2	Inaceptable
3-4	Deficiente
5-6	Satisfactorio
7-8	Muy Bueno
9-10	Excelente

Gráfico: Escala de rendimiento

Fuente: Contraloría General del Estado

Elaborado por: Sheyla Tatiana Hernández Vaca

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. ESCALA DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-ENC-2/2
---	---	--------------------

Se emplearán las siguientes fórmulas y criterios de calificación para evaluar el nivel de confianza y riesgo de los cuestionarios aplicados.

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

$$NR = NC - 100$$

Dónde:

NC= Nivel de Confianza

CT= Calificación total

PT= Ponderación Total

NR= Nivel de Riesgo

Nivel de calificación

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51%-75%	76%-95%
Nivel de riesgo		
Alto	Moderado	Bajo
85% - 50%	49%-25%	24%-5%

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-CCI- 1/16
---	---	--------------------------------

Nº	Detalle	Respuestas		Evaluación		Observación
		SI	NO	POND	CAL	
ENTORNO DE CONTROL INTERNO						
Compromiso de la entidad con la integridad y los valores éticos						
1	¿Cree usted que los líderes de la empresa TELCOMEXPERT S.A. fomentan la importancia de la integridad y los valores éticos para respaldar su funcionamiento?	x		10	10	
2	¿Existen normas de comportamiento establecidas a través de un Código de Ética (CDE)?		x	10	0	No en específico
3	¿Se llevan a cabo evaluaciones para asegurar el cumplimiento de estas normas de comportamiento del CDE?	x		10	10	
4	¿Se implementan las correcciones necesarias de manera oportuna en caso de cualquier desviación con respecto a las normas de comportamiento?	x		10	10	
Independencia de la dirección al ejercer la supervisión del desempeño del sistema de control interno.						
5	¿Están definidas las responsabilidades de supervisión por parte de la gerencia?	x		10	10	
6	¿Se realizan evaluaciones regulares de las habilidades y conocimientos del personal directivo?		x	10	0	No en específico
7	¿Son independientes los miembros del Consejo de Administración con respecto a la dirección de la empresa?	x		10	10	

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-CCI- 2/16
---	---	--------------------------------

N°	Detalle	Respuestas		Evaluación		Observación
		SI	NO	POND	CAL	
Establecimiento de la estructura, funciones, atribuciones y responsabilidades						
8	¿La administración considera a todos los niveles de la organización para lograr sus objetivos?	x		10	10	
9	¿Establece canales de comunicación de información para administrar las actividades de la organización?	x		10	10	
10	¿Se delinear, asignan y delimitan autoridades y responsabilidades?	x		10	10	
Compromiso con la competencia profesional de los empleados de la Empresa						
11	¿La empresa establece políticas y procedimientos en el área de recursos humanos para la selección, integración, formación, movilidad y disciplina del personal?		x	10	0	No en específico
12	¿Se evalúan las competencias disponibles y se abordan las deficiencias en las mismas?	x		10	10	
13	¿La empresa atrae, desarrolla y retiene profesionales con las competencias adecuadas para la organización?	x		10	10	
14	¿Se planifica y prepara la sucesión en los puestos de trabajo dentro de la empresa?	x		10	10	
Define las responsabilidades de las personas						
15	¿La gerencia asume la responsabilidad de diseñar, implementar, aplicar y evaluar de manera continua la estructura, autoridad y responsabilidad en la operación de las actividades de la empresa?	x		10	10	

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-CCI- 3/16
---	---	--------------------------------

N o	Detalle	Respuestas		Evaluación		Observación
		SI	NO	PON D	CAL	
16	¿La empresa establece criterios de rendimiento, incentivos y recompensas para su personal?	x		10	10	
17	¿Se revisan los criterios de rendimiento, incentivos y recompensas para asegurar su pertinencia?	x		10	10	
18	¿Se consideran las presiones excesivas relacionadas con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?	x		10	10	
19	¿Se evalúa el rendimiento del personal y se les recompensa o se aplican medidas disciplinarias de manera oportuna?	x		10	10	
TOTAL		Σ16	Σ 3	Σ 190	Σ 160	

D: Debilidad identificada

Σ: Sumatoria

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024



TELCOMEXPERT S.A.
CUESTIONARIO DE CONTROL
INTERNO COSO III
FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

FII-CCI-4/16

N°	Detalle	Respuestas		Evaluación		Observación
		SI	NO	POND	CAL	
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
Definición de objetivos para identificar y evaluar los riesgos						
Objetivos operacionales						
1	¿Las decisiones de la dirección se reflejan en la configuración y rendimiento de la organización?	x		10	10	
2	¿Se definen niveles de tolerancia al riesgo?	x		10	10	
3	¿Los objetivos operativos abarcan metas de rendimiento financiero y operativo?	x		10	10	
4	¿Los objetivos operativos sirven de base para asignar recursos con el fin de alcanzar el rendimiento financiero?	x		10	10	
Objetivos de información financiera externa						
5	¿Se ajustan los objetivos financieros a las normativas contables pertinentes?	x		10	10	
6	¿Se tiene en cuenta la importancia relativa al elaborar los estados financieros?	x		10	10	
7	¿Los estados financieros reflejan fielmente las actividades de la organización?	x		10	10	
Objetivos de información no financiera externa						
8	¿La empresa cumple con los estándares y marcos externos establecidos, como los relacionados con el medio ambiente y lo social?		x	10	0	No se encuentran en esa área de producción
9	¿Se tiene en cuenta el nivel adecuado de precisión y exactitud en la información, evitando ser demasiado general o excesivamente detallado?	x		10	10	

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024



TELCOMEXPERT S.A.
CUESTIONARIO DE CONTROL
INTERNO COSO III
FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

FII-CCI-5/16

N°	Detalle	Respuestas		Evaluación		Observación
		SI	NO	POND	CAL	
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
10	¿Representa adecuadamente las acciones realizadas por la organización hasta el nivel necesario?	x		10	10	
Objetivos de Cumplimiento						
11	¿La información interna muestra las decisiones tomadas por la dirección?	x		10	10	
12	¿Se contempla el grado apropiado de precisión y exactitud?	x		10	10	
13	¿Se ajustan a las leyes y regulaciones externas?	x		10	10	
Objetivos de Cumplimiento						
14	¿Se adecuan a las leyes y regulaciones externas?	x		10	10	
15	¿Se considera la tolerancia al riesgo en cuanto a seguridad y cumplimiento normativo?		x	10	0	No posee la empresa
Identifica y analiza los riesgos para la consecución de objetivos						
16	¿Están establecidos los niveles de jerarquía, como filiales, divisiones, unidades operativas y funciones?	x		10	10	
17	¿Al identificar los riesgos se analizan tanto factores internos como externos y su impacto?	x		10	10	
18	¿Participan los niveles adecuados de la dirección en la evaluación de riesgos?	x		10	10	
19	¿Se evalúa el potencial impacto de los riesgos identificados?	x		10	10	
20	¿Se establece el método para gestionar los riesgos?	x		10	10	

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

 HERNÁNDEZ <small>AUDITORES - CONSULTORES</small>	TELCOMEXPERT S.A. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-CCI- 6/16
---	---	--------------------------------

N°	Detalle	Respuestas		Evaluación		Observación
		SI	NO	POND	CAL	
Consideración de la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos						
21	¿Considera una variedad de formas de fraude?	x		10	10	
22	¿Analiza los incentivos y presiones que enfrenta el personal para alcanzar objetivos y metas?	x		10	10	
23	¿Evalúa las oportunidades que el personal podría tener debido a su amplio conocimiento del proceso comercial y las ventas?	x		10	10	
24	¿Examina las actitudes y justificaciones que el personal podría tener para cometer actos ilegales o de corrupción?	x		10	10	
Identificación y evaluación de cambios significativos que afecten a la Empresa.						
25	¿Analiza las modificaciones en el entorno externo que puedan incidir en el logro de los objetivos de la entidad?	x		10	10	
26	¿Examina las alteraciones y posibles repercusiones en el modelo de negocio?	x		10	10	
27	¿Considera los cambios en la alta dirección que puedan afectar a la organización?	x		10	10	
TOTAL		Σ 25	Σ 2	Σ 270	Σ 250	

D: Debilidad identificada

Σ: Sumatoria

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-CCI- 7/16
---	---	--------------------------------

N°	Detalle	Respuestas		Evaluación		Observación
		SI	NO	POND	CAL	
ACTIVIDADES DE CONTROL						
Diseño y desarrollo de actividades de control						
1	¿Se centra la evaluación de riesgos en reducirlos, mediante la identificación e implementación de medidas que respondan de manera adecuada y puntual?		x	10	0	No se ha evaluado riesgos
2	¿Considera aspectos específicos de la organización, como su entorno, sistemas de información y estructura organizativa?	x		10	10	
3	¿Analiza los procesos de negocio clave, como compras, producción y ventas, o también las operaciones de adquisición y ventas?	x		10	10	
4	¿Evalúa una variedad de actividades de control, incluyendo medidas preventivas, de detección y correctivas?	x		10	10	
5	¿Se tiene en cuenta en qué nivel jerárquico se aplican las actividades de control, ya sea directivo, ejecutivo o de apoyo?	x		10	10	
6	¿Se aborda la segregación de funciones para distinguir entre las actividades de autorización, ejecución, registro y verificación de transacciones?	x		10	10	
Administración						
7	¿La empresa lleva a cabo revisiones regulares para supervisar la implementación del presupuesto?		x	10	0	No se encuentra definido los presupuestos
8	¿Está claramente definido quién puede comprar suministros y servicios, y hay una persona responsable de su control y custodia?	x		10	10	

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024



TELCOMEXPERT S.A.
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
COSO III
FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

FII-CCI-
8/16

N°	Detalle	Respuestas		Evaluación		Observación
		SI	NO	POND	CAL	
9	¿Existe un registro actualizado de los activos fijos disponibles?		x	10	0	No existe registro
10	¿Están los activos fijos claramente identificados con marcas que coincidan con los registros detallados?	x		10	10	
11	¿Se ha designado la responsabilidad del uso y cuidado de los activos fijos a los empleados mediante un proceso formal de entrega-recepción o carta de responsabilidad?		x	10	0	No existe actas de entrega
12	¿Todas las transacciones relacionadas con la adquisición, venta o donación de activos fijos son autorizadas por la autoridad correspondiente y competente?	x		10	10	
13	¿Se verifica la existencia de documentación de respaldo antes de autorizar las adquisiciones?	x		10	10	
Tesorería y Cajas						
14	¿Se llevan a cabo revisiones inesperadas y regulares a los responsables de la custodia o resguardo de efectivo y títulos valores, realizadas por el gerente u otra persona designada?	x		10	10	
15	¿Se realizan cortes de caja diarios?	x		10	10	
16	¿Se aplica la política de firmas mancomunadas para la emisión de cheques?	x		10	10	
17	¿Todos los cheques son emitidos a nombre del beneficiario correspondiente?	x		10	10	
18	¿Los cheques recibidos de terceros en la caja son endosados a favor de la empresa?	x		10	10	
19	¿El personal encargado de elaborar las conciliaciones bancarias es diferente del que suscribe los cheques?	x		10	10	

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

 <p>HERNÁNDEZ AUDITORES - CONSULTORES</p>	<p>TELCOMEXPERT S.A. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</p>	<p>FII-CCI- 9/16</p>
---	---	--

N°	Detalle	Respuestas		Evaluación		Observación
		SI	NO	POND	CAL	
20	¿Los documentos pendientes de cobro dentro de los plazos establecidos por la normativa, ¿fueron transferidos a la cartera de crédito?	x		10	10	
21	¿Se han implementado medidas de control eficaces para garantizar la seguridad y acceso a certificados, actas, pagarés, contratos, entre otros documentos, así como para las claves de acceso a la caja fuerte y almacenes?	x		10	10	
Contabilidad						
22	¿La contabilización de las operaciones de la empresa se realiza de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)?	x		10	10	
23	¿Las operaciones se registran contablemente en el momento en que ocurren?	x		10	10	
24	¿Los procesos contables están debidamente documentados, identificando cada aspecto crítico junto con sus respectivos controles?	x		10	10	
25	¿Los ajustes, depuraciones y reclasificaciones de cuentas son autorizados por las instancias correspondientes antes de su registro contable?	x		10	10	
26	¿Se lleva a cabo una revisión de los registros contables para garantizar la exactitud de todas las transacciones contabilizadas?	x		10	10	
27	¿Los comprobantes de ingresos y egresos están numerados y archivados de manera consecutiva?	x		10	10	

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024



TELCOMEXPERT S.A.
CUESTIONARIO DE CONTROL
INTERNO COSO III
FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

FII-CCI-
10/16

N°	Detalle	Respuestas		Evaluación		Observación
		SI	NO	POND	CAL	
28	¿Se llevan a cabo conciliaciones de saldos y se rectifican de manera oportuna las disparidades?	x		10	10	
29	¿Existe un proceso de validación en la empresa para calcular y registrar las provisiones preventivas por riesgos crediticios e intereses acumulados?	x		10	10	
30	¿Se realiza la conciliación entre los registros contables y los inventarios físicos efectuados?	x		10	10	
Créditos						
31	¿Existen niveles de autorización establecidos y aprobados para la concesión de créditos?	x		10	10	
32	¿Se evalúa la capacidad de pago de los clientes en cada solicitud de crédito?	x		10	0	
33	¿Se realiza una investigación exhaustiva para verificar la veracidad de la información proporcionada por el solicitante?	x		10	10	
34	¿Se emite y consulta regularmente un informe actualizado de personas no elegibles para crédito?	x		10	10	
35	¿Se revisan los expedientes de crédito según la periodicidad establecida en las políticas escritas para garantizar que estén completos y actualizados?	x		10	10	
36	¿Se verifica la autenticidad de los documentos legales antes de autorizar y otorgar un crédito, como el contrato de crédito y las garantías obtenidas?	x		10	10	

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-CCI- 11/16
---	---	---------------------------------

N°	Detalle	Respuestas		Evaluación		Observación
		SI	NO	POND	CAL	
Cobranza						
37	¿Se lleva un adecuado control de los créditos declarados incobrables y de sus recuperaciones?	x		10	10	
38	¿La empresa realiza un seguimiento de los créditos que están en proceso de cobranza judicial?	x		10	10	
39	¿En caso de que un cliente presente el primer retraso en el pago del crédito, se le notifica al respectivo cliente?	x		10	10	
40	¿Una vez que el crédito ha sido completamente pagado, se marca el contrato como "pagado" y se entrega el pagaré junto con ambos documentos al socio?	x		10	10	
41	¿Los documentos legales que respaldan el cobro de las obligaciones se guardan en archivadores ignífugos o cajas fuertes?	x		10	10	
42	¿La empresa da seguimiento a los créditos que se encuentran en cobranza judicial?	x		10	10	
Diseño y desarrollo de controles generales sobre la tecnología.						
43	¿Define la relación entre la incorporación de la tecnología en los procesos empresariales y establece controles generales para su gestión?	x		10	10	
44	¿Incorpora actividades de control pertinentes para las infraestructuras tecnológicas?	x		10	10	

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024



TELCOMEXPERT S.A.
CUESTIONARIO DE CONTROL
INTERNO COSO III
FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA

FII-CCI-
12/16

N°	Detalle	Respuestas		Evaluación		Observación
		SI	NO	POND	CAL	
45	¿Implementa medidas de control en los procedimientos de gestión de la seguridad para resguardar a la organización de riesgos externos?	x		10	10	
46	¿Define medidas de control pertinentes en los procesos de obtención, desarrollo y mantenimiento de tecnologías?	x		10	10	
Tecnología de la información (Elementos)						
47	¿El sistema informático y la infraestructura informática de la empresa son suficientes y adecuados para llevar a cabo sus operaciones y satisfacer las necesidades de información financiera, normativa y contable de manera efectiva?	x		10	10	
48	¿El nivel de automatización de los procesos empresariales cumple con los requisitos establecidos por las normativas?	x		10	10	
49	¿Los sistemas informáticos, equipos de cómputo y de comunicación tienen la capacidad necesaria para hacer frente a posibles incrementos inesperados en la carga de trabajo?	x		10	10	
50	¿Existen medidas de seguridad implementadas en los recursos tecnológicos e informáticos para restringir el acceso únicamente al personal autorizado?	x		10	10	
51	¿Se realizan los respaldos de manera periódica, siguiendo la frecuencia establecida en las políticas de respaldo de la empresa?	x		10	10	

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

 HERNÁNDEZ <small>AUDITORES - CONSULTORES</small>	TELCOMEXPERT S.A. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-CCI- 13/16
---	---	---------------------------------

N°	Detalle	Respuestas		Evaluación		Observación
		SI	NO	POND	CAL	
52	¿Los datos del sistema se almacenan en un lugar seguro como medida de respaldo?	x		10	10	
53	¿La empresa lleva a cabo el mantenimiento de sus sistemas en funcionamiento según la frecuencia programada?	x		10	10	
Despliegue de políticas y procedimientos (manual de procedimientos)						
54	¿Se definen directrices y procedimientos para respaldar la implementación de las decisiones tomadas por la dirección?	x		10	10	
55	¿Se asignan responsabilidades específicas para llevar a cabo las políticas y procedimientos establecidos?	x		10	10	
56	¿Se realizan las actividades de control en el momento adecuado según lo estipulado en la política correspondiente?	x		10	10	
57	¿Se toman medidas correctivas cuando sea necesario?	x		10	10	
58	¿Las actividades de control son llevadas a cabo por personal competente?	x		10	10	
59	¿Se revisan periódicamente las políticas y procedimientos para evaluar su pertinencia y eficacia?	x		10	10	
TOTAL		Σ55	Σ 4	Σ590	Σ550	

