

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Auditoría de Gestión a la Empresa Solution Tracker Cía. Ltda.


Trabajo de titulación previo a la
obtención del título de Licenciada
en Contabilidad y Auditoría

Autor:

María José Puzhi Abril

Director:

Miriam Elizabeth López Córdova

ORCID:  0000-0002-9175-2499

Cuenca, Ecuador

2024-03-27

Resumen

Este trabajo de titulación se realizó con el propósito de realizar una Auditoría de Gestión a la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., durante el periodo del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022 con la finalidad de examinar de manera sistemática la eficiencia, eficacia y economía de los procesos, actividades y controles de todos los departamentos de la empresa.

Este trabajo se estructura en tres capítulos. El primero de ellos presenta una descripción general de la empresa, mientras que el segundo capítulo aborda el marco teórico de una auditoría de gestión. El tercer capítulo se enfoca en el desarrollo de la auditoría de gestión, la cual se encuentra dividida en tres fases distintas. La primera fase se centra en la planificación preliminar y específica. La segunda fase aborda la ejecución de la auditoría, y la tercera fase se encuentra la comunicación de los resultados.

El resultado de la auditoría de gestión se materializa en un informe final que presenta de manera detallada los hallazgos identificados, así como las conclusiones y recomendaciones orientadas a mejorar y fortalecer la gestión de la empresa.

Palabras clave: control de procesos, evaluación sistemática, informe de gestión



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Abstract

This graduation Project was carried out with the purpose of conducting a Management Audit for the company Solution Tracker Cía. Ltda., during the period from January 1, 2021, to December 31, 2022, aiming to systematically examine the efficiency, effectiveness, and economy of processes, activities, and controls across all departments of the company.

The project is structured into three chapters. The first chapter provides a general description of the company, while the second chapter delves into the theoretical framework of a management audit. The third chapter focuses on the development of the management audit, which is divided into three distinct phases. The first phase centers on preliminary and specific planning. The second phase addresses the execution of the audit, and the third phase involves the communication of the results.

The outcome of the management audit is manifested in a final report that presents in detail the identified findings, along with conclusions and recommendations aimed at enhancing and strengthening the company's management.

Keywords: process control, systematic evaluation, management report



The content of this work corresponds to the right of expression of the authors and does not compromise the institutional thinking of the University of Cuenca, nor does it release its responsibility before third parties. The authors assume responsibility for the intellectual property and copyrights.

Institutional Repository: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Índice de contenido

Capítulo 1. Descripción General de la Empresa Solution Tracker Cía. Ltda.....	18
1.1 Reseña Histórica.....	18
1.1.1 Actividad Económica.....	18
1.2 Planeación Estratégica.....	19
1.2.1 Visión.....	19
1.2.2 Misión.....	19
1.2.3 Objetivos.....	19
1.2.4 Valores.....	19
1.3 Estructura Organizacional.....	20
1.3.1 Detalle de Empleados.....	21
1.3.2 Descripción de Cargos y Funciones.....	22
1.4 Políticas.....	25
1.4.1 Políticas para Instalaciones de Dispositivos.....	25
1.4.2 Políticas de Preinstalación.....	26
1.4.3 Políticas de Término del Servicio.....	26
1.4.4 Políticas de Custodias.....	27
1.4.5 Políticas de Renovaciones.....	27
1.5 Reglamento Interno.....	28
1.5.1 Responsabilidades de la Gerencia.....	28
1.5.2 Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.....	28
1.5.3 Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional.....	28
1.5.4 Gestión de Riesgos Laborales.....	28
1.5.5 Señalización de Seguridad.....	28
1.5.6 Prevención de Amenazas Naturales y Antrópicos.....	29
1.5.7 Documentos Técnicos de Higiene y Seguridad.....	29
1.6 Obligaciones con la Superintendencia de Compañías.....	29
1.7 Principales Proveedores y Clientes.....	30
1.7.1 Proveedores.....	30
1.7.2 Clientes.....	31

1.8 Estructura Financiera	31
CAPÍTULO 2. Auditoría de Gestión: Marco Teórico.....	33
2.1 Historia de la Auditoría	33
2.2 Definición de Auditoría.....	33
2.3 Objetivos	33
2.4 Alcance	33
2.5 Enfoque de la Auditoría de Gestión	34
2.6 Tipos de Auditoría Según quien lo Realiza	34
2.6.1 Auditoría Interna.....	34
2.6.2 Auditoría Externa.....	34
2.7 Código de Ética del Auditor	34
2.7.1 Principios	34
2.7.2 Amenazas.....	35
2.7.3 Salvaguardias.....	35
2.8 Normas Internacionales de Auditoría (NIA's)	36
2.9 Normas Internacionales de Control de Calidad	38
2.10 Responsabilidad del Auditor	39
2.11 Procesos de Auditoría de Gestión	39
2.11.1 Planificación	40
2.11.2 Ejecución.....	41
2.11.3 Comunicación de Resultados.....	41
2.12 Control Interno.....	42
2.12.1 Definición	42
2.12.2 Objetivos.....	43
2.12.3 Herramientas de Evaluación	43
2.12.4 Componentes del Control Interno	43
2.13 Metodología	46
2.13.1 Tipo de Investigación.....	46
2.13.2 Población y Muestra	46
2.13.3 Técnicas y Procedimientos de Auditoría.....	47

2.13.4 Diseño de Investigación.....	49
2.13.5 Planificación y Cronograma.....	49
2.14 Papeles de Trabajo.....	49
2.15 Marcas de Auditoría.....	50
2.16 Evidencia de Auditoría.....	51
2.17 Indicadores de Gestión.....	52
2.17.1 Tipos de Indicadores.....	53
2.17.2 Medición de los Indicadores.....	53
2.18 Riesgo de Auditoría de Gestión.....	54
2.18.1 Tipos de Riesgos de Auditoría.....	54
2.18.2 Medición del Riesgo de Auditoría.....	55
2.19 Hallazgos de Auditoría.....	56
2.19.1 Clasificación de los Hallazgos.....	56
2.19.2 Pasos para Determinar los Hallazgos.....	56
2.19.3 Atributos de los Hallazgos.....	56
Capítulo 3. Desarrollo de la Auditoría de Gestión a la Empresa Solution Tracker Cía. Ltda.....	58
3.1 Planificación.....	58
3.1.1 Orden de Trabajo.....	58
3.1.2 Programa de Planificación Preliminar.....	59
3.1.3 Informe de Planificación Preliminar.....	61
3.1.4 Programa de Planificación Específica.....	73
3.1.5 Informe de Control Interno.....	74
3.1.6 Memorando de Planificación Especifica.....	83
3.2 Ejecución.....	96
3.2.1 Programa de Ejecución.....	96
3.2.2 Hoja de Hallazgos.....	105
3.3 Comunicación de Resultados.....	118
3.3.1 Informe final de Auditoría.....	118
Principales actividades.....	125
3.4 Conclusiones y Recomendaciones.....	146

3.4.1 Conclusiones 146

3.4.2 Recomendaciones 146

Referencias 148

Anexos 150

Índice de figuras

Figura 1 Estructura organizacional de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda	20
Figura 2 Estructura financiera del año 2021 y 2022.....	31
Figura 3 Principios éticos de un auditor de acuerdo con la IFAC (2018).....	34
Figura 4 Proceso de auditoría de gestión según (Lefebvre, 2018).....	39
Figura 5 Estructura organizacional de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda	63
Figura 6 Estructura organizacional de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda	124
Figura 7 Estructura organizacional de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda	159
Figura 8 Gráfico por componente de control interno según COSO III.....	180
Figura 9 Evaluación total de control interno según COSO III	181
Figura 10 Departamento Administrativo – Reclutamiento de Personal	184
Figura 11 Departamento Administrativo – Compras	185
Figura 12 Departamento Administrativo – Supervisión	186
Figura 13 Departamento de Contabilidad.....	187
Figura 14 Departamento Operativo	189
Figura 15 Departamento de Atención al Cliente.....	190
Figura 16 Departamento de Ventas.....	191
Figura 17 Departamento de Sistemas.....	193
Figura 18 Gráfico por componente de control interno según COSO III, (Departamento Administrativo)	199
Figura 19 Evaluación Total de Control Interno según COSO III, (Departamento Administrativo)	200
Figura 20 Gráfico por componente de control interno según COSO III, (Departamento Contable).....	206
Figura 21 Evaluación Total de Control Interno según COSO III, (Departamento Contable).	207
Figura 22 Gráfico por componente de control interno según COSO III, (Departamento de Sistemas)	214
Figura 23 Evaluación Total de Control Interno según COSO III, (Departamento de Sistemas)	215
Figura 24 Gráfico por componente de control interno según COSO III, (Departamento Operativo)	220
Figura 25 Evaluación Total de Control Interno según COSO III, (Departamento Operativo).	221

Figura 26 Gráfico por componente de control interno según COSO III, (Departamento Operativo - Técnicos Instaladores).....	226
Figura 27 Evaluación Total de Control Interno según COSO III, (Departamento Operativo - Técnicos Instaladores).....	227
Figura 28 Gráfico por componente de control interno según COSO III, (Departamento Operativo - Monitoreo).....	232
Figura 29 Evaluación Total de Control Interno según COSO III, (Departamento Operativo - Encargados de Monitoreo).	233
Figura 30 Gráfico por componente de control interno según COSO III, (Departamento de Ventas).....	238
Figura 31 Evaluación Total de Control Interno según COSO III, (Departamento de Ventas).	239
Figura 32 Gráfico por componente de control interno según COSO III, (Departamento Atención al Cliente).....	245
Figura 33 Evaluación Total de Control Interno según COSO III, (Departamento de Atención al Cliente).	246
Figura 34 Ejemplo de contratos de trabajo.....	261
Figura 35 Ejemplo de Contrato de venta.....	320
Figura 36 Ejemplo de mensaje de bienvenida al cliente	323

Índice de tablas

Tabla 1 Detalle del capital social de Solution Tracker Cía. Ltda	18
Tabla 2 Distribución de los miembros de la empresa	21
Tabla 3 Estructura financiera del año 2021 y 2022	31
Tabla 4 Costos de instalación por tipo de plan	32
Tabla 5 Estructura de las Normas Internacionales de Auditoría.....	36
Tabla 6 Cronograma de las fases de auditoría.....	49
Tabla 7 Marcas de auditoría de gestión	50
Tabla 8 Conformación del equipo de auditoría	61
Tabla 9 Cronograma de las fases de auditoría.....	61
Tabla 10 Matriz FODA de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.....	66
Tabla 11 Nómina de empleados de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda	66
Tabla 12 Indicadores de gestión de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.....	68
Tabla 13 Resultado por componente de control interno según COSO III	70
Tabla 14 Resultado final del análisis de control interno.....	71
Tabla 15 Objetivos a Evaluar en cada Departamento de Solution Tracker Cía. Ltda.....	83
Tabla 16 Resultado de la Evaluación de Control Interno para cada Departamento de Solution Tracker Cía. Ltda.	84
Tabla 17 Matriz de evaluación específica de riesgos.	90
Tabla 18 Equipo de auditoría	91
Tabla 19 Cronograma de las fases de auditoría	91
Tabla 20 Indicadores de gestión	92
Tabla 21 Matriz FODA de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.....	125
Tabla 22 Nómina de empleados de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda	126
Tabla 23 Conformación del equipo de auditoría	151
Tabla 24 Descripción de los departamentos de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda	152
Tabla 25 Nómina de empleados de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda	160
Tabla 26 Matriz FODA de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.....	166
Tabla 27 Indicadores de gestión de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.....	170
Tabla 28 Cálculo del nivel de confianza y nivel de riesgo	179
Tabla 29 Resultado por componente de control interno según COSO III	179

Tabla 30 Resultado por componente de control interno según COSO III	180
Tabla 31 Matriz de evaluación preliminar de riesgo.	182
Tabla 32 Resultados componente de control interno según COSO III, (Departamento Administrativo)	199
Tabla 33 Resultados componente de control interno según COSO III, (Departamento Contable).....	206
Tabla 34 Resultados componente de control interno según COSO III, (Departamento de Sistemas)	213
Tabla 35 Resultados componente de control interno según COSO III, (Departamento Operativo)	220
Tabla 36 Resultados componente de control interno según COSO III, (Departamento Operativo - Técnicos Instaladores).....	226
Tabla 37 Resultados componente de control interno según COSO III, (Departamento Operativo - Monitoreo).....	232
Tabla 38 Resultados componente de control interno según COSO III, (Departamento de Ventas).....	238
Tabla 39 Resultados componente de control interno según COSO III, (Departamento de Atención al Cliente).....	244
Tabla 40 Indicador de capacitaciones realizadas	256
Tabla 41 Indicador de contratos acorde al código de trabajo.....	262
Tabla 42 Indicador de eficacia de los registros de cobros y pagos realizados durante los años 2021 y 2022	272
Tabla 43 Indicador de eficacia de las actualizaciones de usuarios y contraseñas	275
Tabla 44 Indicador de vulnerabilidad de los sistemas informáticos	275
Tabla 45 Indicador de eficacia de las políticas de seguridad de la información de la empresa	283
Tabla 46 Indicador de eficacia de las políticas para proteger la información de los clientes.	289
Tabla 47 Indicador de evaluaciones de calidad realizadas a los equipos de rastreo satelital	292
Tabla 48 Indicador de precisión de registros de salida de inventarios	296
Tabla 49 Indicador de cumplimiento de responsabilidades.....	298
Tabla 50 Indicador de cumplimiento de metas de ventas	303
Tabla 51 Indicador de eficacia de las ventas.....	303
Tabla 52 Indicador de recuperación de cartera	305
Tabla 53 Indicador de obtención de datos personales de los clientes.....	309

Tabla 54 Indicador de satisfacción de los clientes	312
Tabla 55 Indicador de registro de los contactos de los clientes.....	316
Tabla 56 Indicador de cumplimiento de archivo de los contratos de venta	319

Índice de Anexos

Anexo Manual de funciones actualizado al año 2022.....	326
---	-----

Introducción

Este proyecto integrador se presenta como una herramienta estratégica para Solution Tracker Cía. Ltda., ya que es una evaluación exhaustiva de la eficiencia, eficacia y economía de los procesos y actividades en todas las áreas de la empresa. Tiene como propósito central proporcionar al gerente las herramientas necesarias para una mejor toma de decisiones, con el objetivo de prevenir la mala utilización de recursos y fortalecer la dirección estratégica.

Dicho proyecto aborda la identificación de riesgos inherentes y de control en la empresa, ofreciendo al gerente la capacidad de implementar métodos y procedimientos oportunos que garanticen un desarrollo eficiente y eficaz en la gestión empresarial.

Además, este proyecto no solo tiene impacto directo en Solution Tracker Cía. Ltda., sino que también se orienta a estudiantes y a aquellos interesados en comprender la auditoría de gestión; la información se respalda en citas bibliográficas válidas y certeras, asegurando la solidez y aplicabilidad de los conceptos presentados. Este enfoque garantiza que todos los usuarios interesados obtengan una comprensión completa y fundamentada sobre la realización de una auditoría de gestión en el contexto empresarial actual.

Justificación

Las empresas de rastreo satelital se han vuelto indispensables en la actualidad, dado su papel fundamental en la reducción de robos vehiculares. En este contexto, la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., se posiciona como un actor clave en el mercado, ya que contribuye significativamente a la seguridad y protección de vehículos en la ciudad de Cuenca.

La auditoría de gestión a la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., se presenta como una medida estratégica y necesaria para evaluar y examinar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos y actividades desempeñados en todas las áreas de la empresa. Esta evaluación permitirá asegurar el cumplimiento de las políticas y metas establecidas, así como identificar oportunidades de mejora en su sistema de control interno.

A través de la auditoría, se pretende brindar a la empresa la capacidad de fortalecer su gestión empresarial mediante la identificación y corrección de las deficiencias y omisiones en los procesos administrativos.

En resumen, la realización de esta auditoría se presenta como una inversión estratégica que no solo asegurará una adecuada gestión empresarial, sino que también potenciará la posición de Solution Tracker Cía. Ltda., en el mercado de rastreo satelital de vehículos.

Problema Central

El problema principal que enfrenta la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., que es la persistencia en el uso de métodos establecidos desde su constitución. Esto se evidencia en la continua dependencia de sistemas informáticos creados en el momento de la constitución de la empresa. Además, cabe mencionar que la empresa carece de una gestión administrativa efectiva, caracterizada por la ausencia de evaluaciones de desempeño para el personal y una asignación deficiente de funciones.

Objetivos

Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., durante el periodo del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022 con la finalidad de examinar de manera sistemática la eficiencia, eficacia y económica de los procesos y controles administrativos.

Objetivos Específicos:

- Verificar si las políticas de la empresa tienen relación con su actividad económica y de la misma manera evaluar su nivel de cumplimiento.
- Verificar si las metas y objetivos planteados por la empresa son reales y tienen relación con la actividad económica de la empresa.
- Establecer indicadores de gestión para comprobar la utilización adecuada de los recursos.
- Emitir un informe final que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento de la gestión empresarial.

Capítulo 1. Descripción General de la Empresa Solution Tracker Cía. Ltda.

1.1 Reseña Histórica

Según Rojas (2018) informa que Solution Tracker Cía. Ltda., una empresa registrada con el RUC 0190460932001, fue oficialmente constituida el 14 de noviembre de 2018. La fundación de la compañía fue una colaboración entre varios individuos, quienes participaron cinco personas en calidad de socios.

La sede de Solution Tracker Cía. Ltda., se encuentra ubicada en la ciudad de Cuenca, en la provincia de Azuay. Específicamente, se encuentra en la Av. De las Américas, en el barrio Las Antillas. Uno de los referentes notables de su ubicación es que está situada justo frente al parque El Dragón.

El capital social de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., está conformado por un capital social de USD 25.000,00, el cual se encuentra detallado a continuación:

Tabla 1 Detalle del capital social de Solution Tracker Cía. Ltda.

Identificación	Nombre	Capital
1713135307	Arias Juan	\$ 5.000,00
104042155	Ochoa Juan	\$ 5.000,00
102826435	Ochoa Sonia	\$ 5.000,00
104807862	Ochoa Manuel	\$ 5.000,00
104654181	Ordoñez Teodoro	\$ 5.000,00

Nota. Esta tabla muestra el capital invertido de cada socio que se ha mantenido desde la fecha de su constitución hasta el presente año según (Rojas, 2018).

1.1.1 Actividad Económica

Solution Tracker Cía. Ltda., tuvo una reforma en su actividad económica; durante el periodo del 14 de noviembre de 2018 al 10 de abril de 2023, Rojas (2018) informa que es “la creación, importación, comercialización de software, tecnologías, bienes y servicios de seguridad satelital, audiovisual, rastreo y recuperación vehicular” (p.4); consecuentemente desde el 11 de abril de 2023 según Escudero (2023) estableció la siguiente:

Creación, importación, comercialización de software, tecnologías, bienes y servicios de seguridad satelital, audiovisual, rastreo y recuperación vehicular; también podrá dedicarse a la compra y venta de cartera, a celebrar contratos factoring y a prestar los servicios de auditoría, asesoría tributaria y contable (p. 3)

1.2 Planeación Estratégica

1.2.1 Visión

Solution Tracker tiene como visión para el año 2025 ser una de las empresas líderes en rastreo satelital en todo el Ecuador, con alta calidad de servicio e innovación constante en la tecnología utilizada para brindar el mejor servicio a los clientes.

1.2.2 Misión

Ofrecer servicios especializados mediante la localización y protección de bienes y personas a través de soluciones tecnológicas de punta, que brinden información precisa, completa, confiable y en tiempo real; proporcionando tranquilidad, seguridad y satisfacción a los clientes.

1.2.3 Objetivos

Objetivo General.

Solution Tracker Cía. Ltda., tiene como objetivo general ser un referente en el ámbito del seguimiento satelital en todo el país hasta el año 2025 y a la vez convertirse en la empresa con más recuperaciones de vehículos robados en Ecuador.

Objetivos Específicos.

- Desarrollar métodos de respuesta eficaces que reduzcan las técnicas criminales, lo que permitirá una recuperación más rápida y segura de los vehículos robados.
- Reducir el tiempo promedio de recuperación de vehículos a través de la mejora continua de las estrategias y tecnologías.
- Mantenerse actualizado frente a las nuevas técnicas criminales, asegurando que los métodos de prevención y recuperación sean siempre efectivos.

1.2.4 Valores

Kliksberg (2002) redacta en su libro que los valores en la actualidad han tenido mayor importancia ya que se han generado buenos resultados en el desempeño y sostenibilidad de las empresas.

Solution Tracker se fundamenta en los siguientes valores para su funcionamiento y operación:

Responsabilidad.

“Asumir plenamente las consecuencias de nuestras acciones y decisiones. Creemos en la importancia de cumplir nuestras obligaciones y compromisos de manera efectiva y puntual, respetando los plazos establecidos por nosotros mismos” (Tracker, 2018, p. 5).

Honestidad.

“Se adhiere a los principios de transparencia y sinceridad en todas nuestras acciones. Nuestra conducta cotidiana refleja una honestidad inquebrantable, lo que genera confianza tanto en el equipo interno como en nuestros colaboradores externos” (Tracker, 2018, p. 5).

Respeto.

“Respetamos y valoramos profundamente los derechos, opiniones y necesidades de cada uno de nuestros miembros. Este principio no es meramente teórico, sino que está presente en nuestras acciones diarias y en la forma en que nos comunicamos entre nosotros” (Tracker, 2018, p. 5).

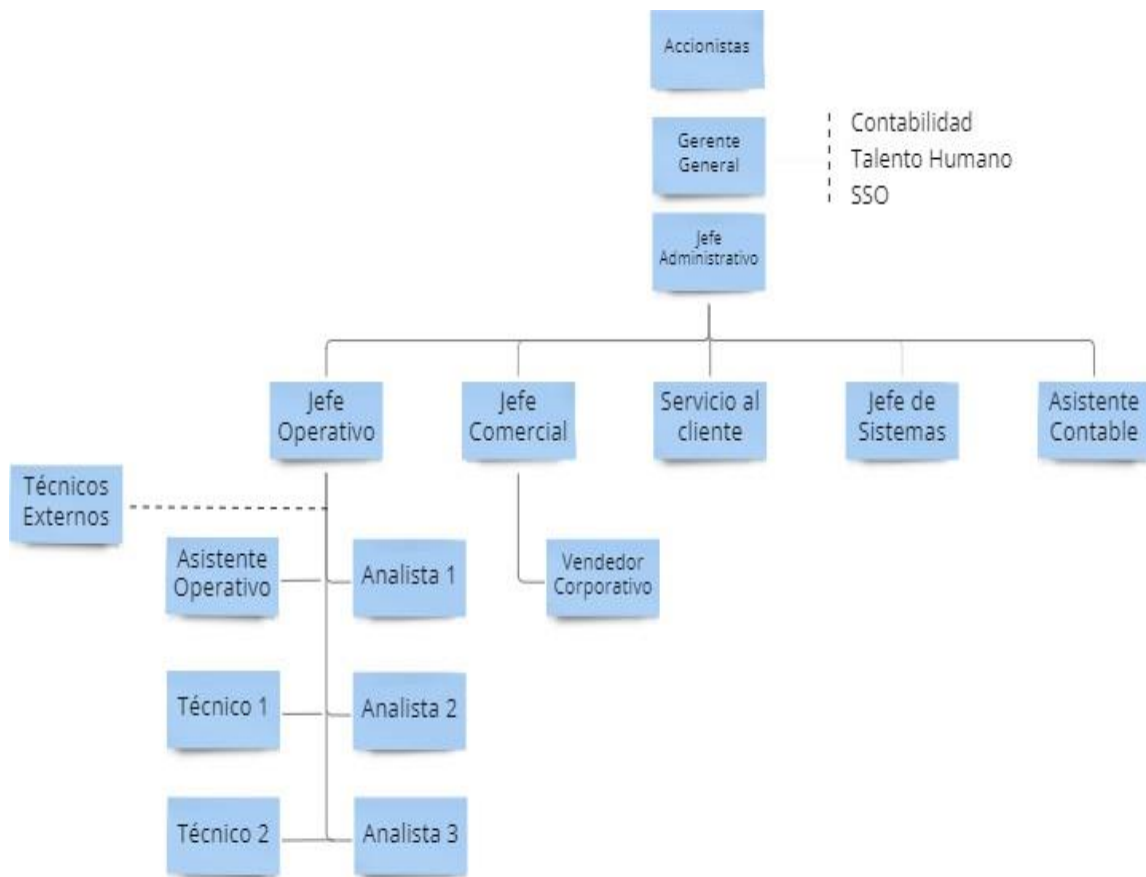
Esfuerzo.

“Todos nosotros, como empleados, mostramos determinación y voluntad para dedicarnos a nuestro trabajo. Estamos dispuestos a hacer todo lo posible para alcanzar nuestras metas, a pesar de los desafíos o dificultades que puedan surgir” (Tracker, 2018, p. 5).

1.3 Estructura Organizacional

La estructura organizacional de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., mediante el cual se dirige y se encuentran asignadas las funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros de la empresa está estructurada de la siguiente manera:

Figura 1 Estructura organizacional de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.



Nota. El gráfico muestra la estructura organizacional en función a los representantes de cada departamento (Tracker, 2022, p.3).

1.3.1 Detalle de Empleados

La empresa Solution Tracker Cía. Ltda., cuenta con trece trabajadores y seis departamentos, cada uno de los departamentos se encuentran conformados de la siguiente manera para el desarrollo de sus actividades económicas:

Tabla 2 Distribución de los miembros de la empresa.

Distribución de trabajadores	
DEPARTAMENTO	CARGOS POR DEPARTAMENTO

Administración	Gerente General
	Administrador
Contabilidad	Contador
Sistemas	Jefe de Sistemas
Operaciones	Jefe de Operaciones
	Asistente Operativo
	Encargados de monitoreo
	Técnicos Instaladores
Atención al cliente	Atención al cliente
Ventas	Jefe de Ventas
	Vendedores

Nota. La tabla muestra la distribución de los miembros de la empresa de acuerdo al número de departamentos que tiene Solution Tracker Cía. Ltda.

1.3.2 Descripción de Cargos y Funciones

Las funciones y responsabilidades de los miembros de la empresa se clasifican según su cargo de la siguiente manera:

Gerencia general.

La responsabilidad de la gerencia es hacer que se cumplan las normas y reglamentos internos de la empresa, sus principales funciones se detallan a continuación.

- Destinar los recursos económicos y tecnológicos necesarios para un adecuado desenvolvimiento de la empresa.
- Solicita reportes al responsable de Seguridad y Salud Ocupacional.

Jefe administrativo.

Siendo como jefe inmediato el gerente general de la empresa, sus principales funciones se detallan a continuación:

- Supervisa, controla y toma decisiones de las actividades diarias del personal.

- Evaluar el desempeño de cada uno de los departamentos.
- Revisa y elabora informes de las bitácoras de asistencia de todo el personal.
- Busca y selecciona proveedores mediante cotizaciones, para el suministro y la prestación de servicios.
- Dirige las actividades de marketing como promociones, ferias, exposiciones entre otros.
- Manejo de la publicidad de la empresa
- Apoya al Departamento contable.
- Realiza actividades del Área de Recursos Humanos y SSO.

Contador.

Siendo como jefe inmediato el gerente general y el jefe administrativo, sus principales funciones se detallan a continuación:

- Realiza operaciones y/o transacciones referentes al pago de impuestos, cuentas por cobrar y cuentas por pagar.
- Manejo y control de Caja Chica y Cuentas Bancarias.
- Lleva el registro y control de inventarios de activos fijos e insumos de oficina.

Jefe de Sistemas.

Siendo como jefe inmediato el gerente general de la empresa, sus principales funciones se detallan a continuación:

- Asegura que el hardware y el software de la empresa se encuentren en perfecto estado para el uso diario y crea respaldos de datos en los tiempos preestablecidos.
- Realiza y supervisa la creación de manuales, instrucciones de los sistemas de los sistemas informáticos de la empresa.
- Capacita a los miembros de la empresa para el uso adecuado de las plataformas MAPON y VTS.
- Salvaguarda la seguridad de la información de la empresa (digital y física).
- Comunica los casos críticos a clientes corporativos y clientes corporativos accionistas.

Jefe operativo.

Siendo como jefe inmediato el jefe administrativo, sus principales funciones se detallan a continuación:

- Dirige, controla, supervisa y realiza reportes e informes de los procesos y actividades que se realizan.
- Capacita a los Técnicos Instaladores y prueba nuevos dispositivos de rastreo satelital.
- Realiza inventarios de los suministros y dispositivos de rastreo.
- Repara y da mantenimiento a los equipos de rastreo satelital instalados.
- Mantiene actualizados los manuales de configuración de los dispositivos, repara y da mantenimiento a los dispositivos dañados.
- Supervisa y brinda soporte interno a las plataformas M2M/FOTA WB y MAPON.

Asistente Operativo.

Siendo como jefe inmediato el jefe operativo de la empresa, sus principales funciones se detallan a continuación:

- Realiza el registro de las renovaciones con clientes corporativos, clientes corporativos accionistas y cliente final
- Mantiene un stock de Kits de instalación.
- Maneja los casos críticos con los clientes corporativos.

Servicio al Cliente.

Siendo como jefe inmediato el jefe administrativo, sus principales funciones se detallan a continuación:

- Da información clara y oportuna a clientes corporativos, clientes corporativos accionistas y cliente final.
- Redirecciona a los clientes a los diferentes departamentos, de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- Envía los mensajes de bienvenida a los clientes.
- Coordina instalaciones o mantenimientos con el jefe operativo.

Jefe de Ventas.

Siendo como jefe inmediato el jefe administrativo, sus principales funciones se detallan a continuación:

- Realiza las ventas.
- Cumple la meta mensual asignada.
- Participa en los eventos de la empresa.

- Recupera cartera.

Encargados de Monitoreo.

Siendo como jefe inmediato el jefe operativo de la empresa, sus principales funciones se detallan a continuación:

- Supervisa y resuelve de manera oportuna las alertas generadas en la plataforma Mapón y describe en el VTS la información obtenida por el cliente.
- Redacta informes en caso de robo o recuperación de vehículos.

Técnicos Instaladores.

Siendo como jefe inmediato el jefe operativo de la empresa, sus principales funciones se detallan a continuación:

- Instalan dispositivos de rastreo satelital y a la vez es responsable de los vehículos, dispositivos y materiales de instalación.
- Informa de manera oportuna cualquier problema que se genere al momento de instalar los dispositivos.
- Explica las formas de uso del rastreo y de la aplicación MAPON al cliente y solventar sus dudas.
- Comprobar la conexión entre el equipo de rastreo satelital y la plataforma MAPON

1.4 Políticas

Solution Tracker ha establecido una serie de políticas específicas con el fin de proporcionar sus servicios con eficiencia y eficacia.

Según Tracker (2018) estas políticas se clasifican de la siguiente manera:

- Política de Instalación.
- Política de Preinstalación.
- Política de Término del Servicio.
- Política de Custodias.
- Política de Renovación.

1.4.1 Políticas para Instalaciones de Dispositivos

De acuerdo con Tracker (2018) para instalar un dispositivo primero se debe analizar el perfil del cliente ya que se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Cliente Final
- Cliente Corporativo
- Cliente Corporativo Accionista
- Integrador
- Distribuidor

El tiempo de instalación de los dispositivos puede variar dependiendo de los siguientes aspectos:

- Tipo de vehículo.
- Lugar de ubicación del dispositivo.
- Complejidad de sistemas.
- Daños eléctricos existentes en el vehículo.
- Entre otros similares.

Sin embargo, existe un estimado de 45 minutos a 4 horas cuando se trata de vehículos de alta gama y vehículos modernos del año 2023.

1.4.2 Políticas de Preinstalación

Según Tracker (2018) esta política se aplica cuando en las concesionarias existen devoluciones de vehículos o motocicletas, para que los pagos no sigan corriendo con normalidad, ya que no se está dando uso del servicio de rastreo satelital.

- El departamento de servicio al cliente se encarga de receptar las solicitudes de pre instalación indicando el número de placa del vehículo.
- La concesionaria solicita una preinstalación del servicio, que podrá ser activado cuando la concesionaria realice una nueva venta y utilice nuevamente el dispositivo de rastreo satelital.

De esta manera, desde el momento que se realiza la preinstalación se cobrará únicamente el servicio de conectividad y el valor de los meses consumidos.

Sí la concesionaria vende un vehículo sin el servicio de rastreo satelital, se deberá comunicar a la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., para que los técnicos realicen la desinstalación respectiva del dispositivo.

1.4.3 Políticas de Término del Servicio

El término del servicio puede darse antes de la finalización del año de contrato y lo hace la concesionaria. Se realiza siempre y cuando se hayan realizado los pagos correspondientes. (Tracker, 2018)

1.4.4 Políticas de Custodias

Según Tracker (2018) esta política se aplica cuando la concesionaria solicite la desinstalación de un dispositivo para pasarlo a otro vehículo en donde se cobrará el valor de los meses consumidos en el vehículo anterior más los valores de mano de obra por desinstalación e instalación.

Se debe tener presente los siguientes aspectos:

- Si es un equipo que tiene más de 3 años de servicio, Solution Tracker Cía. Ltda., se recomienda a la concesionaria no reutilizar dicho dispositivo ya que este ha cumplido su vida útil.
- En el caso que el dispositivo pase a un vehículo que no cuenta con el equipo GPS de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., se generará un valor adicional ya que el técnico deberá facturar el traslado del dispositivo y los servicios de posicionamiento del dispositivo GPS.
- El departamento de servicio al cliente receptorá las solicitudes de custodia generadas por la concesionaria con la placa del vehículo, para que servicio al cliente envíe un correo indicando la aceptación de la solicitud y los valores generados.

1.4.5 Políticas de Renovaciones

Según Tracker (2018) esta política se aplica cuando el cliente tiene 1 año de vigencia del contrato, se realiza el envío de las planillas de las renovaciones correspondientes al mes transcurrido, dichas planillas se enviarán en los 5 primeros días de cada mes y deberá ser confirmada por la concesionaria durante los primeros 15 días de cada mes.

- La renovación se realiza si la concesionaria aprueba la renovación o cuando se envía el detalle de la última posición del vehículo.
- Si la concesionaria no aprueba la renovación, Solution Tracker Cía. Ltda., ofrecerá el servicio de rastreo satelital directamente al cliente constituyéndose, así como un Cliente Final para la empresa.
- En el caso que no se genere la renovación se procede a finalizar y dar de baja el servicio de rastreo satelital.

- Las renovaciones que no hayan sido confirmadas por la concesionaria durante los primeros 15 días de cada mes, será bloqueada la visualización del vehículo por 15 días o si no se procederá a la finalización del servicio.

1.5 Reglamento Interno

Solution Tracker Cía. Ltda., cuenta con un reglamento de seguridad y salud ocupacional que tiene como objetivo evitar accidentes laborales, comunicar las medidas de prevención y cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias impuestas para mantener la seguridad y salud ocupacional en el trabajo.

En el reglamento se establecen los derechos, obligaciones y prohibiciones de los empleadores y empleados con el propósito prevenir los riesgos laborales.

1.5.1 Responsabilidades de la Gerencia

De acuerdo con Tracker (2021) La responsabilidad de la gerencia se enfoca principalmente en otorgar los recursos necesarios a los trabajadores para prevenir los accidentes laborales y vela porque se cumplan las normas y reglamentos internos de la empresa.

1.5.2 Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

Solution Tracker Cía. Ltda., cuenta con un comité de seguridad y salud ocupacional que está conformado por personas que tienen conocimiento en dicha rama, por un técnico y médico, por un presidente y secretario que es elegido de manera directa y por votación respectivamente de manera indefinida, además, se emitirá un informe anual de los asuntos tratados en dicho comité (Tracker, 2021).

1.5.3 Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional

Solution Tracker Cía. Ltda., al tener menos de 100 trabajadores no está obligado a contar con una unidad de seguridad y salud ocupacional, sin embargo, contará con un responsable, y con un comité paritario de seguridad y salud ocupacional (Tracker, 2021).

1.5.4 Gestión de Riesgos Laborales

Solution Tracker Cía. Ltda., con la aplicación de las normas y reglamentos vigentes implementa las medidas de prevención de riesgos a los procesos productivos, es decir identifica, mide, evalúa, controla, planifica, ejecuta y da seguimiento a los riesgos (Tracker, 2021).

1.5.5 Señalización de Seguridad

De acuerdo con Tracker (2021) se establecen señales de seguridad de acuerdo con la Norma Técnica Ecuatoriana INEN, estas señales son de prohibición, de obligación, de advertencia y de información.

1.5.6 Prevención de Amenazas Naturales y Antrópicos

De acuerdo con Tracker (2021) se establecen 3 medidas para prevenir dichas amenazas, estas se clasifican de la siguiente manera:

Plan de emergencia: Para situaciones de incendios, y actos de violencia.

Brigadas y simulacros: Brigada de primeros auxilios, contra incendios, de evacuación y de comunicación.

Plan de contingencia: Para contar con los recursos necesarios cuando ocurra cualquier tipo de amenaza.

1.5.7 Documentos Técnicos de Higiene y Seguridad

De acuerdo con Tracker (2021) la empresa cuenta con los siguientes documentos técnicos:

Planos de trabajo: Muestra cómo se encuentra distribuida la oficina.

Recinto laboral: Muestra los puestos de trabajo.

Áreas de puestos de trabajo y rutas de evacuación: Muestra las áreas, los recursos de emergencia y las rutas de evacuación.

Recursos: Extintores, detectores de humo, sistemas de alarma y señalética.

Rutas de evacuación: Son rutas de escape y de prevención de riesgos.

1.6 Obligaciones con la Superintendencia de Compañías

Solution Tracker al ser una empresa con responsabilidad limitada su capital social se encuentra dividido en veinte y cinco mil participaciones de dólar cada uno, sin embargo, puede aumentar su capital social únicamente con el consentimiento de las dos terceras partes del capital social (Escudero, 2023).

De acuerdo con la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros (SCVS, 2022) los derechos y responsabilidades de los socios de la empresa se clasifican de la siguiente manera:

Derechos:

- Intervenir con voz y voto en las reuniones de la Junta General
- Elegir y ser elegido
- Gozar de utilidades y beneficios en función a sus participaciones, entre otros.
- Sus responsabilidades se establecerán en función del monto de sus aportaciones, además las juntas ordinarias y extraordinarias estarán convocadas por el gerente general de la compañía, con ocho días de anticipación.

Obligaciones:

- Cumplir con las funciones asignadas por la Junta general y el gerente general.
- Cumplir con las aportaciones suplementarias de acuerdo a las participaciones de la empresa.
- Cumplir con la Ley de Compañías

Responsabilidades:

- Se establecerán en función del monto de sus aportaciones.

1.7 Principales Proveedores y Clientes

1.7.1 Proveedores

Los principales proveedores de Solution Tracker Cía. Ltda., son dos, éstos le proporcionan los equipos y cobertura de rastreo satelital.

Se clasifican de la siguiente manera:

- Tribologyec Cía. Ltda.: Una de las actividades de dicha empresa es importar productos de rastreo satelital para servir como proveedor a empresas dedicadas al rastreo de vehículos. Por lo tanto, los productos que le proporciona a la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., son las SIM Card y los equipos Teltonika; las SIM Card se clasifican en Setel, Vodafone y Endnifive estos son instalados en los equipos Teltonika y en conjunto son instalados a los vehículos que van a ser monitoreados.
- Brickostore Cía. Ltda.: De la misma forma que Tribologyec una de las actividades es importar productos de rastreo satelital para servir como proveedor a empresas dedicadas a esa actividad económica. Por lo tanto, los productos que le proporciona a la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., son las SIM Card, este producto por el momento no está instalado en los vehículos ya que se encuentra en prueba de funcionamiento.

1.7.2 Clientes

Solution Tracker Cía. Ltda., cuenta con una diversidad de clientes clave en varias ciudades importantes. Entre estos, se encuentran concesionarios de vehículos, camiones, maquinaria y motocicletas ubicados en las siguientes ciudades: Cuenca, Guayaquil, Quito y Loja. Sin embargo, no solo se limita a estas organizaciones; la empresa también tiene una sólida base de clientes finales en las mismas ciudades anteriormente mencionadas.

1.8 Estructura Financiera

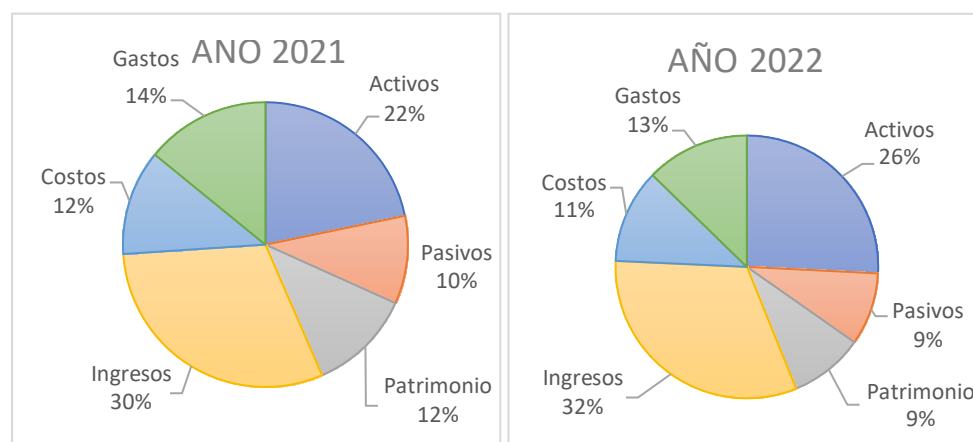
La estructura financiera de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., para los años 2021 y 2022 está conformada de la siguiente manera:

Tabla 3 Estructura financiera del año 2021 y 2022.

	AÑO 2021		AÑO 2022
Activos	314.376,98	Activos	452.231,59
Pasivos	144.413,30	Pasivos	156.465,16
Patrimonio	169.963,68	Patrimonio	160.475,50
Ingresos	439.992,66	Ingresos	557.984,35
Costos	172.677,88	Costos	202.634,35
Gastos	204.060,24	Gastos	222.832,52

Nota. La tabla muestra un breve resumen de la estructura financiera de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., para el año 2021 y 2022.

Figura 2 Estructura financiera del año 2021 y 2022.



Nota. El gráfico muestra en porcentajes la estructura financiera de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., para el año 2021 y 2022.

Según Tracker (2018) la venta de los dispositivos de rastreo satelital sustenta la economía de la empresa. A continuación, se detallan los costos de instalación dependiendo de los tipos de planes existentes en la empresa:

Tabla 4 Costos de instalación por tipo de plan.

TIPO DE PLAN	COSTO INCLUIDO IVA
Plan Bronce	\$ 246,40
Plan Bronce Plus	\$ 276,52
Plan Plata	\$ 289,49
Plan Plata Plus	\$ 305,40

Los pagos por los servicios son: a crédito o al contado El convenio de pagos para accionistas está establecido para 30 y 60 días y para cliente final está de acuerdo a la posibilidad de pago de los clientes.

CAPÍTULO 2. Auditoría de Gestión: Marco Teórico

2.1 Historia de la Auditoría

La auditoría inicialmente era un examen o evaluación de los registros, transacciones y estados financieros, pero con el transcurso del tiempo se ha ido extendiendo esta evaluación con la finalidad de evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos y controles de una empresa.

Según Luna (2015) en la actualidad las empresas buscan alcanzar sus objetivos empresariales es por esa razón que buscan tener buenos sistemas de gestión de riesgos y mecanismos necesarios para controlar de manera eficiente y eficaz sus procesos y actividades.

2.2 Definición de Auditoría

García (2008) define una auditoría de gestión como “una evaluación sistemática de las actividades y operaciones de una empresa en relación con los objetivos específicos de la misma, tiene como propósito evaluar el funcionamiento, identificar oportunidades de mejora y generar recomendaciones”(p. 7).

Para concluir, la auditoría de gestión es un examen sistemático y objetivo que se realiza para evaluar la eficiencia y eficacia de las operaciones, actividades y procesos administrativos, con la finalidad de emitir un informe donde se establezcan comentarios, conclusiones y recomendaciones que le permitirán a la empresa alcanzar los objetivos y metas planteadas.

2.3 Objetivos

Luna (2012) establece en su libro los siguientes objetivos auditoría de gestión:

- Verificar si las políticas de la empresa tienen relación con su actividad económica y evaluar su nivel de cumplimiento.
- Verificar si las metas y objetivos son reales y tienen relación con la actividad económica de la empresa.
- Establecer indicadores de gestión para comprobar la utilización adecuada de los recursos.
- Determinar la confiabilidad de la información, controles y procesos.
- Evaluar la eficiencia y eficacia de los métodos y procedimientos de operación.

2.4 Alcance

El alcance de la auditoría de gestión es la evaluación y examen de los sistemas de gestión de una empresa, con el propósito de emitir recomendaciones que fortalezcan dicha gestión, las evaluaciones dependen del tipo de empresa, complejidad y tamaño de sus operaciones (Luna, 2015).

2.5 Enfoque de la Auditoría de Gestión

De acuerdo con (Luna, 2015) el enfoque que puede tener la auditoría de gestión de acuerdo a las áreas de una empresa son los siguientes:

Auditoría de gestión a los procesos

- Evaluación de la calidad de los procesos y actividades.
- Evaluación de la eficiencia y eficacia de los procesos.

Auditoría de gestión a los procesos administrativos

- Evaluación de los sistemas de control interno.

2.6 Tipos de Auditoría Según quien lo Realiza

2.6.1 Auditoría Interna

Una auditoría interna es realizada por un auditor que tiene relación de dependencia con la empresa, es decir es un empleado más, que recibe beneficios sociales como los demás empleados. La auditoría interna es obligatoria dependiendo del tamaño de la empresa y de la forma de constitución de la misma.

2.6.2 Auditoría Externa

Una auditoría externa es realizada por firmas de auditorías independientes o auditores externos que actúan bajo un contrato específico, dicho auditor es independiente de la empresa, es decir no tiene ningún tipo de vínculo con la misma.

2.7 Código de Ética del Auditor

2.7.1 Principios

De acuerdo con el código de ética de La Federación Internacional de Contadores (IFAC, 2018) los principios éticos de un auditor son los siguientes:

Figura 3 Principios éticos de un auditor de acuerdo con la IFAC (2018).

Integridad: Ser honesto y directo a la hora de realizar su trabajo, no deben tener relación con las actividades o procesos generen inseguridad y desconfianza.

Objetividad: No dejarse influenciar por terceras personas, es decir debe emitir una opinión de acuerdo con los hechos y evidencia encontrada.

Competencia profesional: Tener el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar su trabajo, debe aplicar las normas, leyes y regulaciones para evitar errores en su trabajo.

Confidencialidad: Debe manejar la información de la empresa con confidencialidad, no debe divulgar información a terceras personas sin autorización.

Independencia: Debe ser independientes al realizar su trabajo y sobre todo la hora de emitir su opinión, no deben tener ninguna relación o vínculo con la entidad.

Nota. La ilustración muestra los principios de éticos de un auditor con su respectiva definición de acuerdo a la IFAC (2018).

2.7.2 Amenazas

El auditor según el código de ética de la IFAC (2018) las más importantes y más significativas son las amenazas a la independencia y a su objetividad ya que el auditor puede verse influenciado por terceras personas o por tener algún tipo de relación con la empresa.

2.7.3 Salvaguardias

El auditor según el código de ética de la IFAC (2018) debe reducir dichas amenazas con salvaguardas.

Estas salvaguardias pueden generarse por las disposiciones legales o reglamentarias y por el entorno en el que se desenvuelve un auditor, es decir las salvaguardias son generados por la experiencia, formación y por la ética del auditor IFAC (2018).

2.8 Normas Internacionales de Auditoría (NIA's)

Las Normas Internacionales de Auditoría son diseñadas para guiar el accionar de una auditoría financiera, sin embargo, en una auditoría de gestión el auditor acopla algunas de esas normas para realizar su trabajo.

A continuación, se relaciona el proceso de auditoría de gestión con las NIA's según la IFAC (2018):

Tabla 5 Estructura de las Normas Internacionales de Auditoría.

Grupo de NIA's	
Principios y Responsabilidades del Auditor.	
	200 Objetivos del auditor independiente.
	210 Términos del encargo de auditoría.
	220 Control de calidad de la auditoría.
	230 Documentación de auditoría.
	240 Responsabilidades del auditor respecto al fraude.
Planificación de Auditoría	250 Consideración de las disposiciones legales y reglamentarias en la auditoría.
	260 Comunicación con el gobierno de la entidad.
	265 Comunicación de las deficiencias del control interno al gobierno y a la dirección de la entidad.
300 - 400 Planificación, Evaluación de los Riesgo y Respuesta a los Riesgos Determinados.	
	300 Planificación de la auditoría.
	315 Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material.
	320 Importancia relativa en la planificación y ejecución de la auditoría.

	330	Respuesta del auditor a los riesgos valorados.
	402	Consideraciones de auditoría a una entidad que usa una organización de servicios.
	450	Evaluación de las incorrecciones detectadas.
Evidencia y Muestreo de Auditoría.		
	500	Evidencia de auditoría.
	501	Evidencia de auditoría para determinadas áreas.
	505	Confirmaciones externas.
	510	Encargos iniciales de auditoría.
	520	Procedimientos analíticos.
	530	Muestreo de auditoría.
	540	Auditoría de las estimaciones contables, valor razonable e información a revelar.
Ejecución	550	Partes vinculadas.
	560	Hechos posteriores al cierre.
	570	Empresa en funcionamiento.
	580	Manifestaciones escritas.
Utilización del Trabajo de Auditores Interno y Expertos.		
	600	Consideraciones especiales de auditoría a los grupos de los estados financieros.
	610	Uso del trabajo de auditores internos.
	620	Uso del trabajo de expertos del auditor.
Informe de Auditoría y Comunicación.		
Comunicación de los	700	Formación de la opinión y emisión del informe de auditoría.

resultados	701	Comunicación de asuntos claves de auditoría en el informe.
	705	Opinión modificada en el informe.
	706	Párrafos de énfasis emitido por el auditor independiente.
	710	Información comparativa.
	720	Responsabilidades del auditor con respecto a otra información.
Consideraciones Especializadas.		
	800	Consideraciones especiales: Auditoría de los estados financieros.
	805	Consideraciones especiales: De un estado financiero o cuenta específica.
	810	Encargos para informar sobre los estados financieros resumidos.

Nota. Esta tabla muestra la estructura de la NIA's de acuerdo a las etapas de una auditoría IFAC (2018).

2.9 Normas Internacionales de Control de Calidad

De acuerdo con la IFAC (2018) esta norma aplica las firmas de auditoría con el fin de garantizar el cumplimiento de las normas y regulaciones y para garantizar que el informe es el correcto.

El sistema de control de calidad está compuesto de la siguiente manera según la IFAC (2018):

Responsabilidad de liderazgo: La firma establecerá las herramientas necesarias para que el directivo o el presidente de dicha firma tenga la capacidad para ejercer su responsabilidad.

Requerimientos de ética: la firma establecerá las herramientas necesarias para garantizar que todo el personal de dicha firma realiza su trabajo con ética y sobre todo con independencia.

Aceptación y continuidad de las relaciones con los clientes y encargos específicos: la firma establecerá las herramientas necesarias para garantizar la experiencia, el conocimiento y los recursos necesarios para cumplir con el encargo de auditoría.

Recursos humanos: la firma establecerá las herramientas necesarias para garantizar de que cuenta con el equipo suficiente y capaz para el desarrollo de los encargos de auditoría.

Desarrollo del encargo: la firma establecerá las herramientas necesarias para garantizar que la auditoría se realizó de acuerdo a las normas y reglamentos vigentes, con ética e independencia; además, garantizará que la auditoría fue supervisada y revisada por los responsables de dicha acción, también en esta etapa se revisa el sistema de control de calidad del trabajo realizado por la firma de autoría con el fin de evaluar la independencia y objetividad del trabajo y del informe emitido por el auditor.

Documentación del encargo: la firma establecerá las herramientas necesarias para conservar la documentación emitida durante el tiempo necesario con el fin de demostrar a los responsables el cumplimiento de los sistemas de control de calidad.

2.10 Responsabilidad del Auditor

De acuerdo con la IFAC (2018) la responsabilidad de un auditor de estados financieros se centra en obtener un grado de seguridad razonable de que en los estados financieros no existan incorrecciones materiales.

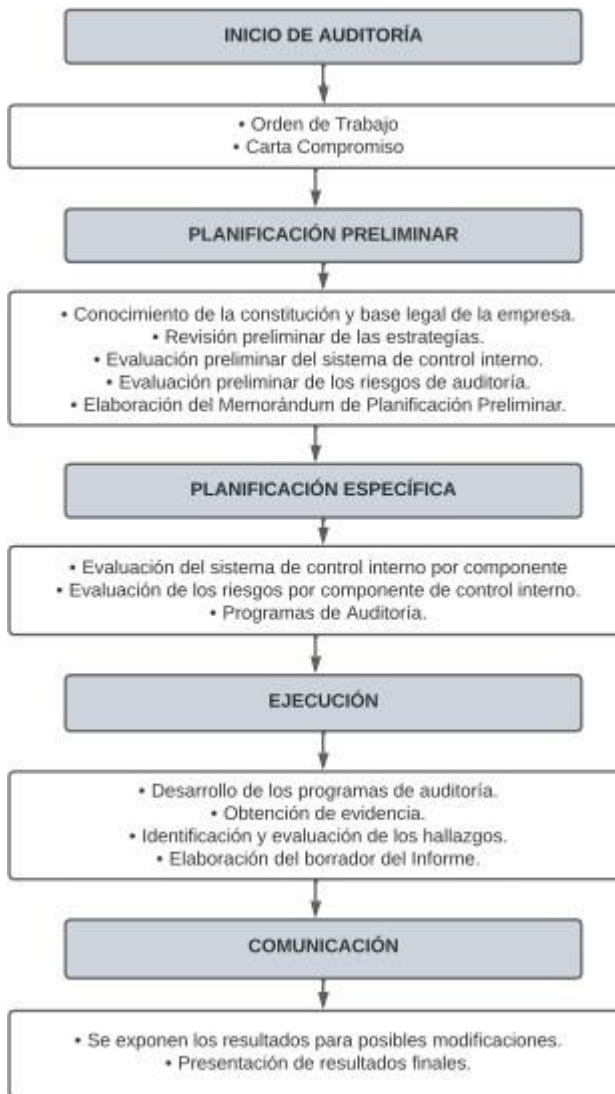
Según Gutiérrez (2011) La responsabilidad de un auditor se divide en administrativo y civil.

La responsabilidad administrativa que tiene un auditor es cumplir con la normativa vigente de auditoría y con las NIA.

La responsabilidad civil se genera principalmente por el incumplimiento del contrato de auditoría, por emitir un informe incorrecto y por generar resultados con la intención de cometer un fraude (Valderrama, 2000).

2.11 Procesos de Auditoría de Gestión

Figura 4 Proceso de auditoría de gestión según (Lefebvre, 2018).



Nota. Esta figura muestra de manera detallada el proceso de una auditoría de gestión según (Lefebvre, 2018).

2.11.1 Planificación

Planificación Preliminar.

Es un estudio general de la empresa, con la finalidad de definir los puntos de mayor importancia para el desarrollo de la auditoría. En esta fase se deberá conocer y considerar las políticas, normas, reglamentos internos, antecedentes legales, misión, visión, estrategias empresariales, el tamaño de la entidad, la complejidad de sus actividades, procesos y controles (Lefebvre, 2018).

Además, en esta etapa se realiza una evaluación y análisis del sistema de control interno de manera general para conocer los riesgos preliminares de la empresa; se evalúa el ambiente

interno y externo de la empresa con la finalidad de conocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que tiene la empresa.

Todo este proceso de investigación se realiza para establecer estrategias globales y para desarrollar un plan de auditoría adecuado de acuerdo a la naturaleza y el alcance de la auditoría de gestión.

Esta etapa culminará con la elaboración de un informe de planificación preliminar el cual será presentado al jefe de equipo de auditoría.

Planificación Específica.

Según Lefebvre (2018) en esta etapa se realiza un estudio y evaluación del control interno por cada componente según COSO 2013, de la misma forma se realiza una matriz de riesgo con los resultados obtenidos en dicha evaluación para así poder identificar las áreas críticas de la empresa, la profundidad y alcance de las pruebas de auditoría. Dicha evaluación se realiza para determinar el enfoque de la auditoría, las actividades y estrategias a aplicar en la fase de ejecución.

Esta etapa culminará con la elaboración del informe de evaluación de control interno y el informe de planificación específica que será presentado al jefe de equipo de auditoría.

2.11.2 Ejecución

En esta etapa se desarrolla las actividades determinadas en la etapa anterior es decir se ejecutan los programas con la finalidad de obtener evidencia de auditoría, dicha evidencia debe ser suficiente y relevante para que sean considerada como evidencia de auditoría.

De la misma forma se identifican y evalúan los hallazgos encontrados, estos pueden ser debilidades, deficiencias o errores empresariales, además se establecen las conclusiones y las recomendaciones a dichos hallazgos.

Esta etapa terminará con la elaboración del borrador del informe de auditoría, dicho informe será comunicado a los usuarios interesados.

2.11.3 Comunicación de Resultados

En esta etapa se da a conocer los resultados de la auditoría a los usuarios interesados, sin embargo, debe existir una comunicación constante con los miembros de la empresa durante todo el desarrollo de la auditoría de gestión.

El borrador del informe debe tener los resultados más importantes del examen de auditoría, es decir, se establecen los hallazgos encontrados con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, y las fortalezas de la empresa.

De acuerdo con Lefebvre (2018) la importancia de elaborar el borrador del informe final de auditoría es porque se puede realizar adiciones, supresiones o enmiendas y sobre todo las mejoras pertinentes de acuerdo a las opiniones y observaciones de los usuarios interesados. Después de la aprobación del borrador del informe se presentará el informe final de auditoría.

A continuación, se presentan las características más significativas que debe tener las conclusiones y las recomendaciones al momento de comunicar los resultados de la auditoría:

Conclusiones.

- Deben tener relación con los objetivos de la auditoría de gestión.
- Deben ser específicas y concretas.
- Tiene relación con los hallazgos encontrados.
- Deben ser apropiadas.

Recomendaciones.

- Deben ser orientadas hacia la solución o mejora.
- Se establecen de acuerdo al nivel jerárquico responsable.
- Se deben establecer los beneficios o mejorar por su aplicación.
- Deben corregir las deficiencias o debilidades detectadas en los hallazgos.

2.12 Control Interno

2.12.1 Definición

De acuerdo con El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO, 2013) el control interno es un proceso llevado a cabo por la Junta Directiva, la gerencia y el resto del personal de la organización, desarrollado para garantizar un grado razonable de seguridad en relación con el logro de los objetivos.

En la actualidad una empresa que tiene un sistema control interno podrá prevenir la generación de riesgos dentro de la empresa, su ausencia puede dar lugar a deficiencias internas y riesgos en los procesos y actividades inherentes a la operatividad de la empresa (Lefebvre, 2018).

El control interno varía de acuerdo al tipo de empresa, complejidad de sus actividades y procesos y de acuerdo a la cantidad de recursos disponibles para ejercer dicho control.

2.13.2 Objetivos

Los objetivos del control interno según el informe COSO (2013) se clasifican de la siguiente manera:

- Generar el uso eficiente y efectivo de los recursos de la empresa para el logro de los objetivos y metas empresariales.
- Generar confiabilidad, transparencia en la información financiera para los usuarios interesados.
- Contribuir al cumplimiento de las normas y leyes de las cuales se rige la empresa.

2.12.3 Herramientas de Evaluación

Las herramientas de evaluación servirán para determinar el nivel de confianza y de riesgo de los controles internos, identificar las debilidades y las áreas críticas de la empresa. De acuerdo con Escalante (2016) las herramientas de evaluación se clasifican de la siguiente manera:

Cuestionarios.

Los cuestionarios o encuestas se realizan a cada uno de los miembros de la empresa, las preguntas formuladas tienen como objetivo obtener respuestas sobre las debilidades de control interno, y para evaluar si el control interno es alto, moderado o bajo (Lefebvre, 2018).

Cédulas narrativas.

Es una explicación escrita de los procesos y controles internos de la empresa, estas cédulas sirven como prueba de cumplimiento (Lefebvre, 2018).

Diagrama de flujos.

Es un método gráfico de los operaciones o procesos de control de la empresa, se emplean símbolos y figuras para representar dichos procesos (Lefebvre, 2018).

2.12.4 Componentes del Control Interno

Los componentes de Control Interno se clasifican de la siguiente manera según el informe COSO (2013):

Entorno o ambiente de control

Este componente es el más importante ya que en base a este se establece y determina el código de ética, los valores empresariales y sobre todo la forma en que los directivos y la gerencia administran y ejercen sus responsabilidades en la empresa, es decir este componente hace énfasis a la conducta de cada uno de los miembros de la empresa.

Los principales factores a determinar gracias a este componente son los siguientes:

- El nivel de compromiso de cada uno de los miembros de la empresa para mantener un ambiente de respeto y de valores.
- El nivel de incentivos que tenga la empresa para mejorar el desempeño de los trabajadores.
- El nivel de orientación por parte de los directivos a los demás miembros de la empresa sobre la aplicación y desarrollo transparente de las políticas, actividades y procesos de la empresa.
- El nivel de asignación de responsabilidades de cada uno de los miembros de la empresa.

Evaluación de Riesgos

Las empresas se encuentran expuestas a riesgos interno y externos es por esa razón que la empresa debe valorar los riesgos para cumplir los objetivos empresariales, sin embargo, no es posible eliminar el riesgo por completo, pero sí se pueden disminuir a un nivel aceptable para la empresa.

Los principales factores a determinar gracias a este componente son los siguientes:

- Evaluar si los objetivos de la empresa se encuentran bien definidos al grado de que los miembros de la empresa comprendan lo que la empresa desea lograr o conseguir.
- El grado de comunicación de los objetivos empresariales con todos los miembros de la empresa para así evaluar el nivel de compromiso de los mismos.
- Evaluar el nivel de capacidad de la empresa para prevenir los riesgos tanto internos y externos.
- Evaluar la capacidad de la empresa para identificar y analizar los riesgos empresariales.

Actividades de Control

Este componente hace referencia al nivel de cumplimiento de las políticas internas y controles establecidos para reducir los riesgos a un nivel razonable para el logro de los objetivos empresariales, estas actividades de control se establecen en toda la empresa y pueden ser preventivas y de detección como las autorizaciones, aprobaciones, segregación de funciones adecuada, entre otras similares.

Los principales factores a determinar gracias a este componente son los siguientes:

- El grado de supervisión y revisión del desempeño de los trabajadores por parte de los jefes empresariales.
- El grado de implementación de controles para el adecuado registro de las transacciones contables.
- El grado de cumplimiento de políticas y procedimientos necesarios para la reducción de errores o riesgos empresariales.
- El grado de segregación de funciones, para el efectivo desempeño de las actividades empresariales y para la reducción de errores.

Información y comunicación

Este componente hace énfasis a que debe existir sistemas de comunicación efectivos dentro de una empresa para que los trabajadores tengan conciencia de sus responsabilidades, existen dos canales de comunicación internos y externos; los canales de comunicación internos ayuda a que los directivos puedan comunicarse de manera clara con los demás miembros de la organización para que puedan realizar sus actividades de manera oportuna; los canales de comunicación externa son utilizados para transmitir información interna de la empresa hacia el exterior y viceversa.

Los principales factores a determinar gracias a este componente son los siguientes:

- Evaluación de la calidad de la información debido a los sistemas de comunicación implementados por la empresa.
- El grado de comunicación externa e interna de la empresa.
- El grado de evaluación por parte de la empresa para determinar la efectividad de los sistemas de comunicación implementados.
- Evaluación de los métodos y formas de comunicación dentro de la empresa.

Actividades de supervisión o monitoreo

Este componente hace referencia a que los controles deben ser monitoreados permanentemente durante el curso de las actividades de la empresa, dichas evaluaciones

dependerán de la efectividad de los mismos, además estos deben irse mejorando conforme el paso del tiempo para que los controles implementados puedan ser capaces de minimizar los riesgos de la empresa.

Los principales factores a determinar gracias a este componente son los siguientes:

- El alcance de las evaluaciones o monitoreos implementados dentro de la empresa.
- Si los monitoreos establecidos generan la eficiencia y eficacia de los controles internos.
- Si con la supervisión y evaluación se pueden determinar las áreas de mayor riesgo.
- Si se desarrollan programas de evaluación de controles.

2.13 Metodología

2.13.1 Tipo de Investigación.

Al ser una auditoría de gestión a la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., el tipo de investigación es aplicada, debido a que se busca abordar problemas prácticos y aplicar conocimiento para encontrar soluciones específicas.

2.13.2 Población y Muestra.

Población

De acuerdo con los objetivos de la auditoría de gestión a la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., la población incluye todos los departamentos de la empresa.

Muestreo

De acuerdo con la NIA 530 (2018) se establece una muestra con la finalidad de no evaluar la totalidad de los registros y procesos de la empresa ya que dichos elementos son extensos y son casi imposibles de evaluar, sin embargo, se debe seleccionar una muestra significativa que permita al auditor generalizar los resultados de la muestra.

Riesgos de Muestreo.

El riesgo de muestreo se genera por que el auditor puede no tomar una muestra representativa, generando sesgos y errores en los resultados, es por esa razón que se debe seleccionar la muestra adecuada mediante la aplicación de métodos de selección efectivos, evaluación del nivel de confianza, y el tamaño de muestra apropiados (Lemos, 2015).

Tipos de Muestreo

Muestreo no estadístico.

Se selecciona una muestra representativa dependiendo de la experiencia y del juicio del auditor, es decir su selección es subjetiva. Sin embargo, este tipo de muestra no permite identificar con claridad el grado de incertidumbre que tiene la empresa (Vance & Boutell, 1977).

Muestreo simple.

Este tipo de muestreo genera al auditor una probabilidad de extraer una muestra en donde todas las partidas de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas, este muestreo se utiliza para evitar sesgos al momento de la selección y puede ser utilizada mediante el uso de las funciones de Excel o pueden realizarse manualmente (Vance & Boutell, 1977).

Muestreo sistemático.

Este tipo de muestreo se realiza estableciendo un intervalo de muestra y en base a ese intervalo se seleccionará una partida al azar, es decir este tipo de muestreo es similar o equivalente al muestreo al azar que se definió anteriormente (Vance & Boutell, 1977).

Muestreo estadístico.

Se selecciona una muestra mediante técnicas probabilísticas, es decir genera resultados objetivos y libres de sesgos. Este tipo de muestreo permite identificar el grado de incertidumbre de la empresa.

2.13.3 Técnicas y Procedimientos de Auditoría.

Técnicas de auditoría

De acuerdo con Lemos (2015) las técnicas permiten alcanzar los objetivos de la auditoría. Además, son necesarias para indagar, describir y obtener evidencia sobre cómo son los controles, procesos, operaciones, dichas técnicas se clasifican de la siguiente manera:

Ocular.

Con esta técnica se realizan actividades como: la observación, comparación, revisión selectiva y rastreo de cada una de las actividades de la empresa.

Verbal.

Con esta técnica se obtendrá información mediante entrevistas y encuestas a cada uno de los miembros de la empresa, con la finalidad de indagar sobre las estrategias, controles, debilidades, procesos y subprocesos importantes en la empresa.

Escrita.

En esta técnica se realizan análisis, conciliaciones, diagramas de flujos de procesos y confirmaciones de fuentes confiables, para obtener información o evidencia suficiente que permita sustentar los posibles hallazgos.

Física.

Permite realizar inspecciones físicas a la entidad de estudio con la finalidad de obtener información real y completa sobre la eficiencia de los controles, actividades y procesos de la empresa.

Documental.

Permite al auditor realizar cálculos y comprobaciones con la finalidad de verificar que la documentación emitida por la empresa sea la correcta y que se encuentre relacionada con las normas y reglamentos de las cuales se rige la misma.

Procedimientos de auditoría

Nos proporcionará evidencia directa sobre la validez de la información, la efectividad de los controles, para de esa forma afirmar que se han realizado conforme a las normas legales, estatutarias y reglamentarias. Los procedimientos se clasifican en cuatro categorías que se muestran a continuación:

Indagación personal.

En este caso se tiene que seleccionar al personal adecuado para realizarles preguntas contundentes y para obtener evidencia contundente.

Procedimientos analíticos.

Con este procedimiento se tiene que analizar el proceso completo de cualquier actividad y operación con la finalidad de obtener evidencia contundente.

Inspección de documentos respaldatorios.

En este caso se realizan comparaciones entre los manuales de operación y de funcionamiento con las formas de funcionamiento y de operación establecidas por la empresa.

Confirmación externa:

Stakeholders, SRI, Superintendencia de compañías, entre otros similares.

2.13.4 Diseño de Investigación.

Diseño de Investigación Descriptivo

Este diseño permite describir las condiciones de la empresa, es decir permite obtener información sobre los procesos, actividades, controles internos y áreas claves de la empresa.

A través de este diseño, se llevan a cabo evaluaciones sistemáticas y objetivas para medir la eficiencia, eficacia y económica de los procesos, actividades y controles de cada una de los departamentos de la empresa, teniendo como objetivo identificar las áreas de fortaleza y las posibles oportunidades de mejora.

2.13.5 Planificación y Cronograma.

Tabla 6 Cronograma de las fases de auditoría.

FASES DE AUDITORÍA	DÍAS PRESUPUESTADOS
Planificación Preliminar	30
Planificación Específica	30
Ejecución	60
Comunicación de Resultados	15

2.14 Papeles de Trabajo.

Según la NIA 230 (2018) los papeles de trabajo hacen referencia a la documentación de la auditoría, en donde se documenta y respalda todo el trabajo del auditor es decir los procedimientos aplicados, la evidencia obtenida, y las conclusiones realizadas.

La información debe ser concisa, clara y completa, debe contener los nombres de la persona que realizó y del supervisor, con sus respectivas fechas.

Los papeles de trabajo son necesarios para la elaboración del informe de auditoría, además, sirven de respaldo al momento de comunicar los resultados del examen (Vance & Boutell, 1977).

Existen dos archivos de auditoría que según Vance & Boutell (1977) se clasifican de la siguiente manera:

Archivo Permanente.

Se encontrará información de la empresa o papeles de trabajo que tienen vigencia por más de un año. Es decir, este archivo tiene información de la empresa que puede ser necesaria para futuras auditorías.

Archivo Corriente.

Se establecerán los papeles de trabajo, informes y anexos emitidos por el auditor, es decir se establece información del examen de auditoría en curso incluyendo los programas y planes de auditoría.

2.15 Marcas de Auditoría.

Son signos que utiliza el auditor para evitar repeticiones en los papeles de trabajo, y para dejar constancia del tipo de actividad realizada por el auditor (Abril, s.f.).

Tabla 7 Marcas de auditoría de gestión.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
Σ	Sumatoria
\emptyset	Verificación física
$\sqrt{\quad}$	Verificado con
©	Verificado y comprobado
Δ	No autorizado
@	Evaluación posterior

*	Recalculado
---	-------------

◇	Rastreado
---	-----------

∅	No existe
---	-----------

ℰ	Existe
---	--------

Nota. Esta tabla muestra las marcas de auditoría de gestión a utilizar.

2.16 Evidencia de Auditoría.

De acuerdo con la NIA 500 (2018) el auditor debe obtener evidencia suficiente y adecuada para sustentar su opinión, dicha evidencia debe tener las siguientes características para que sean considerada evidencia de auditoría:

Cualitativa

- **Suficiente:** Hace referencia a la cantidad de evidencia necesaria para sustentar la opinión del auditor, dicha cantidad se definirá de acuerdo a los riesgos de incorrección valorados por el auditor.
- **Competente:** Hace referencia a la validez y confiabilidad de la evidencia.

Cuantitativa

- **Relevante:** Hace referencia a la significatividad de la evidencia, debe tener relación con los hallazgos encontrados.
- **Oportuna:** La evidencia debe ser oportuna, y debe corresponder al periodo de evaluación.

Para obtener evidencia contundente el auditor debe aplicar procedimientos y técnicas de auditoría adecuados. La evidencia de auditoría puede ser obtenida de fuentes internas o externas a la empresa, sin embargo, la evidencia que genera mayor seguridad al auditor es la que se obtiene de fuentes externas, es decir la obtenida de los clientes, proveedores, órganos de control, entre otros similares.

Tipos de evidencia de auditoría.

De acuerdo con Meléndrez y Gómez (2006) establecen los siguientes tipos de evidencia de auditoría:

Física: La evidencia física se adquiere a través de la inspección directa de las instalaciones de la empresa que se está analizando., para así obtener fotografías, documentos o gráficos en forma de evidencia que sustente el trabajo del auditor.

Documental: Este tipo de evidencia puede estar presentada de manera física o electrónica como las políticas, reglamentos internos, registros contables, responsabilidades, controles y procedimientos internos de la empresa.

Analítica: Se realizarán análisis, conciliaciones, diagramas de flujos de procesos y confirmaciones de fuentes confiables, para obtener evidencia que permita sustentar los posibles hallazgos.

Testimonial: Este tipo de evidencia se recopila aplicando entrevistas y encuestas a todos los miembros de la empresa, con la finalidad de obtener información confiable que sustente el trabajo del auditor.

Evidencia de cumplimiento: De acuerdo con la NIA 500 (2018) la evidencia de cumplimiento se deriva de la evaluación de la eficiencia y eficacia de los controles internos de la empresa, garantizando así que se están llevando a cabo de forma óptima para alcanzar los objetivos y metas empresariales.

Evidencia sustantiva: De acuerdo con la NIA 500 (2018) este tipo de evidencia se adquiere a través de la implementación de los procedimientos sustantivos de auditoría. Esto garantiza una evidencia coherente y fiable de que los procesos y transacciones llevadas a cabo por los empleados son eficaces.

2.17 Indicadores de Gestión

El propósito primordial del diseño y aplicación de indicadores de gestión es conocer de manera cuantitativa el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales e identificar variaciones importantes, además, permite al auditor tener un conocimiento completo del nivel de eficiencia y eficacia y economía de los mismos.

Según Franklin (2013) con los resultados de la aplicación de indicadores de gestión podrá realizar comparaciones, analizar tendencias, identificar variaciones importantes y emitir conclusiones. Además, se podrá medir y evaluar la eficiencia, eficacia de los sistemas, procesos, calidad de los recursos, importancia de los servicios que brinda y desperdicios que genera.

Para diseñar indicadores de gestión se debe tener en cuenta los siguientes aspectos según Franklin (2013):

- Se debe definir qué resultado se pretende obtener.
- Debe estar orientado a la medición de resultados.
- Se formularán e implementarán mediante patrones, tendencias e investigaciones.
- Serán validados por una persona responsable de verificarlos, con la finalidad de evitar errores.

2.17.1 Tipos de Indicadores

Según Enrique (2013) existen tres tipos de indicadores, de los cuales se presentan a continuación:

Indicadores estratégicos.

Este tipo de indicador se utiliza para evaluar el logro de los objetivos estratégicos de una empresa, es decir mide el cumplimiento de los procesos estratégicos, actividades, programas y proyectos de inversión.

Indicadores de gestión.

Este tipo de indicador se utiliza para evaluar procesos y actividades administrativas de una empresa, es decir se evaluará el logro de las metas, objetivos, operaciones y las posibles desviaciones dentro de la empresa.

Indicadores de servicio.

Este indicador mide la calidad de la entrega de los bienes y prestación de los servicios que ofrece una empresa en función a los niveles de satisfacción de los clientes, es decir se establecerán indicadores de desempeño y de calidad con el fin de mejorar la calidad de servicio que se brinda.

2.17.2 Medición de los Indicadores

De acuerdo con Enrique (2013) con la aplicación de indicadores se podrá medir la eficiencia, eficacia, calidad, y economía en función con el logro de los objetivos de la empresa en estudio.

Eficiencia.

Con los indicadores de gestión se puede medir el uso adecuado de los recursos de la empresa con la finalidad de cumplir los objetivos empresariales generando la menor cantidad de desperdicios. Se cuantifica el uso adecuado de los recursos humanos, financieros y tecnológicos.

Eficacia.

Con los indicadores de gestión se puede medir el nivel de cumplimiento de los objetivos empresariales, sin necesidad de evaluar y cuantificar el uso adecuado de los recursos de la empresa.

Calidad.

Con los indicadores de gestión se podrá evaluar el grado de satisfacción de los clientes en relación con los bienes y servicios que brinda la empresa.

Economía.

Mide la capacidad de la empresa para adquirir recursos financieros, humanos, y tecnológicos de manera oportuna, al menor costo posible.

2.18 Riesgo de Auditoría de Gestión.

De acuerdo con la NIA 315 (2018) el riesgo de auditoría es la posibilidad de que el auditor emita una opinión incorrecta, por errores u omisiones cometidos en el desarrollo de la auditoría.

2.18.1 Tipos de Riesgos de Auditoría

Riesgo inherente

Hace referencia al riesgo relacionado con la naturaleza de la empresa, es decir para determinar dicho riesgo se debe realizar evaluaciones de las amenazas, estructura, la complejidad de sus operaciones y de los servicios que brinda. (Whittington & Pany, s.f.)

Algunos casos de riesgos inherente son generados por:

- Procesos y actividades sensibles a los factores externos de la empresa.
- Problemas detectados de auditorías anteriores.
- Complejidad de la operaciones y controles.
- Falta de supervisión o monitoreo por parte de los miembros de la empresa.

Riesgo de control

Hace referencia al riesgo de control interno que tiene la empresa, en este caso se realizan evaluaciones de la efectividad y funcionamiento de dichos controles (Whittington & Pany, s.f.).

Riesgo de detección

Según Lemos (2015) es el riesgo que tiene el auditor de no detectar errores o variaciones significativas dentro de la empresa, debido a la mala aplicación de los métodos, técnicas y procedimientos de auditoría. Para reducir el riesgo de detección se debe considerar el riesgo inherente y de control que tiene la empresa con el fin de aplicar pruebas y procedimientos adecuados.

Algunos casos de riesgos de detección se generan por:

- Inexperiencia del auditor.
- Mala aplicación de las pruebas de auditoría.
- Mala asignación de recursos.

El auditor debe gestionar el riesgo de la empresa mediante la aplicación de métodos, técnicas y procedimientos de evaluación adecuados, para que así el auditor pueda emitir recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento de la gestión empresarial.

2.18.2 Medición del Riesgo de Auditoría

La escala de los riesgos de auditoría tiene la siguiente denominación:

- Riesgo alto.
- Riesgo moderado.
- Riesgo bajo.

El riesgo de auditoría se obtiene con la siguiente fórmula matemática:

Riesgo de Auditoría = Riesgo Inherente x Riesgo de Control x Riesgo de Detección

En este caso el auditor debe obtener evidencia suficiente y adecuada de los procesos, actividades y controles de la empresa con la finalidad de determinar los niveles de riesgo inherente y de control adecuados (Whittington & Pany, s.f.).

- Si el Riesgo Inherente y el Riesgo de Control son altos el Riesgo de Detección debe ser bajo, es decir el auditor tiene que aplicar pruebas y procedimientos más extensos y rigurosos

- Si el Riesgo Inherente y el Riesgo de Control son bajos el Riesgo de Detección debe ser alto, es decir el auditor debe aplicar pruebas y procedimientos más sencillos.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente se puede deducir que el riesgo inherente y de control sobre el riesgo de detección tienen una relación inversa.

2.19 Hallazgos de Auditoría.

Los hallazgos de auditoría comprenden hechos y resultados importantes obtenidos a partir de evaluaciones de los procesos, actividades y controles de la empresa, estos ejercen una influencia significativa en la gestión de la empresa, y debido a su importancia se detallan minuciosamente en el informe final de auditoría junto con sus recomendaciones (Tabón, 2016).

2.19.1 Clasificación de los Hallazgos

De acuerdo con (Hallazgos de Auditoría, 2021) los hallazgos se clasifican de la siguiente manera:

Hallazgos por irregularidad: Son actividades, procesos o controles de la empresa que está yendo en contra de alguna ley o norma específica

Hallazgos por observación: Este tipo de hallazgo se realiza de acuerdo al juicio profesional del auditor en base a las evaluaciones de los procesos, actividades y controles establecidos por la empresa, es decir se realiza con el fin de mejorar la gestión empresarial

2.19.2 Pasos para Determinar los Hallazgos.

- Se debe identificar las debilidades o deficiencias mediante una comparación con los estándares de la empresa.
- Se debe identificar los niveles de autoridad y responsabilidad con respecto a las deficiencias detectadas.
- Determinar si dichas debilidades o deficiencias son recurrentes o si se trata de un caso aislado.
- Se debe obtener información por parte de los stakeholders para así determinar la confiabilidad de la información.

2.19.3 Atributos de los Hallazgos

Condición: Es lo que es, es decir se detallará la situación real o irregularidades encontradas dentro de la empresa.

Criterio: Lo que debe ser, para describir este elemento se debe considerar los siguientes aspectos:

- **Hallazgos por irregularidad:** Este tipo de hallazgo debe estar fundamentado en una ley o política que exija su cumplimiento.
- **Hallazgos por observación:** Este tipo de hallazgo no se encuentra fundamentado en una ley o política que exija su cumplimiento, simplemente es una observación realizada a juicio del auditor para mejorar la gestión de la empresa.

Causa: Porqué sucede, es la razón por la cual sucedió la falta o incumplimiento del criterio establecido.

Efecto: Es la consecuencia, es decir son las consecuencias de dichas deficiencias o irregularidades.

Dichos hallazgos contendrán conclusiones y recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento de la gestión de la empresa, a continuación, se explicará de manera más detallada dichas conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones: Las conclusiones se determinarán de acuerdo a los resultados de tres atributos específicos de los hallazgos que son la condición, el criterio y lo que produce dicha falta o incumplimiento.

Recomendaciones: Las recomendaciones se basarán en los efectos o las consecuencias detalladas en los hallazgos de auditoría. Además, dichas recomendaciones generarán valor agregado a la empresa en estudio.

Capítulo 3. Desarrollo de la Auditoría de Gestión a la Empresa Solution Tracker Cía. Ltda.

3.1 Planificación

La etapa de planificación de una auditoría de gestión se divide en planificación preliminar y planificación específica.

Para dar inicio, el auditor debe recibir por parte de la empresa una orden de trabajo en donde se detalle el tipo de examen a realizar, el alcance y los requerimientos especiales que se deben considerar en la auditoría.

3.1.1 Orden de Trabajo

Cuenca, julio 30 de 2023

Señorita

CPA. María José Puzhi

JEFE DE EQUIPO DE AUDITORÍA

Su despacho,

De mi consideración:

La presente orden tiene como motivo solicitar de sus servicios profesionales para realizar una auditoría de gestión a nuestra empresa Solution Tracker Cía. Ltda., ya que hemos considerado su alto grado de transparencia y objetividad a la hora de realizar su trabajo.

La auditoría de gestión se realizará durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022, la misma debe ser aplicada a todos los departamentos con la finalidad de evaluar la efectividad de la misma.

Atentamente;

Juan Oswaldo Arias

Gerente General de Solution Tracker

3.1.2 Programa de Planificación Preliminar

Programa de Planificación Preliminar		P.P. 1/2		
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.				
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022				
1. Objetivos:				
1.1 Obtener información preliminar, los procedimientos y actividades más importantes de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.				
1.2 Evaluar de manera preliminar el Control Interno de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.				
1.3 Elaborar el informe de planificación preliminar.				
2. Procedimientos:				
N°	Procedimientos	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Elabore un informe de inicio de la auditoría.	P.P.I. 1	María José Puzhi	01-ago-23
2	Realice un informe de la visita a la oficina de la empresa, para conocer cada uno de los departamentos y el personal que le integra.	P.P.P.T.1	María José Puzhi	03-ago-23
3	Solicite información sobre la constitución, base legal, políticas y reglamentos internos de Solution Tracker Cía. Ltda., para conocer la historia y las normas que le regulan.	P.P.P.T.2	María José Puzhi	04-ago-23
4	Obtenga información de los objetivos y estrategias de Solution Tracker Cía. Ltda.	P.P.P.T.3	María José Puzhi	05-ago-23

5	Solicite información sobre estructura organizacional, nómina de empleados y manual, para conocer el grado de jerarquía, sus funciones y responsabilidades.	P.P.P.T.4	María José Puzhi	06-ago-23
6	Evalúe la matriz FODA de Solution Tracker Cía. Ltda., para conocer el ambiente interno y externo en la que se desenvuelve la empresa.	P.P.P.T.5	María José Puzhi	06-ago-23
7	Indague los procesos y subprocesos más importantes de Solution Tracker Cía. Ltda.	P.P.P.T.6	María José Puzhi	07-ago-23
				P.P. 2 / 2
8	Mediante una entrevista al administrador de Solution Tracker Cía. Ltda., indague los indicadores de gestión más importantes	P.P.P.T.7	María José Puzhi	8-ago-23
9	Aplique un cuestionario de Control Interno para identificar las deficiencias en función a los resultados de Control Interno.	P.P.P.T.8	María José Puzhi	09-ago-23
10	Elabore una matriz preliminar de los riesgos de auditoría.	P.P.P.T.9	María José Puzhi	14-ago.23
11	Elabore un informe de planificación preliminar.	I.P.P.	María José Puzhi	16-agos-23
<p>Elaborado por: María José Puzhi</p> <p>Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López</p> <p>Fecha: 01 de agosto de 2023</p>				

3.1.3 Informe de Planificación Preliminar

Motivo de la Auditoría

La auditoría de gestión a la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., se realizará por el motivo de evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos, actividades y controles de todas las áreas de la empresa.

Objetivos de la Auditoría

- Verificar si las políticas de la empresa tienen relación con su actividad económica y de la misma manera evaluar su nivel de cumplimiento.
- Verificar si las metas y objetivos planteados por la empresa son reales y tienen relación con la actividad económica de la empresa.
- Evaluar los sistemas de control interno que tiene la empresa.
- Evaluar la eficiencia y eficacia de los métodos y procedimientos de operación.
- Emitir un informe final que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento de la gestión empresarial.

Alcance de la Auditoría

Realizar una Auditoría de Gestión a la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., durante el periodo del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022 con la finalidad de examinar de manera sistemática la eficiencia, eficacia y economía de los procesos, actividades y controles de todos los departamentos de la empresa.

Equipo de Auditoría

Tabla 8 Conformación del equipo de auditoría.

CARGO	NOMBRE
Supervisora del equipo de auditoría	Ing. CPA. Miriam Elizabeth López
Jefe de equipo de auditoría	CPA. María José Puzhi Abril

Días Presupuestados

Tabla 9 Cronograma de las fases de auditoría.

FASES DE AUDITORÍA	DÍAS PRESUPUESTADOS
Planificación Preliminar	30

Planificación Específica	30
Ejecución	60
Comunicación de Resultados	15

Información de la Empresa

Constitución

Solution Tracker Cía. Ltda., fue constituida el 14 de noviembre de 2018 como compañía limitada, su fundación fue una colaboración de cinco personas en calidad de socios, con un capital social de \$25.000,00 que puede aumentar con el consentimiento de dos terceras partes del capital social.

La empresa tuvo como actividad económica desde el 14 de noviembre de 2018 al 10 de abril de 2023, la comercialización de equipos rastreo satelital y recuperación vehicular; consecuentemente desde el 11 de abril de 2023 incorporó los servicios de asesoría tributaria y contable.

Base legal

Solution Tracker Cía. Ltda., se encuentra regulada por las siguientes instituciones:

Superintendencia de compañías:

- Balances hasta el 30 de abril de cada año.
- Nómina de socios y accionistas, presentación anual.
- Informe de Gerente, presentación anual.
- Nómina de administradores, presentación anual.
- Acta de la junta general, presentación anual.

I.P.P. 3 / 12

Ministerio de trabajo:

Las obligaciones que tienen los empleadores y los trabajadores de Solution Tracker.

- Informar a través de la página web el aviso de salida de cada trabajador, modificación del sueldo, entre otros similares.
- Pago de beneficios sociales.

Servicio de Rentas Internas

- Declaración de impuesto a la renta sociedades, presentación anual.

- Anexo de relación de dependencia, presentación anual.
- Anexo accionistas partícipes socios, miembros del directorio y administradores, presentación anual.
- Anexo de dividendos, utilidades o beneficios, presentación anual.
- Declaración del IVA, presentación mensual.
- Declaraciones de retenciones en la fuente, presentación mensual.
- Anexo transaccional simplificado, presentación mensual.

Cuenta con los siguientes políticas y reglamentos internos:

Políticas internas

- Políticas para instalación de dispositivos de rastreo satelital.
- Políticas de preinstalación.
- Políticas de término de servicio de rastreo satelital.
- Políticas de custodias.
- Políticas de renovaciones.

Reglamentos internos

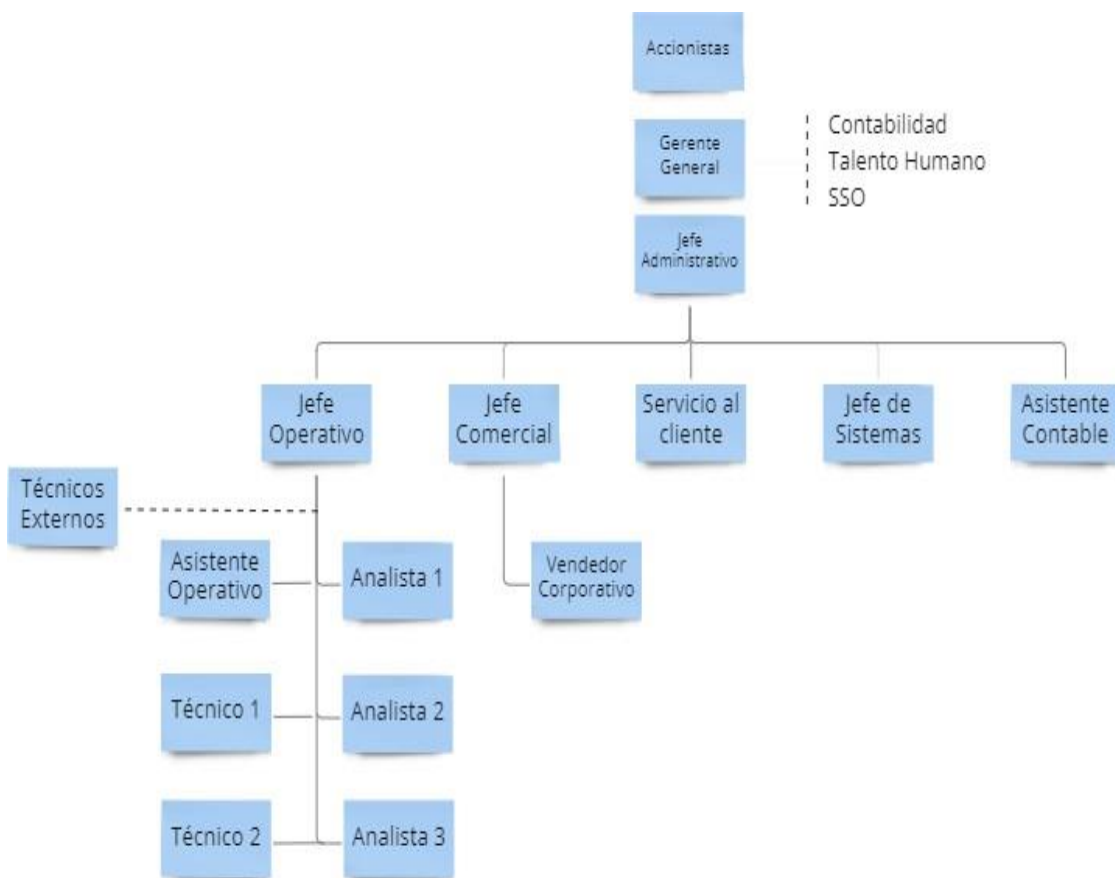
- Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Manual de funciones.

I.P.P. 4 / 12

Estructura Orgánica

Solution Tracker Cía. Ltda., tiene la siguiente estructura organizacional actualizada al año 2022.

Figura 5 Estructura organizacional de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.



Nota. El gráfico muestra la estructura organizacional en función a los representantes de cada departamento. Tomado de (Tracker, 2022, p.3).

I.P.P. 5 / 12

Visión:

Solution Tracker tiene como visión para el año 2025 ser una de las empresas líderes en rastreo satelital en todo el Ecuador, con alta calidad de servicio e innovación constante en la tecnología utilizada para brindar el mejor servicio a nuestros clientes.

Misión:

Ofrecer servicios especializados mediante la localización y protección de bienes y personas a través de soluciones tecnológicas de punta, que brinden información precisa, completa, confiable y en tiempo real; proporcionando tranquilidad, seguridad y satisfacción a nuestros clientes.

Objetivos:

Objetivo General.

Solution Tracker Cía. Ltda., tiene como objetivo general ser un referente en el ámbito del seguimiento satelital en todo el país hasta el año 2025 y a la vez convertirse en la empresa con más recuperaciones de vehículos robados en Ecuador.

Objetivos Específicos.

- Desarrollar métodos de respuesta eficaces que contrarresten las técnicas criminales modernas, lo que permitirá una recuperación más rápida y segura de los vehículos robados.
- Reducir el tiempo promedio de recuperación de vehículos a través de la mejora continua de nuestras estrategias y tecnologías de respuesta.
- Mantener una adaptabilidad constante frente a la evolución de las técnicas criminales, asegurando que nuestros métodos de prevención y recuperación sean siempre relevantes y efectivos.

I.P.P. 6 / 12

Valores:

Solution Tracker se fundamenta en los siguientes valores para su funcionamiento y operación:

- Responsabilidad.
- Honestidad.
- Respeto.
- Esfuerzo.

Principales Actividades, Operaciones e Instalaciones

Actividades

Compra de equipos de rastreo satelital, venta de servicios de rastreo satelital y de recuperación vehicular.

Establecimiento

Se encuentra ubicada en la ciudad de Cuenca, en la Av. De las Américas, en el barrio Las Antillas, situada justo frente al parque El Dragón.

De la misma forma la empresa cuenta con manual de funciones actualizado hasta el año 2022 en el que constan las funciones y responsabilidades de cada uno de los departamento.

Matriz FODA

De acuerdo con la entrevista a la persona que actúa como administrador de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda. se pudo obtener la información necesaria para la elaboración de la siguiente matriz FODA

I.P.P. 7 / 12

Tabla 10 Matriz FODA de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> •Trabajo en equipo. •Innovación en tecnología. •Capacidad de combinar tecnologías de Telemetría con otras tecnologías para mejorar los servicios. •Buen ambiente laboral. •Monitoreo las 24 horas 	<ul style="list-style-type: none"> •Recursos limitados para realizar promociones y publicidad. •Constante necesidad de capacitación.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> •Satisface las necesidades de los clientes ya que se tiene como prioridad disminuir los robos vehiculares o sustracción de parte de ellos. •Seguimiento permanente de los clientes. •Cobertura nacional a todas las operadoras e internacional para toda América Latina. 	<ul style="list-style-type: none"> •La continua venta de baja gama y con cobertura limitada provocando desestabilidad del mercado debido a que abaratan los costos. •Desconfianza del servicio por el mal servicio que brindan otras empresas. •Competencia Desleal.

Nómina de Empleados

A continuación, se presenta la nómina de empleados actualizado al año 2023 de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.

Tabla 11 Nómina de empleados de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.

Nombre	Estado	Cargo
Arias Juan	Activo	Gerente General
Tacuri Edison	Activo	Administración
Maza Norma	Activo	Contador
Galarza Mónica	Activo	Servicio al Cliente
Farez José	Activo	Sistemas
Chacha John	Activo	Ventas
Morocho Edwin	Activo	Operaciones
Quintuña Cinthia	Activo	Asistente Operativo
Jaya Jonnathan	Activo	Técnico
Capelo Carlos	Activo	Técnico
Juárez Ana	Activo	Analista de Monitoreo
Vásquez Hemry	Activo	Analista de Monitoreo
Bermeo Erick	Activo	Analista de Monitoreo

I.P.P. 8 / 12

I.P.P. 8 / 12

Nota. La tabla muestra la nómina de empleados actualizado al año 2023 de acuerdo a cada departamento de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.

Identificación de Componentes

- Departamento administrativo
- Departamento de contabilidad
- Departamento de sistemas
- Departamento operativo
- Departamento de ventas
- Departamento de atención al cliente

Indicadores de Gestión

Mediante una entrevista a la persona que actúa como administrador de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda. se indagó acerca de la existencia de indicadores de gestión que midan el

desempeño de las actividades y reduzcan el desperdicio de recurso de la empresa. La respuesta fue negativa, razón por la cual se sugirieron los siguientes indicadores de gestión para cada uno de los departamentos:

Tabla 12 Indicadores de gestión de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.

INDICADORES DE GESTIÓN

Componente: Departamento administrativo

Nombre del indicador	Fórmula
Rotación externa	Cantidad de retiros / Cantidad promedio de empleados
Rotación interna	# de traslados y/o ascensos / # de cargos
Cumplimiento de estrategias	Estrategias implementadas / Total de estrategias.
Conocimiento de estrategias	Empleados que conocen las estrategias / Total de empleados.

I.P.P. 9 / 12

Componente: Departamento de contabilidad

Nombre del indicador	Fórmula
Índice de rotación de inventarios	Costo de ventas / Saldo de inventario al final del año
Rotación de cuentas por cobrar	Ventas / Cuentas por cobrar
Razón corriente: Capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones en relación de activos y pasivos.	Activo corriente / Pasivo corriente
Índice de endeudamiento:	Pasivo total / Activo Total

Componente: Departamento sistemas

Nombre del indicador	Fórmula
Seguridad de la información	Normas para guardar información / Normas de seguridad diseñadas
Cantidad de equipos necesarios	Equipos de computación adquiridos / Equipos de computación necesarios
Cantidad de equipos propios	Equipos de computación propios / Total de equipos de computación
Cantidad de mantenimiento preventivo realizados	Mantenimientos preventivos realizados / total de equipos de computación
Cantidad de mantenimiento correctivos realizados	Mantenimientos correctivos realizados / total de equipos de computación
Componente: Departamento operativo	

Nombre del indicador	Fórmula
Tiempo de instalación	Tiempo transcurrido entre el pedido de instalación y la instalación / Número de pedidos
Calidad del proveedor	Equipos devueltos / Equipos comprados
Volumen de equipos dañados	Equipos dañados / Equipos instalados
Componente: Departamento de ventas	

Nombre del indicador	Fórmula
Eficiencia de los vendedores	Equipos vendidos / Horas hombre de vendedores
Eficiencia de la publicidad	Ventas / Costo de la publicidad
Componente: Departamento de atención al cliente	

Nombre del indicador	Fórmula
----------------------	---------

Eficiencia de registro de datos de # de contratos registrados actualizados en el sistema / # de contratos recibidos I.P.P. 10 / 12

Eficiencia de la atención al cliente # de problemas o desconformidades resueltos / # de problemas o desconformidades recibidos I.P.P. 10 / 12

Satisfacción del cliente # de clientes satisfechos de acuerdo a las evaluaciones / # de evaluaciones realizadas a los clientes

Nota. La tabla muestra los indicadores de gestión por cada departamento según (Luna, 2012).

Evaluación Preliminar de Control Interno

En esta etapa fase, llevamos a cabo un cuestionario de control interno con forme a los lineamientos del COSO III. Este cuestionario abarca los cinco componentes de control interno, cada uno vinculado a los 17 principios correspondientes.

Los resultados obtenidos por cada componente de control interno son los siguientes:

Tabla 13 Resultado por componente de control interno según COSO III.

COMPONENTE	Calificación Obtenida	Calificación Total	Nivel de Riesgo	Nivel de Confianza
AMBIENTE DE CONTROL	139	190	27% MEDIO	73% MEDIO
EVALUACION DE RIESGOS	75	120	38% MEDIO	63% MEDIO
ACTIVIDADES DE CONTROL	63	90	30% MEDIO	70% MEDIO
INFORMACIÓN Y	59	80	26%	74%

COMUNICACIÓN			MEDIO	MEDIO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	37	60	38%	62%
			MEDIO	MEDIO

I.P.P. 11 / 12

La tabla indica que se debe realizar pruebas sustantivas y de cumplimiento análisis de los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y de supervisión y monitoreo. Esto se debe a que estos componentes presentan un nivel de riesgo medio y un nivel de confianza medio.

Tabla 14 Resultado final del análisis de control interno.

COMPONENTE	CALIFICACIÓN OBTENIDA	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
TOTAL	373	540	69%	31%
			MEDIO	MEDIO

La calificación obtenida de los cinco componentes suma 373, y la calificación total de los 5 componentes suma 540, por lo que el nivel de confianza medio de 69% y el nivel de riesgo medio de 31%, es decir se debe realizar tanto pruebas sustantivas como pruebas cumplimiento.

A continuación, se detallan las debilidades detectadas por cada componente:

Ambiente de control

- Los valores éticos y de conducta se encuentran bien definidos, pero no son comunicados a todos los miembros de la empresa.
- La empresa no cuenta con un organigrama actualizado, ya que su última actualización fue en el año 2022.
- No se realizan evaluaciones de desempeño al personal de manera semestral o anual.

- No existe una política interna que hable sobre las capacitaciones al personal, ya sea de manera semestral o anual, provocando que no se realicen capacitaciones oportunas.

Evaluación de riesgos

- La alta dirección y la gerencia no siempre valoran las opiniones y recomendaciones que realizan los miembros de la empresa como posibles oportunidades de mejora.
- Los miembros de la empresa reaccionan de manera moderada a los cambios internos y externos.