D: Debilidad identificada

Σ: Sumatoria

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-CCI- 14/16
---	---	---------------------------------

N°	Detalle	Respuestas		Evaluación		Observación
		SI	NO	POND	CAL	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
Generación y utilización de información relevante						
1	¿Reconoce los requisitos de información pertinentes que deben ser accesibles, adecuados, actualizados, seguros, preservados, completos, oportunos, válidos y verificables?	x		10	10	
2	Recopila datos internos (cambios organizacionales, métricas de rendimiento, horas laboradas, cantidad de productos) y externos (envíos de productos, demanda de nuevos productos, opiniones de la entidad, denuncias de sobornos) de diversas fuentes, como memorandos, correos electrónicos, informes, encuestas internas, datos de proveedores, informes de investigación, publicaciones de ganancias y eventos feriales.	x		10	10	
3	¿Transforma los datos relevantes en información procesada (recopilación, generación, uso y mantenimiento)?	x		10	10	
4	¿Se asegura de mantener la calidad de la información (completa, relevante, oportuna, confiable y precisa) durante todo el proceso?	x		10	10	
Comunicación interna sobre el proceso de la Empresa.						
5	¿Se transmite la información sobre el control interno mediante la implementación de políticas, procedimientos y metas específicas?	x		10	10	
6	¿Se informa al consejo de administración (o directorio) sobre el cumplimiento, modificaciones o contratiempos que surgen en la empresa?	x		10	10	

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-CCI- 15/16
---	---	---------------------------------

N°	Detalle	Respuestas		Evaluación		Observación
		SI	NO	POND	CAL	
7	¿Comunica al consejo de administración (Directorio) la adherencia, cambios o problemas que se presentan la empresa?	x		10	10	
8	¿Facilita líneas de comunicación independientes, anónimas o confidenciales?	x		10	10	
9	¿Se encuentra definido el método de comunicación relevante: ¿uso tecnología informática, memorandos, políticas y procedimientos, otras?	x		10	10	
Comunicación con el Exterior sobre la evaluación de la empresa.						
10	¿Se comunica con las partes interesadas externas sobre las políticas y procedimientos para obtener y recibir información externa?	x		10	10	
11	¿Permite la recepción de comunicaciones, desarrollando e implementando controles que faciliten la comunicación externa?	x		10	10	
12	¿Se comunica con el consejo de administración (Directorio) la información recabada de terceras partes (evaluaciones del SCI independientes, auditores, comentarios de clientes, nuevas leyes y su cumplimiento)	x		10	10	
13	¿Facilita líneas de comunicación independientes y anónimas (clientes, proveedores de bienes y servicios externos)?	x		10	10	
TOTAL		Σ 13	Σ 0	Σ 130	Σ 100	

D: Debilidad identificada

Σ: Sumatoria

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO III FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-CCI- 16/16
---	---	---------------------------------

N°	Detalle	Respuestas		Evaluación		Observación
		SI	NO	POND	CAL	
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN						
Evaluaciones continuas y/o separadas de la empresa						
1	¿Considera una combinación de evaluaciones continuas (controles en operaciones habituales) y evaluaciones independientes y distintas (auditoría interna y externa)?	x		10	10	
2	¿Se tiene en cuenta la velocidad del cambio en el negocio y sus procesos (modificaciones en factores internos, externos y de riesgo)?	x		10	10	
3	¿Las evaluaciones continuas se fusionan con los procesos de negocio para verificar la presencia y el funcionamiento de cada componente?	x		10	10	
Evaluación y comunicación de las deficiencias encontradas.						
4	¿Analiza los resultados de las evaluaciones realizadas en la empresa para identificar áreas de mejora?	x		10	10	
5	¿Desarrolla un plan de acción con el área correspondiente para garantizar el compromiso en su implementación?	x		10	0	
6	¿Informa a los directivos sobre las deficiencias detectadas para que se tomen las acciones correctivas necesarias?	x		10	10	
7	¿La administración supervisa las medidas correctivas adoptadas para abordar las deficiencias de manera oportuna?	x		10	10	
TOTAL		Σ 7	Σ 0	Σ 70	Σ 70	

D: Debilidad identificada

Σ: Sumatoria

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y DE RIESGO FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-ENCR-1/10
---	--	----------------------

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL INTERNO

Nivel de confianza	Nivel de riesgo
$\frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} * 100$	100% - NC
NC = $(16/19) * 100$	NR = 100% - 84%
84%	16%

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51%-75%	76%-95%
Nivel de riesgo		
Alto	Moderado	Bajo
85% - 50%	49%-25%	24%-5%

Análisis:

Al evaluar el componente de Entorno de Control Interno, se observa un nivel de confianza alto del 78% y un nivel de riesgo bajo del 22%. Esta evaluación se fundamenta en varios aspectos identificados en la empresa. En primer lugar, no existen normas de comportamiento establecidas a través de un Código de Ética (CDE), no se realizan evaluaciones regulares de las habilidades y conocimientos del personal directivo, no se establece políticas y procedimientos en el área de recursos humanos para la selección, integración, formación, movilidad y disciplina del personal.

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y DE RIESGO FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-ENCR-2/10
---	--	----------------------

Conclusión:

La empresa TELCOMEXPERT S.A. muestra un compromiso sólido, como lo evidencian las respuestas mayoritariamente positivas en la matriz de control interno. Sin embargo, áreas como la evaluación del personal directivo y el fortalecimiento de políticas en recursos humanos necesitan mayor atención para asegurar un control interno integral y eficaz que respalde el cumplimiento continuo de los objetivos organizacionales.

Recomendaciones:

Se recomienda que la empresa TELCOMEXPERT S.A. continúe fortaleciendo su control interno mediante acciones específicas, como la implementación de evaluaciones regulares para el personal directivo, el desarrollo de políticas en el área de recursos humanos y la revisión continua de criterios de rendimiento e incentivos. Estas medidas permitirán consolidar aún más su compromiso con la integridad y la eficacia operativa, garantizando un ambiente organizacional ético y orientado al logro de sus metas empresariales.

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y DE RIESGO FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-ENCR- 3/10
---	--	---------------------------------

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS

Nivel de confianza	Nivel de riesgo
$\frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} * 100$	100% - NC
NC = $(25/27) * 100$	NR = 100% - 92%
92%	8%

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51%-75%	76%-95%
Nivel de riesgo		
Alto	Moderado	Bajo
85% - 50%	49%-25%	24%-5%

Análisis:

Al evaluar el componente de Evaluación de Riesgos, se revela un nivel de confianza del 92% junto con un nivel de riesgo del 8%. Esta evaluación se basa en varios aspectos identificados en la empresa, se puede identificar que no se cumple con los estándares y marcos externos establecidos, como los relacionados con el medio ambiente y lo social que se deben aplicar en el área de producción, además la empresa no cuenta objetivos de cumplimiento enfocados en la tolerancia al riesgo en cuanto a seguridad y cumplimiento normativo.

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y DE RIESGO FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-ENCR- 4/10
---	--	---------------------------------

Conclusión:

La empresa TELCOMEXPERT S.A. debe mejorar su cumplimiento con estándares y marcos externos, especialmente en áreas ambientales y sociales. Además, necesita establecer objetivos claros de cumplimiento para gestionar la tolerancia al riesgo en seguridad y normativas, asegurando un desempeño sostenible y responsable en todas sus operaciones.

Recomendaciones:

Se recomienda que la empresa TELCOMEXPERT S.A, continúe enfocando los objetivos operativos de base para asignar recursos con el fin de alcanzar el rendimiento financiero.

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y DE RIESGO FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-ENCR-5/10
---	--	----------------------

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

Nivel de confianza	Nivel de riesgo
$\frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} * 100$	100% - NC
NC = (55/59) * 100	NR = 100% - 93%
93%	7%

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51%-75%	76%-95%
Nivel de riesgo		
Alto	Moderado	Bajo
85% - 50%	49%-25%	24%-5%

Análisis:

Al evaluar el componente de Actividades de Control, se observa un nivel de confianza alto del 93%, con un nivel de riesgo del 7%. Esta situación se atribuye a que no se centra la evaluación de riesgos en reducirlos, mediante la identificación e implementación de medidas que respondan de manera adecuada y puntual, no se lleva a cabo revisiones regulares para supervisar la implementación del presupuesto, no existe un registro actualizado de los activos fijos disponibles ni sus actas de entrega recepción y por ultimo no se ha designado la responsabilidad del uso y cuidado de los activos fijos a los empleados mediante un proceso formal de entrega-recepción o carta de responsabilidad.

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y DE RIESGO FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-ENCR- 6/10
---	--	---------------------------------

Conclusiones:

La empresa TELCOMEXPERT S.A. debe mejorar la evaluación de riesgos y la implementación de medidas adecuadas, realizar revisiones regulares del presupuesto, mantener un registro actualizado de activos fijos y formalizar la responsabilidad del uso y cuidado de estos activos a través de un proceso formal de entrega-recepción.

Recomendaciones:

Implementar medidas correctivas para abordar las debilidades identificadas. Esto incluye llevar a cabo una evaluación de riesgos, establecer presupuestos claros, mantener registros actualizados de activos fijos, mejorar la gestión de tesorería, fortalecer el seguimiento de créditos y desarrollar políticas y procedimientos formales para todas las áreas de la empresa. Estas acciones son fundamentales para fortalecer el control interno, mejorar la eficiencia operativa y mitigar los riesgos, lo que en última instancia fortalecerá la confianza de los accionistas en TELCOMEXPERT S. A.

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y DE RIESGO FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-ENCR-7/10
---	--	----------------------

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Nivel de confianza	Nivel de riesgo
$\frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} * 100$	100% - NC
NC = (13/13) * 100	NR = 100% - 100%
100%	0%

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51%-75%	76%-95%
Nivel de riesgo		
Alto	Moderado	Bajo
85% - 50%	49%-25%	24%-5%

Análisis:

Al evaluar el componente de Información y Comunicación, se detecta un nivel de confianza del 100%, mientras que el nivel de riesgo corresponde al 0%. Estos resultados sugieren una base sólida en cuanto a la comunicación formal dentro de la empresa, lo que implica que la información fluye adecuadamente a través de los canales establecidos.

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

 <p>HERNÁNDEZ AUDITORES - CONSULTORES</p>	<p>TELCOMEXPERT S.A. EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y DE RIESGO FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</p>	<p>FII-ENCR- 8/10</p>
--	---	----------------------------------

Conclusiones:

La evaluación indica una sólida comunicación formal en TELCOMEXPERT S.A., reflejada en un nivel de confianza alto y riesgo bajo. Esto implica un flujo adecuado de información a través de los canales establecidos, lo que promueve una comunicación efectiva dentro de la empresa.

Recomendaciones:

Se recomienda mantener y fortalecer los canales de comunicación establecidos para asegurar la continuidad de una comunicación efectiva. Además, es importante revisar periódicamente los procesos de comunicación para identificar oportunidades de mejora y garantizar que la información fluya de manera eficiente en toda la organización.

	TELCOMEXPERT S.A. EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y DE RIESGO FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-ENCR-9/10
---	--	----------------------

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

Nivel de confianza	Nivel de riesgo
$\frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} * 100$	100% - NC
NC= (7/7) *100	NR= 100% - 100%
100%.	0 %

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51%-75%	76%-95%
Nivel de riesgo		
Alto	Moderado	Bajo
85% - 50%	49%-25%	24%-5%

Análisis:

Al evaluar el componente de Actividades de Supervisión, se evidencia un nivel de confianza del 100%, mientras que el riesgo corresponde al 0%. Significa que al evaluar las actividades de supervisión en TELCOMEXPERT S.A., se ha encontrado un alto nivel de confianza, lo que indica que las actividades de supervisión se llevan a cabo de manera efectiva y el riesgo asociado a estas actividades es mínimo o inexistente.

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y DE RIESGO FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-ENCR- 10/10
---	--	----------------------------

Conclusión:

La evaluación de las actividades de supervisión en TELCOMEXPERT S.A. revela un alto nivel de confianza y un riesgo insignificante. Es decir, la empresa ha demostrado un compromiso con el fortalecimiento de su sistema de control interno.

Recomendación:

Se recomienda continuar con las prácticas efectivas de supervisión y mantener la gestión adecuada de riesgos. Además, es importante revisar periódicamente los procesos de supervisión para identificar oportunidades de mejora y garantizar la eficacia continua en la gestión de la empresa.

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. MATRIZ DE RESUMEN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-MRNCR-1/1
---	--	----------------------

RESUMEN INTERPRETACIÓN GENERAL

Componentes	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
Entorno de Control	84%	16%
Evaluación de Riesgos	92%	8%
Actividades de control	93%	7%
Información y Comunicación	100%	0%
Actividades de Supervisión	100%	0%
Total	469%	31%
Promedio	94%	6%

MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51%-75%	76%-95%
Nivel de riesgo		
Alto	Moderado	Bajo
85% - 50%	49%-25%	24%-5%

Análisis: Al evaluar el sistema de control interno de la empresa TELCOMEXPERT S.A., mediante el método COSO III y sus componentes como es el Entorno de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de control, Información y Comunicación y Actividades de Supervisión, se ha obtenido como resultado un nivel de confianza del 94% y un nivel de riesgo del 6%.

Estos resultados indican que el sistema de control interno de TELCOMEXPERT S.A. tiene un nivel significativo de confianza, lo que implica que los procedimientos y prácticas establecidas para gestionar y mitigar los riesgos operativos son efectivos en gran medida. Sin embargo, también se observa un nivel de riesgo no despreciable, lo que sugiere que existen áreas en las que se pueden realizar mejoras o fortalecimientos para reducir aún más la posibilidad de ocurrencia de eventos adversos.

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. INFORME DE CONTROL INTERNO FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FII-ICI-1/2
---	---	--------------------

Ing.

LÓPEZ VILLACIS CRISTIAN ALEXIS

GERENTE DE LA EMPRESA TELCOMEXPERT S.A

Presente

De mis consideraciones:

Reciba un cordial y atento saludo, al mismo tiempo me permito comunicarle que como parte del trabajo de la auditoría de gestión a la TELCOMEXPERT S.A, mediante el uso de cuestionarios utilizando el método COSO III, y cada uno de sus componentes. Como resultado de dicha evaluación se obtuvo un promedio de un nivel de confianza alto del 94% y un nivel de riesgo bajo del 6% para su conocimiento las debilidades encontradas se exponen a continuación:

Atentamente,



Sheyla Tatiana Hernández Vaca

AUDITORA

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. INFORME DE CONTROL INTERNO FASE II: PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA	FIII-ICI-2/2
---	---	---------------------

ENTORNO DE CONTROL INTERNO

- No existen normas de comportamiento establecidas a través de un Código de Ética (CDE).
- No se realizan evaluaciones regulares de las habilidades y conocimientos del personal directivo.
- No se establece políticas y procedimientos en el área de recursos humanos para la selección, integración, formación, movilidad y disciplina del personal.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

- No se cumple con los estándares y marcos externos establecidos, como los relacionados con el medio ambiente y lo social que se deben aplicar en el área de producción
- No cuenta objetivos de cumplimiento enfocados en la tolerancia al riesgo en cuanto a seguridad y cumplimiento normativo.

ACTIVIDADES DE CONTROL

- No se centra la evaluación de riesgos en reducirlos, mediante la identificación e implementación de medidas que respondan de manera adecuada y puntual.
- No se lleva a cabo revisiones regulares para supervisar la implementación del presupuesto
- No existe un registro actualizado de los activos fijos disponibles ni sus actas de entrega recepción.
- No se ha designado la responsabilidad del uso y cuidado de los activos fijos a los empleados mediante un proceso formal de entrega-recepción o carta de responsabilidad.

Elaborado por:	S.T.H.V	20/02/2024
Revisado por:	I.P.A.G	05/03/2024

4.1.3. Fase III: Ejecución

	TELCOMEXPERT S.A. PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE III: EJECUCIÓN	FIII-PA-1/1
---	--	--------------------

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión Período: 01 de enero al 31 de diciembre del 2022.

Objetivo: Ejecutar los procedimientos idóneos, exactos y relevantes que posibiliten la realización de la Auditoría de Gestión, considerando las particularidades específicas de cada una de las auditorías que la integran.

Programa de auditoría Fase II Planificación Específica				
Nº	PROCEDIMIENTO	REF/P.T	REALIZADO POR:	FECHA
1	Identificar los procesos que se ejecutan en la empresa.	FIII-PP-24/24	S.T.H.V	17/11/2023
2	Evalué el desempeño de los procesos.	FIII-EDP-1/1	S.T.H.V	20/11/2023
3	Aplicar los indicadores de gestión.	FIII-IG-7/7	S.T.H.V	21/11/2023
4	Presente la hoja de hallazgos encontrados.	FIII-MHA-7/7	S.T.H.V	21/11/2023

Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS FASE III: EJECUCIÓN	FIII-PP-1/24
---	---	---------------------

CARGO	PROCESOS
GERENCIA	Planificación mensual de actividades.
	Elaboración de proyectos técnicos.
	Información de productos y servicios.
	Control de actividades.
SECRETARÍA	Atención al cliente
	Gestión de la agenda
	Gestión de documentos
DEPARTAMENTO FINANCIERO	Registro de ingresos y egresos (compras y ventas)
	Pago a proveedores
	Entrega y recepción de Retenciones.
	Declaraciones al fisco
	Gestión de cobros.
DEPARTAMENTO COMERCIAL	Promociones mensuales a aplicarse
	Tipo de procesos aplicados en la ejecución de ventas al sector publico
	Gestión de ventas
	Gestión de compras
	Finalización del proceso de venta
DEPARTAMENTO TÉCNICO	Reparación y mantenimiento de equipos.
	Instalaciones eléctricas y electrónicas.
	Verificación de equipos informáticos pertenecientes a la compañía.

Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

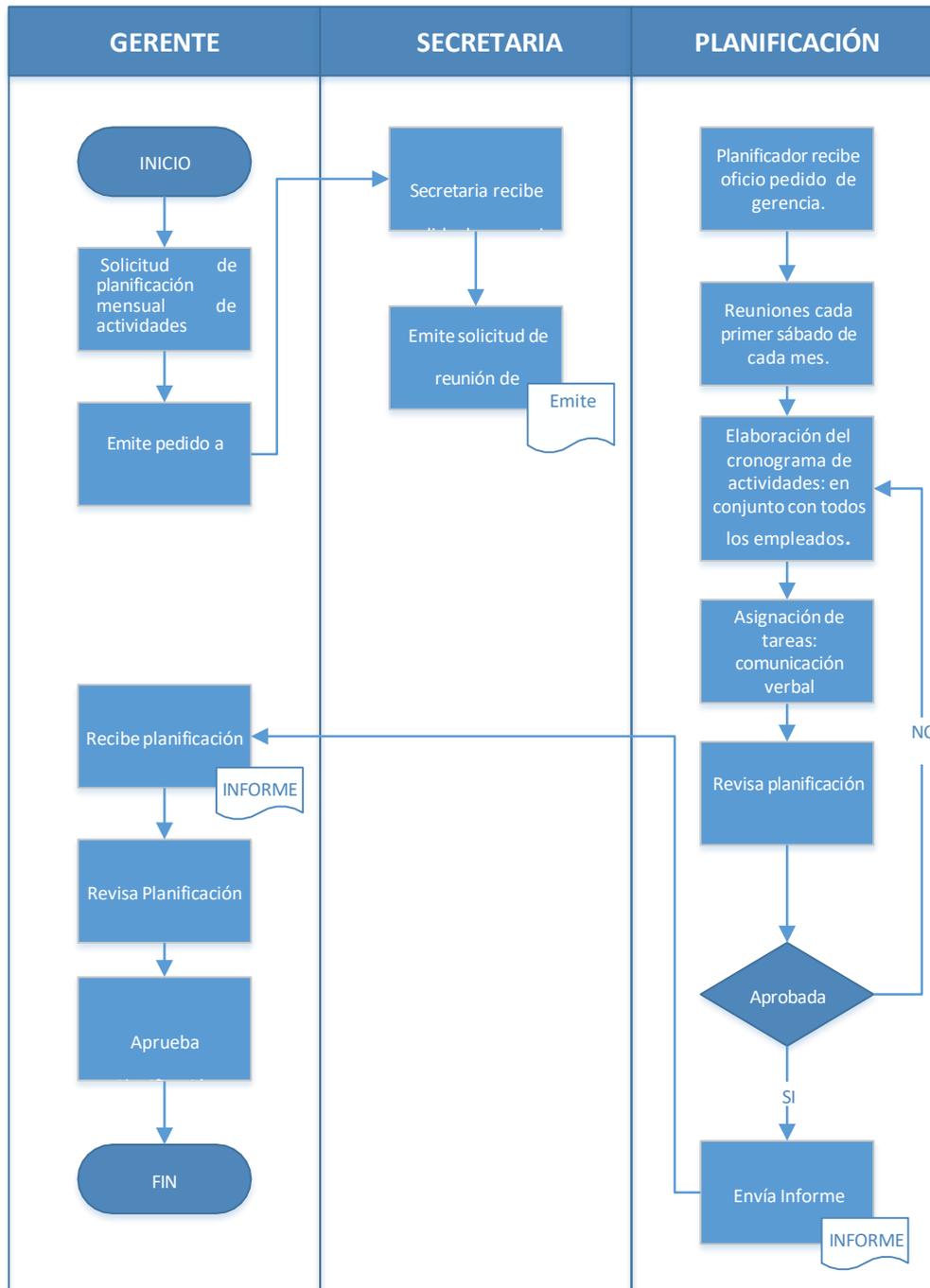
	TELCOMEXPERT S.A. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS FASE III: EJECUCIÓN	FIII-PP-2/24
---	---	---------------------

PROCESOS DE GERENCIA

PROCESO	ACTIVIDADES EJECUTADAS
Programa mensual de actividades	Reuniones de trabajo: programados para el primer sábado de cada mes.
	Planificación de las actividades: en colaboración con todo el equipo de trabajo.
	Asignación de responsabilidades: mediante comunicación oral.
Información de productos y servicios	Evaluación del sitio web.
	Actualización de datos.
	Integración de nuevos productos y servicios.
Elaboración de proyectos técnicos	Registro de pedidos de los clientes: verbal y por escrito.
	Evaluación de los atributos del proyecto: en colaboración con el equipo técnico
	Análisis de costos.
	Comunicación al cliente
	Aceptación del cliente.
	Firma del contrato.
Control de actividades	Inexistencia en establecimiento de normas.
	No se mide el desempeño del personal.

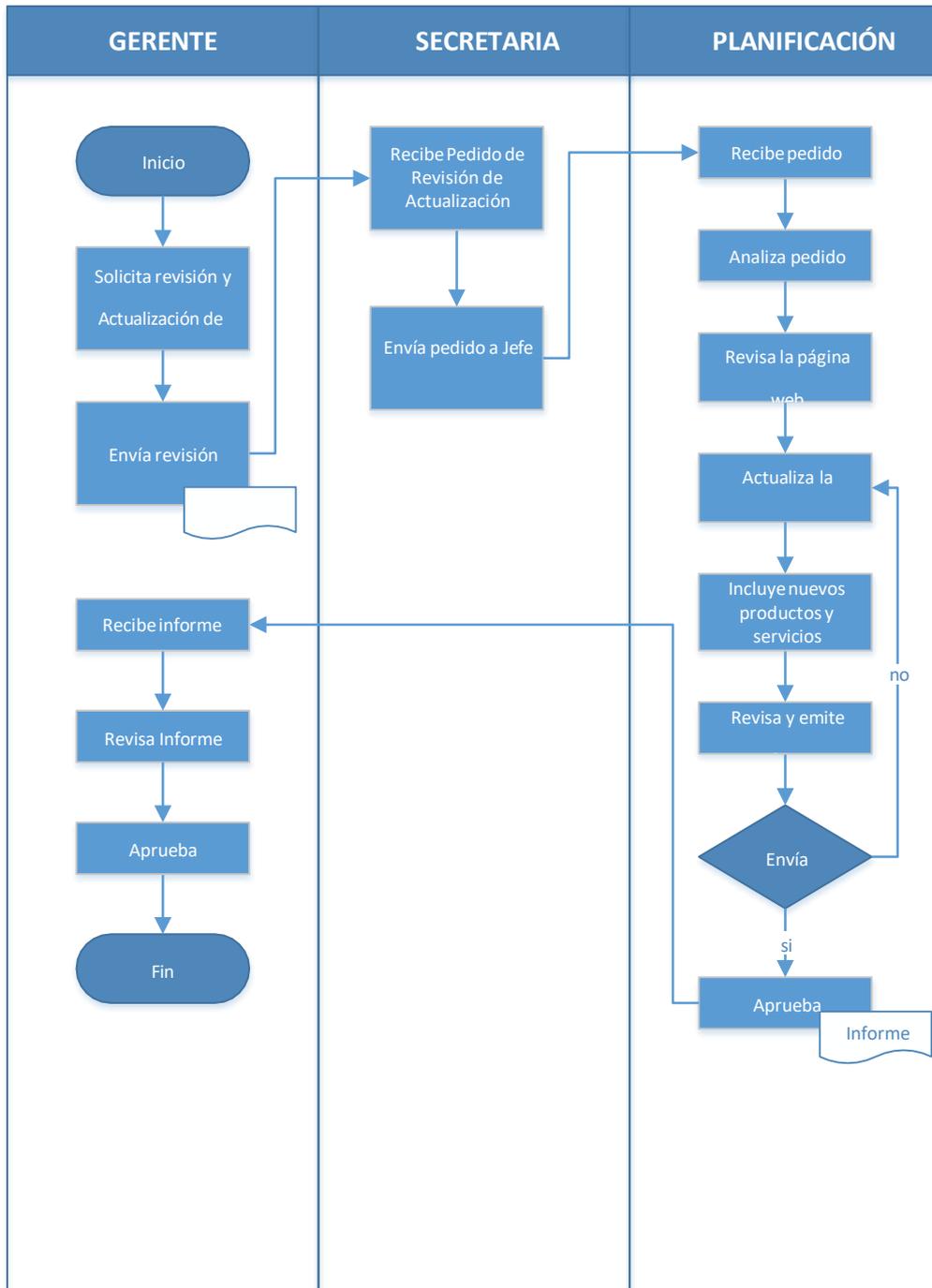
Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

FUJOGRAMA DEL PROGRAMA MENSUAL DE ACTIVIDADES



Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

FLUJOGRAMA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS



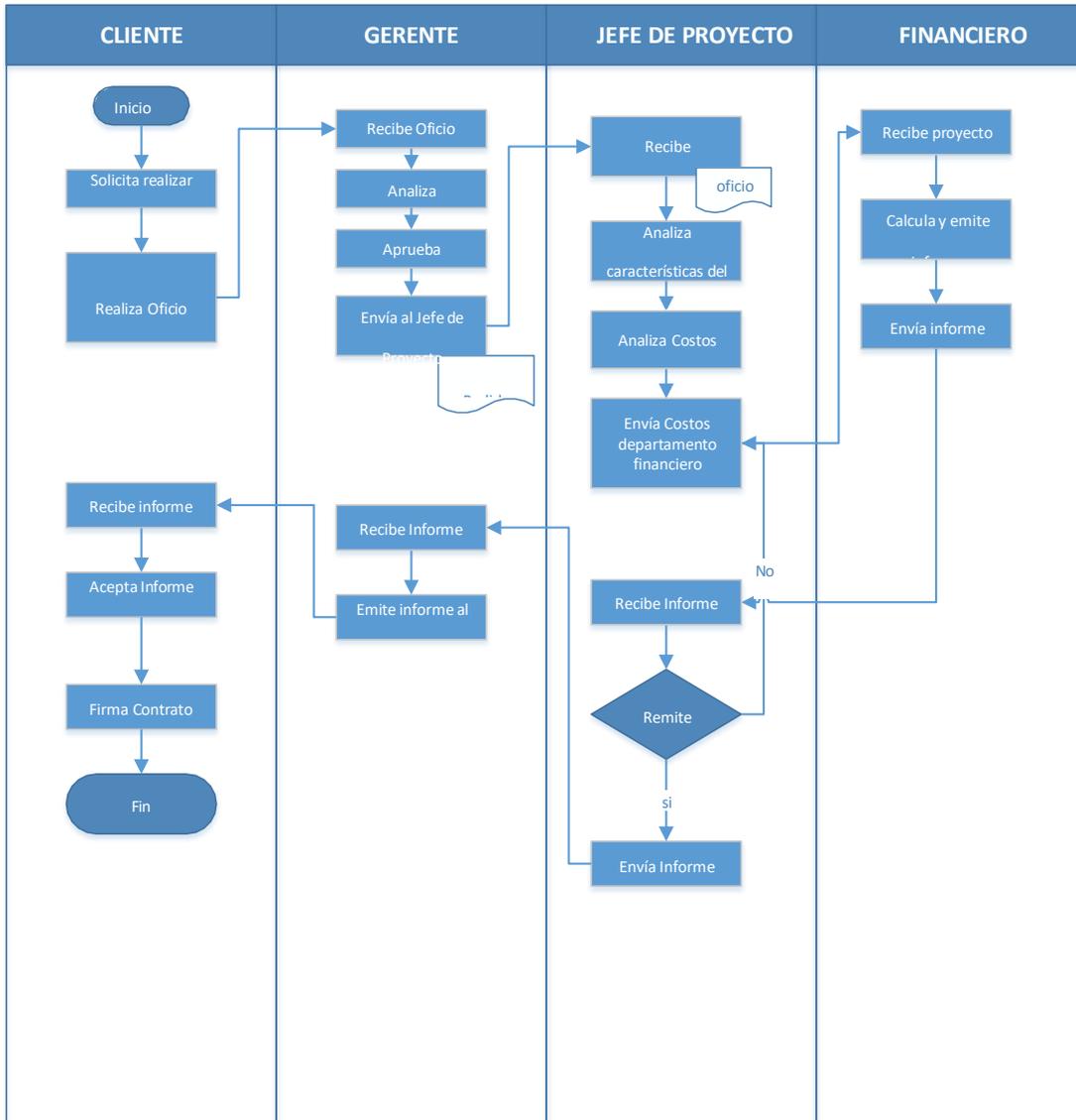
Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024