Actividades de control

- Los controles internos se encuentran integrados dentro de las políticas y reglamentos internos, sin embargo, el personal responsable no siempre realiza las actividades de control pertinentes.

Información y comunicación

- No existen restricciones de acceso a las instalaciones de la empresa, poniendo en riesgo la seguridad de la información.
- Los mecanismos de información y comunicación con los clientes y concesionarias no son lo suficientemente efectivos y oportunos.

Supervisión y monitoreo

- No se realiza un seguimiento al personal que ha recibido capacitaciones, generando el desconocimiento de la efectividad de dichas capacitaciones.
- No se da un seguimiento oportuno a las deficiencias de control interno.

3.1.4 Programa de Planificación Específica.

Programa de Planificación Específica				
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.				P.E. 1 / 1
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022				
1. Objetivos:				
1.1 Evaluar los controles en cada uno de los departamentos de la empresa.				
1.2 Identificar los puntos críticos de cada componente.				
1.3 Determinar el enfoque de la auditoría, las actividades y estrategias a aplicar en la fase de ejecución.				
2. Procedimientos:				
N°	Procedimientos	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Elabore un diagrama de flujo de procesos para cada uno de los departamentos con el propósito de llevar a cabo una evaluación más detallada de sus funciones y operaciones.	P.E.P.T.1	María José Puzhi	23-ago-23
2	Evalué el control interno de cada uno de los departamentos de la empresa y determiné el nivel de confianza y el nivel de riesgo para cada uno de ellos.	P.E.P.T.2	María José Puzhi	30-ago-23
4	Elabore la matriz de riesgos de auditoría.	P.E.P.T.3	María José Puzhi	11-sep-23
5	Elabore programas de auditoria por cada componente.	P.E.P.T.4	María José Puzhi	18-sep-23
6	Elabore el informe de control interno de acuerdo a la evaluación de cada uno de los departamentos.	I.C.I.	María José Puzhi	21-sep-23
7	Elabore un memorando de planificación específica.	M.P.E.	María José Puzhi	29-sep-23
Elaborado por: María José Puzhi				
Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López				
Fecha: 21 de agosto de 2023				

3.1.5 Informe de Control Interno

Cuenca, 21 de septiembre de 2023

Economista

Juan Oswaldo Arias

GERENTE GENERAL DE SOLUTION TRACKER

Su despacho,

De nuestras consideraciones:

Reciba un cordial saludo, como parte del resultado de la auditoría de gestión a la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., se realizó una evaluación de control interno, según COSO III con el propósito de evaluar su efectividad y determinar el nivel de confianza y de riesgo de cada uno de los departamentos de la empresa.

De acuerdo con dicha evaluación, se han identificado hechos y resultados de gran relevancia que ejercen una influencia significativa en la gestión de la empresa. Estos aspectos serán objeto de un análisis más exhaustivo durante la fase de ejecución de la auditoría de gestión.

A continuación, se presentan los resultados identificados durante la evaluación de control interno. Estos resultados contienen conclusiones y recomendaciones destinadas a fortalecer la gestión de la empresa.

Componente: Departamento Administrativo

Falta de programación oportuna de las capacitaciones al personal

Condición

El jefe administrativo no ha programado capacitaciones de manera periódica al personal que lo requiera

Criterio

De acuerdo con el principio 4 de control interno establecido por COSO (2013) afirma que "La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización" (p. 6).

Causa

Esta falta se debe a la ausencia de planificación por parte del jefe administrativo para implementar capacitaciones a cada uno de los miembros de la empresa.

Efecto

La falta de capacitaciones al personal ha generado la persistencia de métodos y procesos administrativos establecidos desde la constitución de la empresa, ocasionando retrasos en el cumplimiento de los objetivos.

Conclusión

La falta de programación oportuna de capacitaciones ha generado retrasos en el cumplimiento de los objetivos debido a la ausencia de planificación por parte del jefe administrativo.

Recomendaciones

Al jefe administrativo

- Desarrollar un plan anual de capacitaciones, en donde se identifique las necesidades específicas de cada departamento.
- Implementar un sistema de seguimiento para evaluar la efectividad de las capacitaciones y ajustar el programa según sea necesario.

No se realizan evaluaciones de desempeño al personal

Condición

El jefe administrativo no ha llevado a cabo evaluaciones de desempeño al personal.

I.C.I. 3 / 11

Criterio

De acuerdo con el principio 16 de control interno establecido por COSO (2013) afirma que "La organización debe realizar evaluaciones continuas e independientes, con el objetivo de realizar retroalimentaciones objetivas" (p. 7).

Causa

La falta de realización de evaluaciones de desempeño se debe a la falta de planificación por parte del jefe administrativo para programar y realizar dichas evaluaciones.

Efecto

La ausencia de evaluaciones de desempeño impide la identificación de oportunidades de mejora en los procesos, actividades y controles implantados en la empresa.

Conclusión

La falta de realización de evaluaciones de desempeño impide la identificación de oportunidades de mejora en los procesos, actividades y controles implementados en la empresa, a causa de la ausencia de planificación y de tiempo por parte del jefe administrativo para programar y realizar dichas evaluaciones.

Recomendación

Al jefe administrativo

- Implementar un plan integral de evaluación de desempeño, en donde se establezca lo siguiente:
 - Fechas de evaluación.
 - El departamento en donde se desarrolló dicha evaluación.
 - Las oportunidades de mejora detectadas.
 - Las mejoras implantadas.
- Organice su jornada laboral de manera más eficiente:
 - Asignando tiempos específicos para las tareas o actividades prioritarias como es la evaluación de desempeño del personal.
- Fomentar la retroalimentación constructiva y el desarrollo profesional durante las evaluaciones de desempeño realizadas.

I.C.I. 4 / 11

Componente: Departamento Contable

No existe un sistema de comunicación adecuado entre el contador y la gerencia

Condición

El contador no comunica de manera oportuna los registros, autorizaciones y aprobaciones al gerente de la empresa.

Criterio

De acuerdo con el principio 3 de control interno establecido por COSO (2013) afirma que “La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos” (p. 6).

Causa

Dicha deficiencia se debe a la falta de conciencia y de interés por parte del gerente para responder de manera oportuna los correos electrónicos.

Efecto

Dicha falta ha generado retrasos en los procesos contables.

Conclusión

I.C.I. 5 / 11

La falta de conciencia y de interés por parte del gerente para responder de manera oportuna los correos electrónicos, ha generado retrasos en los procesos contables.

Recomendación

Al gerente de la empresa Solution Tracker

- Definir un sistema eficiente para la comunicación entre el gerente y el contador, con la finalidad de reducir los retrasos en los procesos contables pertinentes.

Componente: Departamento de sistemas

No se verifica que las licencias de los programas y sistemas informáticos se encuentren debidamente actualizados.

Condición:

El jefe de sistemas no verifica que las licencias de los programas y sistemas informáticos se encuentren debidamente actualizados.

Criterio:

De acuerdo con el principio 10 de control interno establecido por COSO (2013) afirma que “La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos” (p. 7).

Causa:

La falta de verificación de dichas licencias se debe a la falta de tiempo y de planificación por parte del jefe de sistemas para realizar dichas actividades.

Efecto:

Esto ha ocasionado que los miembros de la empresa continúen utilizando los sistemas informáticos que se implementaron desde la constitución de la empresa, tales como el sistema administrativo, contable y de facturación. Esto ha generado retrasos en el cumplimiento de los objetivos.

I.C.I. 6 / 11

Conclusión:

La falta de verificación de las licencias de los sistemas informáticos ha ocasionado retrasos en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, a causa de la falta tiempo y de planificación por parte del jefe de sistemas para realizar dicha verificación.

Recomendaciones:

Al jefe de sistemas

- Organice su jornada laboral de manera más eficiente:
- Asignando tiempos específicos para las tareas o actividades prioritarias como es la actualización de las licencias de los sistemas informáticos de la empresa.
- Programe un plan de actualización de licencias de los sistemas informáticos y programas de manera anual, en donde se establezca los sistemas informáticos de la empresa, la fecha de vigencia y actualización de dichas licencias.

Componente: Departamento Operativo

No se cumplen todas las políticas para proteger la información de los clientes

Condición:

Los encargados de monitoreo no cumplen todas las políticas internas para proteger la información de los clientes.

Criterio:

De acuerdo con el principio 16 de control interno establecido por COSO (2013) afirma que “La organización debe realizar evaluaciones continuas e independientes, con el objetivo de realizar retroalimentaciones objetivas” (p. 7).

I.C.I. 7 / 11

Causa:

El incumplimiento de dichas políticas se debe a la falta de interés por parte de los encargados de monitoreo para cumplir dichas políticas.

Efecto:

Durante los años 2021 y 2022, este incumplimiento ha provocado desconformidades e insatisfacción en los clientes, ocasionando deterioro en la imagen de la empresa.

Conclusión:

La falta de cumplimiento de las políticas de confidencialidad de la información y verificación de la identidad de los clientes, ha generado desconformidades e insatisfacción en los clientes. Este inconveniente se atribuye a la falta de interés por parte de los encargados de monitoreo para cumplir todas las políticas de confidencialidad.

Recomendación:

Al jefe operativo

- Establezca capacitaciones periódicas para concientizar al personal sobre la importancia y las implicaciones de estas políticas.

Componente: Departamento de ventas

No tienen acceso a datos actualizados de inventario y disponibilidad de productos.

Condición:

El jefe de ventas realiza su trabajo sin considerar la cantidad disponible de equipos de rastreo satelital, ya que no tiene acceso al Kardex correspondiente a dichos dispositivos.

Criterio:

I.C.I. 8 / 11

De acuerdo con el principio 13 de control interno establecido por COSO (2013) afirma que “La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno” (p. 7).

Causa:

La ausencia de una gestión efectiva de funciones en el departamento de ventas, impiden que el jefe de ventas acceda al Kardex de los equipos de rastreo satelital, para realizar las ventas respectivas

Efecto:

Esto ha generado retrasos en las ventas, ocasionando insatisfacción entre los clientes.

Conclusión:

La falta de acceso del jefe de ventas al inventario de los equipos de rastreo satelital ha ocasionado retrasos en las ventas e insatisfacción entre los clientes, debido a la falta de una gestión efectiva de funciones en el departamento de ventas.

Recomendaciones:

Al jefe administrativo:

- Implementar protocolos de comunicación entre el jefe operativo y el jefe de ventas para que el jefe de ventas tenga conocimiento de la disponibilidad de inventarios al momento de realizar una venta.

No se evalúan los riesgos asociados a las actividades del departamento de ventas.

Condición:

El jefe administrativo no ha realizado evaluaciones de riesgos a las actividades del departamento de ventas.

I.C.I. 9 / 11

Criterio:

De acuerdo con el principio 13 de control interno establecido por COSO (2013) afirma que "La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados" (p. 7).

Causa:

Esto se debe a la falta de tiempo y de planificación por parte del jefe administrativo para realizar dicha evaluación de riesgos en el departamento de ventas.

Efecto:

Dicha ausencia ha ocasionado que no se implementen controles adecuados en el departamento de ventas.

Conclusión:

La falta de evaluación de riesgo en el departamento de ventas ha ocasionado que no se implementen controles adecuados en dicho departamento, debido a la falta de tiempo y de planificación por parte del jefe administrativo.

Recomendación:

Al jefe administrativo:

- Desarrolla protocolos detallados y procedimientos estandarizados para la evaluación de riesgos en el departamento de ventas como:
 - Definir criterios de evaluación de riesgos como probabilidad de ocurrencia y el impacto en las operaciones.
 - Designa roles y responsabilidades al jefe de ventas para la comunicación proactiva de posibles riesgos.
- Programe reuniones periódicas con el jefe de ventas para identificar nuevos riesgos y ajustar las estrategias existentes.

I.C.I. 10 / 11

Componente: Departamento de Atención al cliente

No se comunica de manera clara y oportuna los nuevos productos al departamento de atención al cliente

Condición:

El jefe administrativo no comunica de manera oportuna los nuevos productos de rastreo satelital al departamento de atención al cliente.

Criterio:

De acuerdo con el principio 14 de control interno establecido por COSO (2013) afirma que "La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno" (p. 7).

Causa:

Dicha falta de comunicación se debe a que el jefe administrativo considera innecesario comunicar al departamento de atención al cliente los nuevos productos de rastreo satelital que se han incorporado en la empresa.

Efecto:

Esto ha ocasionado que la comunicación entre la encargada del departamento de atención al cliente y el cliente se vea afectada, debido a la incapacidad para resolver problemas asociados con los nuevos dispositivos de rastreo satelital.

Conclusión:

I.C.I. 11 / 11

La falta de comunicación de los nuevos productos de rastreo satelital al departamento de atención al cliente ha ocasionado incapacidad de la persona a cargo de dicho departamento para resolver problemas relacionados con estos dispositivos. Esta situación se atribuye a que el jefe administrativo no considera necesario comunicar dicha información al departamento de atención al cliente.

Recomendación:

Al jefe administrativo:

- Capacitar al personal de atención al cliente sobre los nuevos productos, sus características y las formas de abordar problemas relacionados a dichos productos.
- Establecer canales de retroalimentación que permita al departamento de atención al cliente comunicar sus necesidades.
- Fomentar una cultura organizacional que valore y priorice la comunicación efectiva entre los diversos departamentos.

Atentamente;

Ing. Miriam Elizabeth López

SUPERVISORA DEL EQUIPO DE AUDITORÍA

3.1.6 Memorando de Planificación Especifica

Objetivos por Componentes a Evaluar

Tabla 15 Objetivos a Evaluar en cada Departamento de Solution Tracker Cía. Ltda.

COMPONENTE	OBJETIVOS
Departamento Administrativo	- Evaluar la existencia de evaluaciones de desempeño al personal y de la misma forma evaluar si se dan respuestas a los riesgos identificados en dichas evaluaciones.
	- Evaluar si se designan responsables para realizar evaluaciones de desempeño al personal, para evaluar la efectividad de los controles Interno y para realizar las actualizaciones periódicas de las políticas, metas, objetivos, estrategias, organigramas y manuales de funciones.
	- Evaluar si se programan capacitaciones oportunas al personal que lo requiera.
	- Evaluar si los sistemas de información y comunicación permite la difusión efectiva de las decisiones gerenciales.
Departamento de Contabilidad	- Evaluar la existencia de políticas contables.
	- Evaluar si existe una adecuada comunicación entre el departamento contable y el departamento administrativo.
Departamento de Sistemas	- Evaluar si se realizan actualizaciones de los componentes y softwares de la empresa.
	- Evaluar si se establecen métodos informáticos para proteger la información de la empresa.
	- Evaluar si los miembros de la empresa reciben capacitaciones para el manejo efectivo de los sistemas informáticos implantados.
Departamento	- Evaluar si se implementan medidas de seguridad para proteger la información de los datos de los clientes.

Operativo	- Evaluar si se realizan evaluaciones de calidad a los equipos de rastreo satelital.
Departamento De Ventas	- Evaluar si el personal de ventas cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo.
Departamento de Atención al Cliente.	- Evaluar si la publicidad de la empresa se encuentra debidamente actualizada.
	- Evaluar si se generan reportes con los clientes que no se han podido establecer contacto.
	- Evaluar si la empresa realiza evaluaciones de satisfacción a los clientes sobre los métodos de información y comunicación.

M.P.E. 2 / 14

Resultados de la Evaluación de Control Interno

En esta etapa fase, llevamos a cabo un cuestionario de control interno con forme a los lineamientos del COSO III. Este cuestionario abarca los cinco componentes de control interno, cada uno vinculado a los 17 principios correspondientes para cada uno de los departamentos de la empresa.

Los resultados obtenidos del control interno son los siguientes:

Tabla 16 Resultado de la Evaluación de Control Interno para cada Departamento de Solution Tracker Cía. Ltda.

COMPONENTE	Calificación Obtenida	Calificación Total	Nivel de Riesgo	Nivel de Confianza
Departamento Administrativo				
AMBIENTE DE CONTROL	80	110	27%	73%
			MEDIO	MEDIO
EVALUACION DE RIESGOS	100	110	9%	91%
			BAJO	ALTO

ACTIVIDADES DE CONTROL	45	50	10%	90%
			BAJO	ALTO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	80	80	0%	100%
			BAJO	ALTO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	35	40	13%	88%
			BAJO	ALTO
TOTAL	340	390	13%	87%
			BAJO	ALTO

Departamento Contable

AMBIENTE DE CONTROL	60	70	14%	86%
			BAJO	ALTO
EVALUACION DE RIESGOS	60	60	0%	100%
			BAJO	ALTO
ACTIVIDADES DE CONTROL	40	40	0%	100%
			BAJO	ALTO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	50	60	17%	83%
			BAJO	ALTO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	20	20	0%	100%
			BAJO	ALTO
TOTAL	230	250	8%	92%
			BAJO	ALTO

M.P.E. 3 / 14

Departamento de Sistemas

AMBIENTE DE	80	80	0%	100%
-------------	----	----	----	------

CONTROL		BAJO	ALTO
EVALUACION DE RIESGOS	60	90	33% 67%
			MEDIO MEDIO
ACTIVIDADES DE CONTROL	50	50	0% 100%
			BAJO ALTO
INFORMACIÓN Y COMUNICACION	80	90	11% 89%
			BAJO ALTO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	50	50	0% 100%
			BAJO ALTO
TOTAL	320	360	11% 89%
			BAJO ALTO

Departamento Operativo - Jefe Operativo

AMBIENTE DE CONTROL	75	80	6% 94%
			BAJO ALTO
EVALUACION DE RIESGOS	45	50	10% 90%
			BAJO ALTO
ACTIVIDADES DE CONTROL	60	60	0% 100%
			BAJO ALTO
INFORMACIÓN Y COMUNICACION	60	60	0% 100%
			BAJO ALTO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	30	30	0% 100%
			BAJO ALTO
TOTAL	270	280	4% 96%

				BAJO	ALTO
Departamento Operativo - Técnicos Instaladores					
AMBIENTE DE CONTROL	DE	55	70	21%	79%
				BAJO	ALTO
EVALUACION DE RIESGOS		45	50	10%	90%
				BAJO	ALTO
ACTIVIDADES DE CONTROL		40	40	0%	100%
				BAJO	ALTO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		40	50	20%	80%
				BAJO	ALTO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO		30	30	0%	100%
				BAJO	ALTO
TOTAL		210	240	13%	88%
				BAJO	ALTO

M.P.E. 4 / 14

Departamento Operativo – Encargado de Monitoreo					
AMBIENTE DE CONTROL	DE	46	70	34%	66%
				MEDIO	MEDIO
EVALUACION DE RIESGOS		66	70	6%	94%
				BAJO	ALTO
ACTIVIDADES DE CONTROL		30	30	0%	100%
				BAJO	ALTO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		50	50	0%	100%
				BAJO	ALTO

SUPERVISIÓN Y MONITOREO	30	30	0%	100%
			BAJO	ALTO
TOTAL	222	250	11%	89%
			BAJO	ALTO

Departamento de Atención al Cliente

AMBIENTE DE CONTROL	70	70	0%	100%
			BAJO	ALTO
EVALUACION DE RIESGOS	60	60	0%	100%
			BAJO	ALTO
ACTIVIDADES DE CONTROL	40	40	0%	100%
			BAJO	ALTO
INFORMACIÓN Y COMUNICACION	70	80	13%	88%
			BAJO	ALTO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	20	20	0%	100%
			BAJO	ALTO
TOTAL	260	270	4%	96%
			BAJO	ALTO

Departamento de Ventas

AMBIENTE DE CONTROL	60	70	14%	86%
			BAJO	ALTO
EVALUACION DE RIESGOS	30	40	25%	75%
			MEDIO	MEDIO
ACTIVIDADES DE CONTROL	40	50	20%	80%

CONTROL			BAJO	ALTO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	40	50	20%	80%
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	30	30	0%	100%
TOTAL	200	240	17%	83%

M.P.E. 5 / 14

Las debilidades detectadas para cada departamento de acuerdo con la evaluación de control interno son las siguientes:

Departamento Administrativo

- Falta de programación oportuna de las capacitaciones al personal.
- Falta de evaluaciones de desempeño al personal.

Departamento Contable

- No tiene un sistema de comunicación adecuado con la gerencia.

Departamento de sistemas

- No se renuevan periódicamente las claves de ingreso a los sistemas informáticos.
- No se evalúa y verifica de manera semestral o anual que las licencias de los programas y sistemas informáticos se encuentren debidamente actualizados.
- No se emiten reportes de los equipos y programas dañados.

Departamento Operativo

- No se implementan medidas de seguridad para proteger la información de los datos de los clientes, en el sentido de su ubicación en tiempo real.

Departamento de Ventas

M.P.E. 6 / 14

- No tienen acceso a datos actualizados de inventario y disponibilidad de productos.
- No se evalúan los riesgos asociados a las actividades del departamento de ventas.

Atención al Cliente

- No se comunica de manera clara y oportuna los nuevos productos al departamento de atención al cliente.

Matriz de Evaluación Específica de Riesgos.

M.P.E. 7 / 14

Tabla 17 Matriz de evaluación específica de riesgos.

Plan de muestreo**Componente:** Departamento de contabilidad**Procedimiento:** Verifique que los cobros y pagos realizados en los años 2021 y 2022 cuenten con la información necesaria para su adecuado registro**Población:** Número de cobros y pagos realizados durante los años 2021 y 2022**Muestra:** Se aplicó una muestra aleatoria simple con el objetivo de verificar que los cobros y pagos se hayan realizado con la información completa para su adecuado registro.**Componente:** Departamento Operativo**Procedimiento:** Evalúe la eficacia de los registros de inventarios realizados durante los años 2021 y 2022.**Población:** Registros de entradas y salidas de equipos de rastreo satelital de los años 2021 y 2022.**Muestra:** Se aplicó una muestra aleatoria simple, para comparar las salidas de los equipos de rastreo satelital con los contratos de venta emitidos, con el objetivo de evaluar la exactitud de registro.**Componente:** Departamento de ventas**Procedimiento:** Determine si existe una adecuada obtención de los datos de los clientes, para que el departamento de atención al cliente realice el respectivo registro en el sistema.**Población:** Hojas de datos de los clientes de los años 2021 y 2022.**Muestra:** Se aplicó una muestra aleatoria simple, con el objetivo de evaluar la eficacia con la que el jefe de ventas obtenía la información de los clientes.

M.P.E. 11 / 14

Componente: Departamento de Atención al cliente

Procedimiento: Verifique que los contratos de venta emitidos en los años 2021 y 2022 se encuentren debidamente firmados, sellados y con la información necesaria para su adecuado registro.

Población: Contratos de venta emitidos con la respectiva documentación de los años 2021 y 2022.

Muestra: Se aplicó una muestra aleatoria simple, con el objetivo de evaluar el adecuado archivo de los contratos de venta.

Componente: Departamento de Atención al cliente

Procedimiento: Revise que el mensaje de bienvenida al cliente se envíe a todos los clientes

Población: Mensajes de bienvenida enviados a los clientes durante los años 2021 y 2022.

Muestra: Se aplicó una muestra aleatoria simple, con el objetivo de evaluar el adecuado envío de mensajes de bienvenida a todos los clientes.

Programas de Auditoría por Componente

Los programas de auditoría para cada uno de los departamentos de la empresa se encuentran en los anexos de la planificación específica, estos programas serán desarrollados en la fase de la ejecución.

Equipo de Auditoría

Tabla 18 Equipo de auditoría.

CARGO	NOMBRE
Supervisora del equipo de auditoría	Ing. CPA. Miriam Elizabeth López
Jefe de equipo de auditoría	CPA. María José Puzhi Abril

Días Presupuestados

M.P.E. 12 / 14

Tabla 19 Cronograma de las fases de auditoría.

FASES DE AUDITORÍA	DÍAS PRESUPUESTADOS
--------------------	------------------------

Planificación Preliminar	30
Planificación Específica	30
Ejecución	60
Comunicación de Resultados	15

Indicadores de Gestión

Tabla 20 Indicadores de gestión

INDICADORES DE GESTIÓN

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022

Componente: Departamento administrativo

Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Fuentes de verificación
Índice de capacitaciones a los empleados	de (# de empleados que recibieron capacitación / Total de empleados) x 100	%	Departamento Administrativo
Índice de contratos acorde al código de trabajo:	(# de contratos emitidos acorde al código de trabajo / Total de contratos revisados) x 100	%	Departamento Administrativo

Componente: Departamento de Contabilidad

Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Fuentes de verificación
----------------------	-----------------------	------------------	-------------------------

Índice de cobros registrados con documento de respaldo correspondiente:	(# de cobros y pagos registrados con documentos de respaldo / Total de registros realizados) x 100	%	Departamento contable
---	--	---	-----------------------

Componente: Departamento de Sistemas

Nombre del indicador	del Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Fuentes de verificación
Índice de actualizaciones de usuarios y contraseñas:	(# de usuarios y contraseñas no actualizadas / Total de usuarios y contraseñas creados) x 100	%	<div style="border: 1px solid orange; padding: 2px; display: inline-block; color: red;">M.P.E. 13 / 14</div> Departamento de Sistemas

Índice de vulnerabilidad de los sistemas informáticos de la empresa	(# de usuarios y contraseñas con riesgos/ Total de usuarios y contraseñas creados) x 100	%	Departamento de Sistemas
---	--	---	--------------------------

Índice de cumplimiento de las políticas de seguridad de la información	(# de empleados que cumplieron las políticas de seguridad de la información/ Total de empleados) x 100	%	Departamento de Sistemas
--	--	---	--------------------------

Componente: Departamento Operativo

Nombre del indicador	del Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Fuentes de verificación
Índice de cumplimiento de las políticas para proteger la información de los	(# de empleados de monitoreo que cumplieron las políticas para proteger la información de los	%	Departamento Operativo

clientes los clientes / Total de
empleados

de monitoreo) x 100

Índice de
mantenimiento (# de mantenimientos
realizados / Total de equipos de
rastreo satelital instalados) x
100 % Departamento
Operativo

Índice de conformidad de los registros de salidas de inventarios
de registros de salida de inventarios conformes / Total de registros de salida revisados) x 100 % Departamento
Operativo

Porcentaje de cumplimiento de las tareas asignadas a los técnicos instaladores
(# de tareas cumplidas / Total de tareas asignadas) x 100 % Departamento
Operativo

Componente: Departamento de Ventas

Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Fuentes de verificación
Indicador de logro de metas de ventas	(Número de ventas realizadas/ Meta de ventas) x 100	%	Jefe de Ventas
Tasa de crecimiento de ventas	((# de ventas del año 2022 - # de ventas del año 2021) / # de	%	Jefe de Ventas

ventas del año 2021) x 100

Tasa de recuperación de cartera	(monto recuperado / monto total pendiente de cobro) x 100	%	Jefe de Ventas
---------------------------------	---	---	----------------

Tasa de obtención de datos de los clientes	(# de clientes con datos completos / total de clientes) x 100	%	Jefe de Ventas
--	---	---	----------------

Componente: Departamento de Atención al Cliente

Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Fuentes de verificación
----------------------	-----------------------	------------------	-------------------------

Índice de satisfacción del cliente (ISC):	(Total de calificaciones de satisfacción/ Total de respuestas) x 100	%	Departamento de Atención al Cliente
---	--	---	-------------------------------------

Índice de exactitud en el registro de los contactos de los clientes:	(# de registros con contactos correctos / Total de registros de clientes) x 100	%	Departamento de Atención al Cliente
--	---	---	-------------------------------------

Índice de cumplimiento de archivo de los contratos de venta:	(# de contratos de venta archivados correctamente / Total de contratos evaluados) x 100	%	Departamento de Atención al Cliente
--	---	---	-------------------------------------

Índice de clientes con el respectivo mensaje de bienvenida:	(# de clientes que recibieron el respectivo mensaje de bienvenida / Total de clientes	%	Departamento de Atención al Cliente
---	---	---	-------------------------------------

evaluados) x 100

Atentamente,

CPA. María José Puzhi

CPA Miriam Elizabeth López

Jefe de equipo de auditoría

Supervisora del equipo de auditoría

3.2 Ejecución

3.2.1 Programa de Ejecución

Programa de Auditoría para el Departamento Administrativo				
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.				
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022				
Componente: Departamento Administrativo				
1. Objetivos:				
1.1 Realice un análisis de los indicadores de desempeño.				
1.2 Elaborar papeles que sustenten las evidencias necesarias para respaldar los hallazgos.				
1.3 Obtener los resultados o hechos de las evaluaciones realizadas a los procesos y actividades de dicho departamento.				
2. Procedimientos:				
N°	Procedimientos	Referencia	Elaborado	Fecha

			por	
1	Determine porque no se realizan evaluaciones de desempeño al personal.	E.1.P.T.1.	María José Puzhi	27-sep-23
2	Determine la efectividad de las capacitaciones realizadas al personal que lo requiera. Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación	E.1.P.T.2.	María José Puzhi	27-sep-23
3	Determine qué tipo de enfoque organizacional tiene la empresa para tomar decisiones	E.1.P.T.3	María José Puzhi	29-sep-23
4	Revise y evalúe la adecuación de los contratos de trabajo con respecto a las normativas laborales vigentes. Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación	E.1.P.T.4	María José Puzhi	29-sep-23
5	Revise que el expediente de cada empleado se encuentre con la documentación completa.	E.1.P.T.5	María José Puzhi	09-oct-23

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 18 de septiembre de 2023

Programa de Auditoría para el Departamento Contable

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022				
Componente: Departamento Contable				
1. Objetivos:				
1.1 Realice un análisis de los indicadores de desempeño.				
1.2 Elaborar papeles que sustenten las evidencias necesarias para respaldar los hallazgos.				
1.3 Obtener los resultados o hechos de las evaluaciones realizadas a los procesos y actividades de dicho departamento.				
2. Procedimientos:				
N°	Procedimientos	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Determine la existencia y actualización de las políticas contables.	E.2.P.T.1.	María José Puzhi	13-oct-23
2	Determine la eficacia de los métodos de comunicación entre el departamento contable y el gerente	E.2.P.T.2.	María José Puzhi	13-oct-23
3	Verifique que los cobros y pagos realizados en los años 2021 y 2022 cuenten con la información necesaria para su adecuado registro. Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación	E.2.P.T.3.	María José Puzhi	19-oct-23
Elaborado por: María José Puzhi				
Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López				

Fecha: 18 de septiembre de 2023

Programa de Auditoría para el Departamento de Sistemas

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022

Componente: Departamento de Sistemas

1. Objetivos:

1.1 Realice un análisis de los indicadores de desempeño.

1.2 Elaborar papeles que sustenten las evidencias necesarias para respaldar los hallazgos.

1.3 Obtener los resultados o hechos de las evaluaciones realizadas a los procesos y actividades de dicho departamento.

2. Procedimientos:

N°	Procedimientos	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Determine porque no se realizan actualizaciones de los usuarios y contraseñas asignadas a los empleados para acceder a los sistemas informáticos de la empresa. Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación	E.3.P.T.1.	María José Puzhi	23-oct-23
2	Determine el nivel de conocimiento de cada uno de los miembros de la empresa para el manejo efectivo de los	E.3.P.T.2.	María José Puzhi	25-oct-23

	sistemas informáticos de la empresa.			
3	Determine si se realizan actualizaciones de los hardware y software de la empresa.	E.3.P.T.3.	María José Puzhi	25-oct-23
4	Determine si los métodos informáticos para proteger la información de la empresa son efectivos. Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación	E.3.P.T.4.	María José Puzhi	27-oct-23
<p>Elaborado por: María José Puzhi</p> <p>Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López</p> <p>Fecha: 18 de septiembre de 2023</p>				

<p>Programa de Auditoría para el Departamento Operativo</p> <p>Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.</p> <p>Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión</p> <p>Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022</p>
<p>Componente: Departamento Operativo</p>
<p>1. Objetivos:</p>
<p>1.1 Realice un análisis de los indicadores de desempeño.</p>
<p>1.2 Elaborar papeles que sustenten las evidencias necesarias para respaldar los hallazgos.</p>
<p>1.3 Obtener los resultados o hechos de las evaluaciones realizadas a los procesos y actividades de dicho departamento.</p>

2. Procedimientos:				
N°	Procedimientos	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Determine la idoneidad de las evaluaciones de procesos en cada área del departamento operativo.	E.4.P.T.1.	María José Puzhi	01-nov-23
2	Determine las causas por las cuales no se cumplen todas las políticas para proteger la información de los clientes. Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación	E.4.P.T.2.	María José Puzhi	06-nov-23
3	Determine la efectividad de las evaluaciones de calidad de los equipos de rastreo satelital. Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación	E.4.P.T.3.	María José Puzhi	06-nov-23
4	Evalúe la eficacia de los registros de inventarios realizados durante los años 2021 y 2022. Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación	E.4.P.T.4.	María José Puzhi	09-nov-23
5	Analice el proceso de interacción entre los técnicos instaladores y los clientes. Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación	E.4.P.T.5.	María José Puzhi	13-nov-23

<p>Elaborado por: María José Puzhi</p> <p>Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López</p> <p>Fecha: 18 de septiembre de 2023</p>
--

<p>Programa de Auditoría para el Departamento de Ventas</p> <p>Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.</p> <p>Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión</p> <p>Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022</p>				
<p>Componente: Departamento de Ventas</p>				
<p>1. Objetivos:</p>				
<p>1.1 Realice un análisis de los indicadores de desempeño.</p>				
<p>1.2 Elaborar papeles que sustenten las evidencias necesarias para respaldar los hallazgos.</p>				
<p>1.3 Obtener los resultados o hechos de las evaluaciones realizadas a los procesos y actividades de dicho departamento.</p>				
<p>2. Procedimientos:</p>				
N°	Procedimientos	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Evalúe la idoneidad de la asignación de los recursos al encargado de ventas.	E.5.P.T.1.	María José Puzhi	15-nov-23
2	Evalúe la eficacia de las ventas realizadas durante los años 2021 y 2022, con respecto a las metas establecidas. Aplique indicadores de gestión para su	E.5.P.T.2.	María José Puzhi	17-nov-23

	respectiva evaluación.			
3	<p>Determine si existe una adecuada recuperación de cartera durante los años 2021 y 2022.</p> <p>Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación</p>	E.5.P.T.3.	María José Puzhi	22-nov-23
4	<p>Determine si existe una adecuada obtención de los datos de los clientes, para que el departamento de atención al cliente realice el respectivo registro en el sistema.</p> <p>Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación</p>	E.5.P.T.4.	María José Puzhi	24-nov-23
<p>Elaborado por: María José Puzhi</p> <p>Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López</p> <p>Fecha: 18 de septiembre de 2023</p>				

<p>Programa de Auditoría para el Departamento de Atención al Cliente</p> <p>Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.</p> <p>Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión</p> <p>Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022</p> <p>Componente: Departamento de Atención al Cliente</p> <p>1. Objetivos:</p>

1.1 Realice un análisis de los indicadores de desempeño.				
1.2 Elaborar papeles que sustenten las evidencias necesarias para respaldar los hallazgos.				
1.3 Obtener los resultados o hechos de las evaluaciones realizadas a los procesos y actividades de dicho departamento.				
2. Procedimientos:				
N°	Procedimientos	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Determine el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a las evaluaciones de satisfacción realizadas por la encargada de atención al cliente. Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación	E.6.P.T.1.	María José Puzhi	27-nov-23
2	Evalúe la eficacia de los registros de números telefónicos y móviles de los clientes. Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación	E.6.P.T.2.	María José Puzhi	29-nov-23
3	Verifique que los contratos de venta emitidos en los años 2021 y 2022 se encuentren debidamente firmados, sellados y con la información necesaria para su adecuado archivo. Aplique indicadores de gestión para su	E.6.P.T.3.	María José Puzhi	04-dic-23

	respectiva evaluación			
4	<p>Revise que el mensaje de bienvenida al cliente se envíe a todos los clientes.</p> <p>Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación</p>	E.6.P.T.4.	María José Puzhi	06-dic-23
<p>Elaborado por: María José Puzhi</p> <p>Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López</p> <p>Fecha: 18 de septiembre de 2023</p>				

3.2.2 Hoja de Hallazgos

Componente: Departamento Administrativo

No se realizan evaluaciones de desempeño al personal durante los años 2021 y 2022

Condición:

El jefe administrativo durante los años 2021 y 2022 no ha realizado evaluaciones de desempeño al personal.

Criterio:

De acuerdo con el principio 16 de control interno establecido por COSO (2013) afirma que “La organización debe realizar evaluaciones continuas e independientes, con el objetivo de realizar retroalimentaciones objetivas” (p. 7).

Causa:

Esta ausencia de evaluaciones de desempeño al personal es por falta de planificación y tiempo por parte del jefe administrativo para programar y realizar dichas evaluaciones.

Efecto:

Esto ha generado desconocimiento acerca del rendimiento laboral de los empleados durante los años 2021 y 2022. Además, ha limitado la capacidad del jefe administrativo para

implementar mejoras en cada departamento de la empresa, resultando en estancamientos del rendimiento laboral de cada empleado y obstaculizando el desarrollo profesional de los mismos.

Conclusión:

Durante los años 2021 y 2022, la falta de evaluaciones de desempeño al personal ha obstaculizado la implementación de mejoras oportunas en el rendimiento laboral de los empleados. Esto se debe a la falta de planificación y tiempo por parte del jefe administrativo para llevar a cabo las evaluaciones de desempeño necesarias.

Recomendación:

Al jefe administrativo

- Implementar un plan integral de evaluación de desempeño, en donde se establezca lo siguiente:
 - Fechas de evaluación.
 - El departamento en donde se desarrolló dicha evaluación.
 - Las oportunidades de mejora detectadas.
 - Las mejoras implantadas.
- Organice su jornada laboral de manera más eficiente:
 - Asignando tiempos específicos para las tareas o actividades prioritarias como es la evaluación de desempeño del personal.

No se realizan capacitaciones periódicas a todos los departamentos de la empresa

Condición:

El jefe administrativo durante los años 2021 y 2022, no ha realizado capacitaciones a los siguientes departamentos:

- Departamento de sistemas.
- Departamento de contabilidad.
- Departamento administrativo.

Criterio:

De acuerdo con el principio 4 de control interno establecido por COSO (2013) afirma que “La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización” (p. 6).

Causa:

Esta ausencia de capacitaciones periódicas, se debe a la falta de planificación por parte del jefe administrativo para implementar dichas capacitaciones de forma periódica a todos los departamentos.

Efecto:

En el departamento de sistemas:

- Ha generado desconocimiento de nuevas prácticas informáticas y retrasos en el desarrollo de las actividades de los demás departamentos, ya que los sistemas de la empresa durante los años 2021 y 2022 han tenido métodos de registros extensos e ineficientes, debido a la limitada capacidad del jefe de sistemas para adaptar nuevos sistemas informáticos en la empresa.

En el departamento contable:

- Ha generado para la contadora un incremento de la carga laboral, ya que invierte su tiempo laboral para mantenerse al día con las normativas tributarias y contables, afectando su capacidad para abordar otras responsabilidades.

En el departamento administrativo:

- Desconocimiento de métodos efectivos para programar capacitaciones para todo el personal de la empresa, generado la ausencia de dichas capacitaciones.

Conclusión:

La carencia de capacitaciones periódicas durante los años 2021 y 2022 ha afectado principalmente al departamento de sistemas provocado desconocimiento de nuevas prácticas informáticas, esta carencia se debe a la falta de planificación por parte del jefe administrativo.

Recomendación:

Al jefe administrativo

- Realizar evaluaciones detalladas de las necesidades de cada departamento, para identificar las áreas donde se requieren mejorar habilidades o conocimientos para impulsar la eficiencia y productividad.
- Implementar un programa de capacitación que abarque a todos los departamentos de la empresa. Este programa debe ser diseñado de manera que satisfaga las necesidades específicas de cada departamento.

Componente: Departamento Contable

El departamento contable tiene un sistema de comunicación deficiente con la gerencia

Condición:

El único medio de comunicación que tiene el contador con la gerencia es mediante correo electrónico.

Criterio:

De acuerdo con el principio 3 de control interno establecido por COSO (2013) afirma que “La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos” (p. 6).

Causa:

Esto se debe al descuido y falta de interés por parte del gerente para revisar y responder los correos electrónicos de manera inmediata.

Efecto:

El descuido y falta de interés por parte del gerente ha ocasionado retrasos en los siguientes procesos:

- Pago a proveedores y empleados.
- Presentación de informes financieros.
- Aprobación para contratar personal externo para dar apoyo a los técnicos instaladores.

Conclusión:

La falta de un sistema de comunicación efectivo entre el departamento contable y la gerencia ocasiona retrasos significativos en los procesos y actividades contables. Esta carencia se atribuye al descuido y falta de interés por parte del gerente para revisar y responder los correos electrónicos de manera inmediata.

Recomendación:

Al gerente de la empresa Solution Tracker

- Priorizar la revisión y respuesta oportuna de correos electrónicos para mejorar la comunicación con la contadora y demás departamentos
- Establecer un horario regular para revisar el correo electrónico.
- Programe reuniones regulares entre el departamento contable y la gerencia para abordar el progreso de las actividades contables, identificar posibles problemas y facilitar la toma de decisiones oportuna.
- Participar en capacitaciones, en donde se destaque la importancia de una comunicación efectiva.

Componente: Departamento de sistemas

No se realizan actualizaciones de usuarios y contraseñas asignadas a los empleados para el ingreso a los sistemas informáticos de la empresa

Condición:

El jefe de sistemas no ha realizado actualizaciones de los usuarios y contraseñas asignadas a los empleados para acceder a los sistemas informáticos durante los años 2021 y 2022.

Criterio:

De acuerdo con el manual de funciones actualizado al año 2022, una de las funciones del jefe de sistemas es salvaguardar la seguridad y confidencialidad de la información de la empresa de manera digital y física.

Causa:

La ausencia de dichas actualizaciones se debe a la falta de tiempo por parte del jefe de sistemas para planificar y realizar las actualizaciones de los usuarios y contraseñas.

Efecto:

La falta de dichas actualizaciones, ha ocasionado vulnerabilidad en la seguridad de la información de la empresa, ya que los usuarios creados después del 24/11/2020, fecha de la última actualización de usuarios y contraseñas, siguen teniendo acceso a los sistemas informáticos de la empresa, incluidas las personas que ya no formen parte de la empresa, como es el caso de los usuarios creados para los siguientes cargos:

- Contador
- Servicio al cliente
- Ventas
- Jefe operativo
- Asistente operativo
- Analistas de monitoreo

Conclusión:

La falta de actualizaciones de los usuarios y contraseñas ha ocasionado vulnerabilidad en la seguridad y la información de la empresa. Esta situación se atribuye a la falta de tiempo por parte del jefe de sistemas para planificar y realizar dichas actualizaciones.

Recomendación:

Al jefe administrativo

- Establecer capacitaciones periódicas dirigidas al jefe de sistemas y a los demás miembros de la empresa, con la finalidad de abordar temas como: buenas prácticas de seguridad y sobre la importancia de mantener contraseñas seguras.

Al jefe de sistemas

- Proponer herramientas automatizadas para que la renovación de las contraseñas sea más eficiente.

No se realizan actualizaciones de hardware y software de la empresa

Condición:

Durante los años 2021 y 2022, el jefe de sistemas no ha realizado las respectivas actualizaciones de hardware y softwares de la empresa.

Criterio:

De acuerdo con el manual de funciones actualizado al año 2022, una de las funciones del jefe de sistemas es mantener el hardware y software de la empresa en óptimas condiciones para el uso diario de los colaboradores de la empresa.

Causa:

La falta de actualizaciones a los software y hardware de la empresa se atribuyen a la falta de tiempo, debido a la carga de trabajo que tiene el jefe de sistemas.

Efecto:

La ausencia de actualizaciones de los hardware y software durante los años 2021 y 2022, ha ocasionado que los hardware de la empresa se hagan lentos con el transcurso del tiempo debido a la acumulación constante de datos, provocando retrasos para los usuarios de dichos sistemas.

Conclusión:

La falta de actualizaciones en los software y hardware de la empresa, ha generado retrasos en las actividades de cada uno de los usuarios de dichos sistemas. Este inconveniente se atribuya a la falta de tiempo por parte del jefe de sistemas para realizar dichas actualizaciones.

Recomendación:

Al jefe de sistemas

- Implementar un plan de mantenimiento regular que incluya actualizaciones programadas para los softwares y hardware de la empresa, con la finalidad de garantizar un rendimiento óptimo de dichos sistemas.
- Establecer protocolos y procedimientos de respaldo antes de las respectivas actualizaciones para garantizar la continuidad operativa.

Componente: Departamento operativo

No se cumplen con políticas para proteger la información de los clientes

Condición:

Los encargados de monitoreo no cumplen con las siguientes políticas internas para proteger la información de los clientes:

- **Verificación de identidad:**

Para cualquier requerimiento del cliente se tiene que primero solicitar el número de cédula del cliente, nombres completos y placa del vehículo.

- **Confidencialidad de la información**

Mantener la confidencialidad respecto de los datos personales y ubicación en tiempo real del cliente.

Es por esa razón que, durante los años 2021 y 2022 los encargados de monitoreo al no verificar la identidad de los clientes, se ha dado información confidencial del cliente a familiares y cónyuges no autorizados para recibir dicha información.

Cabe mencionar que no se realizó una revisión documental de dichas políticas debido a políticas de confidencialidad de la empresa.

Criterio:

De acuerdo con las políticas para proteger la información de los clientes, emitidas en el año 2019, los encargados de monitoreo no dieron cumplimiento a las siguientes políticas:

- **Verificación de identidad:**

Para cualquier requerimiento del cliente se tiene que primero solicitar el número de cédula del cliente, nombres completos y placa del vehículo.

- **Confidencialidad de la información**

Mantener la confidencialidad respecto de los datos personales y ubicación en tiempo real del cliente.

Además, la siguiente obligación, establecida en la cláusula sexta del contrato de venta, que aborda las obligaciones de las partes, no ha sido cumplida por los encargados de monitoreo durante los años 2021 y 2022:

- Mantener confidencialidad respecto a los datos personales y del sistema de equipo de rastreo satelital del cliente.

Causa:

El incumplimiento de dichas políticas se debe a la falta de interés por parte de los encargados de monitoreo, debido a la necesidad de atender rápidamente las solicitudes de los clientes y generar alertas al instante en caso de desconexiones o variaciones de voltaje de los equipos de rastreo satelital.

Efecto:

Durante los años 2021 y 2022, este incumplimiento ha provocado desconformidades e insatisfacción en los clientes, resultado en un deterioro de la imagen de la empresa.

Conclusión:

La falta de cumplimiento de las políticas de confidencialidad de la información y verificación de la identidad, ha generado desconformidades e insatisfacción en los clientes. Este inconveniente se atribuye a la falta de interés por parte de los encargados de monitoreo.

Recomendación:

Al jefe operativo

- Establezca capacitaciones periódicas para concientizar al personal sobre la importancia y las implicaciones de estas políticas.
- Realice evaluaciones periódicas a los encargados de monitoreo para verificar que estén cumpliendo todas las políticas para proteger la información de los clientes.

No se realizan evaluaciones periódicas de calidad a los equipos de rastreo satelital

Condición:

Durante los años 2021 y 2022, el jefe operativo no ha realizado mantenimientos a todos los equipos de rastreo satelital instalados

A continuación, se presenta un cuadro resumen en donde se evidencia la ausencia de evaluaciones de calidad a los equipos de rastreo satelital instalados:

AÑO	CLIENTES	DISPOSITIVOS INSTALADOS	% DE MANTENIMIENTOS REALIZADOS
2021	713	713	7,71%
2022	1439	1439	7,85%
TOTAL 2022	2152	2152	7,81%

Criterio:

De acuerdo con el manual de funciones actualizado al año 2022, una de las funciones del jefe operativo es reparar y dar mantenimiento a los dispositivos instalados, principalmente a los dispositivos que presenten desperfectos.

Además, la siguiente obligación, establecida en la cláusula sexta del contrato de venta, que aborda las obligaciones de las partes, no ha sido cumplida por el jefe operativo durante los años 2021 y 2022:

- Realizar mantenimientos periódicos de los equipos de rastreo satelital instalados, con la finalidad de garantizar el buen funcionamiento de los mismos.

Causa:

La falta de mantenimientos periódicos durante los años 2021 y 2022 se atribuye a la falta de tiempo por parte del jefe operativo para coordinar dichos mantenimientos con los clientes, ya que para realizar un mantenimiento se requiere la coordinación con los clientes respecto al lugar, la fecha y la hora.

Efecto:

La ausencia de dichos mantenimientos durante los años 2021 y 2022, ha generado los siguientes problemas:

- Desconexiones esporádicas de los equipos de rastreo satelital.
- Incapacidad por parte de los encargados de monitoreo, para monitorear las 24 horas del día los vehículos.
- Desconformidades en los clientes, debido a que los clientes dejan de tener una visualización continua de la ubicación de su vehículo en la aplicación de rastreo satelital MAPON.

Estos problemas han resultado en el deterioro de la imagen de la empresa.

Conclusión:

La falta de mantenimientos a los equipos de rastreo satelital ha generado deterioro de la imagen de la empresa, debido a la falta de tiempo por parte del jefe operativo para coordinar dichos mantenimientos con los clientes.

Recomendación:

Al jefe operativo:

- Implementar un programa de mantenimientos regulares, estableciendo fechas específicas para cada equipo de rastreo satelital instalado.
- Capacitar a los técnicos instaladores con la finalidad de actualizar sus habilidades para identificar y abordar posibles problemas en los equipos de rastreo satelital antes de que se convierte en fallas críticas.

No existe una efectiva interacción entre los técnicos instaladores y los clientes

Condición:

Durante los años 2021 y 2022, los técnicos instaladores no han explicado a los clientes las formas de uso y de funcionamiento de la aplicación de rastreo satelital MAPON.

Criterio:

De acuerdo con el manual de funciones actualizado al año 2022, una de las funciones de los técnicos instaladores es explicar a los clientes los beneficios del equipo y servicio de rastreo adquirido y atender cualquier duda con el cliente.

Además, la siguiente obligación, establecida en la cláusula sexta del contrato de venta, que aborda las obligaciones de las partes, no ha sido cumplida por los técnicos instaladores durante los años 2021 y 2022:

- Capacitar e instruir al cliente respecto a las características, especificaciones y funcionamiento del sistema GPS.

Causa:

La falta de dicha interacción con el cliente se debe a que los técnicos instaladores consideraron innecesario informar al cliente las formas de uso y funcionamiento de la aplicación de rastreo satelital, debido a que tienen conocimiento de que el departamento de atención al cliente se encarga de enviar links a los clientes, donde se explican dichas formas de uso y de funcionamiento de la aplicación de rastreo satelital.

Efecto:

Durante los años 2021 y 2022, este incumplimiento ha ocasionado insatisfacción de los clientes, ya que se han visto obligados a realizar llamadas al departamento de atención al cliente para utilizar la aplicación.