TELCOMEXPERT S.A.
CUMPLIMIENTO DE PROCESOS
FASE III: EJECUCIÓN

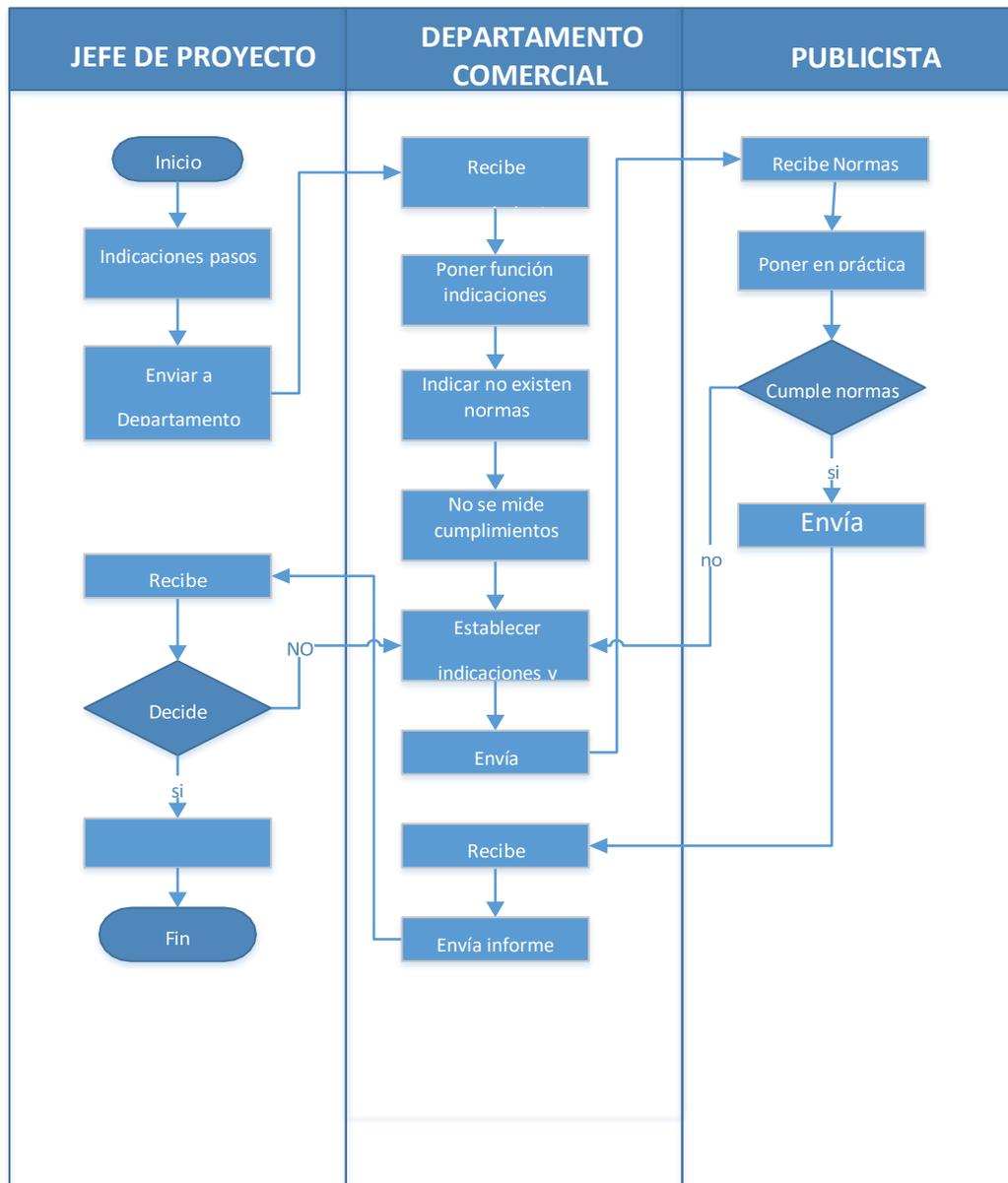
FIII-PP-5/24

FLUJOGRAMA ELABORACIÓN DE PROYECTOS TÉCNICOS



Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

FLUJOGRAMA CONTROL DE ACTIVIDADES



Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

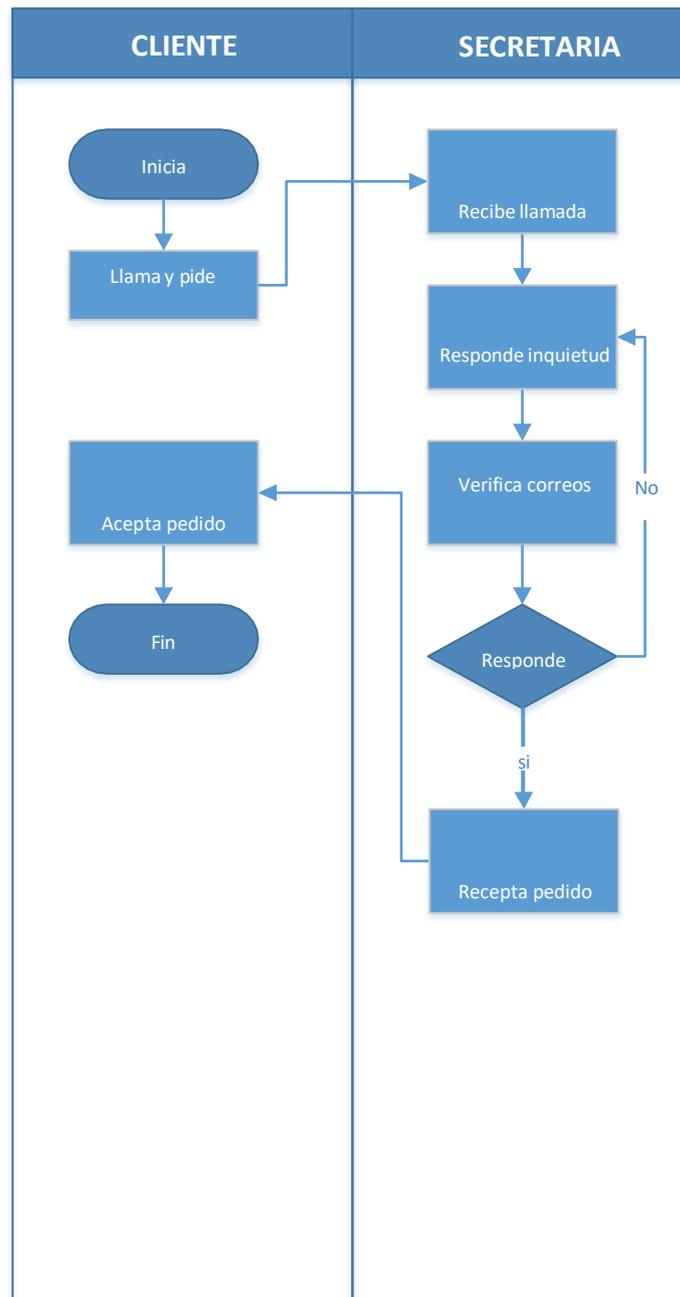
	TELCOMEXPERT S.A. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS FASE III: EJECUCIÓN	FIII-PP-7/24
---	---	---------------------

PROCESOS DE LA SECRETARIA

PROCESO	ACTIVIDADES EJECUTADAS
Atención al cliente.	Atender llamadas telefónicas.
	Revisar correos electrónicos.
Gestión de la agenda	Mantener un registro de todas las actividades diarias a realizar.
	Programar e informar sobre los eventos futuros que contribuyan al progreso de la empresa.
Gestión de documentos	Redacta, lee y responde las notificaciones y correos electrónicos recibidos.
	Archivar la documentación importante, tanto interna como externa.

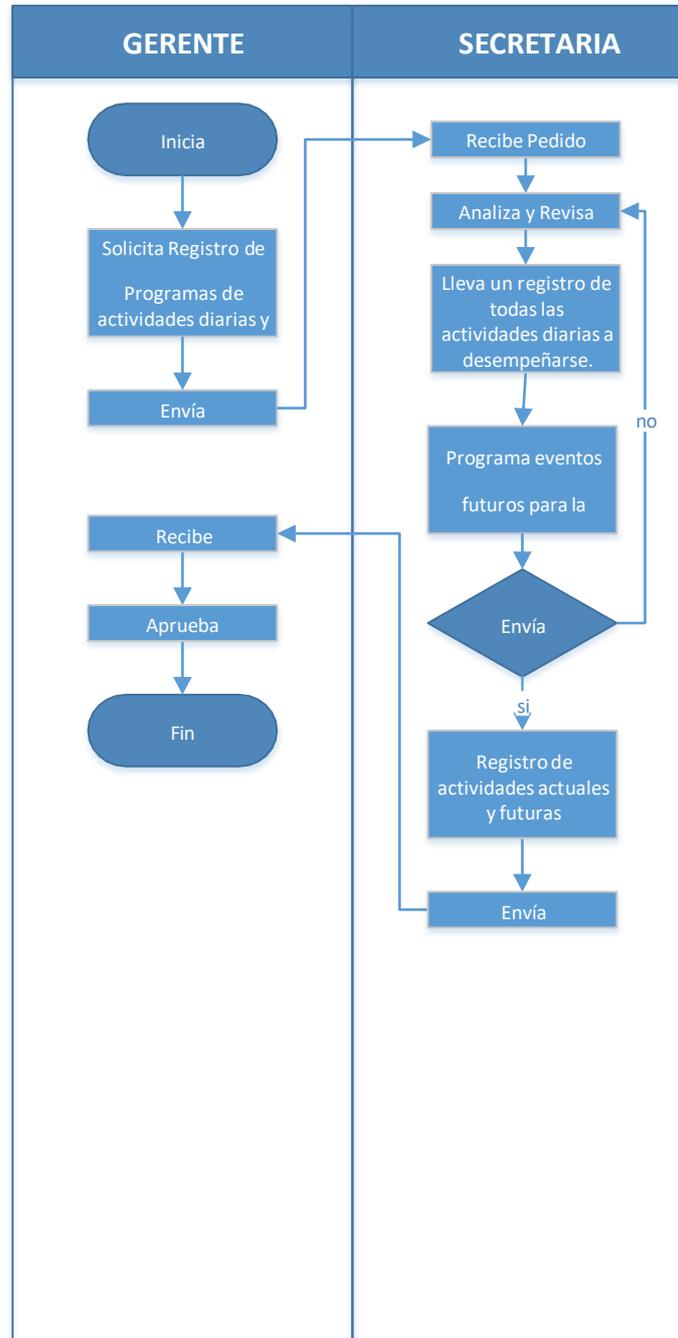
Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE



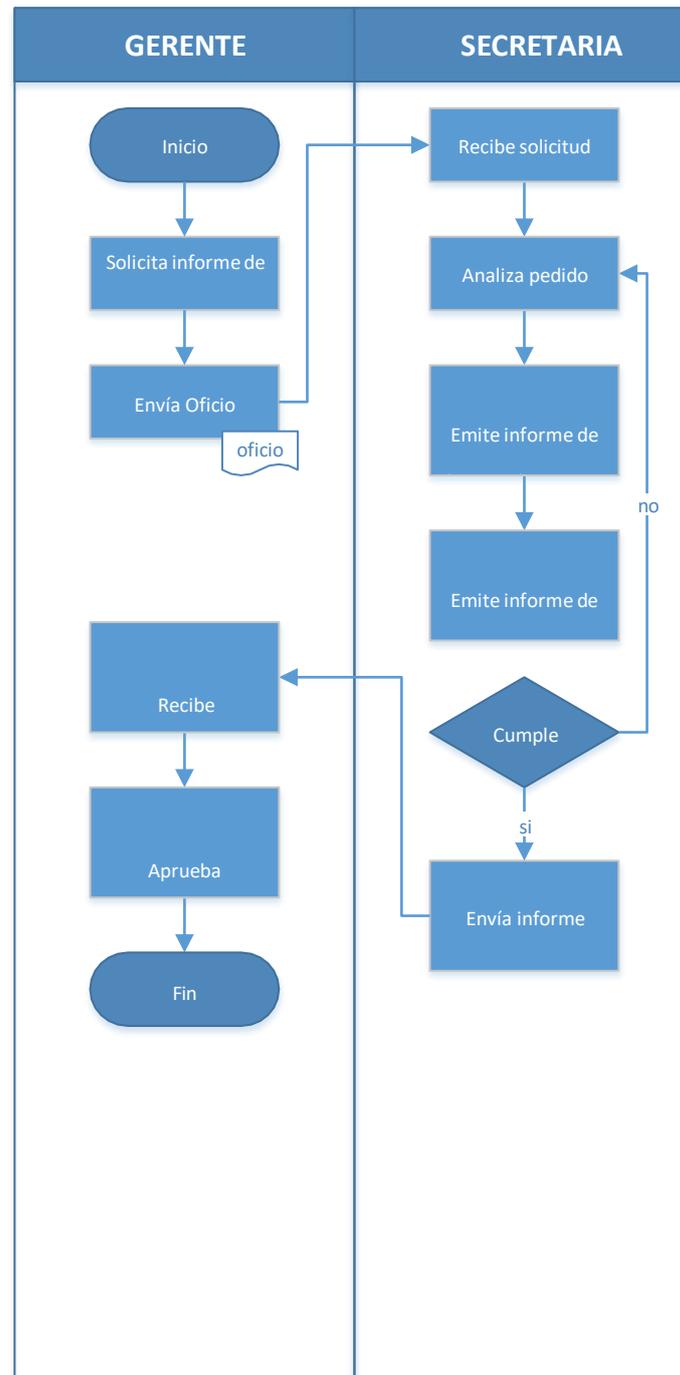
Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

FLUJOGRAMA GESTIÓN DE AGENDA



Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

FLUJOGRAMA GESTIÓN DE DOCUMENTOS



Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

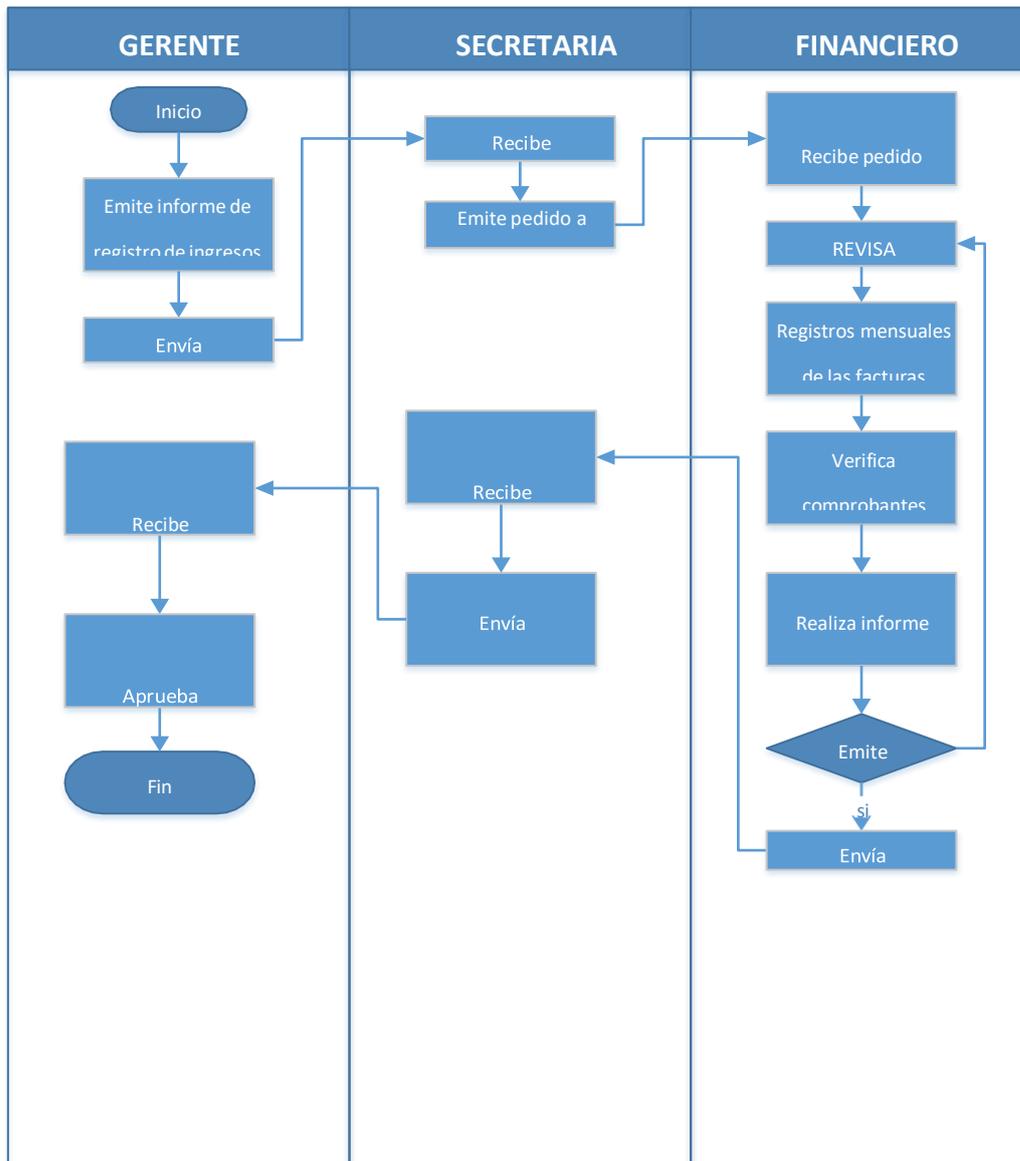
	TELCOMEXPERT S.A. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS FASE III: EJECUCIÓN	FIII-PP-11/24
---	---	----------------------

PROCESOS DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO

PROCESO	ACTIVIDADES EJECUTADAS
Registro de Ingresos y Egresos (compras y ventas)	Registros mensuales de las facturas generadas y recibidas. Revisión e impresión de comprobantes electrónicos.
Pago a Proveedores	Revisión del valor a pagar después de retenciones. Emisión de cheques, depósitos o transferencias conforme al convenio de pago.
Entrega y recepción de Retenciones.	Identificación del bien o servicio especificado en los comprobantes recibidos para determinar los porcentajes de retención establecidos por ley según el tipo de contribuyente. Revisión de las retenciones recibidas por parte de los proveedores (datos y valores).
Declaraciones al fisco	S Realizar las declaraciones según las fechas establecidas por la ley (impuesto a la renta, impuesto al valor agregado - IVA).
Gestión de cobros	Emisión de facturas, actas de entrega y garantías para los productos aprobados. Revisión de las cuentas bancarias e impresión de los comprobantes para su justificación.

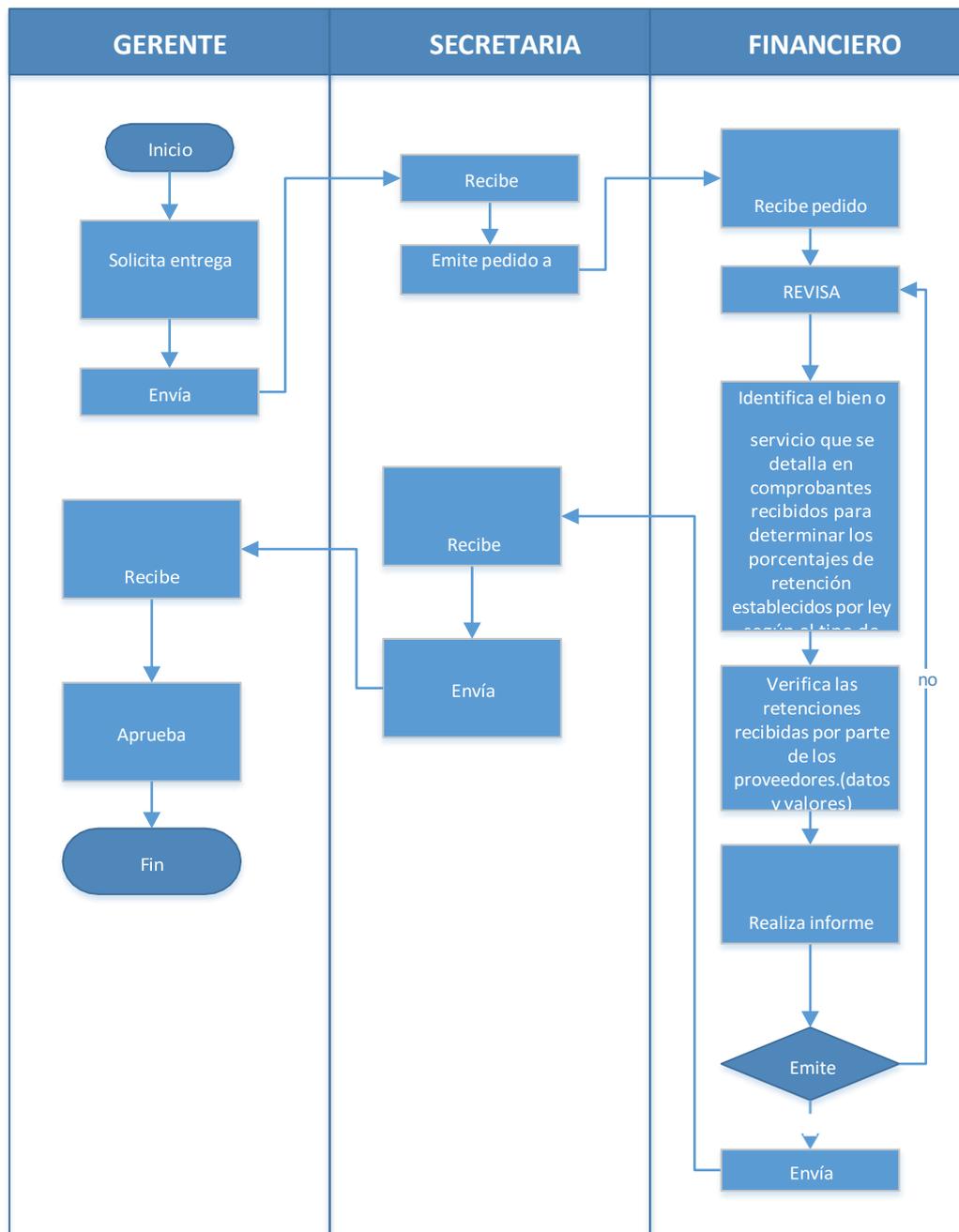
Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