Conclusión:

La falta de interacción entre los técnicos instaladores y los clientes ha ocasionado insatisfacción entre estos últimos, quienes se han visto obligados a realizar llamadas al departamento de atención al cliente para utilizar la aplicación. Este inconveniente se atribuye a que los técnicos instaladores consideraron innecesario informar las formas de uso y funcionamiento de la aplicación de rastreo satelital.

Recomendación:

Al jefe operativo

- Establezca capacitaciones periódicas para concientizar al personal sobre la importancia y las implicaciones de su trabajo.
- Realice evaluaciones periódicas a los técnicos instaladores para verificar que se estén cumpliendo todas las políticas y manuales de funciones establecidos.

Componente: Departamento de atención al cliente

La representante del departamento de atención al cliente no envía a todos los clientes el mensaje de bienvenida respectivo

Condición:

Durante los años 2021 y 2022, la representante del departamento de atención al cliente no ha enviado a todos los clientes el respectivo mensaje de bienvenida.

Criterio:

De acuerdo con el manual de funciones actualizado al año 2022, una de las funciones de la encargada del departamento de atención al cliente es enviar a todos los clientes nuevos, el mensaje de bienvenida de acuerdo al modelo de mensaje pre establecido.

Causa:

Este incumplimiento se debe a la falta de tiempo de la encargada del departamento de atención al cliente, debido a la carga de trabajo.

Efecto:

Durante los años 2021 y 2022, la omisión en el envío de mensajes de bienvenida ha ocasionado insatisfacción entre los clientes, ya que no tienen conocimiento de los siguientes aspectos importantes:

- Número de monitoreo.

- Numero de atención al cliente.
- Link de la aplicación de rastreo satelital, con su respectivo instructivo.

Generando para la empresa perdida de renovaciones de contratos de venta.

Conclusión:

La falta de envío del mensaje de bienvenida por parte de la representante del departamento de atención al cliente ha generado insatisfacción entre los clientes y ha resultado en la pérdida de renovaciones de contratos de venta. Esto se atribuye a la falta de tiempo de la encargada del departamento de atención al cliente.

Recomendación

Al jefe administrativo

- Implementar capacitaciones periódicas al departamento de atención al cliente, basándose en la importancia de la comunicación inicial.
- Establecer mecanismos de seguimiento para monitorear el envío efectivo de los mensajes de bienvenida.

A la representante del departamento de atención al cliente

- Organice su jornada laboral de manera más eficiente, asignado tiempos específicos para las tareas prioritarias, como el envío de mensajes de bienvenida a los clientes.

3.3 Comunicación de Resultados

3.3.1 Informe final de Auditoría

Auditoría de Gestión a la Empresa Solution Tracker Cía. Ltda.

Índice

Capítulo 1: Información introductoria.

Capítulo 2: Información de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.

Capítulo 3: Resultados de la evaluación de control interno.

Capítulo 4: Resultados de la auditoría

Cuenca, 25 de diciembre de 2023

Economista

Juan Oswaldo Arias

GERENTE GENERAL DE SOLUTION TRACKER

Su despacho,

De nuestras consideraciones:

El presente informe constituye el resultado de la auditoría de gestión realizada a cada uno de los departamentos de la empresa de Solution Tracker Cía. Ltda., por el periodo comprendido entre el 01 de enero del 2021 al 31 de diciembre de 2022. Dicha auditoría de gestión se realizó aplicando algunas de las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), Código de Ética del Auditor y COSO III con el objetivo de examinar de manera sistemática la eficiencia, eficacia y económica de los procesos y controles administrativos.

A continuación, se presentan los resultados de la auditoría de gestión, abordando los aspectos positivos como aquellos que necesitan mejoras. Además, se encuentran comentarios, conclusiones y recomendaciones con el propósito de fortalecer la gestión de Solution Tracker Cía. Ltda.

Atentamente,

CPA. María José Puzhi

Jefe de equipo de auditoría

Capítulo 1: Información Introductoria

Antecedentes

La empresa Solution Tracker Cía. Ltda., no ha realizado ningún tipo de auditoría desde su constitución. Esta situación genera una necesidad dentro de la empresa de evaluar si su gestión administrativa se ajusta a las normas y reglamentos actuales.

Motivo de la auditoría

La auditoría de gestión a la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., se desarrolló por solicitud del gerente general de la empresa, con el objetivo de evaluar la eficiencia, eficacia y económica de los procesos y controles administrativos de cada uno de los departamentos de la empresa.

Alcance

La Auditoría de Gestión a la empresa Solution Tracker, Cía. Ltda., se desarrollará considerando el período que va desde el 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022, en la cual se desarrollará un estudio de los procesos administrativos y se generará un informe en donde se expondrán comentarios, conclusiones y recomendaciones que contribuirán al fortalecimiento y mejora de la empresa.

Objetivo General

Realizar una Auditoría de Gestión a la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., durante el periodo del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022 con la finalidad de examinar de manera sistemática la eficiencia, eficacia y económica de los procesos y controles administrativos.

Objetivos Específicos:

- Verificar si las políticas de la empresa tienen relación con su actividad económica y de la misma manera evaluar su nivel de cumplimiento.
- Verificar si las metas y objetivos planteados por la empresa son reales y tienen relación con la actividad económica de la empresa.
- Establecer indicadores de gestión para comprobar la utilización adecuada de los recursos.
- Emitir un informe final que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento de la gestión empresarial.

Componentes auditados

- Departamento administrativo
- Departamento de contabilidad
- Departamento de sistemas
- Departamento operativo
- Departamento de ventas
- Departamento de atención al cliente

Capítulo 2: Información de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.

Información general

Solution Tracker Cía. Ltda., una empresa constituida el 14 de noviembre de 2018, con el RUC 0190460932001, La formación de la empresa involucró la colaboración de cinco personas en calidad de socios.

La sede de Solution Tracker Cía. Ltda., se encuentra ubicada en la ciudad de Cuenca, en la provincia de Azuay. Específicamente, se encuentra en la Av. De las Américas, en el barrio Las Antillas. El capital social de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., está conformado por un capital social de USD 25.000,00.

Actividad económica

Tuvo una reforma en su actividad económica; durante el periodo del 14 de noviembre de 2018 al 10 de abril de 2023, la empresa se dedicaba exclusivamente a la comercialización de los equipos de rastreo satelital. A partir del 11 de abril de 2023, se dedica también a la compra y venta de cartera, así como a la prestación de servicios de auditoría, asesoría tributaria y contable.

Visión

Solution Tracker tiene como visión para el año 2025 ser una de las empresas líderes en rastreo satelital en todo el Ecuador, con alta calidad de servicio e innovación constante en la tecnología utilizada para brindar el mejor servicio a los clientes.

Misión

Ofrecer servicios especializados mediante la localización y protección de bienes y personas a través de soluciones tecnológicas de punta, que brinden información precisa, completa, confiable y en tiempo real; proporcionando tranquilidad, seguridad y satisfacción a los clientes.

Objetivo general

Solution Tracker Cía. Ltda., tiene como objetivo general ser un referente en el ámbito del seguimiento satelital en todo el país hasta el año 2025 y a la vez convertirse en la empresa con más recuperaciones de vehículos robados en Ecuador.

Objetivos específicos

- Desarrollar métodos de respuesta eficaces que reduzcan las técnicas criminales, lo que permitirá una recuperación más rápida y segura de los vehículos robados.
- Reducir el tiempo promedio de recuperación de vehículos a través de la mejora continua de las estrategias y tecnologías.
- Mantenerse actualizado frente a las nuevas técnicas criminales, asegurando que los métodos de prevención y recuperación sean siempre efectivos.

Valores

- Responsabilidad
- Honestidad
- Respeto
- Esfuerzo

Base legal

Solution Tracker Cía. Ltda., se encuentra regulada por las siguientes instituciones:

Superintendencia de compañías:

- Balances hasta el 30 de abril de cada año.
- Nómina de socios y accionistas, presentación anual.
- Informe de Gerente, presentación anual.
- Nómina de administradores, presentación anual.
- Acta de la junta general, presentación anual.

Ministerio de trabajo:

Las obligaciones que tienen los empleadores y los trabajadores de Solution Tracker.

- Informar a través de la página web el aviso de salida de cada trabajador, modificación del sueldo, entre otros similares.
- Pago de beneficios sociales.

Servicio de Rentas Internas

- Declaración de impuesto a la renta sociedades, presentación anual.
- Anexo de relación de dependencia, presentación anual.
- Anexo accionistas partícipes socios, miembros del directorio y administradores, presentación anual.
- Anexo de dividendos, utilidades o beneficios, presentación anual.

- Declaración del IVA, presentación mensual.
- Declaraciones de retenciones en la fuente, presentación mensual.
- Anexo transaccional simplificado, presentación mensual.

Cuenta con los siguientes políticas y reglamentos internos:

Políticas internas

- Políticas para instalación de dispositivos de rastreo satelital.
- Políticas de preinstalación.
- Políticas de término de servicio de rastreo satelital.
- Políticas de custodias.
- Políticas de renovaciones.

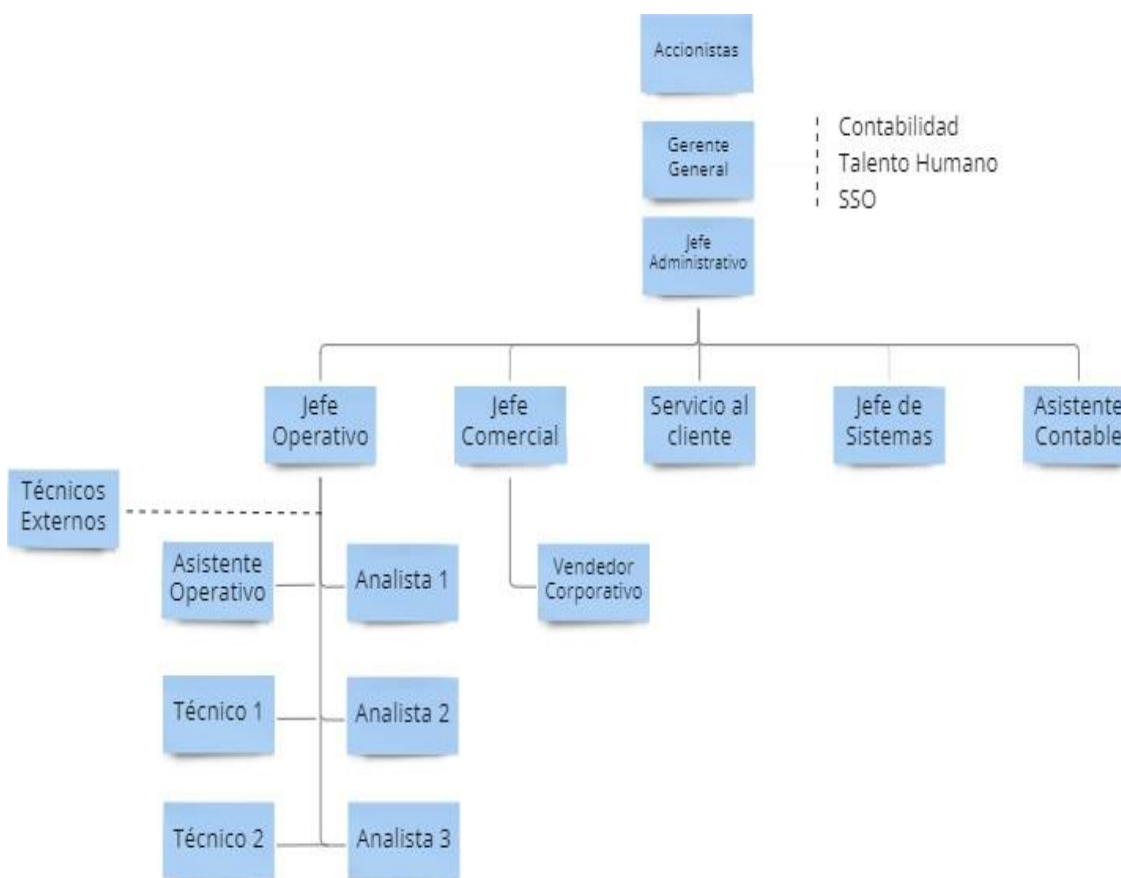
Reglamentos internos

- Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Manual de funciones.

Estructura Orgánica

Solution Tracker Cía. Ltda., tiene la siguiente estructura organizacional actualizada al año 2022.

Figura 6 Estructura organizacional de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.



Nota. El gráfico muestra la estructura organizacional en función a los representantes de cada departamento. Tomado de (Tracker, 2022, p.3).

Principales actividades

Compra de equipos de rastreo satelital, venta de servicios de rastreo satelital y de recuperación vehicular.

Matriz FODA

De acuerdo con la entrevista a la persona que actúa como administrador de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda. se pudo obtener la información necesaria para la elaboración de la siguiente matriz FODA

Tabla 21 Matriz FODA de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
------------	-------------

- Trabajo en equipo.
- Recursos limitados para realizar promociones y
- Innovación en tecnología.
- Capacidad de combinar publicidad.
- tecnologías de Telemetría con •Constante necesidad de capacitación.
- otras tecnologías para mejorar los servicios.
- Buen ambiente laboral.
- Monitoreo las 24 horas

OPORTUNIDADES

AMENAZAS

- Satisface las necesidades de los clientes ya que se tiene como prioridad disminuir los robos vehiculares o sustracción de parte de ellos.
- La continua venta de servicios con equipos de baja gama y con cobertura limitada provocando desestabilidad del mercado
- Seguimiento permanente de los clientes.
- Cobertura nacional a todas las operadoras e internacional para toda América Latina.
- Desconfianza del servicio por el mal servicio que brindan otras empresas.
- Competencia Desleal.

Nómina de Empleados

A continuación, se presenta la nómina de empleados actualizado al año 2023 de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.

Tabla 22 Nómina de empleados de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.

Nombre	Estado	Cargo
Arias Juan	Activo	Gerente General
Tacuri Edison	Activo	Administración
Maza Norma	Activo	Contador

Galarza Mónica	Activo	Servicio al Cliente
Farez José	Activo	Sistemas
Chacha John	Activo	Ventas
Morocho Edwin	Activo	Operaciones
Quintuña Cinthia	Activo	Asistente Operativo
Jaya Jonnathan	Activo	Técnico
Capelo Carlos	Activo	Técnico
Juárez Ana	Activo	Analista de Monitoreo
Vásquez Hemry	Activo	Analista de Monitoreo
Bermeo Erick	Activo	Analista de Monitoreo

Nota. La tabla muestra la nómina de empleados actualizado al año 2023 de acuerdo a cada departamento de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.

Capítulo 3: Resultados de la evaluación de control interno

Componente: Departamento Administrativo

Falta de programación oportuna de las capacitaciones al personal

El jefe administrativo no ha programado capacitaciones de manera periódica al personal que lo requiera

De acuerdo con el principio 4 de control interno establecido por COSO (2013) la empresa debe desarrollar y retener a profesionales competentes.

Esta falta se debe a la ausencia de planificación por parte del jefe administrativo para implementar capacitaciones a cada uno de los miembros de la empresa.

La falta de capacitaciones al personal ha generado la persistencia de métodos y procesos administrativos establecidos desde la constitución de la empresa, ocasionando retrasos en el cumplimiento de los objetivos.

Conclusión

La falta de programación oportuna de capacitaciones ha generado retrasos en el cumplimiento de los objetivos debido a la ausencia de planificación por parte del jefe administrativo.

Recomendaciones

Al jefe administrativo

- Desarrollar un plan anual de capacitaciones, en donde se identifique las necesidades específicas de cada departamento.
- Implementar un sistema de seguimiento para evaluar la efectividad de las capacitaciones y ajustar el programa según sea necesario.

No se realizan evaluaciones de desempeño al personal

El jefe administrativo no ha llevado a cabo evaluaciones de desempeño al personal.

De acuerdo con el principio 16 de control interno establecido por COSO (2013) la organización debe realizar evaluaciones continuas e independientes, con el objetivo de realizar retroalimentaciones objetivas.

La falta de realización de evaluaciones de desempeño se debe a la falta de planificación por parte del jefe administrativo para programar y realizar dichas evaluaciones.

La ausencia de evaluaciones de desempeño impide la identificación de oportunidades de mejora en los procesos, actividades y controles implantados en la empresa.

Conclusión

La falta de realización de evaluaciones de desempeño impide la identificación de oportunidades de mejora en los procesos, actividades y controles implementados en la empresa, a causa de la ausencia de planificación y de tiempo por parte del jefe administrativo para programar y realizar dichas evaluaciones.

Recomendación

Al jefe administrativo

- Implementar un plan integral de evaluación de desempeño, en donde se establezca lo siguiente:
 - Fechas de evaluación.
 - El departamento en donde se desarrolló dicha evaluación.
 - Las oportunidades de mejora detectadas.
 - Las mejoras implantadas.
- Organice su jornada laboral de manera más eficiente:
 - Asignando tiempos específicos para las tareas o actividades prioritarias como es la evaluación de desempeño del personal.
- Fomentar la retroalimentación constructiva y el desarrollo profesional durante las evaluaciones de desempeño realizadas.

Componente: Departamento Contable

No existe un sistema de comunicación adecuado entre el contador y la gerencia

El contador no comunica de manera oportuna los registros, autorizaciones y aprobaciones al gerente de la empresa.

De acuerdo con el principio 3 de control interno establecido por COSO (2013) el gerente debe establecer y supervisar las líneas de reporte para la consecución de los objetivos.

Dicha deficiencia se debe a la falta de conciencia y de interés por parte del gerente para responder de manera oportuna los correos electrónicos.

Dicha falta ha generado retrasos en los procesos contables.

Conclusión

La falta de conciencia y de interés por parte del gerente para responder de manera oportuna los correos electrónicos, ha generado retrasos en los procesos contables.

Recomendación

Al gerente de la empresa Solution Tracker

- Definir un sistema eficiente para la comunicación entre el gerente y el contador, con la finalidad de reducir los retrasos en los procesos contables pertinentes.

Componente: Departamento de sistemas

No se verifica que las licencias de los programas y sistemas informáticos se encuentren debidamente actualizados.

El jefe de sistemas no verifica que las licencias de los programas y sistemas informáticos se encuentren debidamente actualizados.

De acuerdo con el principio 10 de control interno establecido por COSO (2013) la empresa debe desarrollar actividades de control sobre la tecnología de la empresa.

La falta de verificación de dichas licencias se debe a la falta de tiempo y de planificación por parte del jefe de sistemas para realizar dichas actividades.

Esto ha ocasionado que los miembros de la empresa continúen utilizando los sistemas informáticos que se implementaron desde la constitución de la empresa, tales como el sistema administrativo, contable y de facturación. Esto ha generado retrasos en el cumplimiento de los objetivos.

Conclusión:

La falta de verificación de las licencias de los sistemas informáticos ha ocasionado retrasos en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, a causa de la falta tiempo y de planificación por parte del jefe de sistemas para realizar dicha verificación.

Recomendaciones:

Al jefe de sistemas

- Organice su jornada laboral de manera más eficiente:

- Asignando tiempos específicos para las tareas o actividades prioritarias como es la actualización de las licencias de los sistemas informáticos de la empresa.
- Programe un plan de actualización de licencias de los sistemas informáticos y programas de manera anual, en donde se establezca los sistemas informáticos de la empresa, la fecha de vigencia y actualización de dichas licencias.

Componente: Departamento Operativo

No se cumplen todas las políticas para proteger la información de los clientes

Los encargados de monitoreo no cumplen todas las políticas internas para proteger la información de los clientes.

De acuerdo con el principio 16 de control interno establecido por COSO (2013) la organización debe realizar evaluaciones continuas e independientes, con el objetivo de realizar retroalimentaciones objetivas.

El incumplimiento de dichas políticas se debe a la falta de interés por parte de los encargados de monitoreo para cumplir dichas políticas.

Durante los años 2021 y 2022, este incumplimiento ha provocado desconformidades e insatisfacción en los clientes, ocasionando deterioro en la imagen de la empresa.

Conclusión:

La falta de cumplimiento de las políticas de confidencialidad de la información y verificación de la identidad de los clientes, ha generado desconformidades e insatisfacción en los clientes. Este inconveniente se atribuye a la falta de interés por parte de los encargados de monitoreo para cumplir todas las políticas de confidencialidad.

Recomendación:

Al jefe operativo

- Establezca capacitaciones periódicas para concientizar al personal sobre la importancia y las implicaciones de estas políticas.

Componente: Departamento de ventas

No tienen acceso a datos actualizados de inventario y disponibilidad de productos.

El jefe de ventas realiza su trabajo sin considerar la cantidad disponible de equipos de rastreo satelital, ya que no tiene acceso al Kardex correspondiente a dichos dispositivos.

De acuerdo con el principio 13 de control interno establecido por COSO (2013) la empresa debe generar y utilizar información relevante.

La ausencia de una gestión efectiva de funciones en el departamento de ventas, impiden que el jefe de ventas acceda al Kardex de los equipos de rastreo satelital, para realizar las ventas respectivas

Esto ha generado retrasos en las ventas, ocasionando insatisfacción entre los clientes.

Conclusión:

La falta de acceso del jefe de ventas al inventario de los equipos de rastreo satelital ha ocasionado retrasos en las ventas e insatisfacción entre los clientes, debido a la falta de una gestión efectiva de funciones en el departamento de ventas.

Recomendaciones:

Al jefe administrativo:

- Implementar protocolos de comunicación entre el jefe operativo y el jefe de ventas para que el jefe de ventas tenga conocimiento de la disponibilidad de inventarios al momento de realizar una venta.

No se evalúan los riesgos asociados a las actividades del departamento de ventas.

El jefe administrativo no ha realizado evaluaciones de riesgos a las actividades del departamento de ventas.

De acuerdo con el principio 13 de control interno establecido por COSO (2013) la empresa debe identificar y evaluar los riesgos relacionados.

Esto se debe a la falta de tiempo y de planificación por parte del jefe administrativo para realizar dicha evaluación de riesgos en el departamento de ventas.

Dicha ausencia ha ocasionado que no se implementen controles adecuados en el departamento de ventas.

Conclusión:

La falta de evaluación de riesgo en el departamento de ventas ha ocasionado que no se implementen controles adecuados en dicho departamento, debido a la falta de tiempo y de planificación por parte del jefe administrativo.

Recomendación:

Al jefe administrativo:

- Desarrolla protocolos detallados y procedimientos estandarizados para la evaluación de riesgos en el departamento de ventas como:
 - Definir criterios de evaluación de riesgos como probabilidad de ocurrencia y el impacto en las operaciones.
 - Designa roles y responsabilidades al jefe de ventas para la comunicación proactiva de posibles riesgos.
- Programe reuniones periódicas con el jefe de ventas para identificar nuevos riesgos y ajustar las estrategias existentes.

Componente: Departamento de Atención al cliente

No se comunica de manera clara y oportuna los nuevos productos al departamento de atención al cliente

El jefe administrativo no comunica de manera oportuna los nuevos productos de rastreo satelital al departamento de atención al cliente.

De acuerdo con el principio 14 de control interno establecido por COSO (2013) la empresa debe comunicar información internamente a cada uno de los miembros de la empresa.

Dicha falta de comunicación se debe a que el jefe administrativo considera innecesario comunicar al departamento de atención al cliente los nuevos productos de rastreo satelital que se han incorporado en la empresa.

Esto ha ocasionado que la comunicación entre la encargada del departamento de atención al cliente y el cliente se vea afectada, debido a la incapacidad para resolver problemas asociados con los nuevos dispositivos de rastreo satelital.

Conclusión:

La falta de comunicación de los nuevos productos de rastreo satelital al departamento de atención al cliente ha ocasionado incapacidad de la persona a cargo de dicho departamento para resolver problemas relacionados con estos dispositivos. Esta situación se atribuye a que el jefe administrativo no considera necesario comunicar dicha información al departamento de atención al cliente.

Recomendación:

Al jefe administrativo:

- Capacitar al personal de atención al cliente sobre los nuevos productos, sus características y las formas de abordar problemas relacionados a dichos productos.
- Establecer canales de retroalimentación que permita al departamento de atención al cliente comunicar sus necesidades.
- Fomentar una cultura organizacional que valore y priorice la comunicación efectiva entre los diversos departamentos.

Atentamente;

Ing. Miriam Elizabeth López

SUPERVISORA DEL EQUIPO DE AUDITORÍA

Capítulo 4: Resultados de la auditoría

Componente: Departamento Administrativo

No se realizan evaluaciones de desempeño al personal durante los años 2021 y 2022

El jefe administrativo durante los años 2021 y 2022 no ha realizado evaluaciones de desempeño al personal.

De acuerdo con el principio 16 de control interno establecido por COSO (2013) afirma que “La organización debe realizar evaluaciones continuas e independientes, con el objetivo de realizar retroalimentaciones objetivas” (p. 7).

Esta ausencia de evaluaciones de desempeño al personal es por falta de planificación y tiempo por parte del jefe administrativo para programar y realizar dichas evaluaciones.

Esto ha generado desconocimiento acerca del rendimiento laboral de los empleados durante los años 2021 y 2022. Además, ha limitado la capacidad del jefe administrativo para implementar mejoras en cada departamento de la empresa, resultando en estancamientos del rendimiento laboral de cada empleado y obstaculizando el desarrollo profesional de los mismos.

Conclusión:

Durante los años 2021 y 2022, la falta de evaluaciones de desempeño al personal ha obstaculizado la implementación de mejoras oportunas en el rendimiento laboral de los empleados. Esto se debe a la falta de planificación y tiempo por parte del jefe administrativo para llevar a cabo las evaluaciones de desempeño necesarias.

Recomendación:

Al jefe administrativo

- Implementar un plan integral de evaluación de desempeño, en donde se establezca lo siguiente:
 - Fechas de evaluación.
 - El departamento en donde se desarrolló dicha evaluación.
 - Las oportunidades de mejora detectadas.
 - Las mejoras implantadas.
- Organice su jornada laboral de manera más eficiente:

- Asignando tiempos específicos para las tareas o actividades prioritarias como es la evaluación de desempeño del personal.

No se realizan capacitaciones periódicas a todos los departamentos de la empresa

El jefe administrativo durante los años 2021 y 2022, no ha realizado capacitaciones a los siguientes departamentos:

- Departamento de sistemas.
- Departamento de contabilidad.
- Departamento administrativo.

De acuerdo con el principio 4 de control interno establecido por COSO (2013) afirma que “La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización” (p. 6).

Esta ausencia de capacitaciones periódicas, se debe a la falta de planificación por parte del jefe administrativo para implementar dichas capacitaciones de forma periódica a todos los departamentos.

En el departamento de sistemas:

- Ha generado desconocimiento de nuevas prácticas informáticas y retrasos en el desarrollo de las actividades de los demás departamentos, ya que los sistemas de la empresa durante los años 2021 y 2022 han tenido métodos de registros extensos e ineficientes, debido a la limitada capacidad del jefe de sistemas para adaptar nuevos sistemas informáticos en la empresa.

En el departamento contable:

- Ha generado para la contadora un incremento de la carga laboral, ya que invierte su tiempo laboral para mantenerse al día con las normativas tributarias y contables, afectando su capacidad para abordar otras responsabilidades.

En el departamento administrativo:

- Desconocimiento de métodos efectivos para programar capacitaciones para todo el personal de la empresa, generado la ausencia de dichas capacitaciones.

Conclusión:

La carencia de capacitaciones periódicas durante los años 2021 y 2022 ha afectado principalmente al departamento de sistemas provocado desconocimiento de nuevas prácticas informáticas, esta carencia se debe a la falta de planificación por parte del jefe administrativo.

Recomendación:

Al jefe administrativo

- Realizar evaluaciones detalladas de las necesidades de cada departamento, para identificar las áreas donde se requieren mejorar habilidades o conocimientos para impulsar la eficiencia y productividad.
- Implementar un programa de capacitación que abarque a todos los departamentos de la empresa. Este programa debe ser diseñado de manera que satisfaga las necesidades específicas de cada departamento.

Componente: Departamento Contable

El departamento contable tiene un sistema de comunicación deficiente con la gerencia

El único medio de comunicación que tiene el contador con la gerencia es mediante correo electrónico.

De acuerdo con el principio 3 de control interno establecido por COSO (2013) afirma que “La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos” (p. 6).

Esto se debe al descuido y falta de interés por parte del gerente para revisar y responder los correos electrónicos de manera inmediata.

El descuido y falta de interés por parte del gerente ha ocasionado retrasos en los siguientes procesos:

- Pago a proveedores y empleados.
- Presentación de informes financieros.
- Aprobación para contratar personal externo para dar apoyo a los técnicos instaladores.

Conclusión:

La falta de un sistema de comunicación efectivo entre el departamento contable y la gerencia ocasiona retrasos significativos en los procesos y actividades contables. Esta carencia se atribuye al descuido y falta de interés por parte del gerente para revisar y responder los correos electrónicos de manera inmediata.

Recomendación:

Al gerente de la empresa Solution Tracker

- Priorizar la revisión y respuesta oportuna de correos electrónicos para mejorar la comunicación con la contadora y demás departamentos
- Establecer un horario regular para revisar el correo electrónico.
- Programe reuniones regulares entre el departamento contable y la gerencia para abordar el progreso de las actividades contables, identificar posibles problemas y facilitar la toma de decisiones oportuna.
- Participar en capacitaciones, en donde se destaque la importancia de una comunicación efectiva.

Componente: Departamento de sistemas

No se realizan actualizaciones de usuarios y contraseñas asignadas a los empleados para el ingreso a los sistemas informáticos de la empresa

El jefe de sistemas no ha realizado actualizaciones de los usuarios y contraseñas asignadas a los empleados para acceder a los sistemas informáticos durante los años 2021 y 2022.

De acuerdo con el manual de funciones actualizado al año 2022, una de las funciones del jefe de sistemas es salvaguardar la seguridad y confidencialidad de la información de la empresa de manera digital y física.

La ausencia de dichas actualizaciones se debe a la falta de tiempo por parte del jefe de sistemas para planificar y realizar las actualizaciones de los usuarios y contraseñas.

La falta de dichas actualizaciones, ha ocasionado vulnerabilidad en la seguridad de la información de la empresa, ya que los usuarios creados después del 24/11/2020, fecha de la última actualización de usuarios y contraseñas, siguen teniendo acceso a los sistemas informáticos de la empresa, incluidas las personas que ya no forman parte de la empresa, como es el caso de los usuarios creados para los siguientes cargos:

- Contador
- Servicio al cliente

- Ventas
- Jefe operativo
- Asistente operativo
- Analistas de monitoreo

Conclusión:

La falta de actualizaciones de los usuarios y contraseñas ha ocasionado vulnerabilidad en la seguridad y la información de la empresa. Esta situación se atribuye a la falta de tiempo por parte del jefe de sistemas para planificar y realizar dichas actualizaciones.

Recomendación:

Al jefe administrativo

- Establecer capacitaciones periódicas dirigidas al jefe de sistemas y a los demás miembros de la empresa, con la finalidad de abordar temas como: buenas prácticas de seguridad y sobre la importancia de mantener contraseñas seguras.

Al jefe de sistemas

- Proponer herramientas automatizadas para que la renovación de las contraseñas sea más eficiente.

No se realizan actualizaciones de hardware y software de la empresa

Durante los años 2021 y 2022, el jefe de sistemas no ha realizado las respectivas actualizaciones de hardware y softwares de la empresa.

De acuerdo con el manual de funciones actualizado al año 2022, una de las funciones del jefe de sistemas es mantener el hardware y software de la empresa en óptimas condiciones para el uso diario de los colaboradores de la empresa.

La falta de actualizaciones a los software y hardware de la empresa se atribuyen a la falta de tiempo, debido a la carga de trabajo que tiene el jefe de sistemas.

La ausencia de actualizaciones de los hardware y software durante los años 2021 y 2022, ha ocasionado que los hardware de la empresa se hagan lentos con el transcurso del tiempo debido a la acumulación constante de datos, provocando retrasos para los usuarios de dichos sistemas.

Conclusión:

La falta de actualizaciones en los software y hardware de la empresa, ha generado retrasos en las actividades de cada uno de los usuarios de dichos sistemas. Este inconveniente se atribuya a la falta de tiempo por parte del jefe de sistemas para realizar dichas actualizaciones.

Recomendación:

Al jefe de sistemas

- Implementar un plan de mantenimiento regular que incluya actualizaciones programadas para los softwares y hardware de la empresa, con la finalidad de garantizar un rendimiento óptimo de dichos sistemas.
- Establecer protocolos y procedimientos de respaldo antes de las respectivas actualizaciones para garantizar la continuidad operativa.

Componente: Departamento operativo

No se cumplen con políticas para proteger la información de los clientes

Los encargados de monitoreo no cumplen con las siguientes políticas internas para proteger la información de los clientes:

- **Verificación de identidad:**

Para cualquier requerimiento del cliente se tiene que primero solicitar el número de cédula del cliente, nombres completos y placa del vehículo.

- **Confidencialidad de la información**

Mantener la confidencialidad respecto de los datos personales y ubicación en tiempo real del cliente.

Es por esa razón que, durante los años 2021 y 2022 los encargados de monitoreo al no verificar la identidad de los clientes, se ha dado información confidencial del cliente a familiares y cónyuges no autorizados para recibir dicha información.

Cabe mencionar que no se realizó una revisión documental de dichas políticas debido a políticas de confidencialidad de la empresa.

De acuerdo con las políticas para proteger la información de los clientes, emitidas en el año 2019, los encargados de monitoreo no dieron cumplimiento a las siguientes políticas:

- **Verificación de identidad:**

Para cualquier requerimiento del cliente se tiene que primero solicitar el número de cédula del cliente, nombres completos y placa del vehículo.

- **Confidencialidad de la información**

Mantener la confidencialidad respecto de los datos personales y ubicación en tiempo real del cliente.

Además, la siguiente obligación, establecida en la cláusula sexta del contrato de venta, que aborda las obligaciones de las partes, no ha sido cumplida por los encargados de monitoreo durante los años 2021 y 2022:

- Mantener confidencialidad respecto a los datos personales y del sistema de equipo de rastreo satelital del cliente.

El incumplimiento de dichas políticas se debe a la falta de interés por parte de los encargados de monitoreo, debido a la necesidad de atender rápidamente las solicitudes de los clientes y generar alertas al instante en caso de desconexiones o variaciones de volteje de los equipos de rastreo satelital.

Durante los años 2021 y 2022, este incumplimiento ha provocado desconformidades e insatisfacción en los clientes, resultado en un deterioro de la imagen de la empresa.

Conclusión:

La falta de cumplimiento de las políticas de confidencialidad de la información y verificación de la identidad, ha generado desconformidades e insatisfacción en los clientes. Este inconveniente se atribuye a la falta de interés por parte de los encargados de monitoreo.

Recomendación:

Al jefe operativo

- Establezca capacitaciones periódicas para concientizar al personal sobre la importancia y las implicaciones de estas políticas.
- Realice evaluaciones periódicas a los encargados de monitoreo para verificar que estén cumpliendo todas las políticas para proteger la información de los clientes.

No se realizan evaluaciones periódicas de calidad a los equipos de rastreo satelital

Durante los años 2021 y 2022, el jefe operativo no ha realizado mantenimientos a todos los equipos de rastreo satelital instalados

A continuación, se presenta un cuadro resumen en donde se evidencia la ausencia de evaluaciones de calidad a los equipos de rastreo satelital instalados:

AÑO	CLIENTES	DISPOSITIVOS INSTALADOS	% DE MANTENIMIENTOS REALIZADOS
2021	713	713	7,71%
2022	1439	1439	7,85%
TOTAL 2022	2152	2152	7,81%

De acuerdo con el manual de funciones actualizado al año 2022, una de las funciones del jefe operativo es reparar y dar mantenimiento a los dispositivos instalados, principalmente a los dispositivos que presenten desperfectos.

Además, la siguiente obligación, establecida en la cláusula sexta del contrato de venta, que aborda las obligaciones de las partes, no ha sido cumplida por el jefe operativo durante los años 2021 y 2022:

- Realizar mantenimientos periódicos de los equipos de rastreo satelital instalados, con la finalidad de garantizar el buen funcionamiento de los mismos.

La falta de mantenimientos periódicos durante los años 2021 y 2022 se atribuye a la falta de tiempo por parte del jefe operativo para coordinar dichos mantenimientos con los clientes, ya que para realizar un mantenimiento se requiere la coordinación con los clientes respecto al lugar, la fecha y la hora.

La ausencia de dichos mantenimientos durante los años 2021 y 2022, ha generado los siguientes problemas:

- Desconexiones esporádicas de los equipos de rastreo satelital.
- Incapacidad por parte de los encargados de monitoreo, para monitorear las 24 horas del día los vehículos.
- Desconformidades en los clientes, debido a que los clientes dejan de tener una visualización continua de la ubicación de su vehículo en la aplicación de rastreo satelital MAPON.

Estos problemas han resultado en el deterioro de la imagen de la empresa.

Conclusión:

La falta de mantenimientos a los equipos de rastreo satelital ha generado deterioro de la imagen de la empresa, debido a la falta de tiempo por parte del jefe operativo para coordinar dichos mantenimientos con los clientes.

Recomendación:

Al jefe operativo:

- Implementar un programa de mantenimientos regulares, estableciendo fechas específicas para cada equipo de rastreo satelital instalado.
- Capacitar a los técnicos instaladores con la finalidad de actualizar sus habilidades para identificar y abordar posibles problemas en los equipos de rastreo satelital antes de que se convierta en fallas críticas.

No existe una efectiva interacción entre los técnicos instaladores y los clientes

Durante los años 2021 y 2022, los técnicos instaladores no han explicado a los clientes las formas de uso y de funcionamiento de la aplicación de rastreo satelital MAPON.

De acuerdo con el manual de funciones actualizado al año 2022, una de las funciones de los técnicos instaladores es explicar a los clientes los beneficios del equipo y servicio de rastreo adquirido y atender cualquier duda con el cliente.

Además, la siguiente obligación, establecida en la cláusula sexta del contrato de venta, que aborda las obligaciones de las partes, no ha sido cumplida por los técnicos instaladores durante los años 2021 y 2022:

- Capacitar e instruir al cliente respecto a las características, especificaciones y funcionamiento del sistema GPS.

La falta de dicha interacción con el cliente se debe a que los técnicos instaladores consideraron innecesario informar al cliente las formas de uso y funcionamiento de la aplicación de rastreo satelital, debido a que tienen conocimiento de que el departamento de atención al cliente se encarga de enviar links a los clientes, donde se explican dichas formas de uso y de funcionamiento de la aplicación de rastreo satelital. Durante los años 2021 y 2022, este incumplimiento ha ocasionado insatisfacción de los

clientes, ya que se han visto obligados a realizar llamadas al departamento de atención al cliente para utilizar la aplicación.

Conclusión:

La falta de interacción entre los técnicos instaladores y los clientes ha ocasionado insatisfacción entre estos últimos, quienes se han visto obligados a realizar llamadas al departamento de atención al cliente para utilizar la aplicación. Este inconveniente se atribuye a que los técnicos instaladores consideraron innecesario informar las formas de uso y funcionamiento de la aplicación de rastreo satelital.

Recomendación:

Al jefe operativo

- Establezca capacitaciones periódicas para concientizar al personal sobre la importancia y las implicaciones de su trabajo.
- Realice evaluaciones periódicas a los técnicos instaladores para verificar que se estén cumpliendo todas las políticas y manuales de funciones establecidos.

Componente: Departamento de atención al cliente

La representante del departamento de atención al cliente no envía a todos los clientes el mensaje de bienvenida respectivo

Durante los años 2021 y 2022, la representante del departamento de atención al cliente no ha enviado a todos los clientes el respectivo mensaje de bienvenida.

De acuerdo con el manual de funciones actualizado al año 2022, una de las funciones de la encargada del departamento de atención al cliente es enviar a todos los clientes nuevos, el mensaje de bienvenida de acuerdo al modelo de mensaje pre establecido.

Este incumplimiento se debe a la falta de tiempo de la encargada del departamento de atención al cliente, debido a la carga de trabajo.

Durante los años 2021 y 2022, la omisión en el envío de mensajes de bienvenida ha ocasionado insatisfacción entre los clientes, ya que no tienen conocimiento de los siguientes aspectos importantes:

- Número de monitoreo.
- Numero de atención al cliente.
- Link de la aplicación de rastreo satelital, con su respectivo instructivo.

Generando para la empresa pérdida de renovaciones de contratos de venta.

Conclusión:

La falta de envío del mensaje de bienvenida por parte de la representante del departamento de atención al cliente ha generado insatisfacción entre los clientes y ha resultado en la pérdida de renovaciones de contratos de venta. Esto se atribuye a la falta de tiempo de la encargada del departamento de atención al cliente.

Recomendación

Al jefe administrativo

- Implementar capacitaciones periódicas al departamento de atención al cliente, basándose en la importancia de la comunicación inicial.
- Establecer mecanismos de seguimiento para monitorear el envío efectivo de los mensajes de bienvenida.

A la representante del departamento de atención al cliente

- Organice su jornada laboral de manera más eficiente, asignado tiempos específicos para las tareas prioritarias, como el envío de mensajes de bienvenida a los clientes.

3.4 Conclusiones y Recomendaciones

3.4.1 Conclusiones

Al realizar la auditoría de gestión a la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., por el período comprendido entre el 01 de enero de 2021 al 31 de diciembre del 2022, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- No existen actualizaciones en los software y hardware de la empresa, lo que ha generado retrasos en las actividades de los usuarios. Además, no se han realizado actualizaciones de los usuarios y contraseñas asignadas a los empleados para el ingreso a los sistemas informáticos de la empresa, ocasionando vulnerabilidad en la seguridad y la información de la empresa.
- No se cumplen todas las políticas de confidencialidad de la información de los clientes, debido a la falta de interés por parte de los encargados de monitoreo.
- No se realizan mantenimientos a todos los equipos de rastreo satelital instalados, debido a la falta de tiempo por parte del jefe operativo para coordinar dichos mantenimientos con los clientes.
- La comunicación entre el departamento contable y la gerencia no es efectiva, debido al descuido y falta de interés por parte del gerente, ya que no revisa y responde los correos electrónicos de manera oportuna.
- No se realizan evaluaciones de desempeño al personal, debido a la falta de planificación y tiempo por parte del jefe administrativo.
- La falta de interacción entre los técnicos instaladores y los clientes ha ocasionado insatisfacción entre estos últimos, debido a que los técnicos instaladores consideraron innecesario informar las formas de uso y funcionamiento de la aplicación de rastreo satelital.
- Las capacitaciones al personal durante los años de 2021 y 2022 son incompletas, debido a que no se han realizado las respectivas capacitaciones a todo el personal.
- No se envían a todos los clientes el respectivo mensaje de bienvenida generado insatisfacción entre los clientes y pérdida de renovaciones de los contratos de venta.

3.4.2 Recomendaciones

Las recomendaciones que se presenta a continuación fueron formuladas con el objetivo de fortalecer la gestión de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., basándose en los hallazgos detectados durante la auditora de gestión.

- Establecer capacitaciones periódicas dirigidas al jefe de sistemas y a los demás miembros de la empresa, con la finalidad de abordar temas como: buenas prácticas de seguridad y sobre la importancia de mantener contraseñas seguras.
- Implementar un plan de mantenimiento regular que incluya actualizaciones programadas para los softwares y hardware de la empresa, con la finalidad de garantizar un rendimiento óptimo de dichos sistemas.
- Realice evaluaciones periódicas a los encargados de monitoreo para verificar que estén cumpliendo todas las políticas para proteger la información de los clientes.
- Implementar un programa de mantenimientos regulares, estableciendo fechas específicas para cada equipo de rastreo satelital instalado.
- Programe reuniones regulares entre el departamento contable y la gerencia para abordar el progreso de las actividades contables, identificar posibles problemas y facilitar la toma de decisiones oportuna.
- Implementar un plan integral de evaluación de desempeño, en donde se establezca fechas de evaluación, el departamento en donde se desarrolló dicha evaluación, las oportunidades de mejora detectadas y las mejoras implantadas.
- Realizar evaluaciones detalladas de las necesidades de cada departamento, para identificar las áreas donde se requieren mejorar habilidades o conocimientos para impulsar la eficiencia y productividad.

Referencias

- (IFAC), F. I. (2018). *International Auditing and Assurance Standards Board*. Obtenido de Manual de Pronunciamientos Internacionales de Control de Calidad Auditoria Revision Otros Encargos de Aseguramiento y Servicios Relacionados: https://www.ifac.org/_flysystem/azure-private/publications/files/Manual-de-Pronunciamientos-Internacionales-de-Control-de-Calidad-Auditoria-Revision-Otros-Encargos-de-Aseguramiento-y-Servicios-Relacionados-Vol.-I-Edicion-2018.pdf
- Abril, T. C. (s.f.). *Manual de Auditoría de Gestión*. Obtenido de Enfoque Empresarial y de Riesgos: <https://publicaciones.uazuay.edu.ec/flip/books/libro/uazuay-libro-82.pdf>
- COSO. (2013). *Control Interno - Marco Integrado: COSO*. Instituto de Auditores Internos de España. Obtenido de https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf
- Enrique, B. F. (2013). *Auditoría Administrativa - Evaluación y Diagnóstico Empresarial*. (G. D. Chávez, Ed.) México. Obtenido de www.pearsonenespañol.com
- Escalante, V. M. (2016). *Elementos de auditoría* (Séptima edición ed.).
- Escudero, M. E. (25 de Abril de 2023). *Superintendencia de Compañías Valores y Seguros*. Obtenido de <https://appscvssoc.supercias.gob.ec/consultaCompanias/societario/informacionCompanias.jsf>
- García, R. d. (2008). *Auditoría de Gestión: Conceptos y Métodos*. (L. M. Malagón, Ed.) Félix Varela. Obtenido de [file:///C:/Users/LENOVO/OneDrive/Documentos/TESIS/INFORMACI%C3%93N/LIBRO-AUDITORIA-DE-GESTION-pdf%20\(1\)concepto%20y%20metodos%20.pdf](file:///C:/Users/LENOVO/OneDrive/Documentos/TESIS/INFORMACI%C3%93N/LIBRO-AUDITORIA-DE-GESTION-pdf%20(1)concepto%20y%20metodos%20.pdf)
- Giler, M. V., & Vásquez, N. F. (2018). *Auditoría de Gestión, Herramienta de Mejora Continua*. Manta - Manabí. Obtenido de <https://munayi.ulead.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>
- Gutiérrez, A. d. (2011). *Auditoría: Un enfoque práctico*. España: Paraninfo S.A.
- Hallazgos de Auditoría*. (16 de Noviembre de 2021). Obtenido de <https://contabilidaddeservicios.com/auditoria/hallazgos-de-auditoria-ejemplos/>

- Kliksberg, B. (2002). *Hacia una economía con rostro humano*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Lefebvre, F. (2018). *Manual de auditoría*. Madrid.
- Lemos, P. L. (2015). *Auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad*. @fundacionconfemetal.com.
- Luna, Y. B. (2012). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos* (Segunda Edición ed.). Bogotá.
- Luna, Y. B. (2015). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*. Colombia: Adriana Gutiérrez M.
- Meléndrez, E. H., & Gómez, A. R. (18 de Abril de 2006). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/evidencias-papeles-trabajo-auditoria/>
- Rojas, D. M. (11 de Diciembre de 2018). *Superintendencia de Compañías Valores y Seguros*. Obtenido de https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/PortallInformacion/sector_societario.html
- Tabón, L. E. (2016). *Hallazgos de Auditoría*. Obtenido de https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf
- Tacuri, E. (2022). *Manual de funciones Solution Tracker*. Cuenca.
- Tracker, S. (2018). *Solution Tracker*. Obtenido de <https://solutiontracker.ec/>
- Tracker, S. (Noviembre de 2021). *Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional*. Quito.
- Tracker, S. (2022). *Descriptivo de cargos y funciones*. Cuenca.
- Valderrama, J. L. (2000). *Teoría y Práctica de la Auditoría I: Concepto y metodología*. Madrid: Grupo Anaya, S.A.
- Vance, L. L., & Boutell, W. S. (1977). *Auditoría*. México: Interamericana S. A. de C. V. .
- Whittington, O. R., & Pany, K. (s.f.). *Principios de Auditoría* (Decimocuarta Edición ed.). México.

Informe de Inicio de Auditoría

Cuenca, agosto 01 de 2023

Economista

Juan Oswaldo Arias

GERENTE GENERAL DE SOLUTION TRACKER

Su despacho,

De nuestras consideraciones:

Reciba un cordial saludo, en respuesta a su solicitud aceptamos realizar una Auditoría de Gestión en la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., que se encuentra ubicada en la ciudad de Cuenca, específicamente, ubicada en la Av. De las Américas, en el barrio Las Antillas, por el período comprendido entre el 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022.

Objetivo General:

Realizar una Auditoría de Gestión a la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., durante el periodo del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022 con la finalidad de examinar de manera sistemática la eficiencia, eficacia y económica de los procesos y controles administrativos.

Objetivos Específicos:

- Verificar si las políticas de la empresa tienen relación con su actividad económica y de la misma manera evaluar su nivel de cumplimiento.
- Verificar si las metas y objetivos planteados por la empresa son reales y tienen relación con la actividad económica de la empresa.
- Establecer indicadores de gestión para comprobar la utilización adecuada de los recursos.
- Evaluar la eficiencia y eficacia de los métodos y procedimientos de operación.
- Emitir un informe final que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento de la gestión empresarial.

Anexos

Anexo a

Equipo de Trabajo:	P.P.I. 1-2/2
Tabla 23 Conformación del equipo de auditoría.	
CARGO	NOMBRE
Supervisora del equipo de auditoría	Ing. CPA. Miriam Elizabeth López
Jefe de equipo de auditoría	CPA. María José Puzhi Abril
<p>Solicitamos de la manera más atenta la colaboración de todos miembros de la empresa para que nos otorguen la información y documentación necesaria para llevar a cabo de manera efectiva el examen.</p> <p>El tiempo estimado para ejecución de la auditoría de gestión a la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., es de 180 días, este tiempo incluye el desarrollo del borrador del informe y la conferencia final.</p> <p>Atentamente,</p>	
<p>_____</p> <p>CPA. María José Puzhi</p> <p>Jefe de equipo de auditoría</p> <p>auditoría.</p>	<p>_____</p> <p>CPA Miriam Elizabeth López</p> <p>Supervisora del equipo de</p>
<p>Elaborado por: María José Puzhi</p> <p>Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López</p> <p>Fecha: 01 de agosto de 2023</p>	

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.		P.P.P.T.1- 1/2	
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión			
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022			
Objetivo: Conocimiento general de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.			
Informe de visita a la oficina Solution Tracker Cía. Ltda.			
<p>El día 3 de agosto de 2023, se realizó una visita a la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Cuenca, en la provincia de Azuay. Específicamente, se encuentra en la Av. De las Américas, en el barrio Las Antillas.</p> <p>El horario de atención de la empresa en la ciudad de Cuenca es de 8:00 am a 6:30 pm de lunes a viernes y de 9:00 am a 2:30 pm los días sábados.</p> <p>Además, se pudo observar que la empresa cuenta con seis departamentos de los cuales se divide de la siguiente manera:</p>			
Tabla 24 Descripción de los departamentos de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.			
DEPARTAMENTO	CARGOS POR DEPARTAMENTO	N° DE PERSONAS	BIENES
Administración	Gerente General	1	Una computadora, un estante, un escritorio en L, una silla ergonómica y un porta papeles.
	Administrador	1	Una computadora, un celular, un estante, un escritorio en L, una silla ergonómica, un porta papeles y una cámara.
Contabilidad	Contador	1	Dos computadoras, un celular, una impresora, un estante, un escritorio en L, una silla ergonómica, un porta papeles, un botón de pánico y una cámara.
Sistemas	Jefe de Sistemas	1	Una computadora, un estante pequeño, un escritorio largo, una silla ergonómica y una cámara.

Operaciones	Jefe de Operaciones	1	Una computadora, un celular, un estante, una silla P.P.P.T.1- 2/2 y un porta papeles.
	Asistente Operativo	1	Una computadora, un celular, un estante, un escritorio y una silla ergonómica y un porta papeles.
	Analista de Monitoreo	3	Una computadora, un celular, una impresora, el botón pánico, una televisión plana, un escritorio en L, una silla ergonómica y una cámara.
	Técnicos	2	Mochila, herramientas, instalación y un celular con cámara.
Atención al cliente	Atención al cliente	1	Dos computadoras, un celular, una impresora, un scanner, un escritorio en L, una silla ergonómica, un porta papeles y dos estantes largos.
Ventas	Jefe de Ventas	1	Una computadora portátil, un celular, un escritorio en L, una silla, un estante, materiales de publicidad, equipos de muestra y una cámara.
Elaborado por: María José Puzhi			
Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López			
Fecha: 03 de agosto de 2023			

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.		P.P.P.T.2- 1/3
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión		
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022		
Objetivo: Conocimiento general de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.		
Información sobre la constitución, base legal, políticas y reglamentos internos de Solution Tracker Cía. Ltda.		
<p>El día 4 de agosto de 2023, se solicitó al departamento administrativo información sobre la constitución, base legal, políticas y reglamentos internos de la empresa, por lo que se pudo obtener la siguiente información:</p> <p>Solution Tracker Cía. Ltda., fue constituida el 14 de noviembre de 2018 como compañía limitada, su fundación fue una colaboración de cinco personas en calidad de socios, con un capital social de \$25.000,00 que puede aumentar con el consentimiento de dos terceras partes del capital social.</p> <p>La empresa tuvo como actividad económica desde el 14 de noviembre de 2018 al 10 de abril de 2023, la comercialización de equipos rastreo satelital y recuperación vehicular; consecuentemente desde el 11 de abril de 2023 incorporó los servicios de asesoría tributaria y contable.</p> <p>La empresa se encuentra regulada por las siguientes instituciones:</p> <p>Superintendencia de compañías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Balances hasta el 30 de abril de cada año. • Nómina de socios y accionistas, presentación anual. • Informe de Gerente, presentación anual. • Nómina de administradores, presentación anual. • Acta de la junta general, presentación anual. <p>Ministerio de trabajo:</p> <p>Las obligaciones que tienen los empleadores y los trabajadores de Solution Tracker.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inscripción de cada trabajador en la página web del IESS. 		

- Informar a través de la página web el aviso de salida de cada trabajador, modificación del sueldo, entre otros similares.
- Pago de beneficios sociales.

Servicio de Rentas Internas

- Declaración de impuesto a la renta sociedades, presentación anual.
- Anexo de relación de dependencia, presentación anual.
- Anexo accionistas partícipes socios, miembros del directorio y administradores, presentación anual.
- Anexo de dividendos, utilidades o beneficios, presentación anual.
- Declaración del IVA, presentación mensual.
- Declaraciones de retenciones en la fuente, presentación mensual.
- Anexo transaccional simplificado, presentación mensual.

Cuenta con los siguientes políticas y reglamentos internos:

Políticas internas

- Políticas para instalación de dispositivos de rastreo satelital.
- Políticas de preinstalación.
- Políticas de término de servicio de rastreo satelital.
- Políticas de custodias.
- Políticas de renovaciones.

Reglamentos internos

- Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Manual de funciones.

P.P.P.T.2- 3/3

Además, con la visita a la empresa se pudo observar que la empresa también cuenta con las siguientes políticas:

- De vestimenta: ya que los empleados cuentan con uniformes específicos para cada uno de los días de la semana.
- De apertura y de cierre de puertas de la oficina: ya que existe un encargado de la apertura y del cierre de las puertas de la oficina de manera mensual, esta política se va actualizando cada año.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 04 de agosto de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.	P.P.P.T.3- 1/2
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022 Objetivo: Conocimiento general de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.	
<p style="text-align: center;">Estrategias de Solution Tracker Cía. Ltda.</p> <p>El día 5 de agosto de 2023, mediante una entrevista a la persona que actúa como administrador de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda. se pudo obtener la siguiente información con las siguientes preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none">1.Cuál es la visión que tiene la empresa. Solution Tracker tiene como visión para el año 2025 ser una de las empresas líderes en rastreo satelital en todo el Ecuador, con alta calidad de servicio e innovación constante en la tecnología utilizada para brindar el mejor servicio a nuestros clientes.2.Cuál es misión de la empresa. Ofrecer servicios especializados mediante la localización y protección de bienes y personas a través de soluciones tecnológicas de punta, que brinden información precisa, completa, confiable y en tiempo real; proporcionando tranquilidad, seguridad y satisfacción a nuestros clientes.3. Cuáles son los objetivos generales y específicos de la empresa. <p>Objetivo General. Solution Tracker Cía. Ltda., tiene como objetivo general ser un referente en el ámbito del seguimiento satelital en todo el país hasta el año 2025 y a la vez convertirse en la empresa con más recuperaciones de vehículos robados en Ecuador.</p> <p>Objetivos Específicos.</p> <ul style="list-style-type: none">• Desarrollar métodos de respuesta eficaces que contrarresten las técnicas criminales modernas, lo que permitirá una recuperación más rápida y segura de los vehículos robados.	

- Reducir el tiempo promedio de recuperación de vehículos a través de la mejora continua de nuestras estrategias y tecnologías de respuesta.
- Mantener una adaptabilidad constante frente a la evolución de las técnicas criminales, asegurando que nuestros métodos de prevención y recuperación sean siempre relevantes y efectivos.

4. Cuáles son los valores de la empresa.

Solution Tracker se fundamenta en los siguientes valores para su funcionamiento y operación:

- Responsabilidad.
- Honestidad.
- Respeto.
- Esfuerzo.

5. Cuál es el segmento de mercado.

Solution Tracker Cía. Ltda., cuenta con una diversidad de clientes claves en varias ciudades importantes. Entre estos, se encuentran concesionarios de vehículos, camiones, maquinaria y motocicletas ubicados en las siguientes ciudades: Cuenca, Guayaquil, Quito y Loja. Sin embargo, no solo se limita a estas organizaciones; la empresa también tiene una sólida base de "clientes finales" en las mismas ciudades anteriormente mencionadas.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

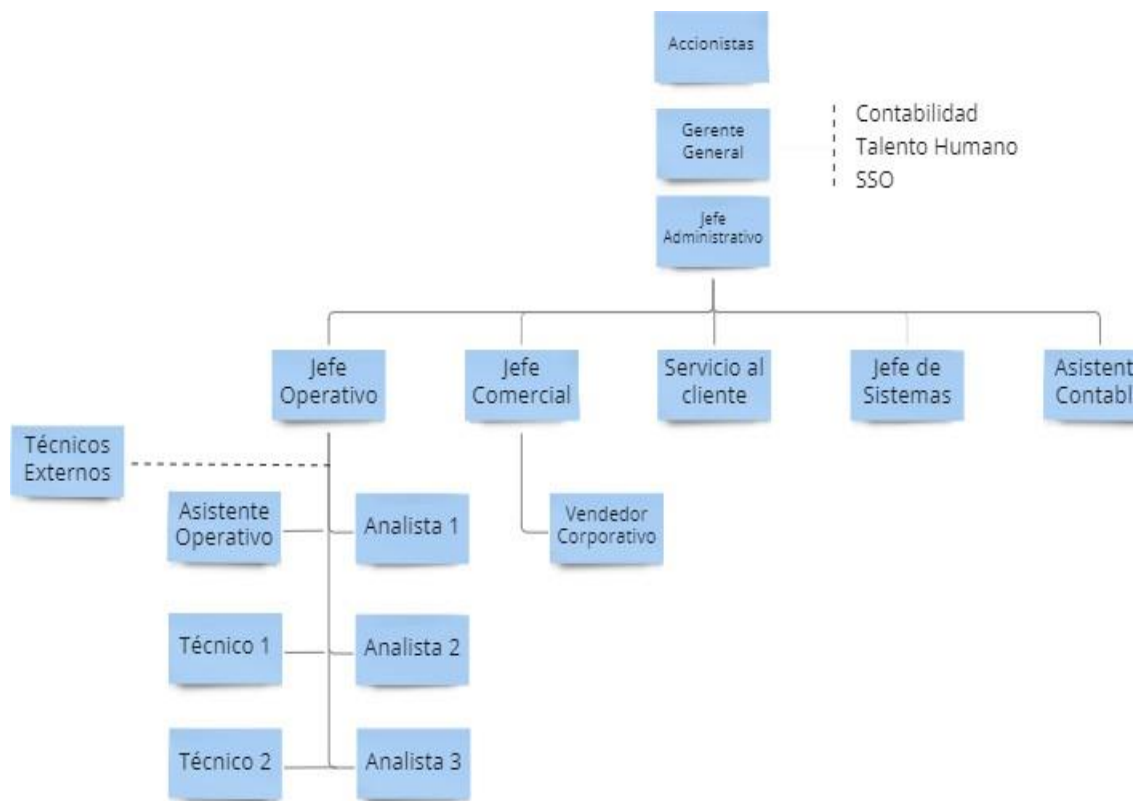
Fecha: 05 de agosto de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.	P.P.P.T.4- 1/6
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión	
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022	
Objetivo: Conocimiento general de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.	

Estructura organizacional

El día 6 de agosto de 2023, se solicitó la estructura organizacional a la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., del cual se obtuvo la siguiente estructura actualizado al año 2022, es por esa razón que no se identifica dentro de la estructura la auditoría interna que tiene actualmente la empresa.

Figura 7 Estructura organizacional de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.



Nota. El gráfico muestra la estructura organizacional en función a los representantes de cada departamento. Tomado de (Tracker, 2022, p.3).

Además, la empresa nos proporcionó la nómina de empleados actualizado al año 2023, el cual se presenta a continuación un cuadro resumen.

Tabla 25 Nómina de empleados de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.

Nombre	Estado	Cargo
Arias Juan	Activo	Gerente General
Tacuri Edison	Activo	Administración
Maza Norma	Activo	Contador
Galarza Mónica	Activo	Servicio al Cliente
Farez José	Activo	Sistemas
Chacha John	Activo	Ventas
Morocho Edwin	Activo	Operaciones
Quintuña Cinthia	Activo	Asistente Operativo
Jaya Jonnathan	Activo	Técnico
Capelo Carlos	Activo	Técnico
Juárez Ana	Activo	Analista de Monitoreo
Vásquez Henry	Activo	Analista de Monitoreo
Bermeo Erick	Activo	Analista de Monitoreo

Nota. La tabla muestra la nómina de empleados actualizado al año 2023 de acuerdo a cada departamento de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.

De la misma forma la empresa cuenta con manual de funciones actualizado al año 2022 en el que constan las funciones y responsabilidades de cada uno de los departamento. Sin embargo, se observa que algunas de las funciones y responsabilidades estan desactualizadas, dicho manual de funciones se clasifican de la siguiente manera:

Gerencia general.

La responsabilidad de la gerencia es hacer que se cumplan las normas y reglamentos internos de la empresa, sus principales funciones se detallan a continuación.

- Destinar los recursos económicos y tecnológicos necesarios para un adecuado desenvolvimiento de la empresa.

- Solicita reportes al responsable de Seguridad y Salud Ocupacional.

Jefe administrativo.

Siendo como jefe inmediato el gerente general de la empresa, sus principales funciones se detallan a continuación:

- Supervisa, controla y toma decisiones de las actividades diarias del personal.
- Evaluar el desempeño de cada uno de los departamentos.
- Revisa y elabora informes de las bitácoras de asistencia de todo el personal.
- Busca y selecciona proveedores mediante cotizaciones, para el suministro y la prestación de servicios.
- Dirige las actividades de marketing como promociones, ferias, exposiciones entre otros.
- Manejo de la publicidad de la empresa
- Apoya al Departamento contable.
- Realiza actividades del Área de Recursos Humanos y SSO.

Contador.

Siendo como jefe inmediato el gerente general y el jefe administrativo, sus principales funciones se detallan a continuación:

- Realiza operaciones y/o transacciones referentes al pago de impuestos, cuentas por cobrar y cuentas por pagar.
- Manejo y control de Caja Chica y Cuentas Bancarias.
- Lleva el registro y control de inventarios de activos fijos e insumos de oficina.

Jefe de Sistemas.

P.P.P.T.4- 4/6

Siendo como jefe inmediato el gerente general de la empresa, sus principales funciones se detallan a continuación:

- Asegura que el hardware y el software de la empresa se encuentren en perfecto estado para el uso diario y crea respaldos de datos en los tiempos preestablecidos.
- Realiza y supervisa la creación de manuales, instrucciones de los sistemas de los sistemas informáticos de la empresa.
- Capacita a los miembros de la empresa para el uso adecuado de las plataformas MAPON y VTS.
- Salvaguarda la seguridad de la información de la empresa (digital y física).
- Comunica los casos críticos a clientes corporativos y clientes corporativos accionistas.

Jefe operativo.

Siendo como jefe inmediato el jefe administrativo, sus principales funciones se detallan a continuación:

- Dirige, controla, supervisa y realiza reportes e informes de los procesos y actividades que se realizan.
- Capacita a los Técnicos Instaladores y prueba nuevos dispositivos de rastreo satelital.
- Realiza inventarios de los suministros y dispositivos de rastreo.
- Repara y da mantenimiento a los equipos de rastreo satelital instalados.
- Mantiene actualizados los manuales de configuración de los dispositivos, repara y da mantenimiento a los dispositivos dañados.
- Supervisa y brinda soporte interno a las plataformas M2M/FOTA WB y MAPON.

Asistente Operativo.

P.P.P.T.4- 5/6

Siendo como jefe inmediato el jefe operativo de la empresa, sus principales funciones se detallan a continuación:

- Realiza el registro de las renovaciones con clientes corporativos, clientes corporativos accionistas y cliente final
- Mantiene un stock de Kits de instalación.
- Maneja los casos críticos con los clientes corporativos.

Servicio al Cliente.

Siendo como jefe inmediato el jefe administrativo, sus principales funciones se detallan a continuación:

- Da información clara y oportuna a clientes corporativos, clientes corporativos accionistas y cliente final.
- Redirecciona a los clientes a los diferentes departamentos, de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- Envía los mensajes de bienvenida a los clientes.
- Coordina instalaciones o mantenimientos con el jefe operativo.

Jefe de Ventas.

Siendo como jefe inmediato el jefe administrativo, sus principales funciones se detallan a continuación:

- Realiza las ventas.
- Cumple la meta mensual asignada.
- Participa en los eventos de la empresa.
- Recupera cartera.

Encargados de Monitoreo.

P.P.P.T.4- 6/6

Siendo como jefe inmediato el jefe operativo de la empresa, sus principales funciones se detallan a continuación:

- Supervisa y resuelve de manera oportuna las alertas generadas en la plataforma Mapón y describe en el VTS la información obtenida por el cliente.
- Redacta informes en caso de robo o recuperación de vehículos.

Técnicos Instaladores.

Siendo como jefe inmediato el jefe operativo de la empresa, sus principales funciones se detallan a continuación:

- Instalan dispositivos de rastreo satelital y a la vez es responsable de los vehículos, dispositivos y materiales de instalación.
- Informa de manera oportuna cualquier problema que se genere al momento de instalar los dispositivos.
- Explica las formas de uso del rastreo y de la aplicación MAPON al cliente y solventar sus dudas.
- Comprobar la conexión entre el equipo de rastreo satelital y la plataforma MAPON

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 06 de agosto de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.		P.P.P.T.5- 1/2
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión		
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022		
Objetivo: Conocimiento general de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.		
Matriz FODA de Solution Tracker Cía. Ltda.		
<p>El día 6 de agosto de 2023, mediante una entrevista a la persona que actúa como administrador de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda. se pudo obtener la siguiente información con las siguientes preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuáles son las fortalezas internas que tiene la empresa. <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Innovación en tecnología. • Capacidad de combinar tecnologías de Telemetría con otras tecnologías para mejorar los servicios. • Buen ambiente laboral. • Monitoreo las 24 horas 2. Cuáles son las debilidades internas que tienen la empresa. <ul style="list-style-type: none"> • Recursos limitados para realizar promociones y publicidad. • Constante necesidad de capacitación. 3. Cuáles son las oportunidades que tiene la empresa en el mercado. <ul style="list-style-type: none"> • Satisface las necesidades de los clientes ya que se tiene como prioridad disminuir los robos vehiculares o sustracción de parte de ellos. • Seguimiento permanente de los clientes. • Cobertura nacional a todas las operadoras e internacional para toda América Latina. 4. Cuáles son las amenazas que tiene la empresa en el mercado. <ul style="list-style-type: none"> • La continua venta de servicios con equipos de baja gama y con cobertura limitada provocando desestabilidad del mercado debido a que abaratan costos. • Desconfianza del servicio por el mal servicio que brindan otras empresas. • Competencia Desleal. 		

Con la información obtenida se pudo realizar la siguiente matriz FODA de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.

Tabla 26 Matriz FODA de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> •Trabajo en equipo. •Innovación en tecnología. •Capacidad de combinar tecnologías de Telemetría con los servicios. •Buen ambiente laboral. •Monitoreo las 24 horas 	<ul style="list-style-type: none"> •Recursos limitados para realizar promociones y publicidad. •Constante necesidad de otras tecnologías para mejorar capacitación. •Constante necesidad de los servicios.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> •Satisface las necesidades de los clientes ya que se tiene como prioridad disminuir los robos vehiculares o sustracción de parte de ellos. •Seguimiento permanente de los clientes. •Cobertura nacional a todas las operadoras e internacional para toda América Latina. 	<ul style="list-style-type: none"> •La continua venta de equipos de baja gama y con cobertura limitada provocando desestabilidad del mercado. •Debido a que abaratan los costos. •Desconfianza del servicio por el mal servicio que brindan otras empresas. •Competencia Desleal.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 06 de agosto de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.	P.P.P.T.6- 1/3
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión	
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022	
Objetivo: Conocimiento general de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.	
Procesos y Subproceso de Solution Tracker Cía. Ltda.	
<p>El día 07 de agosto de 2023, se realizó una entrevista a Edwin Morocho que actúa como jefe de operaciones en la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., en dicha entrevista se obtuvo información de que la actividad principal de la empresa es la prestación de servicios de rastreo satelital, es por esa razón que se obtuvo información de los procesos de compra de los dispositivos y de venta de los mismo. A continuación, se presenta las preguntas que se realizaron en dicha entrevista:</p>	
1. Cuál es el proceso de compra y registro de los equipos de rastreo satelital.	
<ul style="list-style-type: none">• Los proveedores son seleccionados y aprobados por el administrador y gerente de la empresa de manera respectiva.• Las sim card y los equipos GPS que ingresan a bodega son puestos en kits, es decir se combina cada sim card con los equipos GPS con la finalidad de que no existan fallas de cobertura.• Todos los kits ingresados a bodega son codificados, es por esa razón que al inventariarlos tienen un registro único las sim card y los equipos GPS.	
2. Cuál es el proceso de venta de los equipos de rastreo satelital.	
<ul style="list-style-type: none">• El cliente se contacta con el jefe de ventas, se brinda toda la información como: planes, ofertas y beneficios de los equipos de rastreo satelital.• Se debe solicitar la instalación a través del número de servicio al cliente, en donde el solicitante debe enviar la foto de cédula del cliente, matrícula del vehículo, tipo de plan solicitado por el cliente, la ubicación del cliente y registro de la hora de instalación.	

- El departamento de servicio al cliente debe realizar el envío de la documentación como: contrato y orden de instalación.
- El solicitante debe imprimir los documentos antes mencionados para firmarlos y reenviarlos al departamento de servicio al cliente, incluida la hoja de datos del cliente.
- En los casos de necesitar un técnico para la instalación del dispositivo, el departamento de servicio al cliente informará al solicitante el tiempo en el que va a llegar el técnico para la instalación respectiva.

3. Cuáles son los procesos posventa.

Los bloqueos de vehículos se realizan de dos maneras:

- Bloqueo al arranque o ignición.
- Bloqueo al suministro de combustible.

La apertura de puertas en vehículos se realiza únicamente si:

- El vehículo cuenta con cierre centralizado.
- El sistema de apertura de puertas se encuentra en buen estado.

4. Cuáles son los proveedores de los dispositivos de rastreo satelital.

Los principales proveedores se clasifican de la siguiente manera:

- Tribologyec Cía. Ltda.: Una de las actividades de dicha empresa es importar productos de rastreo satelital para servir como proveedor a empresas dedicadas al rastreo de vehículos. Por lo tanto, los productos que le proporciona a la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., son las SIM Card y los equipos Teltonika; las SIM Card se clasifican en Setel, Vodafone y Endnifive estos son instalados en los equipos Teltonika y en conjunto son instalados a los vehículos que van a ser monitoreados.

<ul style="list-style-type: none"> • Brickostore Cía. Ltda.: De la misma forma que Tribolog / <small>Co una de las</small> actividades es importar productos de rastreo satelital para servir como proveedor a empresas dedicadas a esa actividad económica. Por lo tanto, los productos que le proporciona a la empresa Solution Tracker Cía. Ltda., son las SIM Card, este producto por el momento no está instalado en los vehículos ya que se encuentra en prueba de funcionamiento. 	<p style="color: red; border: 1px solid red; padding: 2px;">P.P.P.T.6- 3/3</p>
<p>Elaborado por: María José Puzhi</p> <p>Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López</p> <p>Fecha: 07 de agosto de 2023</p>	
<div style="border: 1px solid black; height: 500px; width: 100%;"></div>	

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022

Objetivo: Conocimiento general de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.

Indicadores de gestión más importante de Solution Tracker Cía. Ltda.

El día 8 de agosto de 2023, mediante una entrevista a la persona que actúa como administrador de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda. se indagó acerca de la existencia de indicadores de gestión que midan el desempeño de las actividades y reduzcan el desperdicio de recurso de la empresa. La respuesta fue negativa, razón por la cual se sugirieron los siguientes indicadores de gestión para cada uno de los departamentos:

Tabla 27 Indicadores de gestión de la empresa Solution Tracker Cía. Ltda.

INDICADORES DE GESTIÓN

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022

Componente: Departamento administrativo

Nombre del indicador	Fórmula
Rotación externa	Cantidad de retiros / Cantidad promedio de empleados
Rotación interna	# de traslados y/o ascensos / # de cargos
Reclutamiento	# de aspirantes / # de vacantes
Selección	# de posibles seleccionados / # de seleccionados
Cumplimiento de la política de Empleados permanentes / Empleados proporcionalidad	Transitorios

Componente: Departamento de contabilidad

Nombre del indicador	Fórmula
Índice de rotación de inventarios	Costo de ventas / Saldo de inventario al final del año
Rotación de cuentas por cobrar	Ventas / Cuentas por cobrar
Razón corriente: Capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones en relación de	Activo corriente / Pasivo corriente

Componente: Departamento operativo		P.P.P.T.7- 2/2
Nombre del indicador	Fórmula	
Tiempo de instalación	Tiempo transcurrido entre el pedido de instalación y la instalación / Número de pedidos	
Calidad del proveedor	Equipos devueltos / Equipos comprados	
Volumen de equipos dañados	Equipos dañados / Equipos instalados	
Componente: Departamento de ventas		
Nombre del indicador	Fórmula	
Eficiencia de los vendedores	Equipos vendidos / Horas hombre de vendedores	
Eficiencia de la publicidad	Ventas / Costo de la publicidad	
Componente: Departamento de atención al cliente		
Nombre del indicador	Fórmula	
Eficiencia de registro de datos de clientes	# de contratos registrados y actualizados en el sistema / # de contratos recibidos	
Eficiencia de la atención al cliente	# de problemas o desconformidades resueltos / # de problemas o desconformidades recibidos	
Satisfacción del cliente	# de clientes satisfechos de acuerdo a las evaluaciones / # de evaluaciones realizadas a los clientes	
<i>Nota.</i> La tabla muestra los indicadores de gestión por cada departamento según (Luna, 2012).		
Elaborado por: María José Puzhi		
Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López		
Fecha: 08 de agosto de 2023		

Cuestionario de Control Interno Según COSO III							P.P.P.T.8- 1/1
EVALUACIÓN PRELIMINAR DE CONTROL INTERNO Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda. Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022 Objetivo: Aplicar el cuestionario de control interno a todos los miembros de la empresa							
N°	PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN	OBSERVACIONES
AMBIENTE DE CONTROL							
1	¿Existen valores éticos y de conducta como parte de la cultura organizacional?						
2	¿Las políticas y reglamentos internos se han puesto a conocimiento de todos los miembros de la empresa?						
3	¿Existen las sanciones pertinentes al existir incumplimientos de políticas, reglamentos internos, valores éticos y de conducta?						
4	¿Los valores son comunicados a todos los miembros de la empresa?						
5	¿La empresa se encuentra legalmente constituida y autorizada para operar?						
TOTALPOR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 2: El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.							
6	¿Los incumplimientos de políticas, reglamentos internos, valores éticos y de conducta se comunican al personal encargado de establecer sanciones?						
7	¿Se establece por escrito las causas para establecer						

P.P.P.1.8-2/10

8	¿Carecen de parentesco las personas que controlan los manejos de valores o dinero?						
TOTALPOR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 3: La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados consecución de los objetivos.							
9	¿Existe una estructura organizacional actualizada?						
10	¿Se llevan a cabo evaluaciones de desempeño al personal de manera semestral o anual?						
11	¿Los cambios internos son dirigidos por la alta dirección y la gerencia?						
12	¿Las solicitudes para obtener autorizaciones son presentadas por escrito a los responsables correspondientes?						
TOTALPOR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 4: La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.							
13	¿Existe una política interna para la implementación de capacitaciones semestrales o anuales?						
14	¿Se establecen planes de capacitación?						
15	¿Las instalaciones de la empresa son adecuadas para prestar los servicios de rastreo satelital?						
16	¿La empresa cuenta con los recursos humanos y tecnológicos necesarios para brindar servicios de calidad?						
17	¿Se elaboran informes de las evaluaciones de desempeño						

P.P.P.1.8- 3/10

PRINCIPIO 5: La organización define las responsabilidades de control interno para la consecución de los objetivos.							
18	¿Las funciones y responsabilidades de cada miembro de la empresa se encuentran descritas en un manual de funciones?						
19	¿Las funciones y responsabilidades de cada miembro de la empresa tienen relación con la naturaleza de su cargo?						
TOTALPOR PRINCIPIO							
TOTALCOMPONENTE							
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
PRINCIPIO 6: La organización define los Objetivos con suficiente claridad para la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.							
20	¿La empresa cuenta con un plan estratégico?						
21	¿El gerente general tiene como responsabilidad establecer planes a largo plazo?						
22	¿Todos los miembros de Solution Tracker conocen los objetivos estratégicos?						
23	¿Existen responsables de evaluar los riesgos?						
24	¿Los riesgos son mitigados de manera oportuna?						
TOTALPOR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 7: La organización identifica los riesgos para la consecución de objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base para determinar cómo se deben gestionar.							
25	¿Se conoce el nivel de desarrollo tecnológico que tienen las otras entidades de rastreo satelital?						
	¿La alta dirección y la gerencia valoran las						

P.P.P.T.8- 4/10

27	¿La empresa cuenta con mecanismos para identificar de manera oportuna los riesgos que pueden afectar a los objetivos generales y estratégicos?						
TOTALPOR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 8: La organización considera la probabilidad de fraude al evalúa riesgos para la consecución de los objetivos.							
28	¿Se han implementado medidas para prevenir y gestionar eficazmente los riesgos de fraude dentro de la empresa?						
29	¿Se implementan controles en todos los niveles de la organización con el objetivo de prevenir riesgos de fraude de manera efectiva?						
30	¿En el manual de funciones existe una efectiva segregación de funciones?						
TOTALPOR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 9: La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno							
31	¿La empresa reacciona a los cambios internos y externos de manera positiva?						
TOTALPOR PRINCIPIO							
TOTALPOR COMPONENTE							
ACTIVIDADES DE CONTROL							
PRINCIPIO 10: La organización define y desarrolla actividades de control contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables por consecución de los objetivos.							
32	¿Se definen de manera oportuna controles para minimizar los riesgos potenciales?						

P.P.P.T.8- 5/10

3 3	¿Los controles implantados son evaluados de manera periódica, con la finalidad de no perder la efectividad de los mismos?						
3 4	¿Existen controles anti robo efectivos dentro de la empresa?						
3 5	¿La empresa posee un sistema de control interno efectivo que disminuya a un nivel aceptable el riesgo de no lograr los objetivos establecidos?						
TOTALPOR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 11: La organización define y desarrolla actividades de control a nivel entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.							
3 6	¿La infraestructura de la empresa proporciona seguridad adecuada a los empleados en caso de robo o asalto?						
3 7	¿Existen sistemas automatizados de gestión de asistencia de personal?						
3 8	¿Los sistemas de gestión de asistencia de personal son efectivos?						
TOTALPOR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 12: La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.							
3 9	¿Los controles internos están integrados dentro de las políticas y reglamento interno de la empresa?						
4 0	¿El personal designado realiza de manera oportuna y conforme a los lineamientos establecidos en las políticas y procedimientos de la empresa, las actividades de control asignadas?						

		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					P.P.P.T.8- 6/10
PRINCIPIO 13: La organización obtiene o genera y utiliza información relevante calidad para apoyar el funcionamiento de control interno							
4 1	¿La empresa dispone de sistemas internos de información y comunicación que sean efectivos y brinden información de manera oportuna?						
4 2	¿Los sistemas de información y comunicación obedecen a la estructura jerárquica de la empresa?						
4 3	¿La información generada por cada uno de los departamentos son comunicados a toda la empresa?						
TOTALPOR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 14: La organización comunica la información internamente, incluido objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento sistema de control interno							
4 4	¿Los sistemas de información y comunicación ayudan a tomar decisiones oportunas?						
4 5	¿Los sistemas de información y comunicación permiten a los empleados conocer el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales?						
4 6	¿Al ingreso de un empleado nuevo se comunica toda la información necesaria para el desarrollo de sus operaciones?						
TOTALPOR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 15: La organización se comunica con las partes interesadas exte sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno							
	¿Se implementan						

48	¿Los mecanismos de información y comunicación con los clientes y concesionarias son efectivos y oportunos?							P.P.P.T.8- 7/10
TOTALPOR PRINCIPIO								
TOTALPOR COMPONENTE								
SUPERVISIÓN Y MONITOREO								
PRINCIPIO 16: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones con y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.								
49	¿Existe un seguimiento y monitoreo al personal que ha recibido capacitaciones, para evaluar la efectividad de las sesiones de formación?							
50	¿Existen supervisiones continuas y permanentes a los controles internos, con la finalidad de evaluar su efectividad?							
51	¿Las actividades y operaciones que realizan cada uno de los miembros de la empresa se encuentran debidamente supervisados y monitoreados?							
TOTALPOR PRINCIPIO								
PRINCIPIO 17: La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda								
52	¿Se han realizado auditorías externas en la empresa?							
53	¿La empresa comunica y realiza un seguimiento oportuno y adecuado a los problemas y errores detectados en todos sus departamentos?							
54	¿Se dan seguimiento a las deficiencias de control interno de manera oportuna?							

P.P.P.T.8- 8/10

De acuerdo con los resultados del cuestionario se puede decir que Solution Tracker Cía. Ltda., cuenta con el siguiente nivel de confianza y de riesgo para cada uno de los componentes de control interno:

Tabla 28 Cálculo del nivel de confianza y nivel de riesgo

NIVEL DE CONFIANZA			NIVEL DE RIESGO		
BAJO	MEDIO	ALTO	BAJO	MEDIO	ALTO
15 - 50 %	51 - 75 %	76 - 95 %	5 - 24 %	25 - 49 %	50 - 85 %
NC= (Calificación obtenida / Calificación total) * 100			NR= 100 - NC		

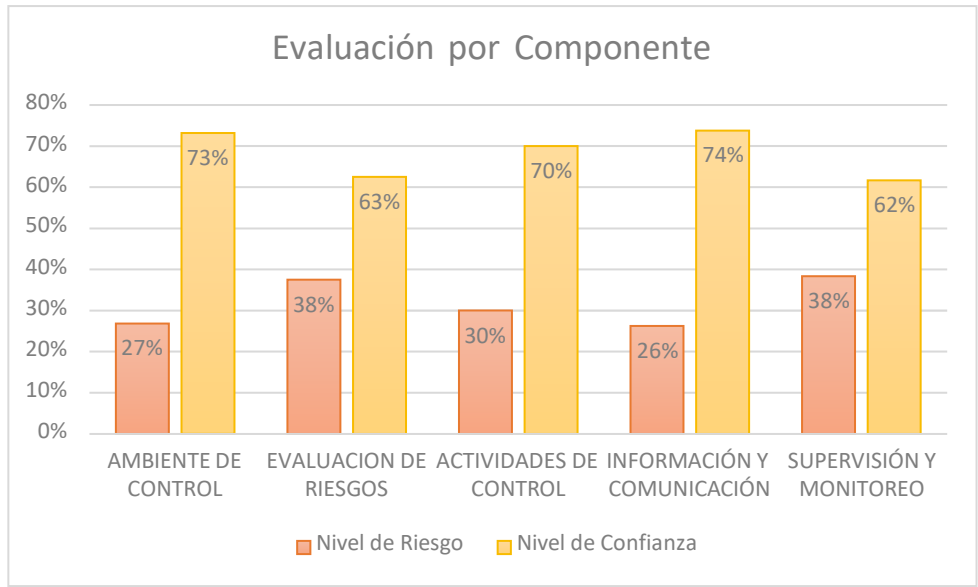
Nota. La tabla muestra los porcentajes de medición y la forma de cálculo del nivel de confían y nivel de riesgo.

Tabla 29 Resultado por componente de control interno según COSO III.

COMPONENTE	Calificación Obtenida	Calificación Total	Nivel de Riesgo	Nivel de Confianza
AMBIENTE DE CONTROL	139	190	27% MEDIO	73% MEDIO
EVALUACION DE RIESGOS	75	120	38% MEDIO	63% MEDIO
ACTIVIDADES DE CONTROL	63	90	30% MEDIO	70% MEDIO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	59	80	26% MEDIO	74% MEDIO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	37	60	38% MEDIO	62% MEDIO

P.P.P.T.8- 9/10

Figura 8 Gráfico por componente de control interno según COSO III



La tabla indica que se debe realizar pruebas sustantivas y de cumplimiento en cuando al análisis de los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y de supervisión y monitoreo. Esto se debe a que estos componentes presentan un nivel de riesgo medio y un nivel de confianza medio.

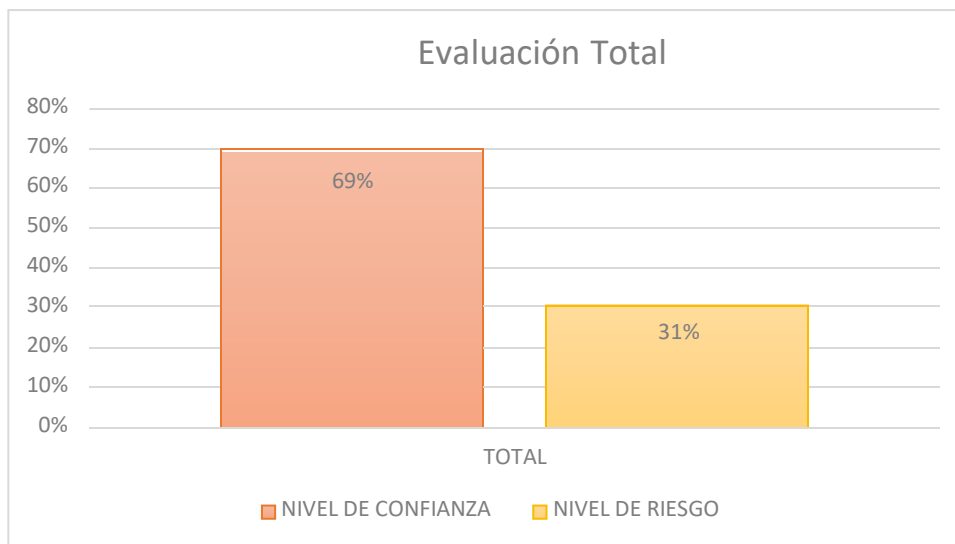
A continuación, se encuentra una tabla que indica la suma de los 5 componentes para obtener un nivel de confianza y un nivel de riesgo total.

Tabla 30 Resultado por componente de control interno según COSO III.

COMPONENTE	CALIFICACIÓN OBTENIDA	CALIFICACIÓN TOTAL	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
TOTAL	373	540	69%	31%
			MEDIO	MEDIO

P.P.P.T.8- 10/10

Figura 9 Evaluación total de control interno según COSO III



La calificación obtenida de los cinco componentes suma 373, y la calificación total de los 5 componentes suma 540, por lo que el nivel de confianza medio de 69% y el nivel de riesgo medio de 31%, es decir se debe realizar tanto pruebas sustantivas como pruebas cumplimiento.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 09 de agosto de 2023

Matriz de Evaluación Preliminar de Riesgos

P.P.P.T.9- 1/2

Se realizó una matriz de evaluación preliminar de riesgos con la información obtenida en cada uno de los procedimientos del programa de planificación preliminar, dicha matriz se detalla a continuación:

Tabla 31 Matriz de evaluación preliminar de riesgo.

Componente / Calificación / Novedades encontradas		Enfoque Preliminar	
		Pruebas de Cumplimiento	Pruebas Sustantivas
Matriz de Evaluación Preliminar de Riesgo			
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.			
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión			
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022			
Ambiente de control	C.O=139 C.T.=190 NR=27% Moderado NC=73% Moderado	El personal no conoce los objetivos estratégicos de la empresa.	Realizar entrevistas a los empleados para evaluar si conocen los objetivos estratégicos y si comprenden de como su trabajo contribuye al cumplimiento de dichos objetivos.
		No cuenta con un organigrama actualizado.	Verificar si existe una persona encargada de actualizar regularmente el organigrama.
		No existe una política interna que hable sobre las capacitaciones al personal y no se realizan planes de capacitaciones al personal.	Verificar si existe una persona responsable de la coordinación y ejecución de las capacitaciones en la empresa.
		No se realizan evaluaciones de desempeño al personal	Verificar si existe una persona responsable de la coordinación y ejecución de las evaluaciones de desempeño al personal.
		Revisar los registros de los planes de capacitación anteriores.	Revisar los registros de las evaluaciones de desempeño pasadas.

<p>Evaluación de riesgos</p> <p>C.O=75 C.T.=120 NR=38% Moderad o NC=63% Moderad o</p>	<p>La gerencia no valora las opiniones y recomendaciones que realizan los miembros de la empresa como posibles oportunidades de mejora.</p> <hr/> <p>Los miembros de la empresa reaccionan de manera moderada a los cambios internos y externos.</p>	<p>Entrevistar a los miembros de la empresa para conocer si sus sugerencias fueron o no tomadas en cuenta por la gerencia</p>	<p style="border: 1px solid orange; padding: 2px;">P.P.P.T.9- 2/ 2</p> <p>Revisar informes de desempeño para identificar tendencias relacionadas con la adaptación a cambios</p>
<p>Actividades de control</p> <p>C.O=63 C.T.=90 NR=30% Moderad o NC=70% Moderad o</p>	<p>Los controles internos no son evaluados de manera periódica, lo que compromete su efectividad.</p>		<p>Confirmar con el personal de auditoría interna la realización de dichas evaluaciones.</p>
<p>Información y comunicación</p> <p>C.O=59 C.T.=80 NR=26% Moderad o NC=74% Moderad o</p>	<p>No existen restricciones de acceso a las instalaciones, poniendo en riesgo la seguridad de la información.</p> <hr/> <p>Los mecanismos de información y comunicación con los clientes concesionarias son suficientemente efectivos oportunos.</p>	<p>Verificar si existe una persona responsable de la gestión y aplicación de restricciones de acceso a las instalaciones de Solution Tracker</p> <hr/> <p>Verificar si existe una persona responsable de la gestión y mejora continua de los mecanismos de información y comunicación.</p>	
<p>Supervisión y</p> <p>C.O=37 C.T.=60 NR=38% Moderad</p>	<p>No se realiza un seguimiento personal que recibido capacitaciones.</p>	<p>Revisar los informes de capacitación para verificar la existencia de</p>	<p>Verificar la</p>

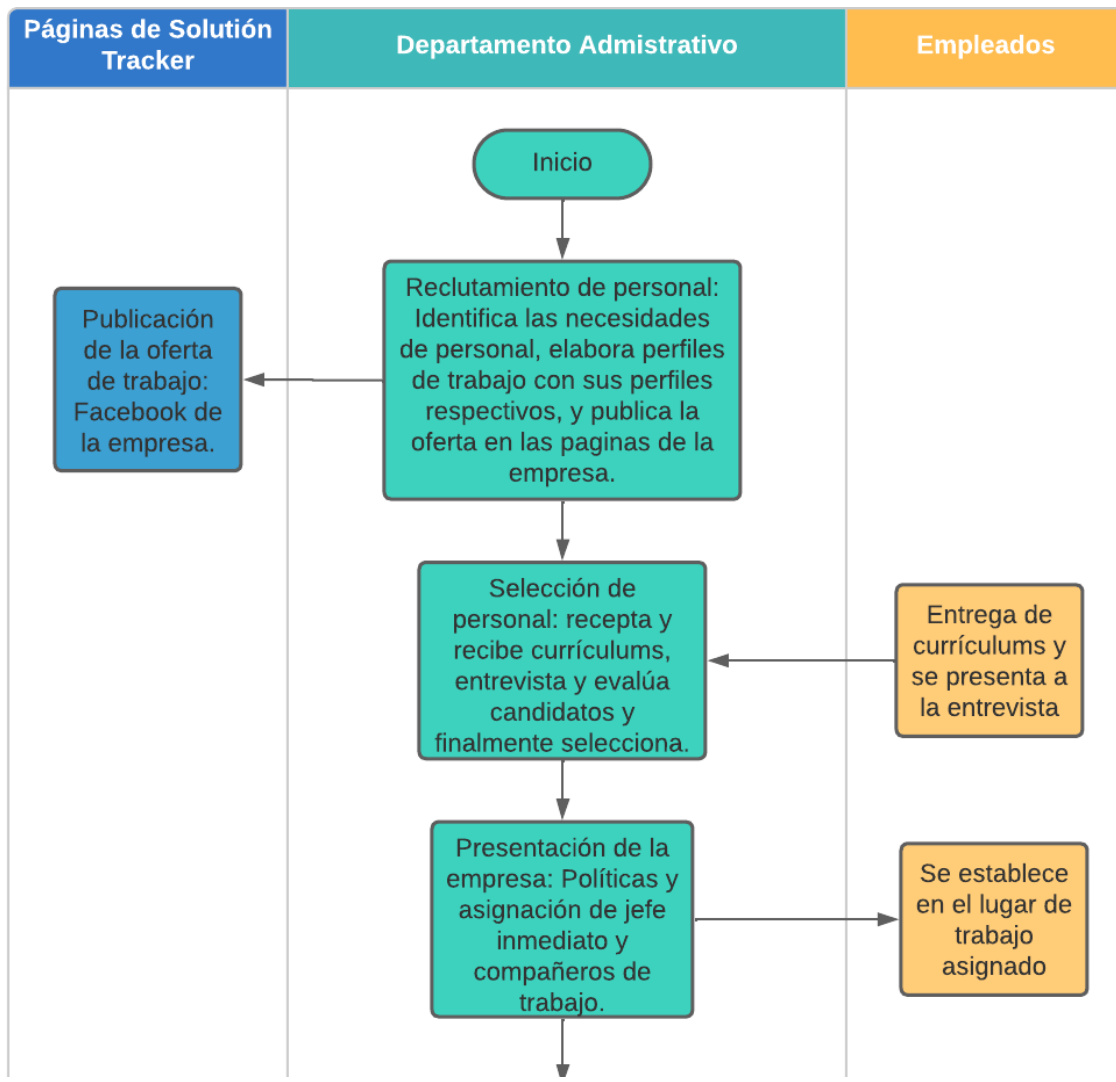
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.	P.E.P.T.1-1/9
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión	
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022	
Objetivo: Conocer de manera detallada el proceso de cada departamento	

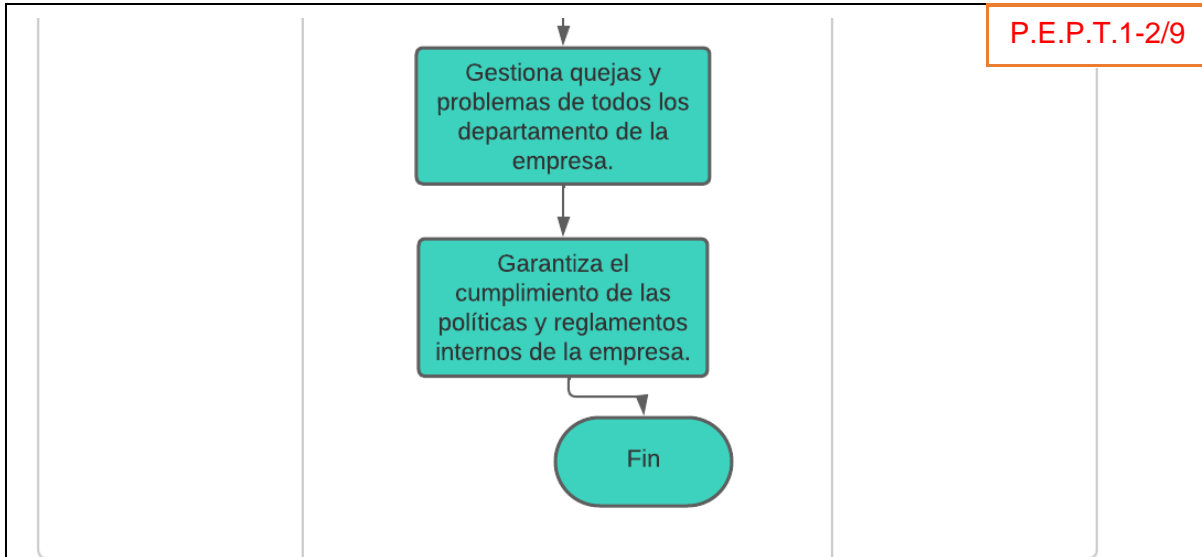
Diagrama de Flujo de Procesos

El día 23 de agosto de 2023, de acuerdo con el manual de funciones de Solution Tracker Cía. Ltda., se pudo realizar los siguientes flujos de procesos para cada uno de los departamentos, con la finalidad de conocer controles claves y realizar evaluaciones más detalladas de las funciones, operaciones y actividades que se realizan en cada una de ellos.