FLUJOGRAMA DE REGISTROS DE INGRESOS Y EGRESOS



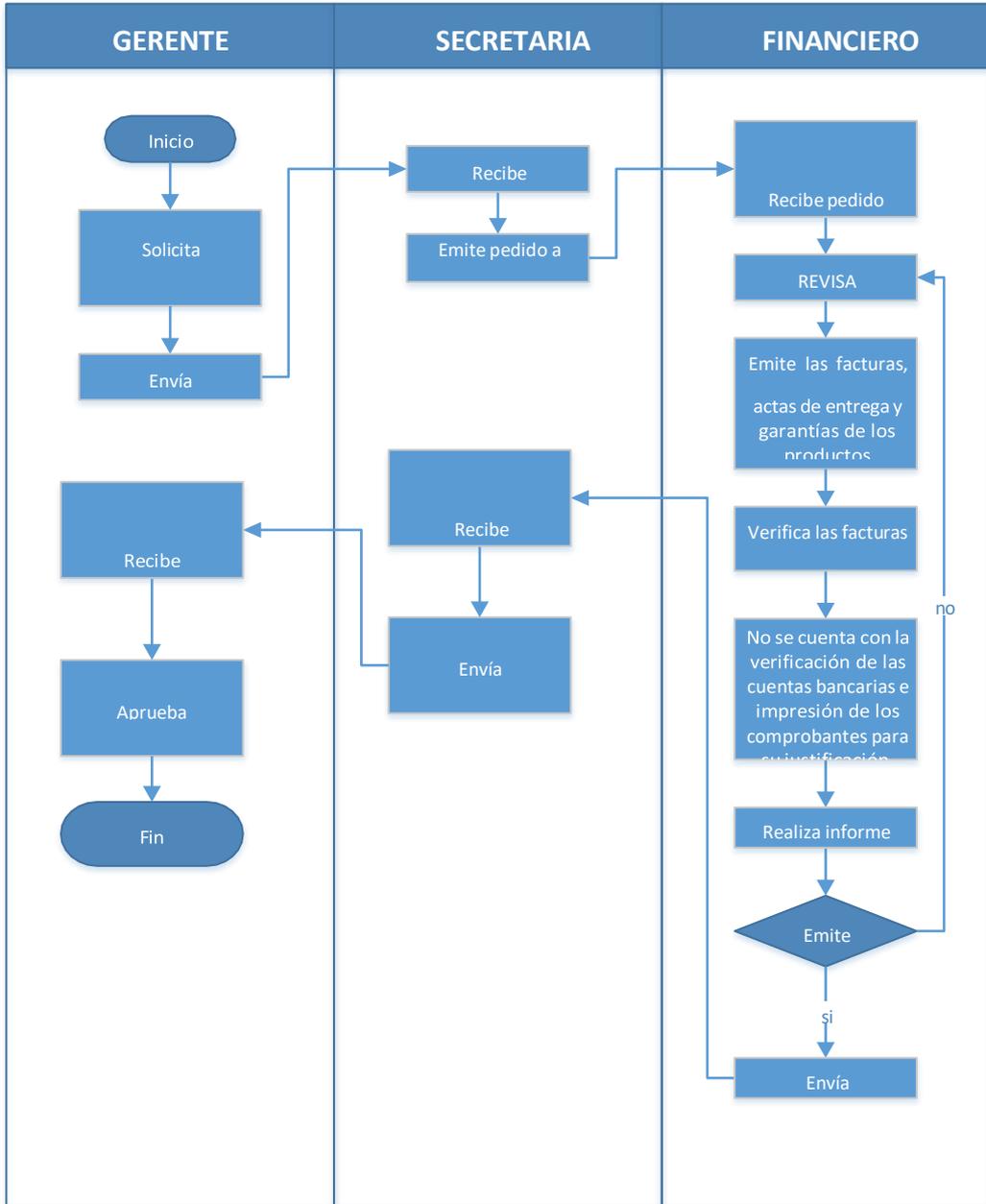
Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

FLUJOGRAMA DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE RETENCIONES



Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

FLUJOGRAMA DE GESTIÓN DE COBROS



Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

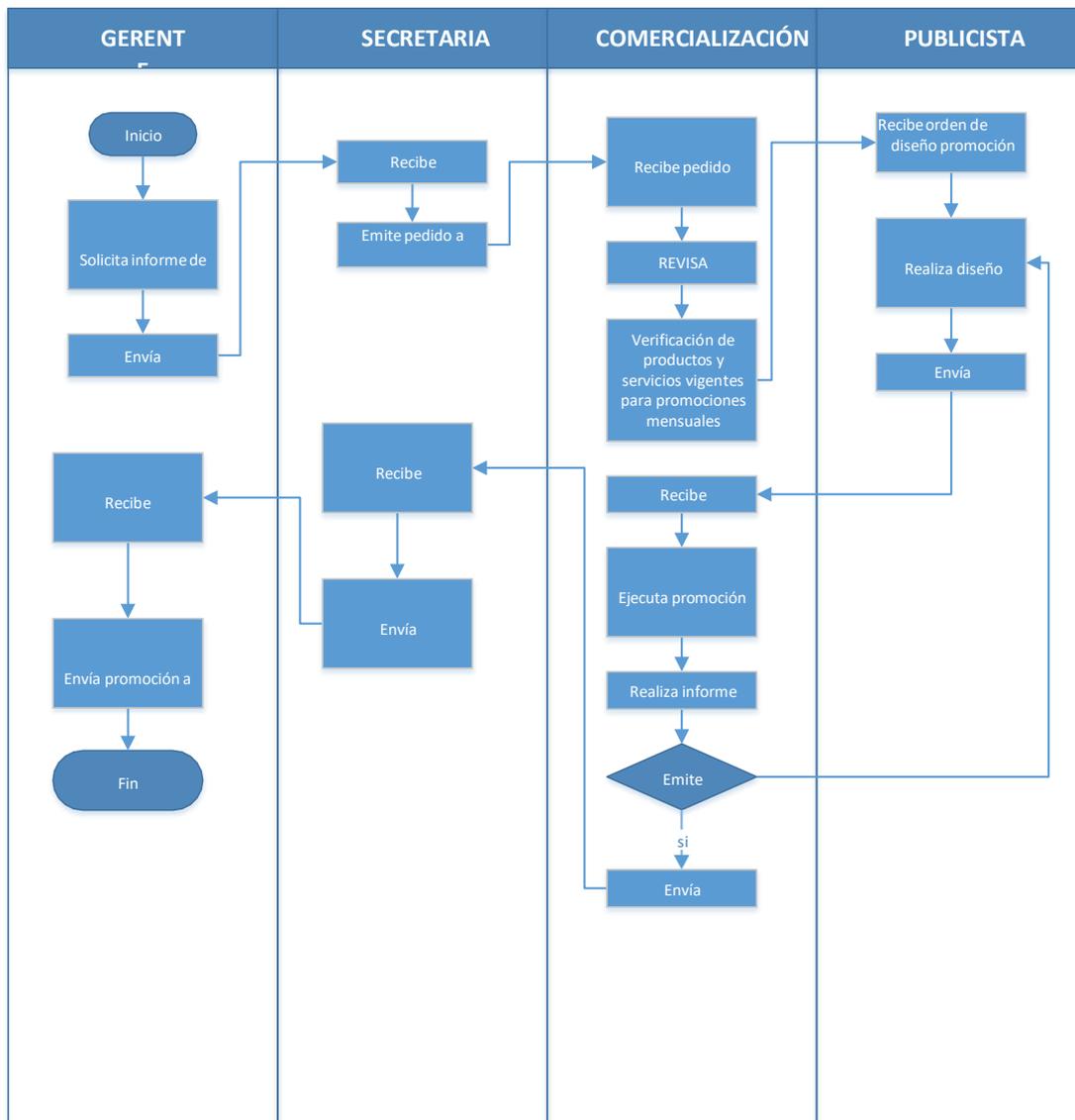
	TELCOMEXPERT S.A. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS FASE III: EJECUCIÓN	FII-PP-17/24
---	---	---------------------

PROCESOS DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL

PROCESO	ACTIVIDADES EJECUTADAS
Promociones mensuales	Revisión de productos y servicios vigentes para promociones mensuales.
	Envío de promociones a los clientes.
Tipo de procesos aplicados en la ejecución de ventas al sector publico	Revisión del tipo de proceso a aplicar.
	Tipo de proceso (ínfima cuantía, menor cuantía, subasta inversa, licitaciones, cotización).
	Comprobación de que los productos y servicios solicitados estén dentro de la actividad de la empresa.
	Análisis de la capacidad de inversión en el proceso en el que se va a participar.
Gestión de Ventas	Visitas a clientes (instituciones públicas).
	Preparación de cotizaciones para los productos solicitados por la entidad.
	Seguimiento de cotizaciones y proyectos emitidos.
	Comprobación de la aceptación o rechazo de la proforma enviada.
Gestión de Compras	Comprobación del stock en bodega.
	Revisión y análisis de los precios proporcionados por el proveedor para los productos aprobados por la entidad.
	Compra de los productos según el estudio de mercado.

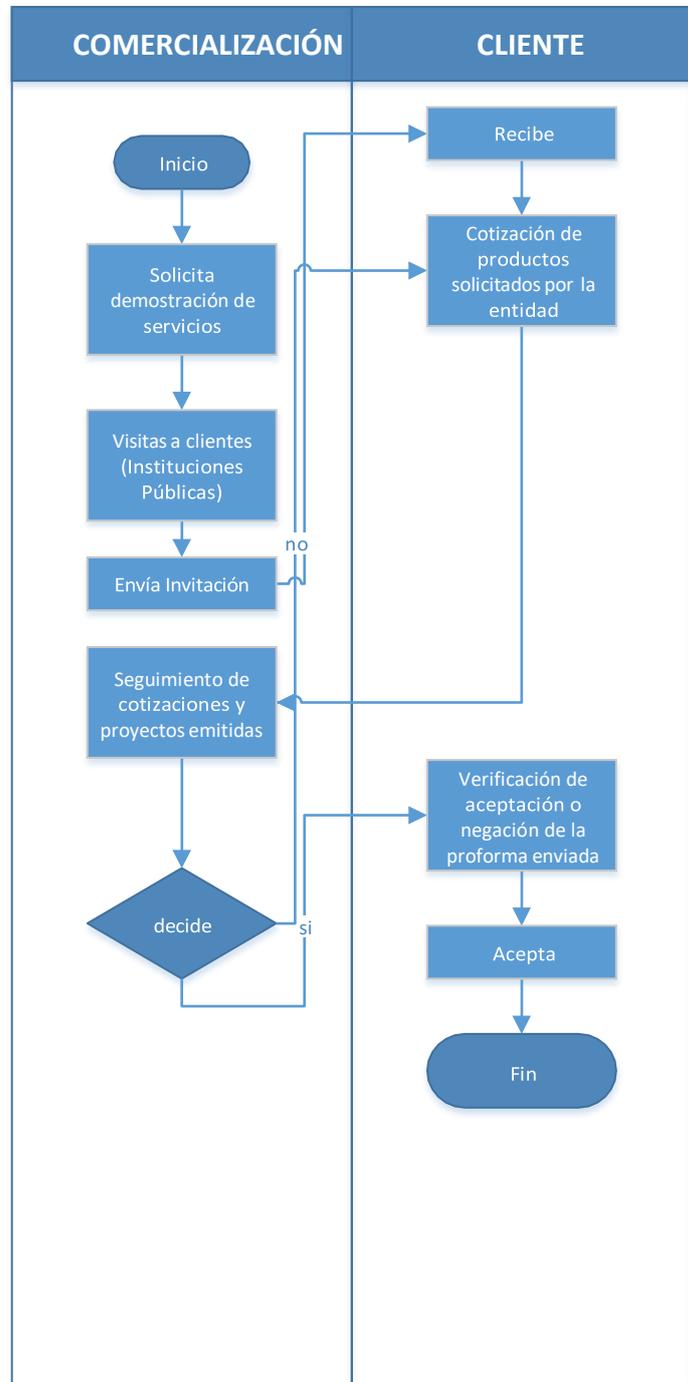
Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

FLUJOGRAMA PROMOCIONES MENSUALES



Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

FLUJOGRAMA DE GESTIÓN EN VENTAS



Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

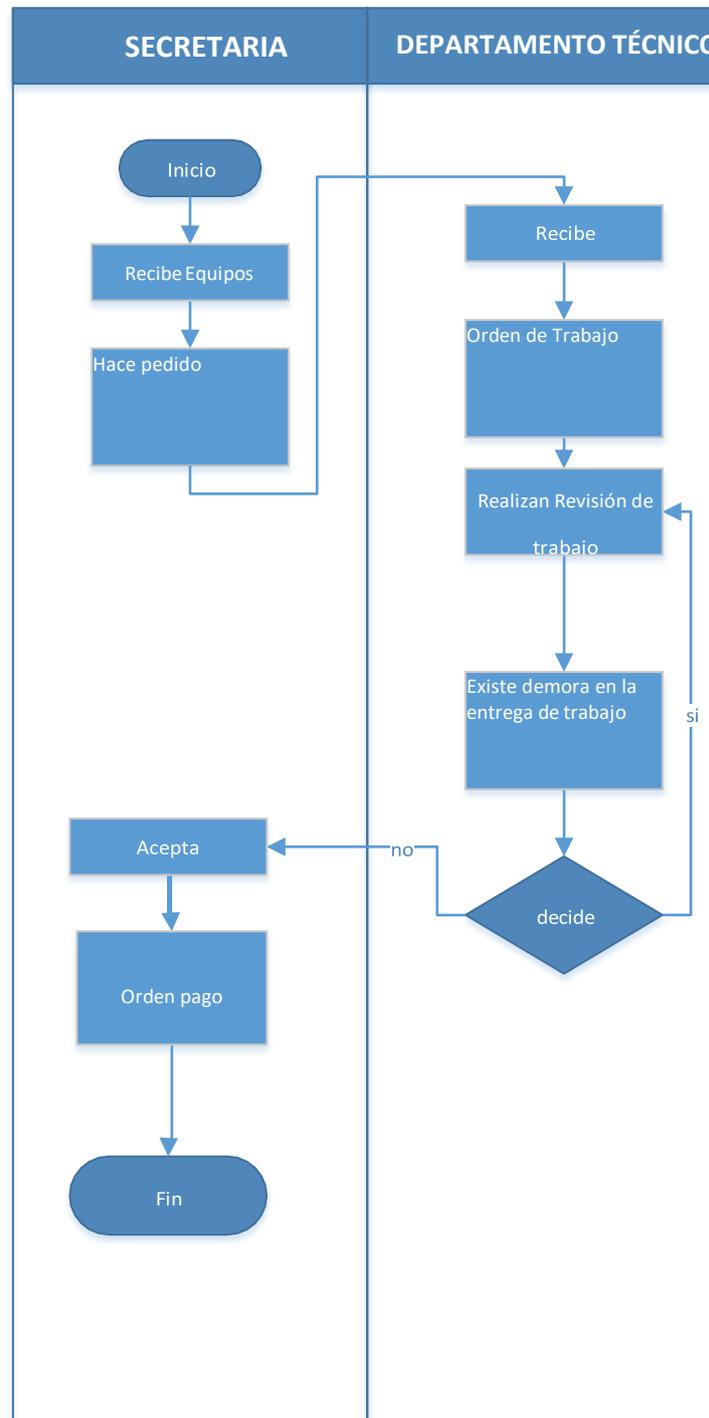
	TELCOMEXPERT S.A. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS FASE III: EJECUCIÓN	FIII-PP-21/24
---	---	----------------------

DEPARTAMENTO TÉCNICO

PROCESO	ACTIVIDADES EJECUTADAS
Reparación y/o mantenimiento de equipos	Recepción de equipos.
	Orden de trabajo.
	Revisión de equipos.
	Reparación.
	Retraso en la entrega de equipos reparados.
Instalaciones eléctricas y electrónicas.	Elección del material a utilizar.
	Movimiento de equipos y materiales.
	Instalación y pruebas de rendimiento.
Mantenimiento de equipos.	Inspección de equipos e instalaciones para verificar su funcionamiento.