Diagrama de flujo de procesos: Departamento Administrativo

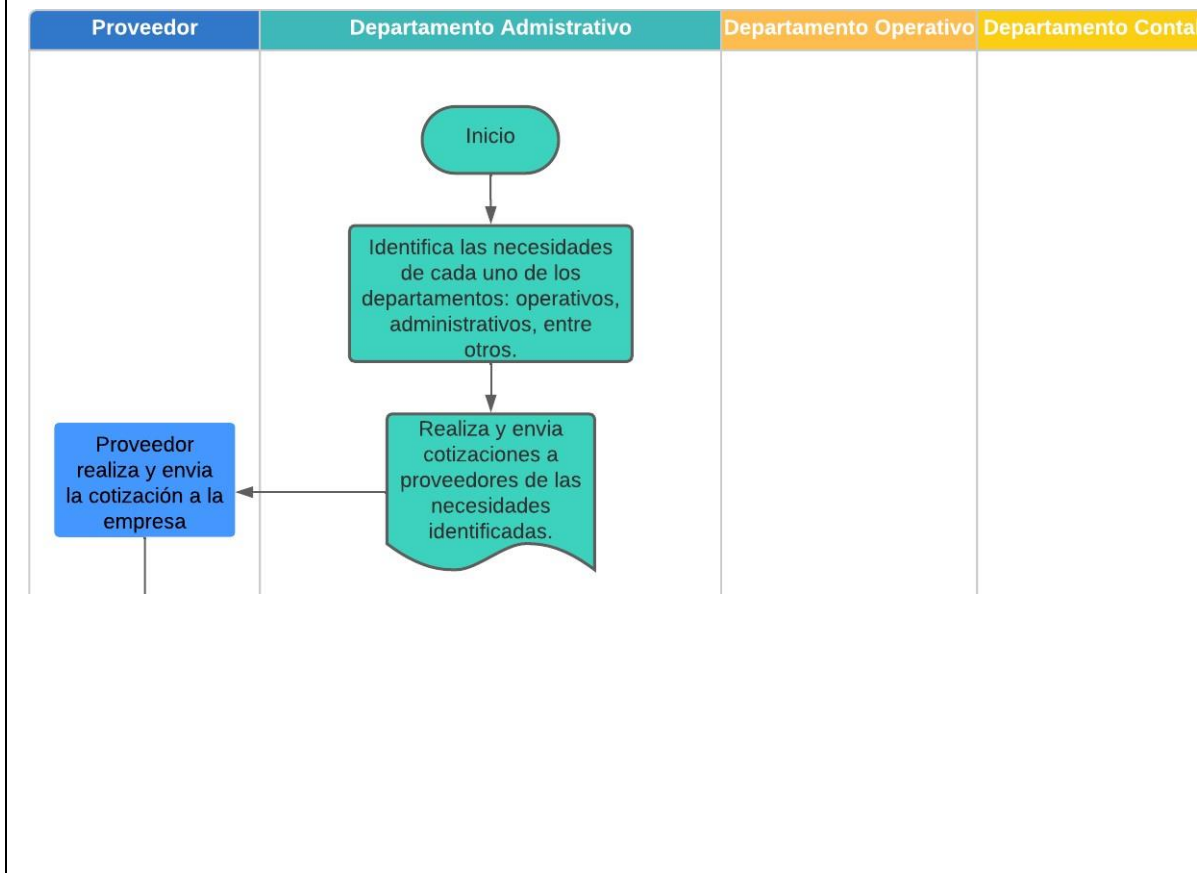
Figura 10 Departamento Administrativo – Reclutamiento de Personal

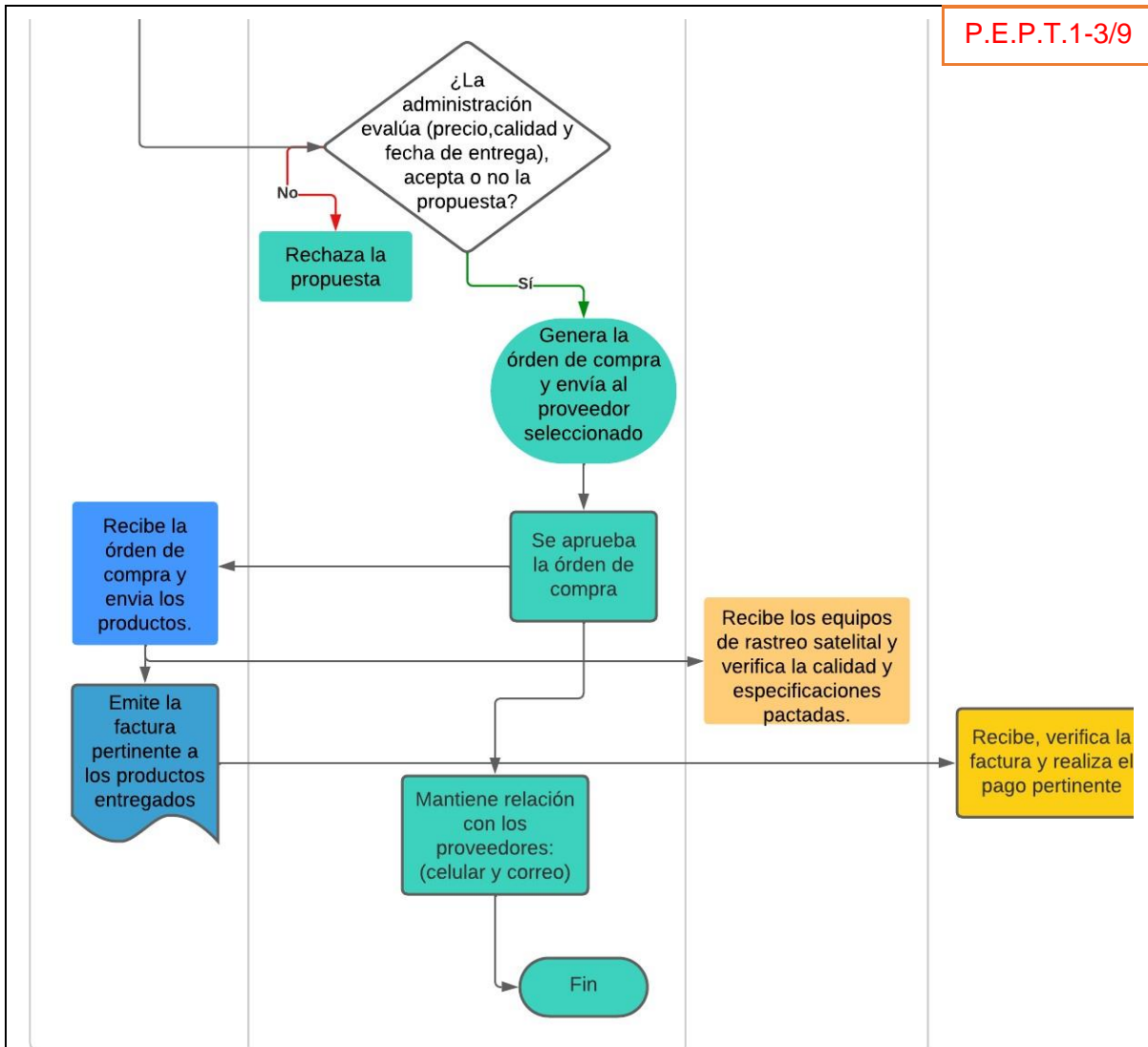




Una de las actividades principales del departamento administrativo de Solution Tracker es el reclutamiento del personal, sin embargo se puede observar la falta de actividades como: identificar las necesidades de capacitación de las personas seleccionadas, el diseño y formación del personal, realizar seguimiento del desenvolvimiento de los empleados, la falta de revisiones regulares de desempeño y actividades para mantener actualizados las políticas, reglamentos internos y de más documentos empresariales.

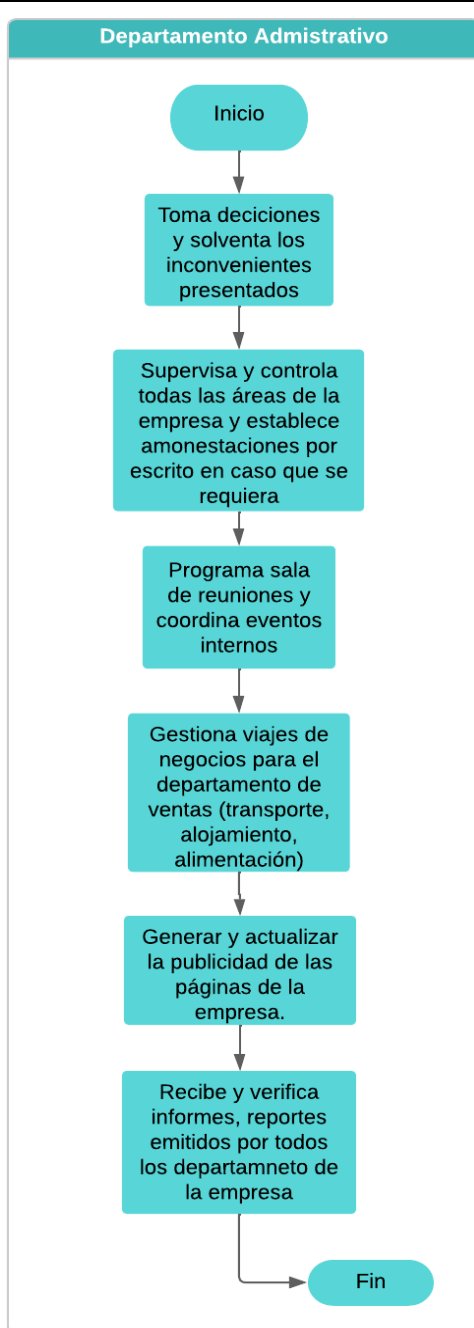
Figura 11 Departamento Administrativo – Compras





Otra de las actividades principales del departamento administrativo son los procesos de compra y selección de proveedores.

Figura 12 Departamento Administrativo – Supervisión



Finalmente otra de las actividades principales del departamento administrativo es la supervisión, control, tomar decisiones en caso de problemas y descoformidades presentados en los demás departamentos de la empresa.

Diagrama de flujo de procesos: Departamento de Contabilidad

Figura 13 Departamento de Contabilidad

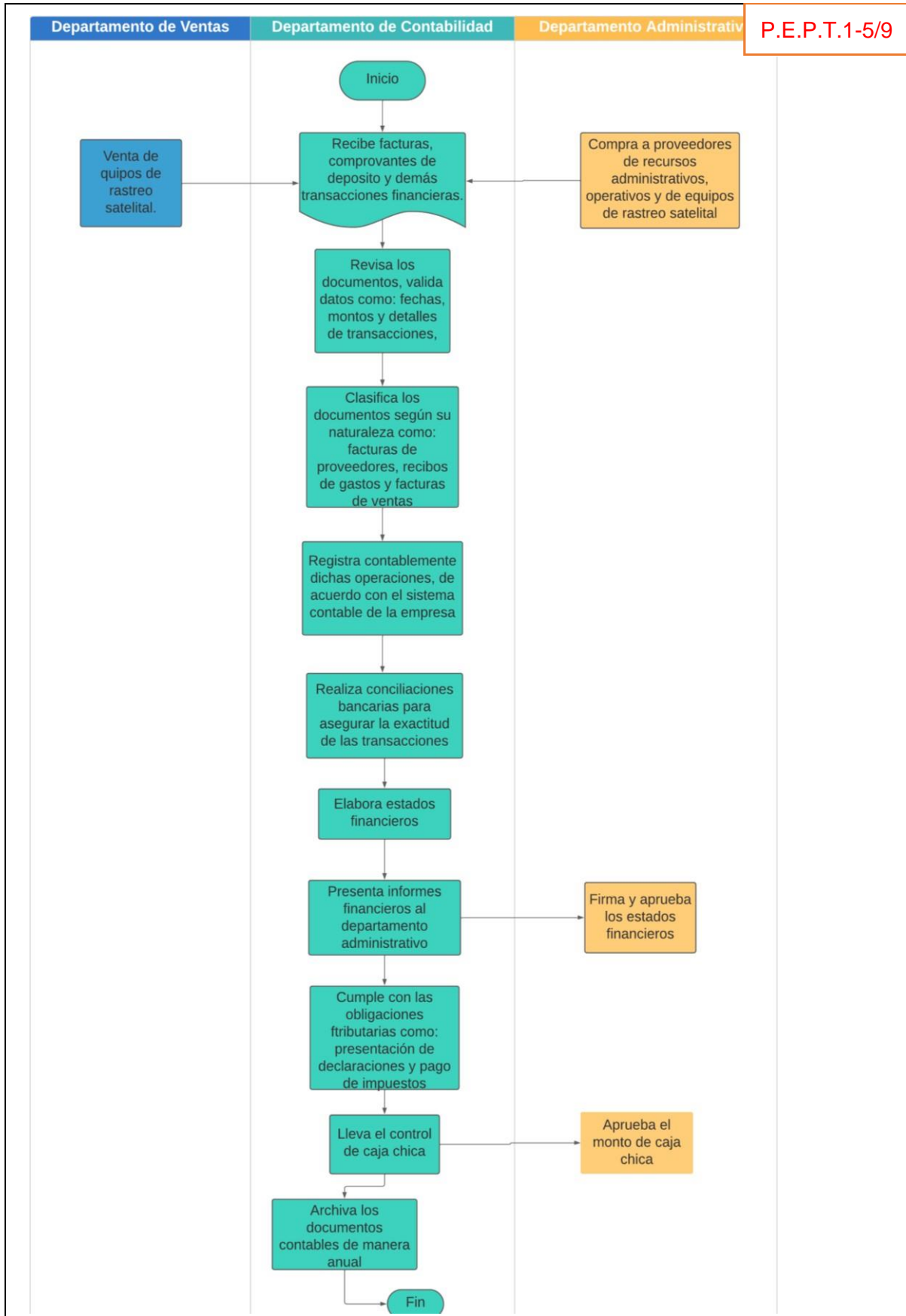
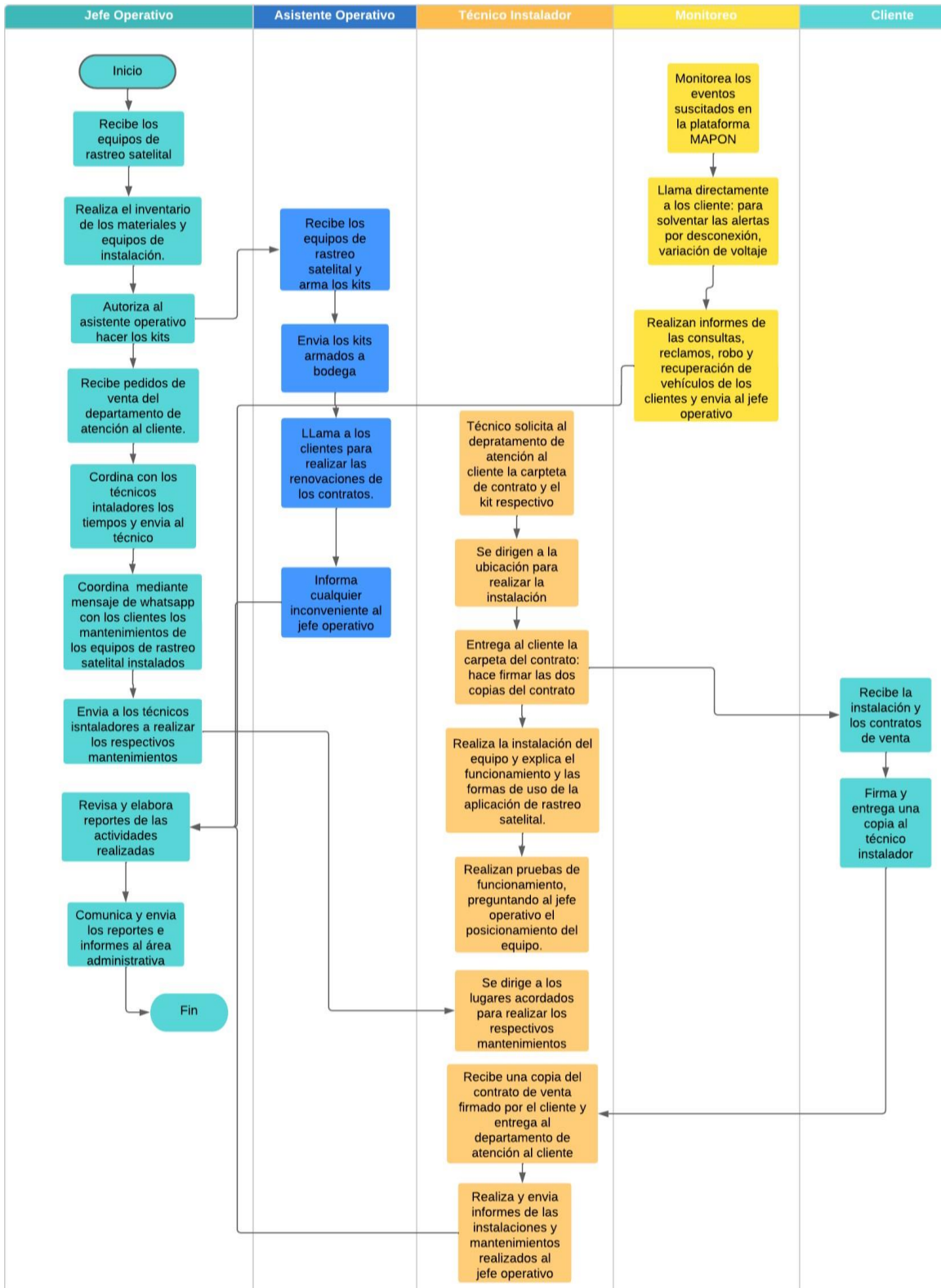


Diagrama de flujo de procesos: Departamento Operativo

P.E.P.T.1-6/9

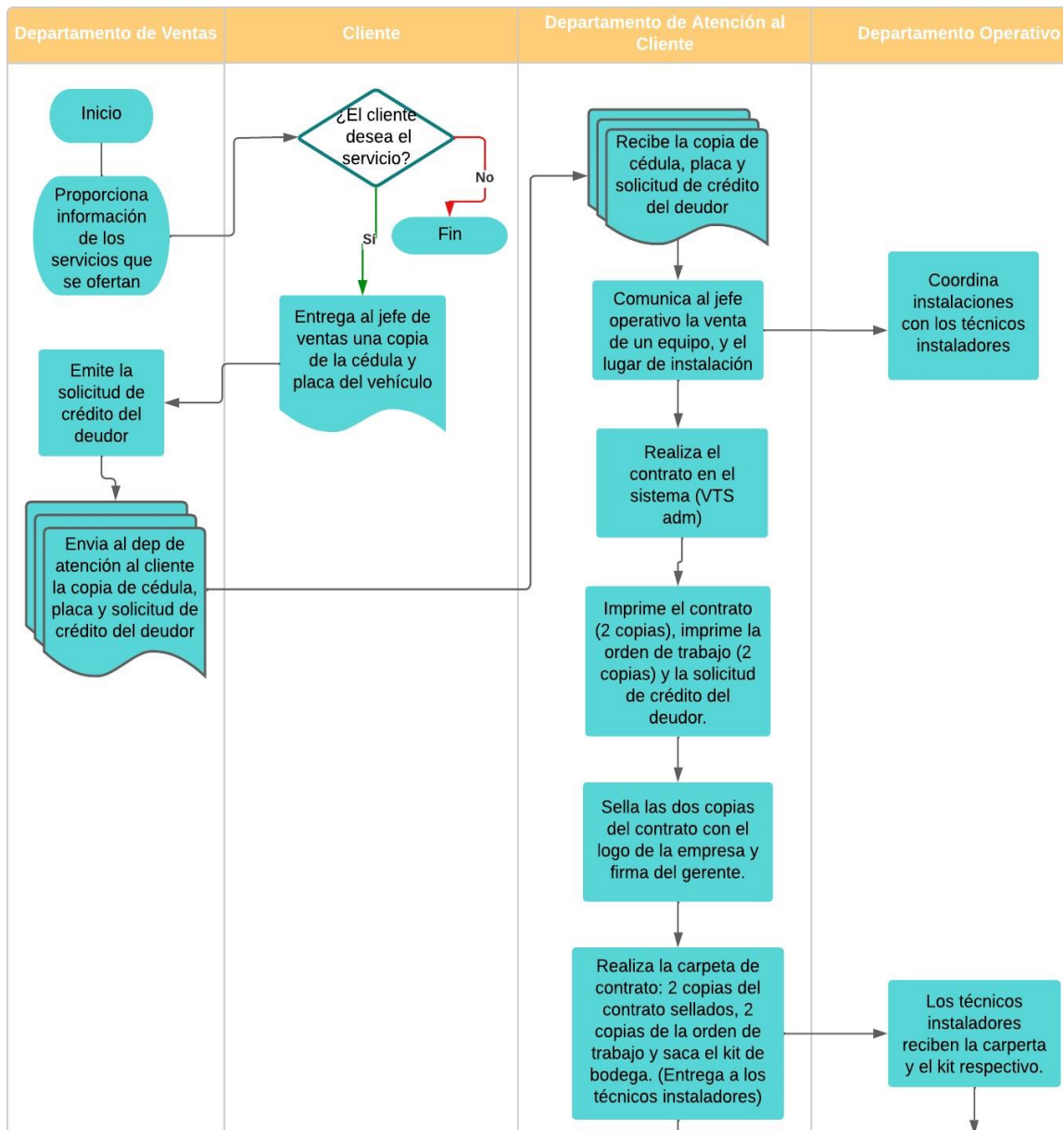
Figura 14 Departamento Operativo

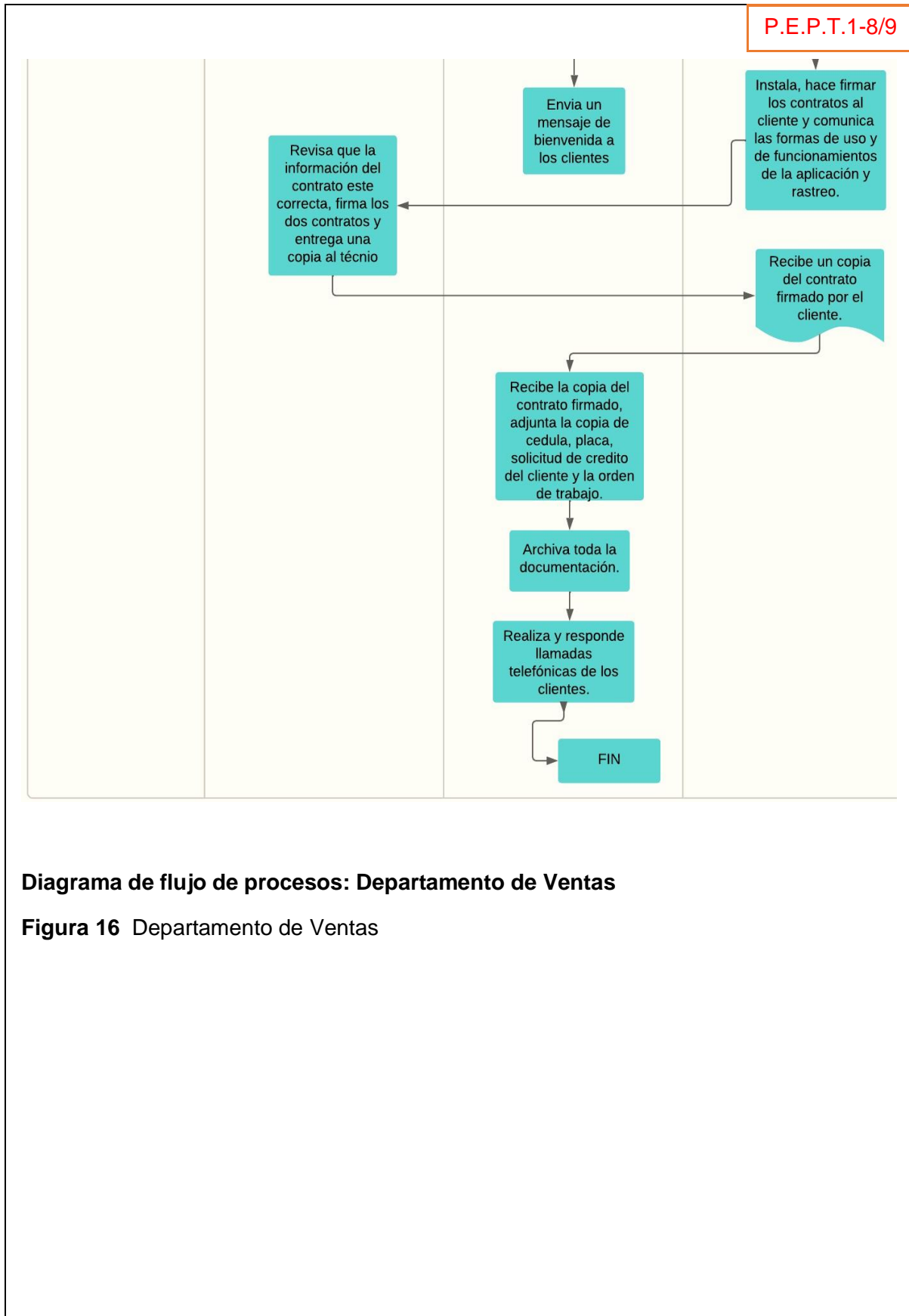


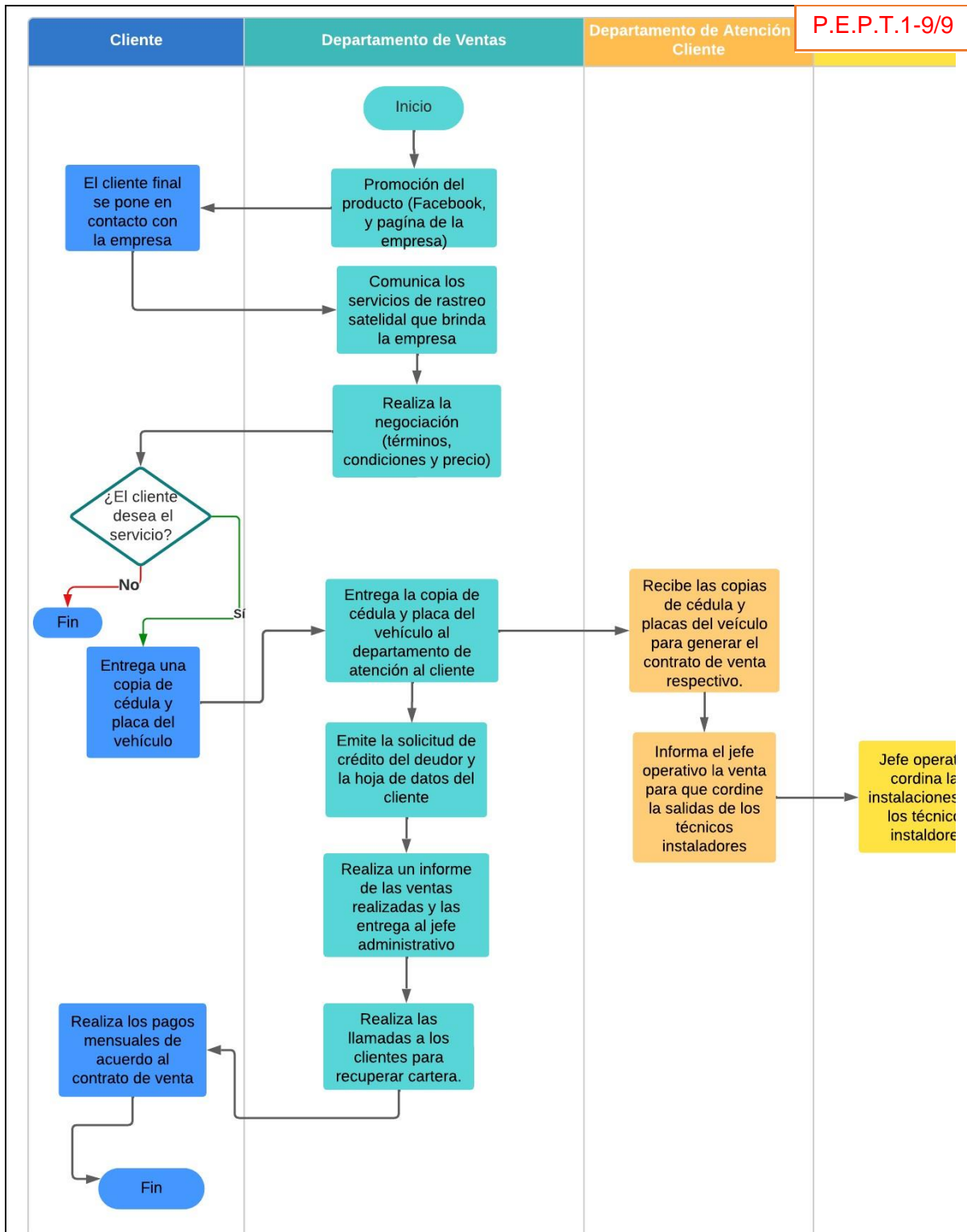
El departamento operativo se divide en dos áreas, de las cuales se encuentra el jefe operativo junto con el asistente operativo, el área de los técnicos instaladores y finalmente el área de monitoreo, sin embargo, se puede observar que faltan una actividad principal que es el dar un seguimiento periódico de las actividades realizadas por los técnicos y los encargados de monitoreo.

Diagrama de flujo de procesos: Departamento de Atención al Cliente

Figura 15 Departamento de Atención al Cliente.





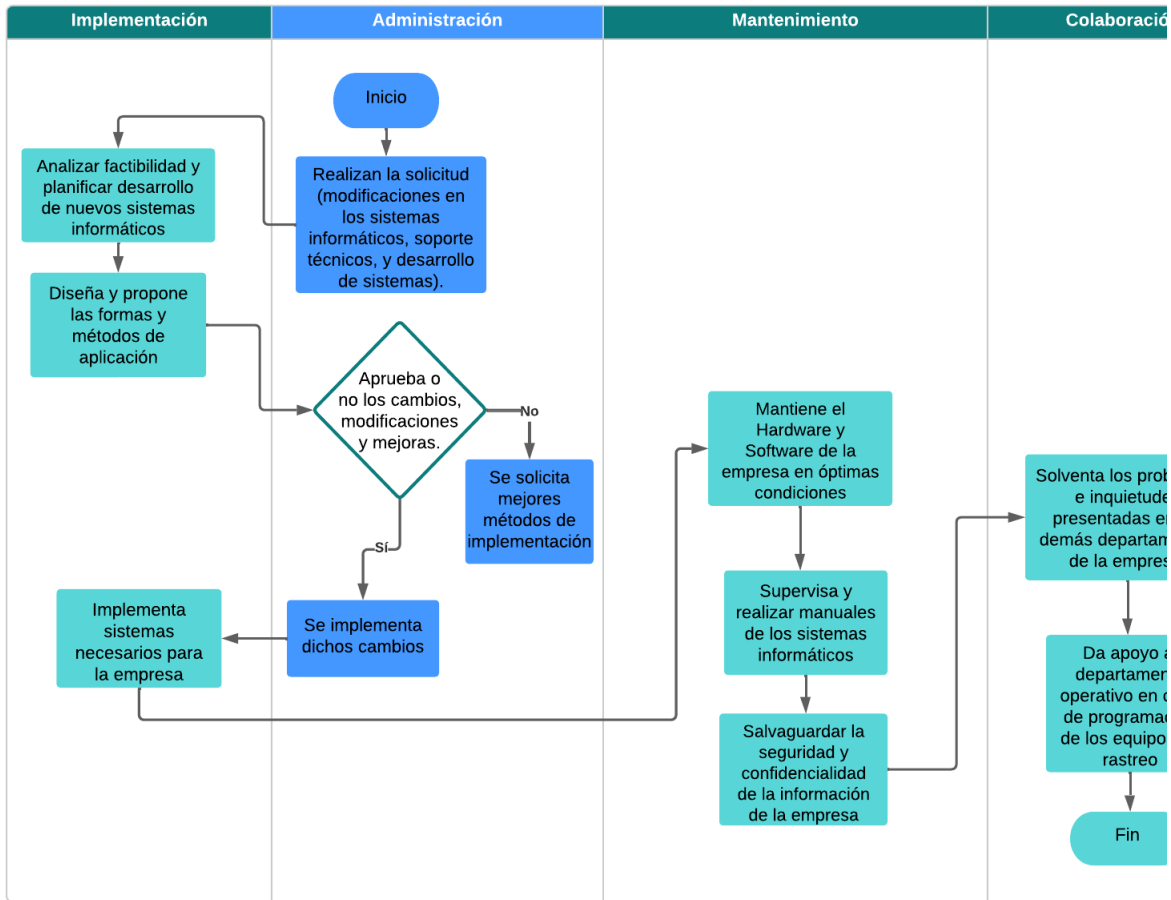


De acuerdo con el flujo de procesos del departamento de ventas se puede identificar que las actividades principales son la promoción del producto, la venta y la recuperación de la cartera, sin embargo, se puede observar que falta una actividad principal que es el seguimiento posventa.

P.E.P.T.1-10/10

Diagrama de flujo de procesos: Departamento de Sistemas – Procesos

Figura 17 Departamento de Sistemas



Como se pudo observar en el flujo de procesos del departamento de sistemas, las actividades principales son la implementación, mantenimiento y colaboración con los demás departamentos de la empresa, sin embargo, se pudo observar que falta una actividad importante que es el establecer capacitaciones a los usuarios de los sistemas informáticos.

Elaborado por: María José Puzhi
Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López
Fecha: 29 de agosto de 2023

Cuestionario de Control Interno por Componente Según C							
EVALUCIÓN DE CONTROL INTERNO Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda. Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022 Componente: Departamento Administrativo							
N°	PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN	OBSE IC
AMBIENTE DE CONTROL							
PRINCIPIO 1: La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores							
1	¿Existen políticas de incentivos y motivación al personal?						
2	¿La administración promueve una conducta de ética dentro de la empresa?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 2: El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y la supervisión del desempeño del sistema de control interno.							
3	¿La administración es conservadora al aceptar propuestas o convenios de alto riesgo?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 3: La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.							
4	¿Se realizan evaluaciones de desempeño al personal?						
5	¿Existe un responsable designado para realizar evaluaciones de desempeño al personal?						
6	¿Existe un responsable designado para llevar a cabo las actualizaciones periódicas de las políticas, metas,						

P.E.P.1.2-2/53

7	¿Existe un protocolo bien definido para la selección e inducción del personal, y estos son efectivos?						
8	¿Se programan capacitaciones de manera oportuna, para el personal que lo requiera?						
9	¿Se emiten informes de las capacitaciones realizadas?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
10	¿Las funciones y responsabilidades de cada miembro de la empresa tienen relación con la naturaleza de su cargo?						
11	¿Existe una persona encargada de evaluar la efectividad de los controles internos?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
TOTAL, COMPONENTE							
EVALUACIÓN DE RIESGOS							
PRINCIPIO 6: La organización define los Objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.							
12	¿Los objetivos estratégicos son comunicados a todo el personal?						
13	¿Los directivos y la gerencia toman decisiones en base a la situación económica y política del país?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 7: La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinan los riesgos que se deben gestionar.							
16	¿La selección de proveedores por parte de la administración se basa en el nivel de desarrollo tecnológico del país?						

P.E.P.T.2-3/53

17	¿Se da respuesta inmediata a los riesgos identificados durante las evaluaciones de desempeño del personal?						
18	¿Los directivos y la gerencia consideran las opiniones y expectativas de los clientes y socios como oportunidades de mejora?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 8: La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.							
19	¿Existen medidas específicas para mitigar los riesgos de fraude?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 9: La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno							
20	¿Los cambios internos son dirigidos por la alta dirección y la gerencia?						
21	¿Han sido evaluados e identificados los riesgos inherentes a la implementación de las modificaciones internas en la empresa?						
22	¿Se han tomado acciones necesarias para reducir la resistencia al cambio que pueden tener los empleados?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
TOTAL, COMPONENTE							
ACTIVIDADES DE CONTROL							
PRINCIPIO 10: La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos							
24	¿La administración evalúa continuamente la efectividad de los controles internos?						

P.E.P.T.2-4/53

TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 11: La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de e sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.							
26	¿Los informes generados por el sistema automatizado de gestión de asistencia del personal son correctos?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 12: La organización despliega las actividades de control a través de p que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevar políticas a la práctica.							
27	¿Existe una persona a cargo de realizar actividades de control de manera oportuna?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
TOTAL, COMPONENTE							
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
PRINCIPIO 13: La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de para apoyar el funcionamiento de control interno							
28	¿Se utilizan plataformas digitales para compartir información de manera rápida y eficiente?						
29	¿Se lleva a cabo reuniones regulares para discutir y compartir información relevante?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 14: La organización comunica la información internamente, incluid objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamien sistema de control interno							
30	¿Los sistemas de información y comunicación permiten la difusión efectiva de las decisiones gerenciales a todo el personal?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							

PRINCIPIO 15: La organización se comunica con las partes interesadas en los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno							
33	¿Las publicaciones para el reclutamiento de personal son efectivas?						
34	¿Existen los acuerdos con los proveedores de equipos de rastreo satelital para el reemplazo inmediato en caso de fallas?						
35	¿Se utilizan sistemas de mensajería como correos para una comunicación ágil y directa con los proveedores, clientes y socios?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
TOTAL, COMPONENTE							
SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
PRINCIPIO 16: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.							
36	¿La administración monitorea el cumplimiento de las políticas y reglamentos internos?						
37	¿Se realiza un seguimiento adecuado a los nuevos aspirantes, especialmente a las referencias mencionadas en sus currículums?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 17: La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno a las partes responsables de aplicar medidas correctivas incluyendo dirección y el consejo, según corresponda							
38	¿Se supervisa el desempeño de los nuevos empleados?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
TOTAL, COMPONENTE							

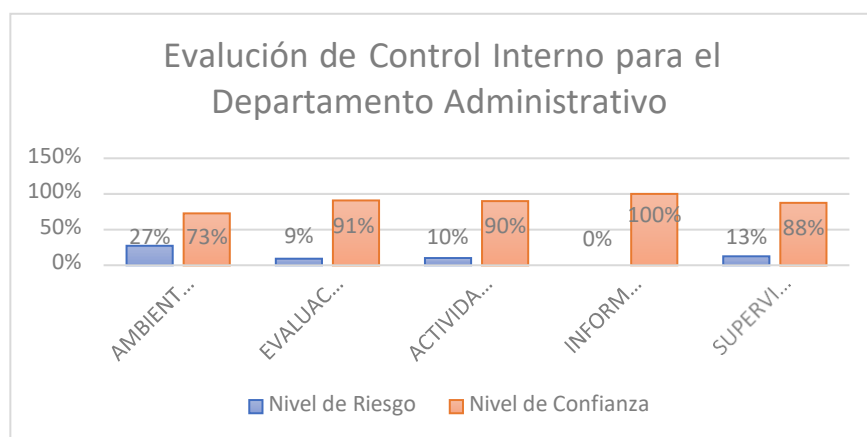
P.E.P.T.2-6/53

De acuerdo con los resultados del cuestionario de control interno realizado específicamente para el departamento administrativo se puede decir que Solution Tracker Cía. Ltda., cuenta con el siguiente nivel de confianza y de riesgo para cada uno de los componentes de control interno:

Tabla 32 Resultados componente de control interno según COSO III, (Departamento Administrativo).

COMPONENTE	Calificación Obtenida	Calificación Total	Nivel de Riesgo	Nivel de Confianza
AMBIENTE DE CONTROL	80	110	27% MEDIO	73% MEDIO
EVALUACION DE RIESGOS	100	110	9% BAJO	91% ALTO
ACTIVIDADES DE CONTROL	45	50	10% BAJO	90% ALTO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	80	80	0% BAJO	100% ALTO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	35	40	13% BAJO	88% ALTO
TOTAL	340	390	13% BAJO	87% ALTO

Figura 18 Gráfico por componente de control interno según COSO III, (Departamento Administrativo).

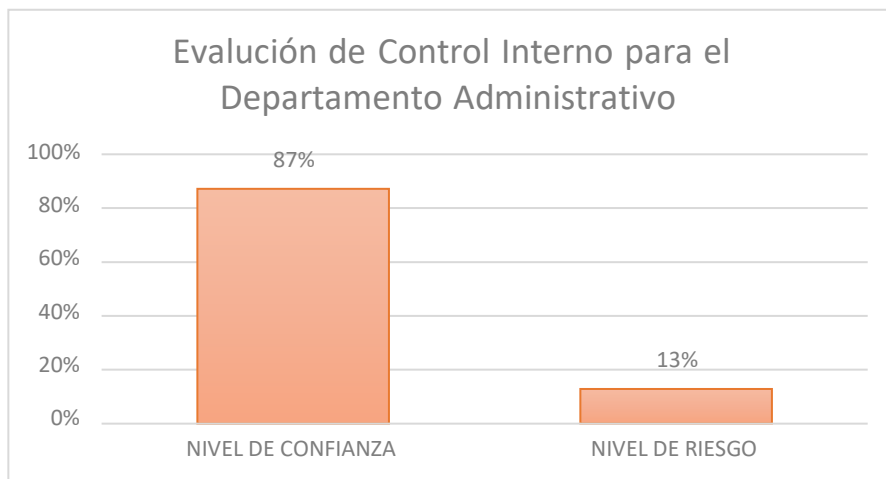


P.E.P.T.2-7/53

Tras llevar a cabo encuestas en el departamento administrativo, se ha determinado que el componente de control interno, como el ambiente de control tiene un nivel de riesgo medio y un nivel de confianza medio, ya que Solution Tracker, a pesar de tener un buen ambiente laboral y bien establecidas las políticas y reglamentos internos, asimismo se observa la falta de programación oportuna de capacitaciones para las personas que las requieran, la falta de evaluaciones de desempeño al personal, falta de la existencia de un personal responsable de llevar a cabo las actualizaciones periódicas de dichas políticas, metas objetivos, entre otros similares.

En lo que respecta a las evaluaciones realizadas a los componentes de evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo, se obtuvo un nivel de riesgo bajo y un nivel de confianza alto, debido a que los objetivos estratégicos son comunicados a todo el personal, tiene sistemas efectivos de comunicación interna, los cuales facilita una comunicación eficaz entre el departamento administrativo y los demás departamentos de la empresa. Sin embargo, no se da respuesta inmediata a los riesgos identificados durante las evaluaciones de desempeño al personal.

Figura 19 Evaluación Total de Control Interno según COSO III, (Departamento Administrativo).



P.E.P.T.2-8/53

Es por esa razón que se ha determinado un nivel de riesgo bajo del 13% y un nivel de confianza alto de 87%, por lo que es necesario realizar pruebas complementarias para evaluar con más claridad las deficiencias existentes.

EVALUCIÓN DE CONTROL INTERNO							
							P.E.P.T.2-9/53
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.							
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión							
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022							
Componente: Departamento de Contabilidad							
N°	PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN	OBSERVACIONES
AMBIENTE DE CONTROL							
PRINCIPIO 1: La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores							
1	¿Existen políticas contables bien definidas?						
2	¿El equipo de contabilidad está al día con las leyes y normas contables?						
3	¿El departamento de contabilidad tiene un ambiente de trabajo que fomenta la integridad y ética profesional?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 2: El consejo de administración demuestra independencia de la dirección la supervisión del desempeño del sistema de control interno.							
4	¿Se pagan las horas extras de acuerdo con el Código de Trabajo?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 3: La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados consecución de los objetivos.							
5	¿Se llevan a cabo revisiones y evaluaciones periódicas de desempeño?						
6	¿Se realizan autorizaciones y aprobaciones para las transacciones financieras?						
	¿El departamento contable recibe capacitaciones periódicas, sobre las leyes y/o						

PRINCIPIO 5: La organización define las responsabilidades de control interno para la consecución de los objetivos.								P.E.P.T.2-10/53
8	¿Se implementan controles para proteger la información financiera y prevenir accesos no autorizados?							
TOTAL, POR PRINCIPIO								
TOTAL, COMPONENTE								
EVALUACIÓN DE RIESGOS								
PRINCIPIO 6: La organización define los Objetivos con suficiente claridad para pe identificación y evaluación de los riesgos relacionados.								
9	¿Están los registros y operaciones contables en estricto cumplimiento con las normativas y leyes actuales aplicables?							
10	¿Se controla el margen de los precios con base a la información contable y a la situación económica del país?							
TOTAL, POR PRINCIPIO								
PRINCIPIO 7: La organización identifica los riesgos para la consecución de sus obje todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determin se deben gestionar.								
11	¿Se realizan reportes de los cobros vencidos?							
12	¿El monto de caja chica se encuentra debidamente aprobado?							
TOTAL, POR PRINCIPIO								
PRINCIPIO 8: La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los ries la consecución de los objetivos.								
13	¿Se realiza una segregación adecuada de funciones para prevenir conflictos de interés y posibles fraudes?							
TOTAL, POR PRINCIPIO								

PRINCIPIO 9: La organización identifica y evalúa los cambios significativamente al sistema de control interno P.E.P.T.2-11/53 r							
15	¿La administración se encarga de la evaluación y seguimiento de los riesgos detectados?						
	TOTAL, POR PRINCIPIO						
	TOTAL, COMPONENTE						
ACTIVIDADES DE CONTROL							
PRINCIPIO 10: La organización define y desarrolla actividades de control que controlan la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos							
16	¿Existen controles frecuentes de los registros y transacciones contables?						
	TOTAL, POR PRINCIPIO						
PRINCIPIO 11: La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de políticas sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.							
17	¿Existe un sistema informático apropiado para el registro preciso de las transacciones contables?						
	TOTAL, POR PRINCIPIO						
PRINCIPIO 12: La organización despliega las actividades de control a través de políticas establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan políticas a la práctica.							
18	¿Los pagos o cobros realizados son debidamente informados a la administración para su respectiva aprobación?						
19	¿Los estados financieros son debidamente evaluados y aprobados?						
	TOTAL, POR PRINCIPIO						
	TOTAL, COMPONENTE						
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							

P.E.P.T.2-12/53

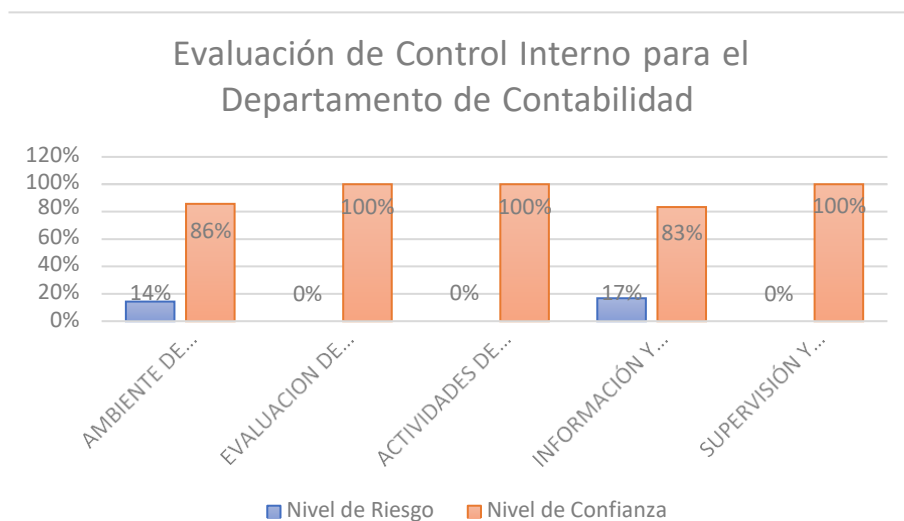
22	¿Se llevan a cabo reuniones regulares para discutir y compartir información relevante dentro del departamento?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 14: La organización comunica la información internamente, incluidos objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno							
23	¿Las irregularidades detectadas son informadas oportunamente?						
24	¿Existe un protocolo para la comunicación de cambios en regulaciones fiscales o normativas contables?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 15: La organización se comunica con las partes interesadas externas en aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno							
25	¿Se pone a disposición de las instituciones reguladoras la información de manera oportuna?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
TOTAL, COMPONENTE							
SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
PRINCIPIO 16: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.							
26	¿Se realizan las supervisiones pertinentes a los registros contables con la finalidad de verificar el cumplimiento y aplicaciones de las normas y leyes contables?						
27	¿Se documentan y analizan los resultados de las supervisiones realizadas en el departamento contable?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							

De acuerdo con los resultados del cuestionario de control interno específicamente para el departamento contable se puede decir que P.E.P.T.2-13/53 Cia. Ltda., cuenta con el siguiente nivel de confianza y de riesgo para cada uno de los componentes de control interno:

Tabla 33 Resultados componente de control interno según COSO III, (Departamento Contable).

COMPONENTE	Calificación Obtenida	Calificación Total	Nivel de Riesgo	Nivel de Confianza
AMBIENTE DE CONTROL	60	70	14% BAJO	86% ALTO
EVALUACION DE RIESGOS	60	60	0% BAJO	100% ALTO
ACTIVIDADES DE CONTROL	40	40	0% BAJO	100% ALTO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	50	60	17% BAJO	83% ALTO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	20	20	0% BAJO	100% ALTO
TOTAL	230	250	8% BAJO	92% ALTO

Figura 20 Gráfico por componente de control interno según COSO III, (Departamento Contable).

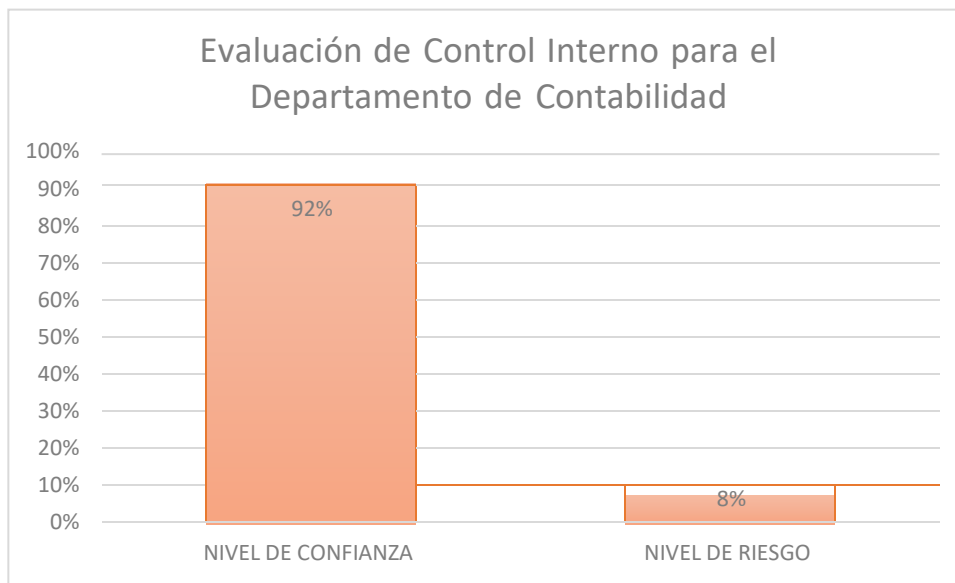


P.E.P.T.2-14/53

Tras analizar las encuestas en el departamento contable, se obtuvo que los componentes de control interno, tales como el ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo tienen un nivel de riesgo bajo y un nivel de confianza alto, ya que Solution Tracker, se encuentra al día con las leyes y normas contables, promoviendo un ambiente de trabajo que fomenta la integridad y ética profesional.

Sin embargo, los miembros del departamento contable no reciben capacitaciones periódicas, además no existe una adecuada comunicación entre el departamento contable y la gerencia.

Figura 21 Evaluación Total de Control Interno según COSO III, (Departamento Contable).



Es por esa razón que se ha determinado un nivel de riesgo bajo de 8% y un nivel de confianza alto de 92%, por lo que es necesario realizar pruebas complementarias para evaluar las deficiencias existentes.

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO P.E.P.T.2-15/53							
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda. Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022 Componente: Departamento de Sistemas							
N.º	PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN	OBSIC
AMBIENTE DE CONTROL							
PRINCIPIO 1: La organización demuestra compromiso con la integridad y los éticos.							
1	¿Se emiten planes anuales de trabajo?						
2	¿Se emiten planes de compra y actualización de componentes y softwares?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 2: El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.							
3	¿Existe un sistema de autorización y aprobación para los cambios en el software y la infraestructura de tecnología?						
4	¿El departamento de sistemas tiene un ambiente de trabajo que fomenta la integridad y ética profesional?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 3: La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.							
PRINCIPIO 4: La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.							
6	¿El personal del departamento de sistemas recibe capacitación sobre los controles internos y las políticas de seguridad?						

P.E.P. 1.2-10/53

PRINCIPIO 5: La organización define las responsabilidades de control interno para la consecución de los objetivos.

7	¿La empresa cuenta con un sistema automatizado de datos y este se encuentra debidamente actualizado?						
8	¿Los sistemas informáticos de la empresa se encuentran operando de manera efectiva?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
TOTAL, COMPONENTE							

EVALUACIÓN DE RIESGOS

PRINCIPIO 6: La organización define los Objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

9	¿Los miembros de la empresa son capacitados para el manejo efectivo de los sistemas informáticos?						
10	¿Se evalúa y/o verifica de manera semestral o anual que las licencias de los programas y sistemas informáticos se encuentren debidamente actualizados?						
11	¿Se implementan controles para proteger la información y prevenir accesos no autorizados?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							

PRINCIPIO 7: La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.

12	¿Se han establecido mecanismos para mitigar los riesgos?						
13	¿Se emiten reportes de los equipos y programas dañados?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							

P.E.P.T.2-17/53

15	¿Se han identificado y evaluado los riesgos asociados a los sistemas informáticos de la empresa?						
16	¿Se renuevan periódicamente las claves de ingresos a los sistemas informáticos?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 9: La organización identifica y evalúa los cambios que podrían significativamente al sistema de control interno							
17	¿Los empleados reaccionan de manera positiva a los cambios en los sistemas informáticos?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
TOTAL, COMPONENTE							
ACTIVIDADES DE CONTROL							
PRINCIPIO 10: La organización define y desarrolla actividades de control que contr la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los obje							
18	¿Los controles implantados en el departamento de sistemas son efectivos, es decir disminuyen los riesgos detectados?						
19	¿Los empleados tienen conocimiento suficiente sobre el manejo de los sistemas informáticos implementados por la empresa?						
20	¿Los materiales y equipos de trabajo se asignan mediante un acta de entrega recepción?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 11: La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.							

P.E.P.T.2-18/53

22	¿Existe un registro actualizado de los activos informáticos (componentes, software entre otros similares)?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
TOTAL, COMPONENTE							
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
PRINCIPIO 13: La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y d para apoyar el funcionamiento de control interno							
23	¿Se dan soluciones oportunas a las fallas en los sistemas informáticos de la empresa?						
24	¿Existen procedimientos de recuperación de información en casos de desastres naturales?						
25	¿Se realizan actualizaciones regulares de los sistemas de información para garantizar su rendimiento y seguridad?						
26	¿Existe un proceso de respaldo regular para garantizar la integridad de los datos almacenados?						
27	¿El personal del departamento de sistemas utiliza sistemas seguros para la transmisión y almacenamiento de datos?						
28	¿Existen protocolos establecidos para gestionar posibles interrupciones en los sistemas de informáticos?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
30	¿Se notifica por escrito y de manera oportuna a todo el personal las futuras modificaciones o cambios en los sistemas informáticos de la empresa?						

P.E.P.T.2-19/53

31	¿Se utilizan herramientas de monitoreo para evaluar la eficiencia de los sistemas de comunicación interna?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 15: La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno							
32	¿Se actualizan de manera oportuna los perfiles y claves de los sistemas informáticos en casos de retiros de empleados?						
33	¿Se establecen las restricciones necesarias para el acceso a los sistemas informáticos de la empresa desde computadores o celulares personales?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
TOTAL, COMPONENTE							
SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
PRINCIPIO 16: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones con independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.							
34	¿Se supervisa y monitorea el funcionamiento de los hardware y software de la empresa?						
35	¿Se supervisa el ingreso a las plataformas y equipos de la empresa?						
36	¿Existe un proceso de seguimiento continuo a los controles implementados en el departamento de sistemas con el propósito de evaluar la efectividad de los mismos?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							

P.E.P.T.2-20/53

38	¿Se implementan acciones correctivas basadas en los resultados de las supervisiones realizadas a los sistemas informáticos?						
	TOTALPOR PRINCIPIO						
	TOTALCOMPONENTE						

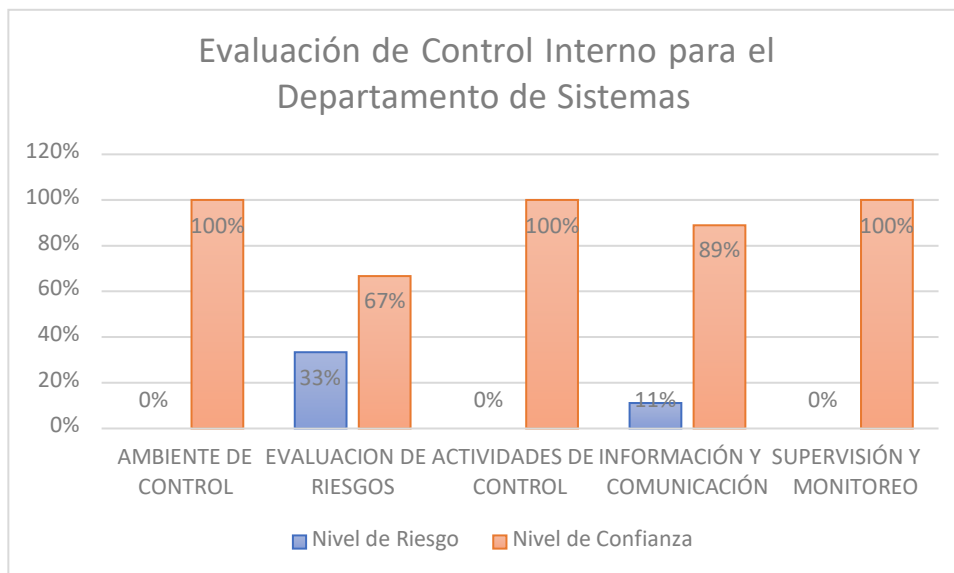
De acuerdo con los resultados del cuestionario de control interno realizado específicamente para el departamento de sistemas se puede decir que Solution Tracker Cía. Ltda., cuenta con el siguiente nivel de confianza y de riesgo para cada uno de los componentes de control interno:

Tabla 34 Resultados componente de control interno según COSO III, (Departamento de Sistemas).

COMPONENTE	Calificación Obtenida	Calificación Total	Nivel de Riesgo	Nivel de Confianza
AMBIENTE DE CONTROL	80	80	0% BAJO	100% ALTO
EVALUACION DE RIESGOS	60	90	33% MEDIO	67% MEDIO
ACTIVIDADES DE CONTROL	50	50	0% BAJO	100% ALTO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	80	90	11% BAJO	89% ALTO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	50	50	0% BAJO	100% ALTO
TOTAL	320	360	11% BAJO	89% ALTO

P.E.P.T.2-21/53

Figura 22 Gráfico por componente de control interno según COSO III, (Departamento de Sistemas).

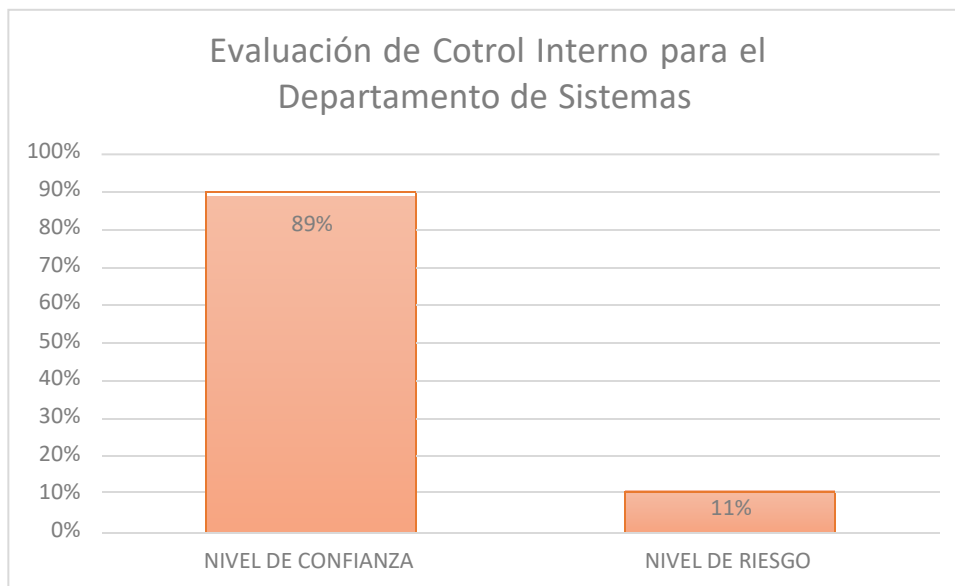


Tras analizar las encuestas en el departamento de sistemas, se obtuvo que los componentes de control interno, tales como ambiente de control, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo, tienen un nivel de riesgo bajo y un nivel de confianza alto, ya que se emiten planes anuales de trabajo y cuenta con un ambiente de trabajo que fomenta la integridad y la ética profesional.

También se obtuvo que en el componente de evaluación de riesgos tiene un nivel de riesgo medio y un nivel de confianza medio, ya que no se evalúa de manera semestral o anual las licencias de los programas y sistemas informáticos, no se emiten reportes de los equipos y programas dañados y no se renuevan periódicamente los usuarios y claves asignadas a los empleados para el ingreso a los sistemas informáticos de la empresa.

P.E.P.T.2-22/53

Figura 23 Evaluación Total de Control Interno según COSO III, (Departamento de Sistemas).



Es por esa razón que se ha determinado un nivel de riesgo bajo de 11% y un nivel de confianza bajo de 89%, por lo que es necesario realizar pruebas complementarias para evaluar con mayor claridad las deficiencias existentes.

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO P.E.P.T.2-23/53							
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda. Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022 Componente: Departamento Operativo							
N.º	PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN	OBSERVACIONES
AMBIENTE DE CONTROL							
PRINCIPIO 1: La organización demuestra compromiso con la integridad y los éticos.							
1	¿Existen manuales de procesos operativo?						
TOTAL POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 2: El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.							
2	¿Se realizan autorizaciones para el ingreso y salida de los equipos de rastreo satelital?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 3: La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.							
3	¿Se establecen sanciones por incumplimiento de las actividades asignadas?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 4: La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.							
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 5: La organización define las responsabilidades de las personas a cargo del control interno para la consecución de los objetivos.							

7	¿El jefe operativo motiva e involucra a sus subordinados para fomentar un mejor desempeño del equipo?							P.E.P.T.2-24/53
8	¿Los dispositivos de rastreo satelital se encuentran almacenados en lugares adecuados para su mantenimiento?							
TOTAL, POR PRINCIPIO								
TOTAL, COMPONENTE								
EVALUACIÓN DE RIESGOS								
PRINCIPIO 6: La organización define los Objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.								
9	¿Existen indicadores que permitan evaluar el desempeño del personal operativo?							
TOTAL, POR PRINCIPIO								
PRINCIPIO 7: La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.								
10	¿Se emiten reportes de los equipos que presentan fallas o averías?							
TOTAL, POR PRINCIPIO								
PRINCIPIO 8: La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.								
11	¿Existe una adecuada segregación de funciones dentro del departamento operativo?							
12	¿Se mantiene el registro de inventario actualizado en tiempo real, con el propósito de prevenir pérdidas imprevistas?							
TOTAL, POR PRINCIPIO								
TOTAL, COMPONENTE								

ACTIVIDADES DE CONTROL							P.E.P.T.2-25/53
PRINCIPIO 10: La organización define y desarrolla actividades de control que controlan la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.							
14	¿Los equipos y herramientas de instalación son comparados con las cantidades establecidas en los sistemas de inventario?						
15	¿Se evalúa el desempeño de los técnicos instaladores?						
16	¿Existe un control de los tiempos de instalación?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 11: La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.							
17	¿Se realizan controles de calidad de los dispositivos de rastreo satelital?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 12: La organización despliega las actividades de control a través de políticas establecidas las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan políticas a la práctica.							
18	¿Existe un cronograma para la solicitud de materiales y equipos?						
19	¿Los materiales y equipos de trabajo se asignan mediante un acta de entrega recepción?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
TOTAL, COMPONENTE							
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
PRINCIPIO 13: La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y datos para apoyar el funcionamiento de control interno							

23	¿Se llevan a cabo reuniones periódicas para compartir información importante dentro del departamento operativo?											P.E.P.T.2-26/53
24	¿La información sobre cambios en los procesos operativos y de instalación se comunica de manera clara y oportuna?											
TOTAL, POR PRINCIPIO												
PRINCIPIO 15: La organización se comunica con las partes interesadas externas s aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno												
25	¿Existe una adecuada comunicación con otros departamentos de la empresa para coordinar actividades?											
TOTAL, POR PRINCIPIO												
TOTAL, COMPONENTE												
SUPERVISION Y MONITOREO												
PRINCIPIO 16: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones conti independientes para determinar si los componentes del sistema de control intern presentes y en funcionamiento.												
26	¿Se realizan monitoreos regulares de las operaciones realizadas por las personas que integran el departamento operativo, para evaluar su efectividad?											
TOTAL, POR PRINCIPIO												
PRINCIPIO 17: La organización evalúa y comunica las deficiencias de control int forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas incluyend dirección y el consejo, según corresponda												
TOTAL, POR PRINCIPIO												
TOTAL, COMPONENTE												

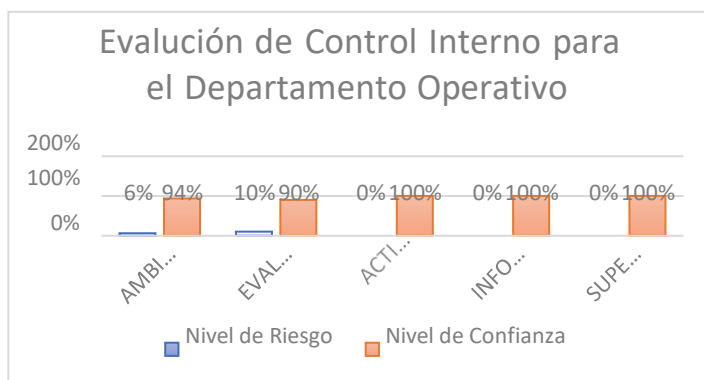
P.E.P.T.2-27/53

De acuerdo con los resultados del cuestionario de control interno realizado específicamente para el departamento operativo se puede decir que Solution Tracker Cía. Ltda., cuenta con el siguiente nivel de confianza y de riesgo para cada uno de los componentes de control interno:

Tabla 35 Resultados componente de control interno según COSO III, (Departamento Operativo).

COMPONENTE	Calificación Obtenida	Calificación Total	Nivel de Riesgo	Nivel de Confianza
AMBIENTE DE CONTROL	75	80	6% BAJO	94% ALTO
EVALUACION DE RIESGOS	45	50	10% BAJO	90% ALTO
ACTIVIDADES DE CONTROL	60	60	0% BAJO	100% ALTO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	60	60	0% BAJO	100% ALTO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	30	30	0% BAJO	100% ALTO
TOTAL	270	280	4% BAJO	96% ALTO

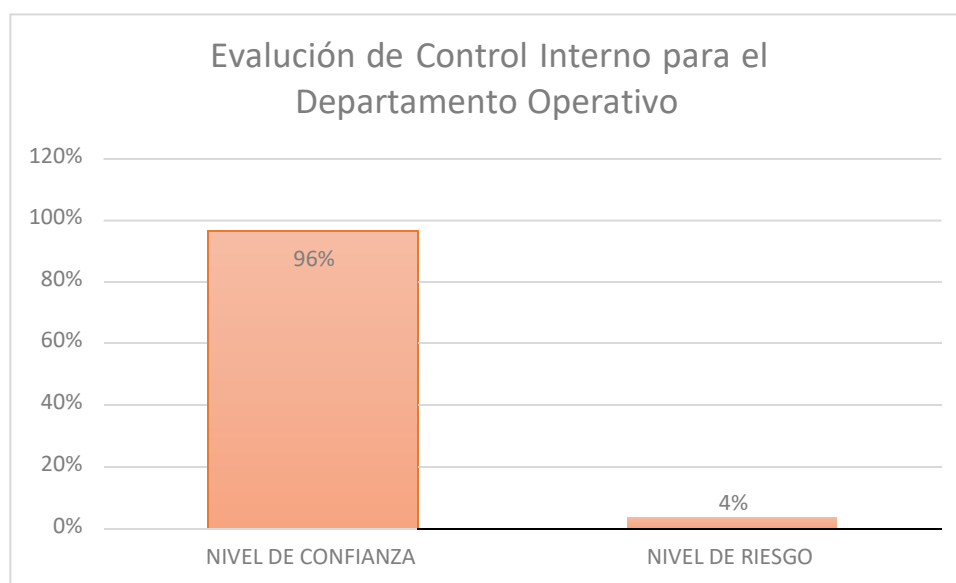
Figura 24 Gráfico por componente de control interno según COSO III, (Departamento Operativo).



P.E.P.T.2-28/53

Tras analizar las encuestas en el departamento operativo realizadas al jefe operativo, se obtuvo que los componentes de control interno, tales como el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo tienen un nivel de riesgo bajo y un nivel de confianza alto, ya que el jefe operativo realiza autorizaciones para el ingreso y salida de los equipos de rastreo satelital, emite reportes de los equipos que presentan fallas o averías, existe una adecuada segregación de funciones dentro del departamento operativo, realiza un control de los tiempos de instalación. Sin embargo, no se realizan capacitaciones oportunas a los técnicos instaladores ni a los encargados de monitoreo y no se evalúa la efectividad de los procesos operativos provocando la no implementación de mejoras oportunas.

Figura 25 Evaluación Total de Control Interno según COSO III, (Departamento Operativo).



Es por esa razón que se ha determinado un nivel de riesgo bajo de 4% y un nivel de confianza alto de 96%, por lo que es necesario realizar pruebas complementarias y sustantivas para evaluar con mayor claridad las deficiencias existentes.

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO							
							P.E.P.T.2-29/53
<p>Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.</p> <p>Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión</p> <p>Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022</p> <p>Componente: Departamento Operativo (Técnicos)</p>							
N.º	PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN	OBJETIVO
AMBIENTE DE CONTROL							
PRINCIPIO 1: La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores							
1	¿Existen manuales de procesos de instalación?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 2: El consejo de administración demuestra independencia de la dirección la supervisión del desempeño del sistema de control interno.							
2	¿Se realizan autorizaciones para el ingreso y salida de los equipos de rastreo satelital?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 3: La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados consecución de los objetivos.							
3	¿Se establecen sanciones por incumplimiento de las actividades asignadas?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 4: La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.							
4	¿Los técnicos instaladores reciben capacitaciones oportunas acerca de nuevos equipos y métodos de instalación actualizados?						
5	¿Se emiten informes de las capacitaciones realizadas?						

TOTAL, POR PRINCIPIO									P.E.P.T.2-30/53
TOTAL, COMPONENTE									
EVALUACIÓN DE RIESGOS									
PRINCIPIO 6: La organización define los Objetivos con suficiente claridad para pe identificación y evaluación de los riesgos relacionados.									
8	¿Se lleva un registro detallado de las horas trabajadas por cada técnico instalador?								
9	¿Se realizan inspecciones aleatorias de las instalaciones realizadas para evaluar la calidad del trabajo?								
TOTAL, POR PRINCIPIO									
PRINCIPIO 7: La organización identifica los riesgos para la consecución de sus obje todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determin se deben gestionar.									
10	¿Se emiten reportes de los equipos que presentan fallas o averías?								
TOTAL, POR PRINCIPIO									
PRINCIPIO 8: La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los ries la consecución de los objetivos.									
11	¿Existe una adecuada segregación de funciones dentro del departamento operativo?								
TOTAL, POR PRINCIPIO									
PRINCIPIO 9: La organización identifica y evalúa los cambios que podrían significativamente al sistema de control interno									
12	¿Se evalúa la efectividad de los procesos de instalación, con la finalidad de implementar mejoras oportunas?								
TOTAL, POR PRINCIPIO									
PRINCIPIO 11: La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.									

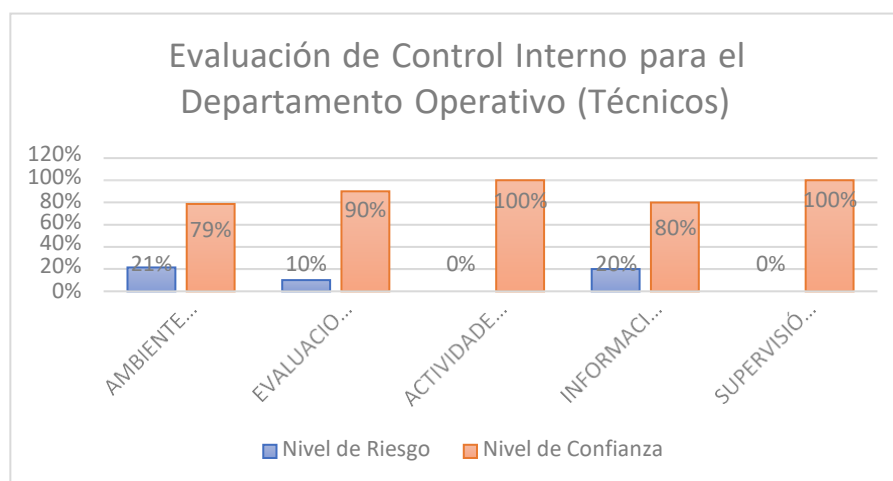
PRINCIPIO 16: La organización selecciona, desarrolla y realiza e independientes para determinar si los componentes del sistema de control inter presentes y en funcionamiento.							
22	¿Se realizan monitoreos regulares de las operaciones realizadas por las personas que integran el departamento operativo, para evaluar su efectividad?						
TOTALPOR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 17: La organización evalúa y comunica las deficiencias de control in forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas incluyend dirección y el consejo, según corresponda							
23	¿Se documenta y analiza los resultados de las supervisiones realizadas?						
24	¿Se implementan acciones correctivas basadas en los resultados de las supervisiones realizadas?						
TOTALPOR PRINCIPIO							
TOTALCOMPONENTE							

De acuerdo con los resultados del cuestionario de control interno realizado específicamente para el departamento operativo (técnicos instaladores), se puede decir que Solution Tracker Cía. Ltda., cuenta con el siguiente nivel de confianza y de riesgo para cada uno de los componentes de control interno:

Tabla 36 Resultados componente de control interno según COSO III, (Departamento Operativo - Técnicos Instaladores).

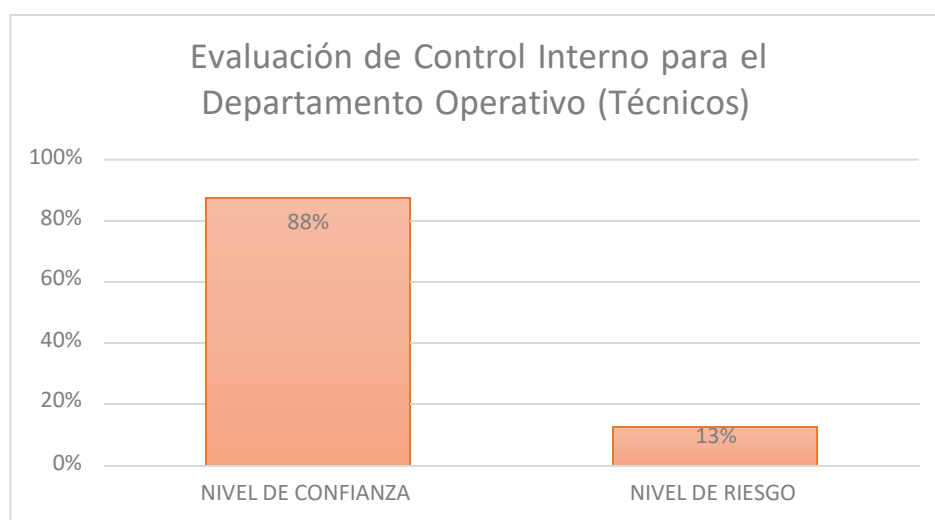
COMPONENTE	Calificación Obtenida	Calificación Total	Nivel de Riesgo	Nivel de Confianza
AMBIENTE DE CONTROL	55	70	21% BAJO	79% ALTO
EVALUACION DE RIESGOS	45	50	10% BAJO	90% ALTO
ACTIVIDADES DE CONTROL	40	40	0% BAJO	100% ALTO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	40	50	20% BAJO	80% ALTO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	30	30	0% BAJO	100% ALTO
TOTAL	210	240	13% BAJO	88% ALTO

Figura 26 Gráfico por componente de control interno según COSO III, (Departamento Operativo - Técnicos Instaladores).



Tras analizar las encuestas en el departamento operativo realizada **P.E.P.T.2-34/53** instaladores, se obtuvo que los componentes de control interno, tales como ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y seguimiento y monitoreo, tienen un nivel de riesgo bajo y un nivel de confianza alto, ya que se controla los tiempos de instalación de los dispositivos de rastreo satelital, los problemas o irregularidades detectadas son comunicadas de manera oportuna y se realizan reuniones frecuentes con el jefe administrativo para compartir información relevante. Sin embargo, no se informa de manera clara los beneficios y las formas de uso de los dispositivos de rastreo satelital a los clientes, los técnicos instaladores no reciben capacitaciones oportunas acerca de los nuevos equipos y métodos instalación y no se evalúa la efectividad de los procesos de instalación.

Figura 27 Evaluación Total de Control Interno según COSO III, (Departamento Operativo - Técnicos Instaladores).



Es por esa razón que se ha determinado un nivel de riesgo bajo de 13% y un nivel de confianza alto de 88%, por lo que es necesario realizar pruebas complementarias para evaluar con mayor claridad las deficiencias existentes.

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO P.E.P.T.2-35/53							
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda. Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022 Componente: Departamento Operativo (Monitoreo)							
N°	PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN	OBSIC
AMBIENTE DE CONTROL							
PRINCIPIO 1: La organización demuestra compromiso con la integridad y los éticos.							
1	¿Existen manuales de procesos de monitoreo?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 2: El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.							
2	¿Se implementan medidas de seguridad para proteger la integridad de los datos de los clientes?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 3: La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.							
3	¿Se establecen sanciones por incumplimiento de las actividades asignadas?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 4: La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.							
4	¿Los encargados de monitoreo reciben capacitaciones oportunas acerca de nuevos métodos de monitoreo?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							

TOTAL, COMPONENTE										P.E.P.T.2-36/53
EVALUACION DE RIESGOS										
PRINCIPIO 6: La organización define los Objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.										
8	¿Se lleva a cabo una verificación periódica de la precisión de los datos proporcionados por los equipos de rastreo satelital?									
9	¿Hay controles para garantizar que solo personal autorizado tenga acceso a la información de monitoreo?									
TOTAL, POR PRINCIPIO										
PRINCIPIO 7: La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.										
10	¿Se emiten reportes de desconexiones o variaciones de voltaje?									
11	¿Se emiten reportes en caso robos vehiculares?									
12	¿Los reportes mencionados anteriormente se emiten de manera oportuna?									
TOTAL, POR PRINCIPIO										
PRINCIPIO 8: La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.										
13	¿Existe una adecuada segregación de funciones dentro del departamento operativo?									
TOTAL, POR PRINCIPIO										
PRINCIPIO 10: La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.										

P.E.P. I.2-38/53

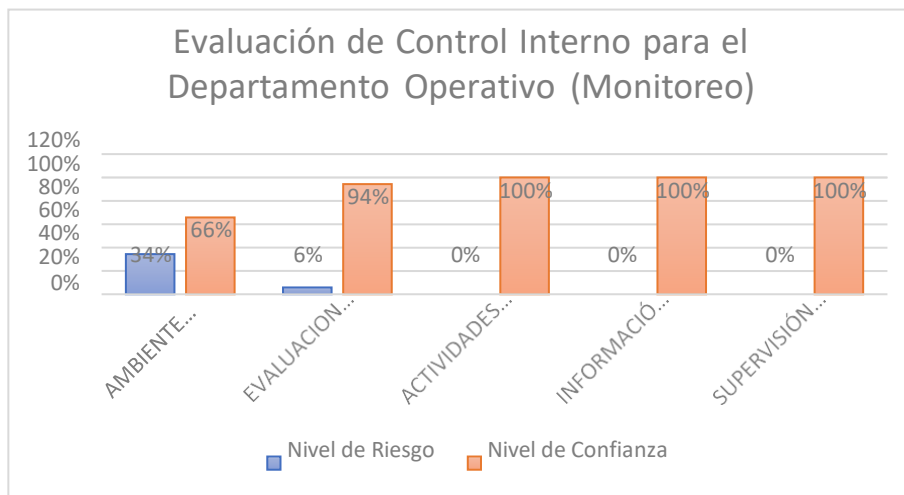
PRINCIPIO 15: La organización se comunica con las partes interesadas externas en los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno							
2 2	¿Existe una adecuada comunicación con otros departamentos de la empresa para coordinar actividades?						
TOTALPOR PRINCIPIO							
TOTALCOMPONENTE							
SUPERVISIÓN Y MONITOREO							
PRINCIPIO 16: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.							
2 3	¿Se realizan monitoreos regulares de las operaciones realizadas por las personas que integran el departamento operativo, para evaluar su efectividad?						
TOTALPOR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 17: La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas incluyendo alta dirección y el consejo, según corresponda							
2 4	¿Se documenta y analiza los resultados de las supervisiones realizadas?						
2 5	¿Se implementan acciones correctivas basadas en los resultados de las supervisiones realizadas?						
TOTALPOR PRINCIPIO							
TOTALCOMPONENTE							
<p>De acuerdo con los resultados del cuestionario de control interno realizado específicamente para el departamento operativo (monitoreo), se puede decir que Solution Tracker Cía. Ltda., cuenta con el siguiente nivel de confianza y de riesgo para cada uno de los componentes de control interno:</p>							

P.E.P.T.2-39/53

Tabla 37 Resultados componente de control interno según COSO III, (Departamento Operativo - Monitoreo).

COMPONENTE	Calificación Obtenida	Calificación Total	Nivel de Riesgo	Nivel de Confianza
AMBIENTE DE CONTROL	46	70	34% MEDIO	66% MEDIO
EVALUACION DE RIESGOS	66	70	6% BAJO	94% ALTO
ACTIVIDADES DE CONTROL	30	30	0% BAJO	100% ALTO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	50	50	0% BAJO	100% ALTO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	30	30	0% BAJO	100% ALTO
TOTAL	222	250	11% BAJO	89% ALTO

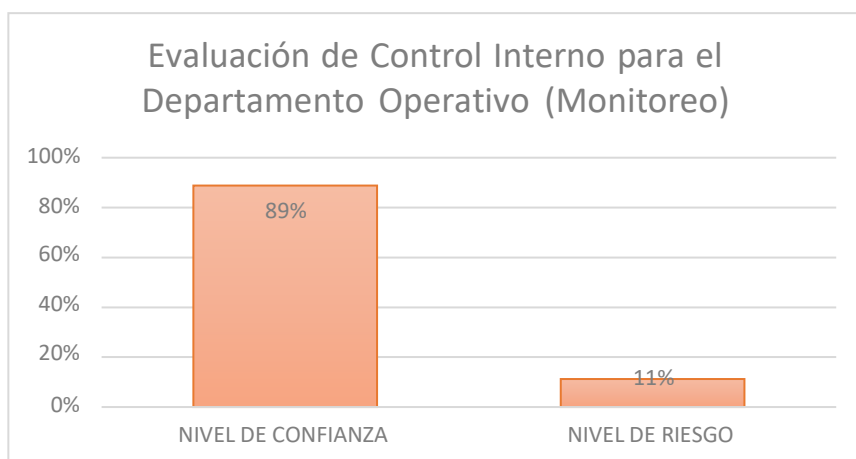
Figura 28 Gráfico por componente de control interno según COSO III, (Departamento Operativo - Monitoreo).



Tras analizar las encuestas en el departamento operativo realizadas : P.E.P.T.2-40/53 de monitoreo, se obtuvo que los componentes de control interno, tales como evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo, tiene un nivel de riesgo bajo y un nivel de confianza alto, debido a que se emiten reportes de desconexiones o variaciones de voltaje, además dichos reportes se emiten de manera oportuna, existe un procedimiento claro para informar y abordar cualquier irregularidad o problema identificado, existe una adecuada comunicación entre el jefe operativo y los asistentes de monitoreo.

En lo que respecta a las evaluaciones realizadas en el componente de ambiente de control tiene un nivel de riesgo medio y un nivel de confianza medio, debido a que no se implementan medidas de seguridad para proteger la integridad de los datos de los clientes, los encargados de monitoreo no reciben capacitaciones oportunas acerca de los nuevos métodos de monitoreo y no reciben evaluaciones periódicas de desempeño.

Figura 29 Evaluación Total de Control Interno según COSO III, (Departamento Operativo - Encargados de Monitoreo).



Es por esa razón que se ha determinado un nivel de riesgo bajo de 11% y un nivel de confianza alto de 89%, por lo que es necesario realizar pruebas complementarias para evaluar con mayor claridad las deficiencias existentes.

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO P.E.P.T.2-41/53							
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.							
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión							
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022							
Componente: Departamento de Ventas							
N°	PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN	OBSERVACIONES
AMBIENTE DE CONTROL							
PRINCIPIO 1: La organización demuestra compromiso con la integridad y los éticos.							
1	¿Las políticas de ventas son adecuadas para el logro de los objetivos de la empresa?						
2	¿El departamento de ventas recibe retroalimentación sobre la misión y visión de la empresa?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 2: El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.							
3	¿Se proporciona capacitación regular sobre las políticas de ventas al personal correspondiente?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 3: La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.							
4	¿Se implementan controles internos para garantizar la integridad de la información en el proceso de ventas?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 5: La organización define las responsabilidades de las personas a cargo del control interno para la consecución de los objetivos.							

7	¿Cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva?								P.E.P.T.2-42/53
TOTAL, POR PRINCIPIO									
TOTAL, COMPONENTE									
EVALUACIÓN DE RIESGOS									
PRINCIPIO 6: La organización define los Objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.									
8	¿El departamento de ventas tiene acceso al efectivo generados por las ventas?								
9	¿Existe una persona encargada de cobros?								
TOTAL, POR PRINCIPIO									
PRINCIPIO 7: La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.									
10	¿El personal de ventas está capacitado para reconocer y gestionar los riesgos inherentes a sus funciones?								
TOTAL, POR PRINCIPIO									
PRINCIPIO 8: La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.									
11	¿Se encuentran segregadas de manera efectiva las funciones del área de ventas?								
TOTAL, POR PRINCIPIO									
PRINCIPIO 9: La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno									
12	¿Se identifican y evalúan regularmente los riesgos asociados a las actividades del departamento de ventas?								
TOTAL, POR PRINCIPIO									
TOTAL, COMPONENTE									

14	¿Se realiza actualizaciones de la publicidad y mercadotecnia de la empresa?							P.E.P.T.2-43/53
TOTAL, POR PRINCIPIO								
PRINCIPIO 11: La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.								
15	¿Se requiere autorización por parte de la administración para cierto tipo de pedidos o para cuando sobrepasan cierta cantidad?							
TOTAL, POR PRINCIPIO								
PRINCIPIO 12: La organización despliega las actividades de control a través de p que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevar políticas a la práctica.								
16	¿Existe un manual o una política en donde se apruebe las ventas a crédito?							
17	¿Los gastos en viáticos son sustentados con comprobantes autorizados por el SRI?							
TOTAL, POR PRINCIPIO								
TOTAL, COMPONENTE								
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN								
PRINCIPIO 13: La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de para apoyar el funcionamiento de control interno								
18	¿El departamento de ventas puede acceder a datos actualizados sobre inventario y disponibilidad de productos?							
20	¿La información sobre nuevos productos o cambios en las políticas de venta se comunica de manera oportuna al departamento de ventas?							

21	¿Se comunica a la administración las variaciones de ventas, ya sean aumentos o disminuciones en ventas significativas?								P.E.P.T.2-44/53
TOTAL, POR PRINCIPIO									
PRINCIPIO 15: La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno									
22	¿Se utilizan plataformas digitales para promocionar los servicios con los clientes?								
TOTAL, POR PRINCIPIO									
TOTAL, COMPONENTE									
SUPERVISIÓN Y MONITOREO									
PRINCIPIO 16: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones control independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno presentes y en funcionamiento.									
23	¿Se reciben retroalimentaciones sobre los resultados de las supervisiones y monitoreos realizados en el departamento de ventas?								
TOTAL, POR PRINCIPIO									
PRINCIPIO 17: La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas incluyendo a la alta dirección y el consejo, según corresponda									
24	¿La alta dirección realiza una supervisión periódica de las actividades desempeñadas en el departamento de ventas?								
TOTAL, POR PRINCIPIO									
TOTAL, COMPONENTE									

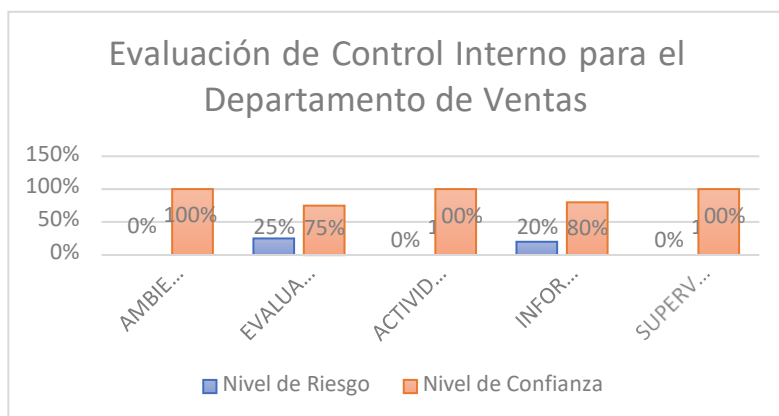
P.E.P.T.2-45/53

De acuerdo con los resultados del cuestionario de control interno realizado específicamente para el departamento de ventas, se puede decir que Solution Tracker Cía. Ltda., cuenta con el siguiente nivel de confianza y de riesgo para cada uno de los componentes de control interno:

Tabla 38 Resultados componente de control interno según COSO III, (Departamento de Ventas).

COMPONENTE	Calificación Obtenida	Calificación Total	Nivel de Riesgo	Nivel de Confianza
AMBIENTE DE CONTROL	70	70	0% BAJO	100% ALTO
EVALUACION DE RIESGOS	30	40	25% MEDIO	75% MEDIO
ACTIVIDADES DE CONTROL	50	50	0% BAJO	100% ALTO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	40	50	20% BAJO	80% ALTO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	30	30	0% BAJO	100% ALTO
TOTAL	200	240	8% BAJO	92% ALTO

Figura 30 Gráfico por componente de control interno según COSO III, (Departamento de Ventas).

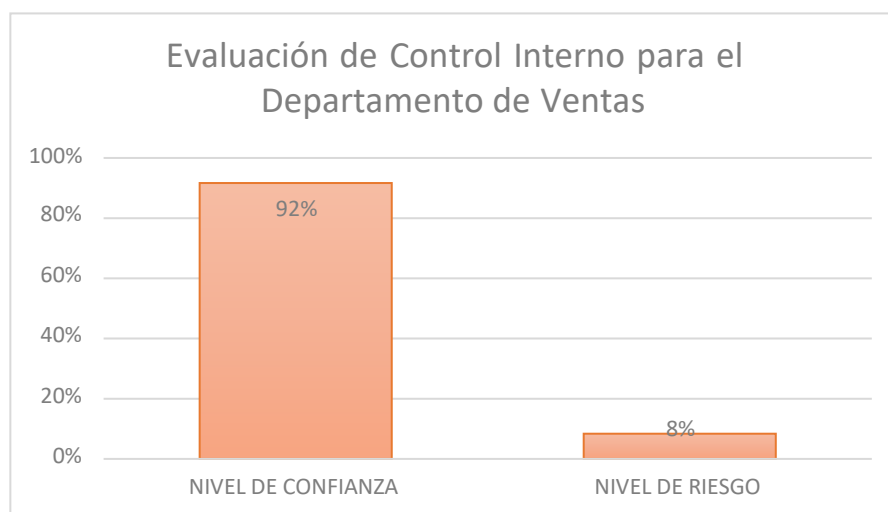


P.E.P.T.2-46/53

Tras analizar las encuestas en el departamento de ventas, se obtuvo que los componentes de control interno, tales como de ambiente de control, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo, tienen un nivel de riesgo bajo y un nivel de confianza alto, ya que se comunica de manera oportuna los nuevos productos o cambios de políticas de ventas, se comunica a la administración las variaciones en ventas, se utilizan plataformas digitales para promocionar los productos. Sin embargo, no tienen acceso a datos actualizados de inventario y disponibilidad de productos.

En lo que respecta a las evaluaciones realizadas al componente de evaluación de riesgos tiene un nivel de riesgo medio y un nivel de confianza medio, debido a que no se identifican y evalúan regularmente los riesgos asociados a las actividades del departamento de ventas y no existe una persona encargada específicamente de los cobros a los clientes.

Figura 31 Evaluación Total de Control Interno según COSO III, (Departamento de Ventas).



Es por esa razón que se ha determinado un nivel de riesgo bajo de 8% y un nivel de confianza alto de 92%, por lo que es necesario realizar pruebas complementarias para evaluar con mayor claridad las deficiencias existentes.

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO P.E.P.T.2-47/53							
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda. Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022 Componente: Departamento de Atención al Cliente							
N°	PREGUNTAS	SI	NO	TOTAL	CALIFICACIÓN	PONDERACIÓN	OBJETIVO
AMBIENTE DE CONTROL							
PRINCIPIO 1: La organización demuestra compromiso con la integridad y los éticos.							
1	¿Los contratos emitidos han sido adecuadamente autorizados y cumplen con las normativas y leyes vigentes?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 2: El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.							
2	¿Se realizan monitoreos regulares de las interacciones con los clientes para evaluar la calidad del servicio?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 3: La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.							
3	¿Se encuentran claramente separadas las funciones y responsabilidades del departamento de atención al cliente con el departamento de ventas?						
4	¿Se encuentran segregadas de manera adecuada las funciones?						
TOTAL, POR PRINCIPIO							
PRINCIPIO 4: La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.							

PRINCIPIO 5: La organización define las responsabilidades de control interno para la consecución de los objetivos.		P.E.P.T.2-48/53				
6	¿Existe una clara definición de roles y responsabilidades en el departamento de atención al cliente?					
7	¿Se implementan controles internos para garantizar la satisfacción del cliente y la calidad del servicio?					
TOTAL, POR PRINCIPIO						
TOTAL, COMPONENTE						
EVALUACIÓN DE RIESGOS						
PRINCIPIO 6: La organización define los Objetivos con suficiente claridad para pe identificación y evaluación de los riesgos relacionados.						
8	¿Se da soluciones oportunas a los problemas y disconformidades de los clientes?					
TOTAL, POR PRINCIPIO						
PRINCIPIO 7: La organización identifica los riesgos para la consecución de sus obje todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determin se deben gestionar.						
9	¿Los problemas y disconformidad de los clientes son comunicados a la persona responsable de manera inmediata?					
10	¿Se emiten reportes de los problemas, disconformidades y necesidades de los clientes para que estos sean solventados de manera oportuna?					
11	¿La alta dirección implementa medidas correctivas oportunas en respuesta a los reportes generados por el departamento de atención al cliente?					
TOTAL, POR PRINCIPIO						

P.E.P. 1.2-49/53

PRINCIPIO 9: La organización identifica y evalúa los campos que pueden afectar significativamente al sistema de control interno						
13	¿Se generan reportes respecto a los clientes con los cuales no ha sido posible establecer contacto?					
TOTAL, POR PRINCIPIO						
TOTAL, COMPONENTE						
ACTIVIDADES DE CONTROL						
PRINCIPIO 10: La organización define y desarrolla actividades de control que controlan la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.						
14	¿La calidad del producto satisface razonablemente las expectativas del cliente?					
15	¿Los contratos de venta se encuentran debidamente archivados?					
TOTAL, POR PRINCIPIO						
PRINCIPIO 11: La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de tecnología sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.						
16	¿Los clientes quedan satisfechos con las indicaciones iniciales del dispositivo, el tipo de plan que disponen y la instalación del dispositivo?					
TOTAL, POR PRINCIPIO						
PRINCIPIO 12: La organización despliega las actividades de control a través de políticas establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan políticas a la práctica.						
17	¿Todas las instalaciones se encuentran debidamente respaldadas con contratos debidamente firmados y autorizados?					
TOTAL, POR PRINCIPIO						

20	¿Se realizan reuniones regulares con la administración para compartir actualizaciones sobre políticas, procedimientos y cambios en los servicios?								P.E.P.T.2-50/53
TOTAL, POR PRINCIPIO									
PRINCIPIO 14: La organización comunica la información internamente, incluidos objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del de control interno									
21	¿Se realizan evaluaciones de satisfacción del cliente con respecto a la comunicación y la información proporcionada?								
22	¿Existe una comunicación efectiva entre el departamento operativo y el departamento de atención al cliente?								
23	¿Se comunica al jefe administrativo las opiniones y expectativas de los clientes y socios con respecto a las oportunidades de mejora?								
TOTAL, POR PRINCIPIO									
PRINCIPIO 15: La organización se comunica con las partes interesadas externas sobre aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno									
24	¿Los métodos de información y comunicación para con los clientes son efectivos?								
25	¿Existe un sistema de comunicación interna que permita compartir actualizaciones o novedades relacionadas con los servicios que ofrece la empresa?								
TOTAL, POR PRINCIPIO									
26	¿Se realizan supervisiones frecuentes para identificar las deficiencias en el proceso de atención al cliente?								

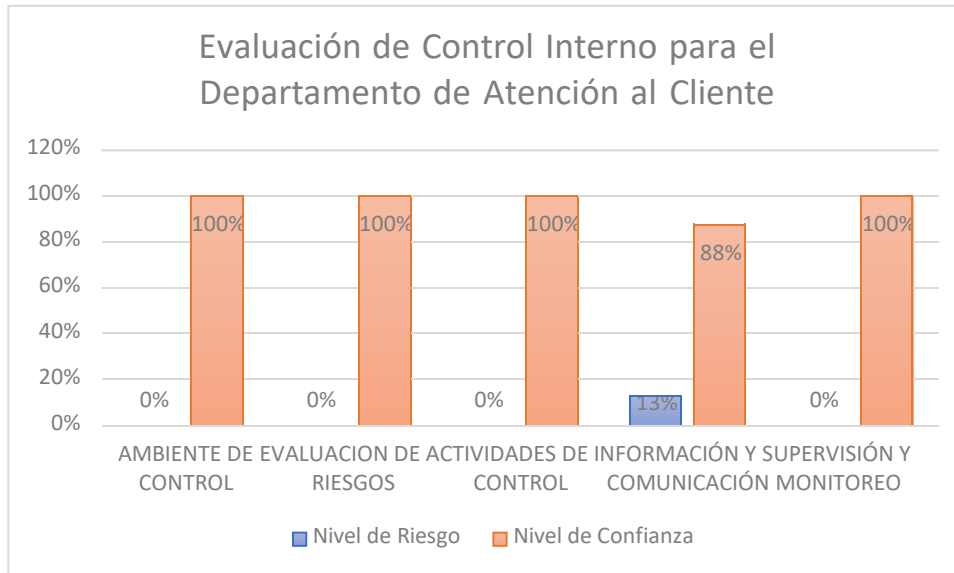
TOTALPOR PRINCIPIO				P.E.P.T.2-51/53			
PRINCIPIO 17: La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas incluyendo dirección y el consejo, según corresponda							
27	¿Se reciben retroalimentaciones sobre los resultados de las supervisiones realizadas en el departamento de atención al cliente?						
TOTALPOR PRINCIPIO							
TOTALCOMPONENTE							

De acuerdo con los resultados del cuestionario de control interno realizado específicamente para el departamento de atención al cliente, se puede decir que Solution Tracker Cía. Ltda., cuenta con el siguiente nivel de confianza y de riesgo para cada uno de los componentes de control interno:

Tabla 39 Resultados componente de control interno según COSO III, (Departamento de Atención al Cliente).

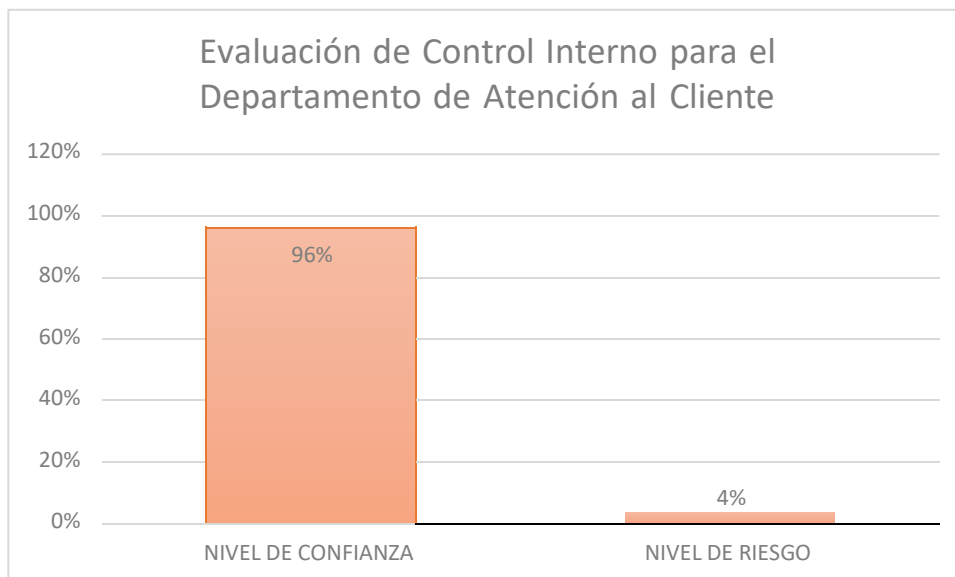
COMPONENTE	Calificación Obtenida	Calificación Total	Nivel de Riesgo	Nivel de Confianza
AMBIENTE DE CONTROL	70	70	0% BAJO	100% ALTO
EVALUACION DE RIESGOS	60	60	0% BAJO	100% ALTO
ACTIVIDADES DE CONTROL	40	40	0% BAJO	100% ALTO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	70	80	13% BAJO	88% ALTO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	20	20	0% BAJO	100% ALTO
TOTAL	260	270	4% BAJO	96% ALTO

Figura 32 Gráfico por componente de control interno según COSO III, (Departamento Atención al Cliente).



Tras analizar las encuestas en el departamento de atención al cliente, se obtuvo que los componentes de control interno, tales como el ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo, tienen un nivel de riesgo bajo y un nivel de confianza alto, ya que los contratos de venta son debidamente autorizados y cumplen con las normas y leyes vigentes, se encuentran claramente separadas las funciones y responsabilidades del departamento de atención al cliente con el departamento de ventas, se dan soluciones oportunas a los problemas y disconformidades de los clientes, se generan reportes respecto a los clientes que no han sido posible establecer contacto, la calidad del producto satisface razonablemente las expectativas del cliente. Sin embargo, no se comunica de manera clara y oportuna los nuevos productos al departamento de atención al cliente.

Figura 33 Evaluación Total de Control Interno según COSO III, (Departamento de Atención al Cliente).



Es por esa razón que se ha determinado un nivel de riesgo bajo de 4% y un nivel de confianza alto de 96%, por lo que es necesario realizar pruebas complementarias para evaluar con mayor claridad las deficiencias existentes.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 8 de septiembre de 2023

Programas de Auditoría para el Departamento Administrativo				P.E.P.T.4-1/7
Programa de Auditoría para el Departamento Administrativo				
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.				
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022				
Componente: Departamento Administrativo				
1. Objetivos:				
1.1 Realice un análisis de los indicadores de desempeño.				
1.2 Elaborar papeles que sustenten las evidencias necesarias para respaldar los hallazgos.				
1.3 Obtener los resultados o hechos de las evaluaciones realizadas a los procesos y actividades de dicho departamento.				
2. Procedimientos:				
N°	Procedimientos	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Determine porque no se realizan evaluaciones de desempeño al personal.			
2	Determine la efectividad de las capacitaciones realizadas al personal que lo requiera. Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación			
3	Determine qué tipo de enfoque organizacional tiene la empresa para tomar decisiones			
4	Revise y evalúe la adecuación de los contratos de trabajo con respecto a las normativas laborales vigentes. Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación			
5	Revise que el expediente de cada empleado se encuentre con la documentación completa.			