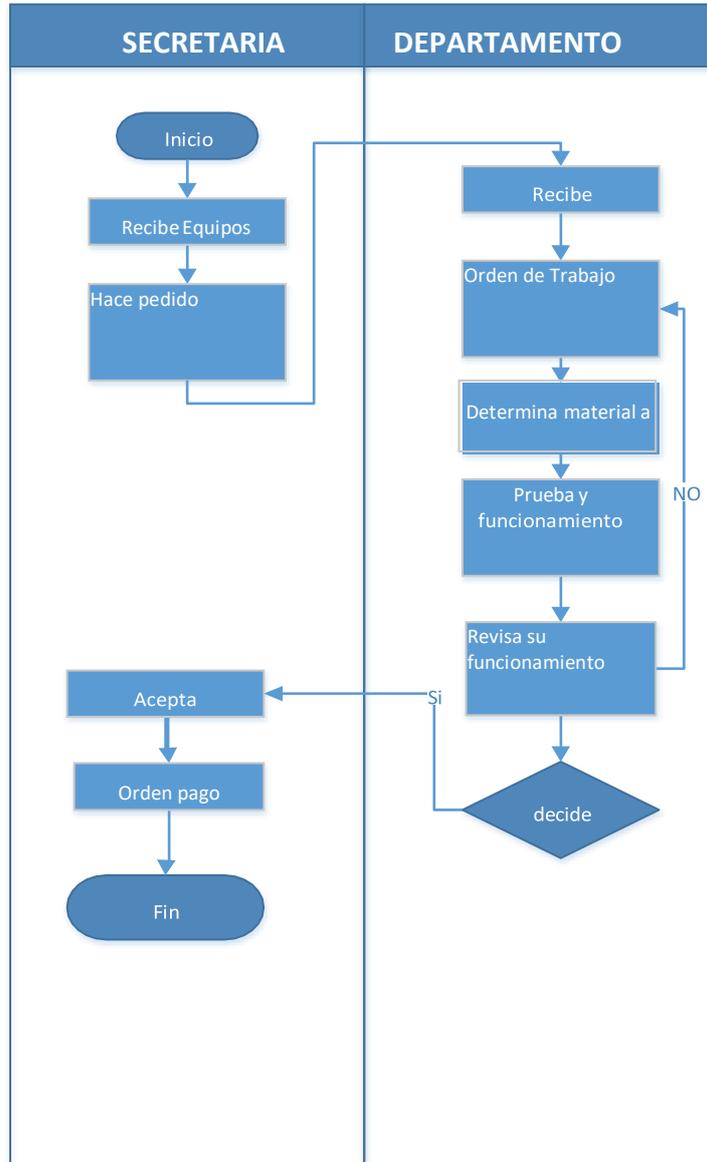
Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

FLUJOGRAMAS DE REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS



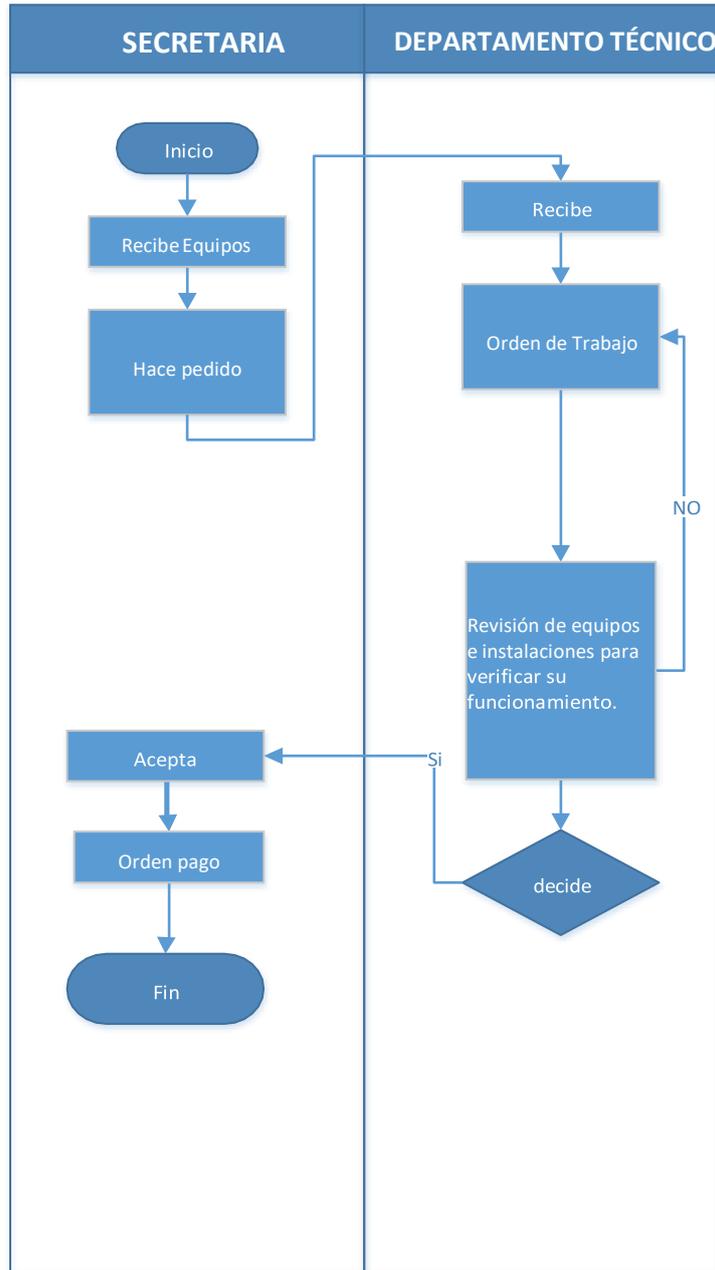
Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

FLUJOGRAMAS DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS Y ELECTRÓNICAS



Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

FLUJOGRAMAS DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

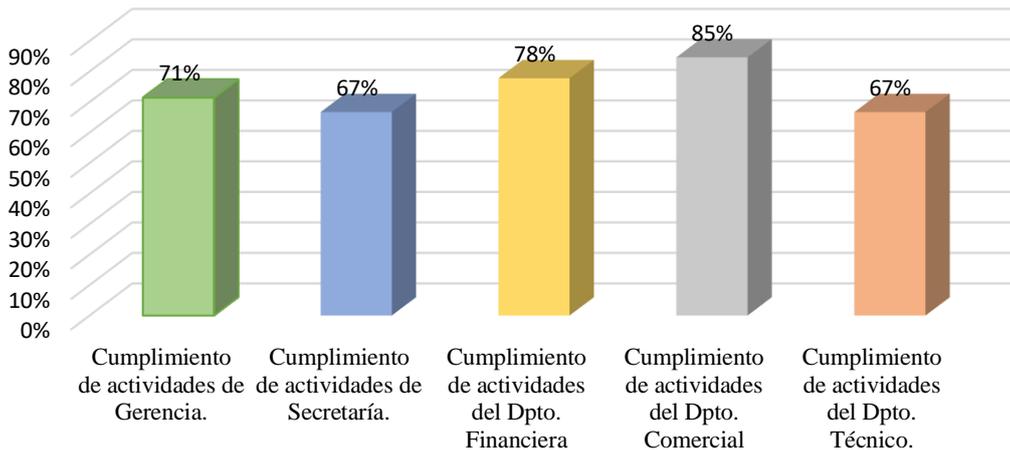


Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. INDICADORES DE GESTIÓN FASE III: EJECUCIÓN	FIII-EDP-1/1
---	---	---------------------

INDICADORES DE EFICACIA

Cumplimiento de actividades de Gerencia.	=	<u>Actividades cumplidas</u>	=	<u>10</u>	=	71%
		Actividades establecidas		14		
Cumplimiento de actividades de Secretaría.	=	<u>Actividades cumplidas</u>	=	<u>4</u>	=	67%
		Actividades establecidas		6		
Cumplimiento de actividades del Dpto. Financiera	=	<u>Actividades cumplidas</u>	=	<u>7</u>	=	78%
		Actividades establecidas		9		
Cumplimiento de actividades del Dpto. Comercial	=	<u>Actividades cumplidas</u>	=	<u>11</u>	=	85%
		Actividades establecidas		13		
Cumplimiento de actividades del Dpto. Técnico.	=	<u>Actividades cumplidas</u>	=	<u>6</u>	=	67%
		Actividades establecidas		9		
TOTAL EFICACIA						73%



Análisis: Las actividades de Gerencia tuvieron una eficacia del 71%, indicando un desempeño sólido, pero con margen para mejoras. La Secretaría alcanzó un 67%, reflejando un buen cumplimiento de tareas administrativas y de soporte. El Departamento Financiero logró un 78%, lo que sugiere una gestión eficiente de recursos y finanzas. El Departamento Comercial alcanzó un destacable 85%, señalando una efectividad alta en la promoción y venta de productos. Por último, el Departamento Técnico registró un 67%, mostrando un buen rendimiento en la ejecución de proyectos técnicos y de servicio. En conjunto, la eficacia promedio del cumplimiento de las actividades de TELCOMEXPERT S.A fue del 73%, indicando un desempeño general sólido y consistente, con áreas específicas sobresalientes que podrían servir como modelos a seguir para mejorar otras áreas de la empresa.

Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. INDICADORES DE GESTIÓN FASE III: EJECUCIÓN	FII-IG-1/7
---	---	-------------------

INDICADORES DE EFICIENCIA

Registro de ventas (Ingresos y egresos)

VENTAS 2022			METAS DE VENTAS ESTABLECIDAS 2022	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE METAS ESTABLECIDAS	CUMPLIMIENTO
N°	MES	VALOR			
1	Enero	\$ 600,34	5000	12,01%	NO CUMPLE
2	Febrero	\$ 945,32	5000	18,91%	NO CUMPLE
3	Marzo	\$ 5.003,23	5000	100,06%	CUMPLE
4	Abril	\$ 1.253,11	5000	25,06%	NO CUMPLE
5	Mayo	\$ 906,00	5000	18,12%	NO CUMPLE
6	Junio	\$ 5.987,00	5000	119,74%	CUMPLE
7	Julio	\$ 6.231,76	5000	124,64%	CUMPLE
8	Agosto	\$ 2.900,00	5000	58,00%	NO CUMPLE
9	Septiembre	\$ 1.532,00	5000	30,64%	NO CUMPLE
10	Octubre	\$ 1.854,00	5000	37,08%	NO CUMPLE
11	Noviembre	\$ 6.984,00	5000	139,68%	CUMPLE
12	Diciembre	\$ 6.208,00	5000	124,16%	CUMPLE
Total		\$ 40.404,76	\$ 60.000,00	808,10%	CUMPLE

Ventas alcanzadas 2022



Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. INDICADORES DE GESTIÓN FASE III: EJECUCIÓN	FIII-IG-2/7
---	---	--------------------

Análisis: En el año 2022, las ventas de la empresa experimentaron fluctuaciones en relación con las metas establecidas. Durante los primeros cinco meses, no se lograron alcanzar las metas mensuales, con porcentajes de cumplimiento entre el 12,01% y el 25,06%. A partir de junio, las ventas comenzaron a superar las metas, con porcentajes de cumplimiento que llegaron incluso a un 139,68% en noviembre. Sin embargo, a pesar de este aumento, el total de ventas anuales alcanzó \$40,404.76, por debajo de la meta anual de \$60,000, representando un cumplimiento del 67,34% de las metas anuales establecidas.

Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

 HERNÁNDEZ <small>AUDITORES - CONSULTORES</small>	TELCOMEXPERT S.A. INDICADORES DE GESTIÓN FASE III: EJECUCIÓN	FII-IG-3/7
---	---	-------------------

INDICADORES DE EFICIENCIA

Registro de compras (Ingresos y egresos)

COMPRAS 2022			METAS DE COMPRAS ESTABLECIDAS POR LOS ACCIONISTAS 2022	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE METAS ESTABLECIDAS	CUMPLIMIENTO
ITEM	MES	VALOR			
1	Enero	\$ 15.284,50	3000	509,48%	CUMPLE
2	Febrero	\$ 1.548,00	3000	51,60%	NO CUMPLE
3	Marzo	\$ 2.500,26	3000	83,34%	NO CUMPLE
4	Abril	\$ 4.084,32	3000	136,14%	CUMPLE
5	Mayo	\$ 3.591,58	3000	119,72%	CUMPLE
6	Junio	\$ 3.127,78	3000	104,26%	CUMPLE
7	Julio	\$ 8.112,75	3000	270,43%	CUMPLE
8	Agosto	\$ 2.295,67	3000	76,52%	NO CUMPLE
9	Septiembre	\$ 10.256,25	3000	341,88%	CUMPLE
10	Octubre	\$ 2.563,00	3000	85,43%	NO CUMPLE
11	Noviembre	\$ 4.230,25	3000	141,01%	CUMPLE
12	Diciembre	\$ 2.874,32	3000	95,81%	NO CUMPLE
Total		\$57.836,40	36000	2015,62%	CUMPLE

Compras alcanzadas 2022



Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

	TELCOMEXPERT S.A. INDICADORES DE GESTIÓN FASE III: EJECUCIÓN	FIII-IG-4/7
---	---	--------------------

Análisis: Durante el año 2022, TELCOMEXPERT S.A. alcanzó un total de compras de \$57,836.40 frente a una meta anual de \$36,000, logrando un cumplimiento del 2015.62%. A nivel mensual, se cumplieron las metas en 7 de los 12 meses (Enero, Abril, Mayo, Junio, Julio, Septiembre y Noviembre), destacando especialmente Enero con un 509.48% y Septiembre con un 341.88% de cumplimiento. No obstante, hubo cinco meses (Febrero, Marzo, Agosto, Octubre y Diciembre) en los que no se alcanzaron las metas, siendo Febrero (51.60%) y Agosto (76.52%) los de menor desempeño. Estos resultados sugieren que, aunque la empresa ha superado ampliamente las metas anuales, existen áreas de mejora en la planificación y ejecución de las compras mensuales para garantizar un cumplimiento más uniforme a lo largo del año.

Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024



TELCOMEXPERT S.A.
INDICADORES DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN

FIII-IG-5/7

INDICADOR	FÓRMULA	ANÁLISIS
EFICIENCIA		
Indicador de la eficiencia de la capacitación inicial del nuevo trabajador	$\frac{\text{Número de capacitaciones}}{\text{Total de empleados}} * 100$ $\frac{5}{5} * 100 = 100\%$	El valor resultante es del 100%, lo que indica una eficiencia total en la capacitación inicial del nuevo personal.
Eficiencia en la capacitación a empleados	$\frac{\text{Empleados capacitados}}{\text{Total de empleados}} * 100$ $\frac{2}{5} * 100 = 40\%$	Solo el 40% de los empleados ha recibido capacitación, sugiriendo la necesidad de revisar y mejorar los programas de capacitación.
Determinar la utilización de equipos informáticos	$\frac{\text{Nº de equipos}}{\text{Total de empleados}} * 100$ $\frac{3}{5} * 100 = 60\%$	El 60% de disponibilidad de equipos informáticos sugiere una adecuada disponibilidad, aunque podría ser necesario aumentarla si se espera un mayor uso.
Indicador control de asistencia	$\frac{\text{Nº de empleados que no se registran}}{\text{Total de empleados}} * 100$ $\frac{1}{5} * 100 = 20\%$	El 20% de empleados no se registran adecuadamente, indicando la necesidad de mejorar los sistemas de control de asistencia.

Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024



TELCOMEXPERT S.A.
INDICADORES DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN

FIII-IG-6/7

INDICADOR	FÓRMULA	ANÁLISIS
EFICACIA		
Indicador del nivel de trabajo efectivo	$\frac{\text{Horas de ausencia del personal}}{\text{Total horas de trabajo}} * 100$ $\frac{88}{160} * 100 = 55\%$	El 55% de ausentismo sugiere una posible afectación en la productividad, requiriendo una investigación y medidas correctivas.
Determinar el grado de conocimiento de la misión de la Empresa	$\frac{\text{N° de empleados que conocer la misión}}{\text{Total de empleados}} * 100$ $\frac{3}{5} * 100 = 60\%$	El 60% de los empleados conocen la misión de la empresa, lo que indica un conocimiento moderado, pero sugiere una oportunidad para mejorar la comunicación interna.
Determinar el grado de conocimiento de la visión de la Empresa	$\frac{\text{N° de empleados que conocer la visión}}{\text{Total de empleados}} * 100$ $\frac{3}{5} * 100 = 60\%$	El 60% de los empleados conocen la visión de la empresa, lo que indica un conocimiento moderado, pero sugiere una oportunidad para mejorar la comunicación interna.
Determinar el grado de conocimiento de los objetivos de la Empresa	$\frac{\text{N° de empleados que conocen los objetivos}}{\text{Total de empleados}} * 100$ $\frac{4}{5} * 100 = 80\%$	El 80% de los empleados conocen los objetivos de la empresa, lo que indica un buen conocimiento, pero aún hay margen para mejorar la comunicación interna.
Determinar el grado de cumplimiento de las actividades planificadas	$\frac{\text{N° de actividades ejecutadas}}{\text{N° de actividades planificadas}} * 100$ $\frac{8}{10} * 100 = 80\%$	Se ha ejecutado el 80% de las actividades planificadas, lo que sugiere un cumplimiento satisfactorio del plan. Sin embargo, se deben investigar las razones detrás de las actividades no ejecutadas.

Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024



TELCOMEXPERT S.A.
INDICADORES DE GESTIÓN
FASE III: EJECUCIÓN

FIII-IG-7/7

INDICADOR	FÓRMULA	ANÁLISIS
RECURSOS ECONÓMICOS		
Presupuesto en adquisiciones	$\frac{\text{Presupuesto utilizado para adquisiciones}}{\text{Total presupuesto planificado}} * 100$ $\frac{140.000}{160.000} * 100 = 87.5\%$	Se ha utilizado el 87.5% del presupuesto planificado para adquisiciones, lo que indica un alto nivel de utilización. Es importante monitorear los costos para evitar desviaciones presupuestarias.

Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024



TELCOMEXPERT S.A.
MATRIZ DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA
FASE III: EJECUCIÓN

FIII-MHA-7/7

HALLAZGOS	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ENTORNO DE CONTROL INTERNO					
No existen normas de comportamiento establecidas a través de un Código de Ética (CDE)	Incumplimiento en el reglamento interno de la empresa, Art 4.-Normas de Comportamiento Ético	Contravención en el reglamento interno de la empresa, Capítulo II: Ética y Conducta, Art 4.- Normas de Comportamiento Ético	Riesgos legales, daños a la reputación, impacto en la cultura organizacional y falta de orientación ética para los empleados.	La ausencia de normas de comportamiento establecidas a través de un Código de Ética ha dado lugar a incumplimientos frecuentes del reglamento interno de la empresa y contravenciones en las normas éticas y de conducta establecidas.	Implementar un Código de Ética claro y completo que establezca normas de comportamiento ético para todos los empleados. Este código debe ser comunicado de manera efectiva a todos los miembros del personal y ser respaldado por políticas y procedimientos claros para garantizar su cumplimiento.
No se realizan evaluaciones regulares de las habilidades y conocimientos del personal directivo	Incumplimiento en el Art. 32.- Las evaluaciones del desempeño, del Reglamento Interno de Trabajo	Contravención en el Reglamento Interno de Trabajo Capítulo III de las funciones y evaluaciones de desempeño Art. 32.- Las evaluaciones del desempeño	Estancamientos en el desarrollo profesional, desconexión con los objetivos empresariales, toma de decisiones deficiente y afectar la moral y la motivación del personal.	La omisión de llevar a cabo evaluaciones regulares del personal directivo ha generado incumplimientos en los procedimientos internos de evaluación del desempeño establecidos en el Reglamento Interno de Trabajo.	implemente un sistema formal de evaluación del desempeño para el personal directivo, conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo. Estas evaluaciones deben llevarse a cabo de manera regular y sistemática, con el fin de identificar áreas de mejora, desarrollar el talento y garantizar un liderazgo efectivo en la organización
No se establece políticas y procedimientos en el área de recursos humanos para la selección, integración, formación,	Incumplimiento en el reglamento interno de la empresa, Art. 13: Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos	Contravención en el reglamento interno de la empresa, Capítulo V: Recursos Humanos y	Impactos negativos en el reclutamiento, integración, desarrollo y disciplina del personal, lo que afecta la	La ausencia de políticas y procedimientos claros en recursos humanos ha generado una brecha en la	Establecer políticas y procedimientos claros en recursos humanos para garantizar una gestión eficaz del personal. Estas políticas deben ser comunicadas y

movilidad y disciplina del personal		Desarrollo del Personal, Art. 13: Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos	productividad y el éxito general de la empresa.	gestión del personal, lo que puede llevar a decisiones inconsistentes y dificultades para garantizar la equidad y el desarrollo del personal.	aplicadas de manera consistente en toda la organización.
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
No se cumple con los estándares y marcos externos establecidos, como los relacionados con el medio ambiente y lo social	Incumplimiento en el reglamento interno de la empresa, Art 15.- Cumplimiento de Estándares Externos	Contravención en el reglamento interno de la empresa, Capítulo VI: Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Corporativa Art 15.- Cumplimiento de Estándares Externos	Consecuencias para la empresa en términos legales, reputacionales, financieros y de relaciones con partes interesadas.	La empresa enfrenta un riesgo significativo al no cumplir con los estándares externos establecidos, lo que puede impactar negativamente su reputación y responsabilidad corporativa.	Cumplir con los estándares externos establecidos, mediante la revisión y actualización de políticas y procedimientos internos, así como la implementación de programas de capacitación para el personal.
No se considera la tolerancia al riesgo en cuanto a seguridad y cumplimiento normativo	Incumplimiento en el reglamento interno de la empresa, Art. 16.- Tolerancia al Riesgo y Cumplimiento Normativo	Contravención en el reglamento interno de la empresa, Capítulo VI: Cumplimiento Normativo y Responsabilidad Corporativa	Exposición a riesgos no gestionados, posibles sanciones y multas, daño a la reputación, pérdida de negocio e impacto en la cultura organizacional.	La omisión de este aspecto crítico en la gestión de riesgos y responsabilidad corporativa indica una deficiencia en los procesos de seguridad y cumplimiento normativo de la empresa.	Revisar sus políticas y procedimientos internos para incluir adecuadamente la consideración de la tolerancia al riesgo en materia de seguridad y cumplimiento normativo.
ACTIVIDADES DE CONTROL					
No se centra la evaluación de riesgos en reducirlos, mediante la identificación e implementación de medidas que respondan de manera adecuada y puntual.	Incumplimiento en el reglamento interno de la empresa, Art. 18.- Evaluación y Reducción de Riesgos	Contravención en el reglamento interno de la empresa, Capítulo VII: Gestión de Riesgos y Control Interno, Art. 18.- Evaluación y Reducción de Riesgos	Aumento del riesgo operativo, mayor probabilidad de incidentes y crisis, impacto financiero, daño a la reputación y falta de confianza tanto interna como externa	La debilidad en la gestión de riesgos y control interno representa un riesgo significativo para la empresa.	Identificar y reducir riesgos mediante la implementación oportuna de medidas adecuadas. Se deben revisar los procedimientos internos y proporcionar capacitación al personal relevante para mejorar la gestión de riesgos y el control interno.

<p>No se lleva a cabo revisiones regulares para supervisar la implementación del presupuesto</p>	<p>Incumplimiento en el reglamento interno de la empresa, Art. 20.- Supervisión del Presupuesto Incumplimiento en el manual de funciones del departamento de finanzas</p>	<p>Contravención en el reglamento interno de la empresa, Capítulo VIII: Administración Financiera y Control de Activos, Art. 20.- Supervisión del Presupuesto Incumplimiento en el manual de funciones del departamento de finanzas - Supervisión del Presupuesto y Evaluación de Riesgos</p>	<p>Desviaciones financieras no detectadas, riesgo de incumplimiento presupuestario, falta de transparencia financiera, dificultades en la toma de decisiones y un impacto en la planificación a largo plazo</p>	<p>Esta omisión indica una deficiencia en la gestión financiera y el control interno de la empresa, lo que puede comprometer su salud financiera y su capacidad para alcanzar sus objetivos.</p>	<p>Establecer un proceso formal de revisión regular para supervisar la implementación del presupuesto. Esto incluye designar responsables, implementar sistemas de seguimiento y realizar informes financieros periódicos.</p>
<p>No existe un registro actualizado de los activos fijos disponibles</p>	<p>Incumplimiento en el reglamento interno de la empresa, Art. 21.- Registro de Activos Fijos Incumplimiento en el manual de funciones del departamento de finanzas</p>	<p>Contravención en el reglamento interno de la empresa, Capítulo VIII: Administración Financiera y Control de Activos, Art. 21.- Registro de Activos Fijos</p>	<p>Riesgo de pérdida o robo de activos, inexactitudes en los estados financieros, dificultades en la planificación de mantenimiento y actualización, ineficiencia en la asignación de recursos y la incapacidad para cumplir con normativas y regulaciones.</p>	<p>La ausencia de un registro actualizado de activos fijos indica una deficiencia en la gestión financiera y el control de activos de la empresa.</p>	<p>Establecer y mantener un registro actualizado de activos fijos, revisando y actualizando los registros de manera regular. Además, se deben implementar políticas claras para garantizar la precisión de la información.</p>
<p>No se ha designado la responsabilidad del uso y cuidado de los activos fijos a los empleados mediante un proceso formal de entrega-recepción o carta de responsabilidad</p>	<p>Incumplimiento en el reglamento interno de la empresa, Art. 22.- Responsabilidad sobre Activos Fijos Incumplimiento en el manual de funciones del departamento de finanzas</p>	<p>Contravención en el reglamento interno de la empresa, Capítulo VIII: Administración Financiera y Control de Activos, Art. 22.-</p>	<p>Riesgo de pérdida o daño de activos, falta de rendición de cuentas, ineficiencia en la gestión de activos, impacto en la precisión de los</p>	<p>Esta omisión refleja una deficiencia en la gestión de activos y el control interno de la empresa.</p>	<p>implementar un proceso formal de entrega-recepción o carta de responsabilidad para designar claramente la responsabilidad del uso y cuidado de los activos fijos a los empleados.</p>

		Responsabilidad sobre Activos Fijos	registros y riesgo de incumplimiento normativo		
INDICADORES DE EFICIENCIA Y EFICACIA					
Contradicción en cuanto al logro de las metas de compras y ventas.	Según lo establecido en el Artículo 20 y 23 de la Ley de Compañías y en el Reglamento que define la información y los documentos que deben ser presentados anualmente por las sociedades bajo el control y supervisión de la Superintendencia de Compañías, incluyen: la lista de socios o accionistas, el informe o memoria del representante legal, el informe o memoria del comisario, el informe de auditoría externa, el acta de la junta general, entre otros. (Referencia: SUPERCIAS N3 PÁG. 7)	El análisis de las metas alcanzadas mes a mes es deficiente.	La falta de un análisis exhaustivo de las compras y ventas impide obtener los resultados esperados.	La falta de un análisis adecuado de las compras y ventas fijadas por los accionistas al inicio del año ha llevado a no alcanzar los resultados esperados.	Emitir informes periódicos sobre los resultados obtenidos mes a mes.

Elaborado por:	S.T.H.V	06/03/2024
Revisado por:	I.P.A.G	20/03/2024

4.1.4. Fase IV: Comunicación de Resultados

	TELCOMEXPERT S.A. PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	FIV-PA-1/1
---	--	-------------------

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Período: 01 de enero al 31 de diciembre del 2022.

Objetivo: Emitir el informe de auditoría que destaque los datos más relevantes obtenidos para optimizar el desempeño en las áreas de gestión administrativa y control interno.

Nº	PROCEDIMIENTO	REF/P.T	REALIZADO POR:
1	Notifique el cierre de la Auditoría	FIV-NCA-1/1	S.T.H.V
2	Elabore el informe final de Auditoría.	FIV-IFA1/1	S.T.H.V

Elaborado por:	S.T.H.V	21/03/2023
Revisado por:	I.P.A.G	29/03/2023

	TELCOMEXPERT S.A. NOTIFICACIÓN DE CIERRE DE AUDITORÍA FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	FIV-NCA-1/1
---	--	--------------------

NOTIFICACIÓN

Riobamba 23 de noviembre del 2023

Ing.

LÓPEZ VILLACIS CRISTIAN ALEXIS

GERENTE DE LA EMPRESA TELCOMEXPERT S.A

Presente

De mis consideraciones:

Mediante el presente documento NOTIFICO el CIERRE DE AUDITORÍA, con fecha 23 de noviembre del año en curso, consientes que la información manejada durante la ejecución de la presente Auditoría de Gestión es de total reserva de la empresa TELCOMEXPERT S.A, justifico que dicha información fue analizada y devuelta con total integridad, aclarando que su manipulación a partir de la presente fecha es de total responsabilidad de los representantes de cada departamento auditado.

Agradezco la colaboración demostrada durante el proceso de Auditoría Integral, a su vez que rogamos se tome en cuenta la seriedad del presente documento emitido.

Atentamente,



Sheyla Tatiana Hernández Vaca

AUDITORA

Elaborado por:	S.T.H.V	21/03/2023
Revisado por:	I.P.A.G	29/03/2023

 <p>HERNÁNDEZ AUDITORES - CONSULTORES</p>	<p>TELCOMEXPERT S.A. INFORME FINAL DE AUDITORÍA FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS</p>	<p>FIV- IFA1/1</p>
---	---	--------------------------------------

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Riobamba 24 de noviembre del 2023

Ing.

LÓPEZ VILLACIS CRISTIAN ALEXIS

GERENTE DE LA EMPRESA TELCOMEXPERT S.A

Presente

De mis consideraciones:

Se he llevado a cabo la Auditoría de Gestión en la empresa TELCOMEXPERT S.A, ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022. La dirección de la empresa es responsable de planificar y ejecutar el plan de gestión empresarial, así como de garantizar la implementación efectiva del control interno para alcanzar los objetivos de TELCOMEXPERT S.A, en relación con sus procesos y actividades, el cumplimiento normativo y las estrategias para su gestión eficiente.

Es responsabilidad del auditor emitir opiniones y conclusiones sobre el cumplimiento de los objetivos, metas y procesos de gestión, así como sobre las estrategias para su ejecución eficiente. Los resultados de este informe se encuentran detallados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que se presentan en el mismo, reflejando la naturaleza del trabajo realizado y las observaciones obtenidas durante la auditoría.

Atentamente,



Sheyla Tatiana Hernández Vaca

	TELCOMEXPERT S.A. INFORME FINAL DE AUDITORÍA FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	FIV- IFA1/1
---	---	------------------------------

RESULTADOS DEL EXAMEN

DEPARTAMENTO DE PROYECTOS

H1. Evaluaciones del cumplimiento de normas

Condición

No se llevan a cabo evaluaciones para asegurar el cumplimiento de estas normas de comportamiento del CDE.

Criterio

Incumplimiento al reglamento interno de la empresa, **Art. 7.-** Evaluación del Cumplimiento de Normas literal 7.1, *“La empresa se compromete a llevar a cabo evaluaciones periódicas para asegurar el cumplimiento de las normas de comportamiento establecidas en el Código de Ética”*.

Causa

La administración no considera importante la aplicación y el seguimiento de las normas de comportamiento como una prioridad en comparación con otras actividades o responsabilidades que se dan en el departamento.

Efecto

Mayor riesgo de incumplimiento continuo, falta de responsabilidad, pérdida de confianza interna y un mayor riesgo de daño reputacional.

Conclusión

La ausencia de evaluaciones del cumplimiento del Código de Ética puede llevar a prácticas no éticas y riesgos significativos para la empresa, tanto en términos de reputación como de legalidad.

Recomendaciones

Al Gerente y jefe de departamento de **Talento humano**: Implementar un sistema efectivo de evaluación del cumplimiento de las normas éticas establecidas en el Código de Ética. Esto puede incluir la realización regular de auditorías internas, revisiones de cumplimiento y encuestas de retroalimentación para monitorear el grado en que los empleados cumplen con las normas éticas.

H2. Evaluaciones al personal

Condición

No se realizan evaluaciones regulares de las habilidades y conocimientos del personal directivo

Criterio

Contravención en el Reglamento Interno de Trabajo Capítulo III de las Funciones y Evaluaciones de desempeño Art. 32.- Las evaluaciones del desempeño: *“Las evaluaciones serán realizadas por la institución, quien tendrá la responsabilidad de verificar el grado de adhesión a las normas éticas y de conducta”*, estas evaluaciones se llevarán a cabo 2 veces al año, de acuerdo con un plan establecido por la institución.

Causa

Ausencia de políticas y procedimientos formales para la evaluación del personal directivo.

Efecto

Posible desalineación entre las habilidades del personal directivo y las necesidades estratégicas de la empresa.

Conclusión

La falta de implementación de un Plan de capacitación estratégico al personal directivo puede conducir a una gestión menos efectiva, afectando negativamente el desempeño organizacional y la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos estratégicos.

Recomendaciones

Al gerente y jefe de departamento: Implemente un Plan de capacitación estratégico al sistema formal de evaluación del desempeño para el personal directivo, conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo. Estas evaluaciones deben realizarse de manera regular y sistemática, con el fin de identificar áreas de mejora, desarrollar el talento y garantizar un liderazgo efectivo en la organización

H3. Políticas y procedimientos

Condición

No se establecen políticas y procedimientos en el área de recursos humanos para la selección, integración, formación, movilidad y disciplina del personal

Criterio

Incumplimiento en el reglamento interno de la empresa, Art. 13: Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos. *“La empresa se compromete a establecer políticas y procedimientos claros en el área de recursos humanos para la selección, integración, formación, movilidad y disciplina del personal”*, se proporcionará capacitación y orientación adecuadas a todos los gerentes y supervisores para asegurar la aplicación consistente de las políticas y procedimientos del departamento.

Causa

La alta dirección no priorizar el desarrollo de políticas y procedimientos en el área de recursos humanos en comparación con otras áreas de la organización.

Efecto

Impactos negativos en el reclutamiento, integración, desarrollo y disciplina del personal, lo que afecta la productividad y el éxito general de la empresa.

Conclusión

La ausencia de políticas y procedimientos claros en recursos humanos ha generado una brecha en la gestión del personal, lo que puede llevar a decisiones inconsistentes y dificultades para garantizar la equidad y el desarrollo del personal.

Recomendaciones

Al gerente y jefe de departamento: Establecer políticas y procedimientos claros en recursos humanos para garantizar una gestión eficaz del personal. Estas políticas deben ser comunicadas y aplicadas de manera consistente en toda la organización.

DEPARTAMENTO TÉCNICO:

H4. Medio Ambiente y social

Condición

No se cumple con los estándares y marcos externos establecidos, como los relacionados con el medio ambiente y lo social

Criterio

Incumplimiento en el reglamento interno de la empresa, Art 15.- Cumplimiento de Estándares Externos: *“La empresa se compromete a cumplir con los estándares y marcos externos establecidos, incluidos aquellos relacionados con el medio ambiente y lo social, que sean aplicables a sus operaciones y actividades”*, se establecerán procesos y procedimientos para monitorear y garantizar el cumplimiento continuo de estos estándares externos, y se asignarán responsabilidades claras a los departamentos pertinentes para su implementación

Causa

La empresa está enfocada en objetivos financieros y competitivos inmediatos y pasa por alto los estándares relacionados con el medio ambiente y lo social en aras de la rentabilidad a corto plazo.

Efecto

Riesgo de sanciones legales y financieras por incumplimiento regulatorio.

Conclusión

El incumplimiento de los estándares y marcos externos relacionados con el medio ambiente y lo social puede tener graves consecuencias legales, financieras y reputacionales para la empresa, además de perjudicar el entorno y la comunidad.

Recomendación

Al gerente y jefe de departamento: Cumplir con los estándares externos establecidos, mediante la revisión y actualización de políticas y procedimientos internos, así como la implementación de programas de capacitación para el personal.

H5. Cumplimiento normativo

Condición

No se considera la tolerancia al riesgo en cuanto a seguridad y cumplimiento normativo

Criterio

Incumplimiento en el reglamento interno de la empresa, Art. 16.- Tolerancia al Riesgo y Cumplimiento Normativo: “*La empresa considerará la tolerancia al riesgo en cuanto a seguridad y cumplimiento normativo como parte integral de sus operaciones y decisiones comerciales*”, la empresa considerará la tolerancia al riesgo en cuanto a seguridad y cumplimiento normativo como parte integral de sus operaciones y decisiones comerciales.

Causa

Desconocimiento de la importancia de la tolerancia al riesgo en la toma de decisiones estratégicas y operativas.

Efecto

Incremento en la exposición a riesgos de seguridad y cumplimiento normativo.

Conclusión

La falta de consideración de la tolerancia al riesgo en cuanto a seguridad y cumplimiento normativo expone a la organización a mayores riesgos y consecuencias negativas significativas.

Recomendación

Al gerente y jefe de departamento: Revisar sus políticas y procedimientos internos para incluir adecuadamente la consideración de la tolerancia al riesgo en materia de seguridad y cumplimiento normativo.

H6. Evaluación de riesgos en el departamento técnico

Condición

No se centra la evaluación de riesgos en reducirlos, mediante la identificación e implementación de medidas que respondan de manera adecuada y puntual.

Criterio

Incumplimiento en el reglamento interno de la empresa, Art. 18.- Evaluación y Reducción de Riesgos: *“Puede que la organización no haya realizado una evaluación exhaustiva de los riesgos relacionados con la seguridad y el cumplimiento normativo, lo que dificulta establecer una tolerancia al riesgo adecuada”*, se llevarán a cabo evaluaciones periódicas de riesgos en todas las áreas de la empresa, con el objetivo de identificar posibles amenazas y vulnerabilidades, así como de desarrollar estrategias para mitigarlos

Causa

El personal responsable de realizar la evaluación de riesgos carece de la capacitación y los conocimientos necesarios en esta área, no están equipados para identificar y abordar de manera efectiva los riesgos.

Efecto

Potenciales impactos negativos en la eficiencia operativa, la seguridad y el cumplimiento normativo.

Conclusión

La falta de conocimiento en la reducción de riesgos, mediante la identificación e implementación de medidas adecuadas y puntuales oportunamente, incrementa la vulnerabilidad de la organización ante diversos riesgos laborables.

Recomendación

Al gerente y jefe de departamento: Identificar y elaborar un Plan de contingencia laboral, en el cual se implementará medidas oportunas para enfrentar los posibles riesgos Se deben revisar los procedimientos internos y proporcionar capacitación al personal relevante para mejorar la gestión de riesgos y el control interno.

DEPARTAMENTO FINANCIERO

H7. Presupuesto

Condición

No se lleva a cabo revisiones regulares para supervisar la implementación del presupuesto.

Criterio

Incumplimiento al reglamento interno de la empresa, Capítulo VIII: Administración Financiera y Control de Activos, Art. 20.- Supervisión del Presupuesto: *“La empresa se compromete a llevar a cabo revisiones regulares para supervisar la implementación del presupuesto, con el fin de garantizar el uso eficiente de los recursos financieros y el cumplimiento de los objetivos financieros establecidos”*, el departamento será responsable de coordinar las revisiones del presupuesto, en colaboración con los responsables de cada área funcional, y de informar regularmente a la alta dirección sobre el estado financiero de la empresa.

Causa

No se ha establecido procesos claros y definidos para llevar a cabo revisiones regulares del presupuesto, estas revisiones no se realicen de manera consistente.

Efecto

Posibles desviaciones significativas del presupuesto no identificadas y corregidas a tiempo.

Conclusión

La falta de revisiones regulares para supervisar la implementación del presupuesto puede llevar a desviaciones financieras significativas, ineficiencias y el incumplimiento de los objetivos financieros. Es esencial establecer un proceso de revisión periódica del presupuesto para asegurar una gestión financiera efectiva.

Recomendación

Al gerente y jefe de departamento: Establecer un proceso formal de revisión regular para supervisar la implementación del presupuesto. Esto incluye designar responsables, implementar sistemas de seguimiento y realizar informes financieros periódicos.

H8. Registro de activos fijos

Condición

No existe un registro actualizado de los activos fijos disponibles

Criterio

Contravención en el reglamento interno de la empresa, Capítulo VIII: Administración Financiera y Control de Activos, Art. 21.- Registro de Activos Fijos: *“La empresa se compromete a mantener un registro actualizado de los activos fijos disponibles, incluyendo información detallada sobre la ubicación, el estado y el valor de cada activo”*, el departamento financiero será responsable de mantener y actualizar el registro de activos fijos de manera periódica, y de asegurar la precisión e integridad de la información registrada

Causa

Falta de asignación de responsabilidades claras para la gestión y actualización del registro de control interno de activos fijos.

Efecto

Riesgo de pérdida, robo o mal uso de los activos fijos, debido a la falta de un control de inventario interno.

Conclusión

La ausencia de un inventario actualizado de activos fijos, indica una deficiencia en la gestión financiera y el control de activos de la empresa.

Recomendación

Al gerente y jefe del departamento: Establecer y mantener un inventario actualizado de activos fijos, revisando y actualizando los registros de manera regular. Además, se deben implementar políticas claras para garantizar la precisión de la información.

H9. Acta entrega recepción de Activos Fijos

Condición

No se ha designado la responsabilidad del uso y cuidado de los activos fijos a los empleados mediante un proceso formal de Acta entrega-recepción o carta de responsabilidad.

Criterio

Incumplimiento en el reglamento interno, Art. 22.- Responsabilidad sobre Activos Fijos
Incumplimiento en el manual de funciones del departamento de finanzas: *“La empresa se compromete a designar la responsabilidad del uso y cuidado de los activos fijos a los empleados mediante un proceso formal de entrega-recepción o carta de responsabilidad”*, se establecerán procedimientos claros para la asignación y entrega de activos fijos a los empleados, así como para la devolución y actualización de la información de responsabilidad cuando sea necesario.

Causa

Ausencia de un proceso formal para la designación de responsabilidad de activos fijos.

Efecto

Riesgo de pérdida o daño de activos fijos, falta de rendición de cuentas, ineficiencia en la gestión de activos y riesgo de incumplimiento normativo.

Conclusión

La falta de designación de responsabilidad del uso y cuidado de los activos fijos a los empleados puede llevar a un mal uso de los activos, ocasionando una pérdida económica a la empresa.

Recomendación

Al gerente y jefe del área: Implementar un proceso formal de entrega-recepción o carta de responsabilidad para designar claramente la responsabilidad del uso y cuidado de los activos fijos a los empleados.

H10. Las ventas y compras no se cumplen al 100% en todos los meses del año.

Condición

Las metas establecidas para ventas y compras no se cumplen al 100% en todos los meses del año.

Criterio

Incumplimiento a las metas establecidas en el plan anual de la empresa: *“Los accionistas de TELCOMEXPERT S.A., requieren que se alcancen objetivos específicos de ventas de \$60.000 y compras con un valor de \$3.000 cada mes”*. Estos objetivos fueron definidos en el Plan Operativo Anual y son fundamentales para el logro de los objetivos estratégicos de la organización.

Causa

Falta de ajuste o realineación de las metas con las condiciones del mercado.

Efecto

Reducción en los ingresos y posibles pérdidas económicas debido a la no consecución de las metas de ventas y compras.

Conclusión

El no cumplimiento de las metas de ventas y compras establecidas para todos los meses del año se debe a la falta de realineación de las metas con las condiciones del mercado. Esta situación afecta negativamente tanto la eficiencia operativa como la estabilidad financiera y competitiva de la empresa.

Recomendación

Al gerente: Realizar una revisión periódica de las metas establecidas para ventas y compras para ajustarlas según las condiciones del mercado. Implementar programas de capacitación continua para el personal de ventas y compras, enfocándose en habilidades técnicas y estrategias de mercado.

Desarrollar un plan de acción detallado que incluya estrategias específicas para alcanzar las metas de ventas y compras.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La auditoría de gestión realizada en TELCOMEXPERT S.A.G, a través de sus fases de planificación preliminar, planificación específica, ejecución y comunicación de resultados ha revelado hallazgos que requieren atención inmediata entre ellos están; la falta de evaluaciones para garantizar el cumplimiento de normas de comportamiento, la ausencia de políticas y procedimientos en recursos humanos, así como deficiencias en la supervisión del presupuesto, el inadecuado registro de activos fijos y el incumplimiento a las metas establecidas para ventas y compras.
- Con base en el objetivo de establecer el grado de cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en la ejecución de las actividades desarrolladas, se han identificado deficiencias en los siguientes capítulos del reglamento interno de la empresa: ética y conducta, evaluación y cumplimiento, correcciones y disciplina, funciones y evaluaciones de desempeño, recursos humanos y desarrollo del personal, cumplimiento normativo y responsabilidad corporativa, gestión de riesgos y control interno, y administración financiera y control de activos, por lo cual ha disminuido la eficiencia, eficacia y economía de las actividades realizadas en la empresa.

5.2. Recomendaciones

En base a los resultados y conclusiones emitidas, se recomienda:

- Se recomienda a TELCOMEXPERT S.A.G abordar de manera inmediata los hallazgos identificados en la auditoría de gestión, incluyendo la implementación de evaluaciones para garantizar el cumplimiento de normas de comportamiento, el establecimiento de políticas y procedimientos en recursos humanos, una mejora en la supervisión del presupuesto, una revisión y actualización del registro de

activos fijos, así como acciones correctivas para alcanzar las metas establecidas para ventas y compras.

- La empresa debe priorizar la mejora de su reglamento interno, corrigiendo fallos en ética, cumplimiento normativo, gestión de riesgos y administración financiera. Al cumplir con la normativa, se fortalecerá la eficiencia, eficacia y económica de los recursos económicos y sobre todo fomentará una cultura organizacional sólida y un rendimiento óptimo.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, A. (2021). *Auditoría de gestión del proceso de comercialización facturación y distribución de combustible de la empresa DISA S.A.* Obtenido de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/16682/1/T-6275_AGUILAR%20GALARZA%20ANGEL%20ISRAEL.pdf
- Campo et al. (2023). *Gestión de auditoría como herramienta estratégica de los servicios hoteleros.* Obtenido de <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/186/996>
- Campos, L. (2017). Desarrollo de instrumentos de evaluación: pautas de observación. Centro UC. Recuperado el 8 de diciembre de 2020, de https://books.google.com.ec/books?id=U_7ADwAAQBAJ&pg=PT38&dq=la+o+bservacion+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiirav578PtAhU6JDQIHdsXCwkQ6AEwB3oECAyQAg#v=onepage&q=la%20observacion%20es&f=false
- Carrera, J., Bedor, D., & Borja, E. (2020). *Auditoría financiera para el control interno en los procesos departamentales de una empresa.* Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1520/html>
- Cedeño et al. (2022). Análisis de la aplicación de la Auditoría Interna en las microempresas de la ciudad de Macas-Morona Santiago. *Dom. Cien., ISSN: 2477-8818*, 7(2). doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i2.2670>
- Clavería, A. (2020). La auditoría externa contable como herramienta para detectar problemas financieros en las empresas. *Polo del conocimiento.*
- Cruz, J. (2020). La auditoría en entorno COVID-19. Uso de tecnología y enfoque de riesgos. *Scielo.* Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n38/2588-0969-podium-38-67.pdf>
- Falconí et al. (2023). Auditoría de desempeño. Herramienta útil en la gestión del conocimiento para administración de empresas. *Bibliotecas. Nacionales de Investigación.*

- Ferro, V. J. (2020). *Manual Operativo del Director y Jefe de Seguridad*. José Manuel Ferro Veiga. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=CGnKDwAAQBAJ&pg=PT186&dq=entrevista+en+investigaci%C3%B3n+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiJu_j59Yn1AhU6mmoFHSSRB8s4FBD0AXoECAgQA#v=onepage&q=entrevista%20en%20investigaci%C3%B3n%20es&f=false
- Freire, S. (2018). *La auditoría de gestión para la ejecución de proyectos en las instituciones sin fines de lucro del Ecuador*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28168/1/T4293i.pdf>
- Galeano, A. (2019). Una mirada a los saltos paradigmáticos en las ciencias sociales en la psicología para la generación de retos en la transformación de la experiencia investigativa. *Scielo*. Obtenido de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2226-40002019000100134
- Gavilanes, V. (2019). *Auditoría de gestión para una Pyme familiar: caso tenería Inca*. Ambato: Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2739/1/76900.pdf>
- Gavilanes, V. (2019). *Auditoría de gestión para una Pyme familiar: Caso Tenería Inca*. Ambato: Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2739/1/76900.pdf>
- Grageola et al. (2020). Énfasis del control interno y su ámbito en las deducciones fiscales. *Revista Nacional de Administración*, 11(2). doi:<http://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.3073>
- Jiménez et al. (2020). Evaluación del sistema de control interno del componente propiedad, planta y equipo en empresas hospitalarias. *Ciencia económicas y empresariales*. doi:<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1159/html>
- Lino, H., & Rivera, A. (2023). Análisis de la auditoría de gestión en el proceso contable en importadoras de repuesto automotriz en la ciudad de Guayaquil período 2020. *Polo del conocimiento*.

Llumiguano et al. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Scielo*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000500042

Llumiguano, M., Gavilánez, C., & Chávez, G. (2021). *Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000500042#:~:text=La%20auditor%C3%ADa%20hace%20referencia%20al,campo%20administrativo%2C%20contable%20y%20financiero.

Macías et al. (2019). Los procesos contables de la auditoría en una gestión empresarial. *Polo del conocimiento*.

Macías, A., & Torres, D. (2021). *Auditoría de la Gestión en Prevención de Riesgos Laborales del Centro de Distribución de una Empresa de Productos Alimenticios ubicado en Durán*. Guayaquil: Repositorio de la Universidad Técnica Salesiana del Ecuador.

Mendoza et al. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*.

Merchán et al. (2018). Auditoría de Gestión como técnica de análisis de las Operaciones Empresariales. *Polo del conocimiento*.

Obaco et al. (2021). Auditoría de Gestión al área de Créditos y Cobranzas en Instituciones Religiosas sin Fines de Lucro. *South Florida Journal of Development*, 3(1). doi:DOI: 10.46932/sfjdv3n1-040

Ortiz, L. (2023). *Auditoría de gestión de la empresa Ferretería Bolívar*.

Panchi, M. (2021). *La auditoría interna como herramienta de control y seguimiento de la gestión de las universidades*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n3/2218-3620-rus-13-03-333.pdf>

Quinaluisa et al. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018

- Reyes, L., & Carmona, F. (2020). *Investigación Documental*. Repositorio de la Universidad Simón Bolívar.
- Rodriguez. (2 de mayo de 2020). *Aplicar la Técnica de la Observación es así de fácil*. Recuperado el 4 de diciembre de 2020, de <https://tesisdeceroa100.com/aplicar-la-tecnica-de-la-observacion-es-asi-de-facil/>
- Sánchez, F. (2019). *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008
- Serrano et al. (2022). La gestión del conocimiento en la auditoría interna: un modelo teórico-relacional para el crecimiento empresarial. *Información tecnológica*, 33(1). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000100003>
- Sotelo, J. (2019). La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011. *Scielo*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672018000100097
- Tenegusñay, M. (2023). *Auditoría de gestión en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Joseguango Bajo*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37757/1/T5716i.pdf>
- Vásquez, M., & Pinargote, N. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua*. Manta.
- Westreicher, G. (10 de marzo de 2020). *Encuesta*. Recuperado el 14 de septiembre de 2020, de <https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>
- Zambrano et al. (2021). La importancia de la auditoría de gestión y los procesos administrativos y técnicos realidades y perspectivas. *Científica Multidisciplinaria*.
- Zambrano, L., & Llosas, Y. (2023). *Detección y aislamiento de fallas en líneas de distribución empleando inteligencia artificial mediante la aplicación de redes neuronales artificiales*.