Programas de Auditoría para el Departamento Contable				
P.E.P.T.4-2/7				
Programa de Auditoría para el Departamento Contable				
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.				
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022				
Componente: Departamento Contable				
1. Objetivos:				
1.1 Realice un análisis de los indicadores de desempeño.				
1.2 Elaborar papeles que sustenten las evidencias necesarias para respaldar los hallazgos.				
1.3 Obtener los resultados o hechos de las evaluaciones realizadas a los procesos y actividades de dicho departamento.				
2. Procedimientos:				
N°	Procedimientos	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Determine la existencia y actualización de las políticas contables.			
2	Determine la eficacia de los métodos de comunicación entre el departamento contable y el gerente			
3	Verifique que los cobros y pagos realizados en los años 2021 y 2022 cuenten con la información necesaria para su adecuado registro. Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación			
Elaborado por: María José Puzhi				
Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López				
Fecha: 18 de septiembre de 2023				

Programas de Auditoría para el Departamento de Sistemas P.E.P.T.4-3/7				
Programa de Auditoría para el Departamento de Sistemas				
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.				
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022				
Componente: Departamento de Sistemas				
1. Objetivos:				
1.1 Realice un análisis de los indicadores de desempeño.				
1.2 Elaborar papeles que sustenten las evidencias necesarias para respaldar los hallazgos.				
1.3 Obtener los resultados o hechos de las evaluaciones realizadas a los procesos y actividades de dicho departamento.				
2. Procedimientos:				
N°	Procedimientos	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Determine porque no se realizan actualizaciones de los usuarios y contraseñas asignadas a los empleados para acceder a los sistemas informáticos de la empresa. Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación			
2	Determine el nivel de conocimiento de cada uno de los miembros de la empresa para el manejo efectivo de los sistemas informáticos de la empresa.			
3	Determine si se realizan actualizaciones de los hardware y software de la empresa.			
4	Determine si los métodos informáticos para proteger la información de la empresa son efectivos. Aplique indicadores de gestión para su			

Programas de Auditoría para el Departamento Operativo				P.E.P.T.4-4/7
Programa de Auditoría para el Departamento Operativo				
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.				
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022				
Componente: Departamento Operativo				
1. Objetivos:				
1.1 Realice un análisis de los indicadores de desempeño.				
1.2 Elaborar papeles que sustenten las evidencias necesarias para respaldar los hallazgos.				
1.3 Obtener los resultados o hechos de las evaluaciones realizadas a los procesos y actividades de dicho departamento.				
2. Procedimientos:				
N°	Procedimientos	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Determine la idoneidad de las evaluaciones de procesos en cada área del departamento operativo.			
2	Determine las causas por las cuales no se cumplen todas las políticas para proteger la información de los clientes. Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación			
3	Determine la efectividad de las evaluaciones de calidad de los equipos de rastreo satelital. Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación			
4	Evalúe la eficacia de los registros de inventarios realizados durante los años 2021 y 2022. Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación			

Programas de Auditoría para el Departamento de Venta		P.E.P.T.4-6/7		
Programa de Auditoría para el Departamento de Ventas				
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.				
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022				
Componente: Departamento de Ventas				
1. Objetivos:				
1.1 Realice un análisis de los indicadores de desempeño.				
1.2 Elaborar papeles que sustenten las evidencias necesarias para respaldar los hallazgos.				
1.3 Obtener los resultados o hechos de las evaluaciones realizadas a los procesos y actividades de dicho departamento.				
2. Procedimientos:				
N°	Procedimientos	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Evalúe la idoneidad de la asignación de los recursos al encargado de ventas.			
2	Evalúe la eficacia de las ventas realizadas durante los años 2021 y 2022, con respecto a las metas establecidas. Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación.			
3	Determine si existe una adecuada recuperación de cartera durante los años 2021 y 2022. Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación			
4	Determine si existe una adecuada obtención de los datos de los clientes, para que el departamento de atención al cliente realice el respectivo registro en el sistema.			

Programas de Auditoría para el Departamento de Atención al Cliente P.E.P. 1.4-III				
Programa de Auditoría para el Departamento de Atención al Cliente				
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.				
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022				
Componente: Departamento de Atención al Cliente				
1. Objetivos:				
1.1 Realice un análisis de los indicadores de desempeño.				
1.2 Elaborar papeles que sustenten las evidencias necesarias para respaldar los hallazgos				
1.3 Obtener los resultados o hechos de las evaluaciones realizadas a los procesos y actividades de dicho departamento.				
2. Procedimientos:				
N°	Procedimientos	Referencia	Elaborado por	Fecha
1	Determine el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a las evaluaciones de satisfacción realizadas por la encargada de atención al cliente. Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación			
2	Evalúe la eficacia de los registros de números telefónicos y móviles de los clientes. Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación			
3	Verifique que los contratos de venta emitidos en los años 2021 y 2022 se encuentren debidamente firmados, sellados y con la información necesaria para su adecuado archivo. Aplique indicadores de gestión para su respectiva evaluación			

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda. E.1.P.T.1-1/2				
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Componente: Departamento Administrativo				
Objetivo: Obtener información directa del jefe administrativo para identificar las razones cuales no se realizan evaluaciones de desempeño al personal.				
Determine porque no se realizan evaluaciones de desempeño al personal				
Para obtener evidencia acerca de la ausencia de evaluaciones de desempeño realizadas por el jefe administrativo, se llevó a cabo una entrevista semi estructurada con el jefe administrativo. Las preguntas que se realizaron fueron las siguientes:				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO				
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.				
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022				
ENTREVISTA: jefe administrativo				
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTAS ABIERTAS
		SI	NO	
1	¿Durante los años 2021 y 2022 se han realizado evaluaciones de desempeño al personal?			
2	¿Cuáles son las causas para que no se desarrollen evaluaciones de desempeño al personal?			
4	¿Tiene conocimiento de los efectos generados a causa de dicha ausencia de evaluaciones?			
3	¿Cuáles son dichos efectos generados a causa de la ausencia de evaluaciones al personal?			
4	¿Qué departamentos han sido mayormente afectados?			
5	¿Qué efectos se han generado en dicho departamento?			

E.1.P.T.1-2/2

De acuerdo con la entrevista realizada al jefe administrativo se pudo obtener información de que no se han llevado a cabo evaluaciones de desempeño al personal durante los años 2021 y 2022, debido a la falta de planificación y tiempo para realizar dichas evaluaciones, lo que ha generado estancamientos en el rendimiento laboral de cada empleado y ha obstaculizado el desarrollo profesional de los mismos.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 27 de septiembre de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda. E.1.P.T.2-1/3				
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Componente: Departamento Administrativo				
Objetivo: Obtener información directa del jefe administrativo para evaluar la efectividad de las capacitaciones realizadas				
Determine la efectividad de las capacitaciones realizadas al personal que lo requiera				
Para obtener evidencia acerca de las capacitaciones realizadas por el jefe administrativo, se llevó a cabo una entrevista semi estructurada con el jefe administrativo. Las preguntas que se realizaron fueron las siguientes:				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda. Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022 ENTREVISTA: jefe administrativo				
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTAS ABIERTAS
		SI	NO	
1	¿Durante los años 2021 y 2022 se han realizado capacitaciones?			
2	¿A que departamentos se realizó dichas capacitaciones?			
3	¿Existen informes que respaldan las capacitaciones realizadas durante los años 2021 y 2022?			
4	¿En qué intervalo de tiempo se realizaron dichas capacitaciones?			
5	¿Qué temas fueron tratados en dichas capacitaciones realizadas?			

E.1.P.T.2-2/3

6	¿Cuál es la causa de que no se hayan desarrollado capacitaciones a los demás departamentos de la empresa?			
7	¿Tiene conocimiento de los efectos generados en los departamentos que no se han realizado las respectivas capacitaciones?			
8	¿Qué efectos se han generado en el departamento de sistemas?			
9	¿Qué efectos se han generado en el departamento contable?			

De acuerdo con la entrevista realizada al jefe administrativo, se pudo obtener información de que, durante los años 2021 y 2022, no se han realizado capacitaciones a todos los departamentos de la empresa, ocasionando desactualizaciones de los sistemas informáticos y un incremento de la carga laboral para la contadora. Para evaluar la eficacia de las capacitaciones realizadas durante los años 2021 y 2022 se estableció el siguiente indicador:

Tabla 40 Indicador de capacitaciones realizadas

Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Efectividad
Índice de capacitaciones a los empleados:	$(\# \text{ de empleados que recibieron capacitaciones} / \text{Total de empleados}) \times 100$	%	Departamento Administrativo
Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Efectividad

E.1.P.T.2-3/3

Existe un 21,43% de eficacia de capacitaciones durante el año 2021 y un 7,14% durante el año 2022, Esto refleja que el jefe administrativo no ha realizado capacitaciones a todos los miembros de la empresa, debido a la falta de planificación para realizar dichas capacitaciones.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 27 de septiembre de 2023

E.1.P.T.3-2/2

Durante la verificación física del manual de funciones, se pudo observar que el jefe administrativo y el jefe operativo tienen subalternos. El contador y el jefe de sistemas reportan el desarrollo de sus actividades al gerente general, mientras que el resto de los empleados reportan el desarrollo de sus actividades al jefe administrativo. Es por esa razón que la empresa utiliza un enfoque centralizado en la toma de decisiones, con la finalidad de tomar decisiones rápidas y coherentes.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 29 de septiembre de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda. E.1.P.T.4-1/3

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Componente: Departamento Administrativo

Objetivo: Evaluar que los contratos celebrados con los miembros de la empresa estén acorde a las normativas laborales vigentes.

Revise y evalúe la adecuación de los contratos de trabajo con respecto a las normativas laborales vigentes

Mediante una inspección física de los contratos de trabajo celebrados con cada miembro del personal de la empresa, con la finalidad de evaluar que dichos contratos estén acorde a las normativas laborales vigentes. A continuación, se presenta un cuadro resumen de dicha evaluación.

N°	Cargo	Datos personales		Datos laborales				Aviso de Entrada IESS
		Nombre	Cédula	Cargo	Horario	Remuneración	Firmas	
1	Jefe administrativo	ε	ε	ε	ε	ε	ε	ε
2	Contador	ε	ε	ε	ε	ε	ε	ε
3	Servicio al Cliente	ε	ε	ε	ε	ε	ε	ε
4	Jefe de sistemas	ε	ε	ε	ε	ε	ε	ε
5	Jefe de Ventas	ε	ε	ε	ε	ε	ε	ε
6	Jefe operativo	ε	ε	ε	ε	ε	ε	ε
7	Asistente operativo	ε	ε	ε	ε	ε	ε	ε
8	Técnico Instalador	ε	ε	ε	ε	ε	ε	ε
9	Técnico Instalador	ε	ε	ε	ε	ε	ε	ε

								E.1.P.T.4-2/3	
11	Analistas de monitoreo	ε	ε	ε	ε	ε	ε	ε	ε
12	Analistas de monitoreo	ε	ε	ε	ε	ε	ε	ε	ε

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
∅	Verificación física de los contratos de trabajo celebrados con cada miembro de la empresa.
ε	Existe

Al realizar la revisión física de los contratos celebrados con cada miembro de la empresa, se constató que cuenta con toda la información para respaldar su validez legal. Además, dichos documentos se encuentran debidamente archivados, debido a que se encuentran en una sola carpeta de contratos celebrados. A continuación, se presenta un formato de contrato de trabajo emitido para cada trabajador de la empresa Solution Tracker Cia. Ltda.

Figura 34 Ejemplo de contratos de trabajo

CONTRATO DE TRABAJO A PLAZO INDEFINIDO

En la ciudad de CUENCA, a los 9 días del mes de JUNIO del año 2021, comparecen, por una parte el Sr(s) ARIAS OCHOA JUAN OSWALDO representante legal de SOLUTIONTRACKER CIA. LTDA, con ruc: 01904092001, en calidad de EMPLEADOR/A, y por otra parte, ella varonil QUINTE UYAGUARI CARLOS FELIPE, portador(a) de la cédula de ciudadanía N° 0103902656 en calidad de TRABAJADOR/A. Los comparecientes son capaces para contratar, quienes libre y voluntariamente convienen en celebrar este CONTRATO INDEFINIDO con sujeción a las declaraciones y estipulaciones contenidas en las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- ANTECEDENTES:
 EL/A EMPLEADOR/A para el cumplimiento de sus actividades y desarrollo de las tareas propias de su actividad necesita contratar los servicios laborales de un(a) Contratado. Revisados los antecedentes (cédula y fotografía) QUINTE UYAGUARI CARLOS FELIPE declara tener los conocimientos necesarios para el desempeño del cargo indicado, por lo que en base a las consideraciones anteriores y por lo expresado en los numerales siguientes, EL/A EMPLEADOR/A y EL/A TRABAJADOR/A precisan a celebrar el presente Contrato de Trabajo.

SEGUNDA.- OBJETO:
 EL/A TRABAJADOR/A se compromete a prestar sus servicios físicos y personales bajo la dependencia del/A EMPLEADOR/A en calidad de Coordinador con responsabilidad y nombr, que los desempeñará de conformidad con la Ley, las disposiciones legales, los ordenes e instrucciones que imparta EL/A EMPLEADOR/A, dedicando su mayor esfuerzo y capacidad en el desempeño de las actividades para las cuales ha sido contratado.

TERCERA.- JORNADA ORDINARIA:
 EL/A TRABAJADOR/A se obliga a laborar en la jornada legal máxima establecida en el artículo 47 del Código del Trabajo, de Lunes a Viernes en el horario de labores de a . con descanso minutos, de acuerdo al artículo 57 del mismo cuerpo legal, el mismo que declara conocer y aceptar.

Las Partes podrán convenir de mutuo acuerdo que el/A TRABAJADOR/A labore tiempo extraordinario y suplementario cuando las circunstancias lo ameriten, para lo cual se aplicará las disposiciones establecidas en el artículo 55 de este mismo Código.

Los sábados y domingos serán días de descanso forzoso, según lo establece el artículo 50 del código de la materia.

CUARTA.- REMUNERACIÓN:
 EL/A EMPLEADOR/A, de acuerdo a los artículos 80, 81 y 83 del Código del Trabajo, cancelará por concepto de remuneración a favor del trabajador la suma de USD 100 (CIENTOS CINCUENTA DOLÁRES AMERICANOS DE LOS ESTADOS UNIDOS, 00/100), mediante Cheque.

Además, ella EMPLEADOR/A cancelará los demás beneficios sociales establecidos en los artículos 111 y 113 del Código del Trabajo tomando en consideración la proporcionalidad en relación con la remuneración que corresponde a la jornada completa. Es así mismo, ella EMPLEADOR/A reconocerá los recargos correspondientes por concepto de horas suplementarias o extraordinarias, de acuerdo a los artículos 49 y 55 del Código del Trabajo, siempre que hayan sido autorizados previamente y por escrito.

QUINTA.- DURACIÓN DEL CONTRATO:
 EL/A TRABAJADOR/A inicialmente ingresará a un periodo de prueba de 90 días concluido dicho periodo automáticamente el contrato será indefinido.

Este contrato podrá terminarse por las causas establecidas en el Art. 169, 172 y 173 del Código del Trabajo en cuanto sean aplicables para este tipo de contrato.

SEXTA.- LUGAR DE TRABAJO:
 EL/A TRABAJADOR/A desempeñará las funciones para las cuales ha sido contratado en las instalaciones ubicadas en la calle Av de las Américas y las Arzobis, de la ciudad de CUENCA provincia de AZUAY, para el cumplimiento cabal de las funciones a él encomendadas.

SEPTIMA.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES Y EMPLEADORES:
 En lo que respecta a las obligaciones, derechos y prohibiciones del empleador y trabajador, estas se sujetan estrictamente a lo dispuesto en el Código del Trabajo en su Capítulo IV "De las obligaciones del Empleador y del Trabajador", a más de las estipuladas en este contrato.

OCATAVA.- CONFIDENCIALIDAD DE DATOS

Para evaluar la eficacia de los contratos celebrados, se estableció el siguiente indicador:

E.1.P.T.4-3/3

Tabla 41 Indicador de contratos acorde al código de trabajo

Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia
Índice de contratos acorde al código de trabajo:	(# de contratos emitidos acorde el código de trabajo/ Total de contratos revisados) x 100	%	Departamento Administrativo
Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia

Existe un 100% de eficacia de los contratos celebrados con cada miembro de la empresa, es decir dichos contratos se encuentran acorde al código de trabajo vigente.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 29 de septiembre de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda E.1.P.T.5-1/2								
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión								
Componente: Departamento Administrativo								
Objetivo: Revisar que el expediente de cada empleado se encuentre archivado con documentos necesarios.								
Revise que el expediente de cada empleado se encuentre con la documentación completa								
Mediante una inspección física del expediente de cada empleado, para verificar que dichos documentos se encuentren con toda la documentación pertinente. A continuación, se presenta un cuadro resumen de dicha revisión:								
N°	Cargo	Hoja de vida				Copia de cédula	Contrato de trabajo	Aviso de entrada en el IESS
		Datos personales completos	Nivel de estudios	Cursos o capacitaciones recibidas en concordancia con su puesto de trabajo	Experiencia laboral pertinente al puesto			
1	Jefe administrativo	ε	ε	ε	ε	ε	ε	ε
2	Contador	ε	ε	ε	ε	ε	ε	ε
3	Servicio al Cliente	ε	ε	ε	ε	ε	ε	ε
4	Jefe de sistemas	ε	ε	ε	ε	ε	ε	ε
5	Jefe de ventas	ε	ε	∅	ε	ε	ε	ε
6	Jefe operativo	ε	ε	ε	ε	ε	ε	ε
7	Asistente operativo	ε	ε	∅	∅	ε	ε	ε
8	Técnico Instalador	ε	ε	∅	ε	ε	ε	ε

								E.1.P.T.5-2/2
10	Analistas de monitoreo	ε	ε	ε	∅	ε	ε	ε
11	Analistas de monitoreo	ε	ε	ε	ε	ε	ε	ε
12	Analistas de monitoreo	ε	ε	ε	ε	ε	ε	ε

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
∅	Verificación física del expediente de cada empleado
∅	No existe la información
ε	Existe

Mediante la inspección física se pudo identificar que el expediente de los empleados se encuentran bien archivados en una carpeta designada para dicha información.

Como se evidencia en el cuadro resumen, el expediente de los empleados contiene la información completa. Sin embargo, se observó que el jefe de ventas, asistente operativo y el técnico instalador no han recibido ningún tipo de capacitación o curso relacionados con sus funciones. Además, el asistente operativo no tiene experiencia laboral pertinente a su puesto de trabajo.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 09 de octubre de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.				E.2.P.T.1-1/1
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Componente: Departamento de Contabilidad				
Objetivo: Obtener información directa de la contadora, para determinar si políticas contables encuentren debidamente actualizadas y documentadas.				
Determine la existencia y actualización de las políticas contables				
Para determinar la existencia y actualización de las políticas contables, se llevó a cabo una entrevista semi estructurada con la contadora. Las preguntas que se realizaron fueron las siguientes:				
DEPARTAMENTO CONTABLE				
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.				
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022				
ENTREVISTA: contadora				
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTAS ABIERTAS
		SI	NO	
1	¿Existen políticas contables?			
2	¿En qué fecha se llevaron a cabo la implementación de estas políticas contables?			
3	¿Cuántas políticas contables existen?			
4	¿Se realizan las actualizaciones y modificaciones pertinentes a dichas políticas?			
5	¿Dichas políticas se encuentran debidamente documentadas?			
Es importante destacar que no se llevó a cabo una revisión documentada de dichas políticas debido a las políticas de confidencialidad de la información establecidas por la empresa. Sin embargo, de acuerdo con la entrevista realizada a la contadora de la empresa se puede determinar que si se han realizado las respectivas actualizaciones a dichas políticas contables.				

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.					E.2.P.T.2-1/2
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión					
Componente: Departamento de Contabilidad					
Objetivo: Obtener información directa de la contadora para determinar si los métodos de comunicación con el gerente son efectivos.					
Determine la eficacia de los métodos de comunicación entre el departamento contable y el gerente					
Para evaluar la eficacia de los sistemas de comunicación entre el departamento contable y el gerente, se llevó a cabo una entrevista semi estructurada con la contadora. Las preguntas que se realizaron fueron las siguientes:					
DEPARTAMENTO CONTABLE					
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.					
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión					
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022					
ENTREVISTA: contadora					
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTAS ABIERTAS	
		SI	NO		
1	¿Cuáles son los medios de comunicación que existen en la empresa?				
2	¿En qué ocasiones se utilizan dichos medios de comunicación?				
3	¿Cómo califica la efectividad de dichos medios de comunicación?				
4	¿Justifique el puntaje asignado a cada medio de comunicación?				

E.2.P.T.2-2/2

5	¿Qué procesos contables afecta la comunicación mediante correo electrónico con la gerencia?			
6	¿Cómo han sido afectados dichos procesos contables?			
7	¿La gerencia tiene conocimiento de dicha deficiencia?			
8	¿La gerencia ha implementado acciones correctivas?			

De acuerdo, con la entrevista realizada a la contadora de la empresa se obtuvo información de que no existen métodos de comunicación efectivos con el gerente por descuido y falta de interés del gerente para responder los mensajes enviados por correo electrónico.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 13 de octubre de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda. E.2.P.T.3-1/5

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Componente: Departamento de Contabilidad

Objetivo: Verificar que los registros de cobros y pagos realizados por la contadora co información necesaria para su correcto registro.

Verifique que los cobros y pagos realizados en los años 2021 y 2022 cuenten con la información necesaria para su adecuado registro

Mediante una inspección física de los archivos de cobros y pagos realizados durante los años 2021 y 2022, para verificar que dichos cobros y pagos se hayan realizado con la información completa. A continuación, se presenta los resultados del informe de los cobros y pagos realizados durante esos años:

AÑO	NÚMERO DE COBROS	NÚMERO DE PAGOS	VERIFICADO
2021	5863	1246	∅
2022	7277	1050	∅
Σ	13140	2296	∅

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
∅	Verificación física de los archivos de cobros y pagos realizados en los años 2021 y 2022
Σ	Sumatoria

Se llevó a cabo inspección física de dichos cobros y pagos mediante una muestra aleatoria simple, aplicando la fórmula del tamaño de la muestra, con el objetivo de verificar que los cobros y pagos se hayan realizado con la información completa para su adecuado registro.

La fórmula que se utilizó asegura que la muestra sea lo suficientemente grande para establecer conclusiones confiables y precisas sobre el total de la población.

n: Tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población.

z: Distribución normal estándar, de acuerdo al nivel de confianza

E.2.P.T.3-2/5

d: Margen de error permitido.

p: Estimación de la proporción poblacional (0.5, que es el tamaño de la muestra más grande necesario)

q: Es el complemento de p, $q = (1-p)$

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} \quad (1)$$

Cobros:

Año 2021:

$$n = \frac{5863 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (5863 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$n = 360$ cobros que se tienen que revisar.

Año 2022

$$n = \frac{7277 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (7277 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$n = 364,94 \rightarrow 365$ cobros que se tienen que revisar.

Pagos:

Año 2021:

$$n = \frac{1246 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (1246 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$n = 293,80 \rightarrow 294$ pagos que se tienen que revisar.

Año 2022

$$n = \frac{1050 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (1050 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$n = 281,45 \rightarrow 282$ pagos que se tienen que revisar.

E.2.P.T.3-3/5

Mediante la inspección física realizada a los archivos de cobros y pagos realizados durante los años 2021 y 2022, se obtuvo los siguientes resultados:

Cabe mencionar que la contadora especifico que los cobros deben contener y respaldarse con la siguiente documentación:

Contenido de cada cobro realizado	Documentos de respaldo
# del recibo de cobranza	Recibo de cobranza
# del comprobante de depósito o cheque	Copia del comprobante de depósito o cheque
# de factura	Reporte de cartera
Nombre del cliente	-
Fecha de cobro	-

A continuación, se presenta un cuadro resumen de dicha evaluación:

COBROS							
AÑO	NÚMERO DE COBROS	Contenido de cada cobro					Verificación física
		# del recibo de cobranza	# del comprobante de depósito o cheque	# de factura	Nombre del cliente	Fecha del cobro	
2021	360	ε	ε	ε	ε	ε	∅
2022	365	ε	ε	ε	ε	ε	∅

AÑO	NÚMERO DE COBROS	Documentos de respaldo			Verificación física
		Recibo de cobranza	Copia del comprobante de depósito o cheque	Reporte de cartera	
2021	360	ε	ε	ε	∅
2022	365	ε	ε	ε	∅

E.2.P.T.3-4/5

Cabe mencionar que la contadora especifico que los pagos deben contener y respaldarse con la siguiente documentación:

Contenido de cada cobro realizado	Documentos de respaldo
# de factura	Factura
Nombre del proveedor	Reporte de pagos
Fecha de pago	

A continuación, se presenta un cuadro resumen de dicha evaluación:

PAGOS					
AÑO	NÚMERO DE COBROS	Contenido de cada pago			Verificación física
		# de factura	Nombre del proveedor	Fecha de pago	
2021	294	ε	ε	ε	∅
2022	282	ε	ε	ε	∅

PAGOS				
AÑO	NÚMERO DE COBROS	Documentos de respaldo		Verificación física
		Factura	Reporte de pago	
2021	294	ε	ε	∅
2022	282	ε	ε	∅

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
∅	Verificación física de los registros de pagos realizados durante los años 2021 y 2022
ε	Existe

En la verificación física de los archivos de cobros y pagos efectuados en los años 2021 y 2022 se pudo identificar que estos están organizados en carpetas específicas para dicha información y se hallan ordenados cronológicamente según las fechas de los cobros y pagos realizados.

E.2.P.T.3-5/5

Para determinar la eficacia en los registros de los cobros y pagos realizados durante los años 2021 y 2022 se estableció el siguiente indicador:

Tabla 42 Indicador de eficacia de los registros de cobros y pagos realizados durante los años 2021 y 2022

Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia
Índice de cobros y pagos registrados con documentos de respaldo correspondiente.	$\left(\frac{\text{\# de cobros y pagos registrados con documentos de respaldo}}{\text{Total de registros realizados}} \right) \times 100$	%	Departamento contable
Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia

Como se puede evidenciar, existe un 100% de eficacia en el registro de los cobros y pagos realizados durante los años 2021 y 2022, ya que estos se encuentran realizados con los documentos de respaldo pertinente.

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda. E.3.P.T.1-1/4				
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Componente: Departamento de Sistemas				
Objetivo: Obtener información directa del jefe de sistemas para determinar porque no realizado renovaciones de los usuarios y contraseñas asignadas a los empleados durante 2021 y 2022				
Determine porque no se realizan actualizaciones de los usuarios y contraseñas asignadas a los empleados para acceder a los sistemas informáticos de la empresa				
Para determinar por qué no se realizan las actualizaciones de los usuarios y contraseñas asignadas a los empleados para acceder a los sistemas informáticos, se llevó a cabo una entrevista semi estructurada con el jefe de sistemas. Las preguntas que se realizaron fueron las siguientes:				
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda. Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022 ENTREVISTA: jefe de sistemas				
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTAS ABIERTAS
		SI	NO	
1	¿Durante los años 2021 y 2022 se han realizado actualizaciones de los usuarios y contraseñas asignadas a los empleados?			
2	¿En qué sistema informáticos no se ha realizado dichas actualizaciones?			
3	¿Existe una política interna para realizar dichas actualizaciones?			
4	¿Cuándo fue la última actualización de usuarios y contraseñas en los sistemas informáticos?			
5	¿Existe algún informe que respalde dichas actualizaciones?			
6	¿Por qué no se han realizado las actualizaciones de usuarios y contraseñas respectivas?			

E.3.P.T.1-2/4

A continuación, se presenta un cuadro resumen en donde se detalla el riesgo que genera la no actualización de contraseñas de acuerdo al cargo y fecha de ingreso de cada empleado:

Cargo	Fecha de ingreso	Última actualización de usuarios y contraseñas	Verificación	Riesgo en los sistemas informáticos
Administración			√	NO
Contador			√	SI
Servicio al Cliente			√	SI
Sistemas			√	NO
Ventas			√	SI
Operaciones			√	SI
Asistente Operativo			√	SI
Técnico			√	SI
Técnico			√	NO
Analista de Monitoreo			√	SI
Analista de Monitoreo			√	SI
Analista de Monitoreo			√	SI

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
√	Verificado con el cargo y fecha de ingreso de cada empleado

La falta de actualizaciones, ha generado que los usuarios creados después del 24/11/20, fecha de la última actualización de contraseñas, sigan teniendo acceso a los sistemas informáticos de la empresa. Para determinar la eficacia de las actualizaciones de los usuarios y contraseñas asignadas a cada miembro de la empresa para el ingreso a los sistemas informáticos durante los años 2021 y 2022, se estableció el siguiente indicador:

Tabla 43 Indicador de eficacia de las actualizaciones de usuarios y contraseñas En P.T.1-3/4

Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia
Índice de actualizaciones de usuarios y contraseñas.	(# de usuarios y contraseñas no actualizadas/ Total de usuarios y contraseñas creados) x 100	%	Departamento de sistemas
Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia
Índice de actualizaciones de usuarios y contraseñas (2021):	(0 / 12) x 100	%	0%
Índice de actualizaciones de usuarios y contraseñas (2022):	(0 / 12) x 100	%	0%

Existe un 0% de eficacia en la actualización de los usuarios y contraseñas ya que el jefe de sistemas no ha realizado dichas actualizaciones durante los años 2021 y 2022.

Para evaluar el índice de vulnerabilidad de los sistemas informáticos, debido a la falta de actualizaciones de usuarios y contraseñas, se estableció el siguiente indicador:

Tabla 44 Indicador de vulnerabilidad de los sistemas informáticos

Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia
Índice de vulnerabilidad de los sistemas informáticos de la empresa.	(# usuarios y contraseñas con riesgos / Total de usuarios y contraseñas creados) x 100	%	Departamento de sistemas
Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia
Índice de vulnerabilidad de los sistemas informáticos de la empresa (2021):	(6 / 12) x 100	%	50%
Índice de vulnerabilidad de los sistemas informáticos de la empresa (2022):	(3 / 12) x 100	%	25%

E.3.P.T.1-4/4

Según el indicador de vulnerabilidad de los sistemas informáticos de la empresa, se observa que la vulnerabilidad en los sistemas de la empresa fue del 50% en el año 2021 y del 25% en el año 2022. Esto indica una disminución del 25% en la vulnerabilidad de los sistemas entre ambos años.

La falta de actualizaciones, ha generado que los usuarios creados después del 24/11/20, fecha de la última actualización de contraseñas, sigan teniendo acceso a los sistemas informáticos de la empresa.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 23 de octubre de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.				E.3.P.T.2-1/2
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Componente: Departamento de Sistemas				
Objetivo: Obtener información directa del jefe de sistemas para determinar si se han capacitaciones a los usuarios de los sistemas informáticos de la empresa. Además, información directa de los demás miembros de la empresa para saber su nivel conocimiento y uso efectivo de dichos sistemas.				
Determine el nivel de conocimiento de cada uno de los miembros de la empresa para el manejo efectivo de los sistemas informáticos de la empresa				
Para determinar el nivel de conocimiento de cada uno de los miembros de la empresa para el manejo efectivo de los sistemas informáticos, se llevó a cabo una entrevista semi estructurada con el jefe de sistemas, además, se realizó una entrevista estructura a cada uno de los miembros de la empresa. Las preguntas que se realizaron fueron las siguientes:				
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS				
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.				
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022				
ENTREVISTA: jefe de sistemas				
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTAS ABIERTAS
		SI	NO	
1	¿Cuándo se realizan cambios en los sistemas informáticos se realiza las respectivas capacitaciones a los usuarios de dichos sistemas?			
2	¿Existen informes que sustenten dichas capacitaciones?			
ENTREVISTA: jefe administrativo				
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTAS ABIERTAS
		SI	NO	
1	¿En una escala del 1 al 5, como evaluaría su nivel de conocimiento en el uso de los sistemas informáticos de la empresa?			
ENTREVISTA: contadora				

ENTREVISTA: Servicio al cliente				E.3.P.T.2-2/2
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTAS ABIERTAS
		SI	NO	
1	¿En una escala del 1 al 5, como evaluaría su nivel de conocimiento en el uso de los sistemas informáticos de la empresa?			
ENTREVISTA: jefe de ventas				
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTAS ABIERTAS
		SI	NO	
1	¿En una escala del 1 al 5, como evaluaría su nivel de conocimiento en el uso de los sistemas informáticos de la empresa?			
ENTREVISTA: jefe operativo				
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTAS ABIERTAS
		SI	NO	
1	¿En una escala del 1 al 5, como evaluaría su nivel de conocimiento en el uso de los sistemas informáticos de la empresa?			
ENTREVISTA: Asistente operativo				
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTAS ABIERTAS
		SI	NO	
1	¿En una escala del 1 al 5, como evaluaría su nivel de conocimiento en el uso de los sistemas informáticos de la empresa?			
ENTREVISTA: Encargados de monitoreo				
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTAS ABIERTAS
		SI	NO	
1	¿En una escala del 1 al 5, como evaluaría su nivel de conocimiento en el uso de los sistemas informáticos de la empresa?			
De acuerdo con la entrevista realizada al jefe de sistemas se pudo obtener información de que si se realizan capacitaciones a los usuarios de los sistemas informáticos de la empresa. Asimismo, se pudo determinar que los usuarios poseen el conocimiento necesario para el manejo efectivo de dichos sistemas.				

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda. E.3.P.T.3-1/2				
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Componente: Departamento de Sistemas				
Objetivo: Obtener información directa del jefe de sistemas para determinar si se actualizaciones en los hardware y software de la empresa.				
Determine si se realizan actualizaciones de los hardware y software de la empresa				
Para determinar si se realizan las actualizaciones de los hardware y software, se llevó a cabo una entrevista semi estructurada con el jefe de sistemas. Las preguntas que se realizaron fueron las siguientes:				
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda. Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022 ENTREVISTA: jefe de sistemas				
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTAS ABIERTAS
		SI	NO	
1	¿Durante los años 2021 y 2022 se han realizado actualizaciones de los hardware y software?			
2	¿Por qué no se han realizado dichas actualizaciones de hardware y software?			
3	¿Existe una política interna para realizar dichas actualizaciones?			
4	¿Cuándo fue la última actualización a los hardware y software de la empresa?			
5	¿Cuáles han sido los problemas generados por la falta de actualización a los software y hardware?			
Mediante una verificación documental de los softwares y hardware que se encuentran bajo supervisión del jefe de sistemas, se pudo generar el siguiente cuadro resumen:				

E.3.P.T.3-2/2

Hardware	# de Actualizaciones durante el año 2021 y 2022
4 disco duros externos	∅
11 computadoras de escritorio	∅
3 computadoras portátiles	∅
7 cámaras de video	∅
10 celulares	∅
2 impresoras hp (Pequeñas)	∅
1 impresora Epson (Grande)	∅
1 scanner Epson	∅
4 router	
Software	
Sistema administrativo	∅
Sistema contable	∅
Sistema de facturación	∅
Microsoft Word, Excel	∅

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
∅	No existe

El jefe de sistemas no ha realizado actualizaciones de los hardware y software durante los años 2021 y 2022, por falta de tiempo para realizar las respectivas actualizaciones.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 25 de octubre de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda. E.3.P.T.4-1/4				
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Componente: Departamento de Sistemas				
Objetivo: Obtener información directa del jefe de sistemas para determinar si los métodos in				
Determine si los métodos informáticos para proteger la información de la empresa son efectivos				
Para determinar si los métodos informáticos para proteger la información de la empresa son efectivos, se llevó a cabo una entrevista semi estructurada con el jefe de sistemas. Las preguntas que se realizaron fueron las siguientes:				
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda. Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022 ENTREVISTA: jefe de sistemas				
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTAS ABIERTAS
		SI	NO	
1	¿Existen métodos o políticas internas que garantizan la seguridad de la información de la empresa?			
2	¿Cuándo fueron implementadas dichas políticas?			
3	¿Cuáles son las políticas para garantizar la seguridad de la información de la empresa?			
4	¿Dichas políticas se encuentran debidamente documentadas?			
5	¿En una escala del 1 al 5, que tan efectivas son dichas políticas? Y por qué.			
6	¿Qué políticas considera que se deben incluir?			

				E.3.P.T.4-2/4	
7	¿Todos los empleados cumplen la política de confidencialidad de la información				
8	¿Cada que tiempo se realizan los respaldos de información?				
9	¿Se emiten informes, cuando se realizan dichos respaldos de información realizados?				
10	¿Se realizan respaldos de información de todos los sistemas informáticos de la empresa?				
<p>De acuerdo con la entrevista realizada al jefe de sistemas, se pudo obtener información de que la empresa cuenta con dos políticas destinadas a la protección de la información de la empresa. Sin embargo, no se pudo realizar una verificación documental por políticas de confidencialidad de la empresa. Además, el jefe de sistemas considera que dichas políticas no proporcionan un nivel adecuado de seguridad para salvaguardar la información de la empresa.</p> <p>Se realizó una entrevista estructura a cada uno de los miembros de la empresa. La pregunta que se realizó fue la siguiente:</p>					
ENTREVISTA: jefe administrativo					
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTA ABIERTA	
		SI	NO		
1	¿En una escala del 1 al 5, como considera su nivel de cumplimiento de las políticas de confidencialidad de la información de la empresa?				
ENTREVISTA: contadora					
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTA ABIERTA	
		SI	NO		
2	¿En una escala del 1 al 5, como considera su nivel de cumplimiento de las políticas de confidencialidad de la información de la empresa?				
ENTREVISTA: Servicio al cliente					

3	¿En una escala del 1 al 5, como considera su nivel de cumplimiento de las políticas de confidencialidad de la información de la empresa?			E.3.P.T.4-3/4
ENTREVISTA: jefe de ventas				
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTA ABIERTA
		SI	NO	
4	¿En una escala del 1 al 5, como considera su nivel de cumplimiento de las políticas de confidencialidad de la información de la empresa?			
ENTREVISTA: jefe operativo				
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTA ABIERTA
		SI	NO	
5	¿En una escala del 1 al 5, como considera su nivel de cumplimiento de las políticas de confidencialidad de la información de la empresa?			
ENTREVISTA: Asistente operativo				
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTA ABIERTA
		SI	NO	
6	¿En una escala del 1 al 5, como considera su nivel de cumplimiento de las políticas de confidencialidad de la información de la empresa?			
ENTREVISTA: Encargados de monitoreo				
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTA ABIERTA
		SI	NO	
7	¿En una escala del 1 al 5, como considera su nivel de cumplimiento de las políticas de confidencialidad de la información de la empresa?			
<p>Para evaluar la eficacia de las políticas de seguridad de implementadas, se estableció el siguiente indicador:</p> <p>Tabla 45 Indicador de eficacia de las políticas de seguridad de la información de la empresa</p>				

E.3.P.T.4-4/4

Existe un 100% de eficacia en el cumplimiento de las políticas de seguridad de la información, ya que todos los miembros de la empresa cumplen dichas políticas.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 27 de octubre de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda. E.4.P.T.1-1/2				
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Componente: Departamento Operativo				
Objetivo: Obtener información directa del jefe operativo con la finalidad de determinar si e adecuada evaluación de procesos en cada área del departamento operativo				
Determine la idoneidad de las evaluaciones de procesos en cada área del departamento operativo				
Para determinar la idoneidad de las evaluaciones de procesos en cada área del departamento operativo, se llevó a cabo una entrevista semi estructurada con el jefe operativo. Las preguntas que se realizaron fueron las siguientes:				
DEPARTAMENTO OPERATIVO				
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.				
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022				
ENTREVISTA: jefe operativo				
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTAS ABIERTAS
		SI	NO	
1	¿Durante los años 2021 y 2022 se realizaron evaluaciones de procesos en cada área del departamento operativo?			
2	¿Dichas evaluaciones de procesos se encuentran debidamente documentadas?			
3	¿Cada que intervalo de tiempo se realizaron dichas evaluaciones de procesos?			
4	¿Es la obtención de informes y reportes elaborados por los miembros del departamento operativo la única metodología para llevar a cabo estas evaluaciones de procesos?			
5	¿Cuáles son las ventajas de realizar evaluaciones diarias de los procesos?			

E.4.P.T.1-2/2

De acuerdo con la entrevista realizada al jefe operativo, se pudo obtener información de que se lleva a cabo una evaluación de procesos adecuada. Estas evaluaciones se realizan diariamente, facilitando la detección oportuna de problemas y la implementación oportuna de correcciones y mejoras en cada área del departamento operativo. Cabe mencionar que no se pudo realizar una revisión documental de dichas evaluaciones por políticas de confidencialidad de la empresa.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 01 de noviembre de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda. E.4.P.T.2-1/4				
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Componente: Departamento Operativo				
Objetivo: Obtener información directa del jefe operativo sobre las causas por las cuales se aplican todas las políticas para proteger la información del cliente, así como evaluar su cumplimiento durante los años 2021 y 2022.				
Determine las causas por las cuales no se cumplen todas las políticas para proteger la información de los clientes				
Para determinar las causas por las cuales no se cumplen todas las políticas para proteger la información de los clientes, se llevó a cabo una entrevista semi estructurada con el jefe operativo. Las preguntas que se realizaron fueron las siguientes:				
DEPARTAMENTO OPERATIVO				
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.				
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022				
ENTREVISTA: jefe operativo				
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTAS ABIERTAS
		SI	NO	
1	¿Cuáles son las políticas para proteger la información de los clientes?			
2	¿Las políticas se encuentran debidamente documentadas?			
3	¿En qué fecha fueron emitidas dichas políticas?			
4	¿A que hace referencia cada política?			
5	¿Durante el año 2021 y 2022 cuales de dichas políticas no fueron cumplidas?			
6	¿Qué área del departamento operativo no cumplió dichas políticas?			

		E.4.P.T.2-2/4		
7	¿Por qué dicha área del departamento operativo no cumplió con las políticas anteriormente mencionadas?			
8	¿Cuáles son los problemas generados por la falta de cumplimiento de dichas políticas durante los años 2021 y 2022?			
9	¿Se han implementado acciones correctivas para evitar dicho incumplimiento?			

Durante la entrevista con el jefe operativo, se planteó una pregunta que facilitó la obtención de información detallada de cada una de las políticas para proteger la información de los clientes. Sin embargo, cabe mencionar que no se realizó una revisión documental de dichas políticas, debido a políticas de confidencialidad de la empresa.

A continuación, se presenta una breve descripción de las políticas para proteger la información de los clientes:

- **Políticas de contraseñas fuertes en la aplicación de MAPON**
Las contraseñas deben tener al menos 9 caracteres, con una combinación de letras mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales.
- **Política de respuesta a incidentes**
Caso de pérdida del automotor: robo comprobado y denunciado a la central de monitoreo, el encargado de monitoreo se encargará de localizar, ubicar y rastrear el vehículo del cliente, dentro del área de cobertura determinado por el operador de red GSM / GPRS.

E.4.P.T.2-3/4

Caso de robo comprobado y dado parte al ECU 911 o a la Policía Nacional, se realiza en forma coordinada un operativo por parte del área de monitoreo, donde se procede al bloqueo del motor durante el proceso de posible recuperación.

- Verificación de identidad**
 Para cualquier requerimiento del cliente se tiene que primero solicitar el número de cédula del cliente, nombres completos y placa del vehículo.
- Manejo de quejas y problemas**
 Atender y cumplir los requerimientos del cliente relacionados con el servicio de rastreo satelital.
- Registro de llamadas**
 El encargado de monitoreo debe mantener un registro detallado de las llamadas, incluyendo fechas y horas, principalmente en caso de robo o pérdida del vehículo.
- Confidencialidad de la información**
 Mantener la confidencialidad respecto de los datos personales y ubicación en tiempo real del cliente.

Para evaluar la eficacia de las políticas para proteger la información de los clientes durante los años 2021 y 2022, se estableció el siguiente indicador:

Tabla 46 Indicador de eficacia de las políticas para proteger la información de los clientes.

Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia
Índice de cumplimiento de las políticas para proteger la información de los clientes	$\left(\frac{\text{\# de empleados de monitoreo que cumplieron las políticas para proteger la información de los clientes}}{\text{Total de empleados de monitoreo}} \right) \times 100$	%	Departamento Operativo

E.4.P.T.2-4/4

Durante los años 2021 y 2022, ha existido un 0% de eficacia en el nivel de cumplimiento de las políticas para proteger la información de los clientes por parte de los encargados de monitoreo. Esto se debe a que los encargados de monitoreo por querer solventar rápidamente las solicitudes de los clientes y generar alertas al instante, se olvidan y pierden el interés de verificar la identidad de los clientes poniendo en riesgo la confidencialidad de la información de los clientes.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 06 de noviembre de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.				E.4.P.T.3-1/3
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Componente: Departamento Operativo				
Objetivo: Obtener información directa del jefe operativo para determinar la efectividad de las evaluaciones de calidad de los equipos de rastreo satelital.				
Determine la efectividad de las evaluaciones de calidad de los equipos de rastreo satelital				
Para determinar la efectividad de las evaluaciones de calidad de los equipos de rastreo satelital, se llevó a cabo una entrevista semi estructurada con el jefe operativo. Las preguntas que se realizaron fueron las siguientes:				
DEPARTAMENTO OPERATIVO				
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.				
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022				
ENTREVISTA: jefe operativo				
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTAS ABIERTAS
		SI	NO	
1	¿Cómo se evalúa la calidad de los equipos de rastreo satelital?			
2	¿Durante los años 2021 y 2022 cuantos mantenimientos se realizaron?			
3	¿Existen informes de los mantenimientos realizados durante esos años?			
4	¿Por qué no se realizaron mantenimientos a todos los equipos instalados?			
5	¿Cuáles son los problemas generados por la falta de mantenimiento a los equipos de rastreo satelital?			
De acuerdo con la entrevista realizada al jefe operativo, se pudo obtener información de que, durante los años 2021 y 2022, no se han realizado mantenimientos a todos los				

dichos mantenimientos, generando desconexiones esporádicas e insatisfechos clientes. E.4.P.T.3-2/3

Además, junto con el jefe operativo, se realizó una inspección del sistema administrativo de la empresa para obtener información de los mantenimientos realizados durante los años 2021 y 2022, el cual se levantó la siguiente información.

AÑO	DISPOSITIVOS INSTALADOS	MANTENIMIENTOS REALIZADOS	VERIFICACIÓN
2021			
2022			
Σ			

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
√	Verificado con el sistema administrativo de la empresa.
Σ	Sumatoria

Para evaluar la eficacia de las evaluaciones de calidad realizadas a los equipos de rastreo satelital instalados durante los años 2021 y 2022 se estableció el siguiente indicador:

Tabla 47 Indicador de evaluaciones de calidad realizadas a los equipos de rastreo satelital

Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia
Índice de mantenimiento continuo a los equipos de rastreo satelital:	$\frac{(\# \text{ de mantenimientos realizados} / \text{Total de equipos de rastreo satelital instalados}) \times 100}{}$	%	Departamento Operativo

E.4.P.T.3-3/3

Índice de mantenimiento continuo a los equipos de rastreo satelital		%	
---	--	---	--

Durante el año 2021, la eficacia de las evaluaciones de calidad fue del 7,71%. En el año 2022, este indicador alcanzo un 7,85%, lo que representa un incremento del 0,14%. Estas cifras reflejan una falta de evaluaciones de calidad a los equipos de rastreo satelital instalados.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 06 de noviembre de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.		E.4.P.T.4-1/3							
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión									
Componente: Departamento Operativo									
Objetivo: Determinar la efectividad de los registros de entrada y salida de los equipos de satelital.									
Evalúe la eficacia de los registros de inventarios realizados durante los años 2021 y 2022									
Mediante una revisión documental del registro de entradas y salidas de inventario durante los años 2021 y 2022, se obtuvo la siguiente información:									
AÑO	ENTRADAS	SALIDAS	Verificación						
2021	1130	713	∅						
2022	1130	1439	∅						
Σ	2260	2152	∅						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">SÍMBOLO</th> <th style="text-align: left;">SIGNIFICADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">∅</td> <td>Verificación física del registro de entradas y salidas de inventarios</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Σ</td> <td>Sumatoria</td> </tr> </tbody> </table>				SÍMBOLO	SIGNIFICADO	∅	Verificación física del registro de entradas y salidas de inventarios	Σ	Sumatoria
SÍMBOLO	SIGNIFICADO								
∅	Verificación física del registro de entradas y salidas de inventarios								
Σ	Sumatoria								
<p>Cabe mencionar que no se pudo evaluar la eficacia de registro de entradas de inventarios, debido a que no se obtuvo acceso a las compras de los equipos de rastreo satelital realizadas durante los años 2021 y 2022, por políticas de confidencialidad de la empresa.</p> <p>Para evaluar la eficacia de los registros de salidas de inventarios, se llevó a cabo una comparación física entre dichos registros de inventarios con los contratos de venta emitidos durante los años 2021 y 2022. Esto se llevó a cabo mediante una muestra aleatoria simple, aplicando la fórmula del tamaño de la muestra, con el objetivo de para evaluar la exactitud de dichos registros.</p> <p>La fórmula que se utilizó asegura que la muestra sea lo suficientemente grande para establecer conclusiones confiables y precisas sobre el total de la población.</p> <p>n: Tamaño de la muestra</p> <p>N: Tamaño de la población</p> <p>z: Distribución normal estándar, de acuerdo al nivel de confianza</p>									

d: Margen de error permitido.

p: Estimación de la proporción poblacional (0.5, que es el tamaño de la muestra más grande necesario)

q: Es el complemento de p, q= (1-p)

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} \quad (2)$$

Año 2021:

$$n = \frac{713 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (713 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 249,87 → 250

Año 2022

$$n = \frac{1439 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (1439 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 303,37 → 304

A continuación, se presente un cuadro resumen donde se compara los registros de salidas de inventarios con los contratos de venta emitidos durante los años 2021 y 2022:

Años	Registros de salidas	Inventario (Salidas)	Contratos de venta emitidos	Verifica
2021	250	√	√	∅
2022	304	√	√	∅

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
√	Verificado con los contratos de venta emitidos y el registro de salida de inventarios.
∅	Verificación física de los contratos de venta emitidos y el registro de salida de inventarios.

Durante la inspección física del inventario de salida de los equipos de rastreo satelital y los contratos de venta emitidos, se pudo identificar que existe un adecuado archivo de dichos contratos emitidos ya que estos se encuentran ordenados de manera cronológica por fecha de emisión.

E.4.P.T.4-3/3

Además, los inventarios de salidas se encuentran debidamente registrados.

Para determinar la eficacia de los registros de salidas de inventarios, realizados durante los años 2021 y 2022 se estableció el siguiente indicador:

Tabla 48 Indicador de precisión de registros de salida de inventarios.

Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia
Índice de conformidad de los registros de salidas de inventarios	(# de registros de salida de inventarios conformes / Total de registros de salida revisados) x 100	%	Departamento operativo
Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia

Existe un 100% de eficacia de los registros de salidas de inventarios durante los años 2021 y 2022.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 09 de noviembre de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.				E.4.P.T.5-1/2
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Componente: Departamento Operativo				
Objetivo: Obtener información directa de los técnicos instaladores para analizar y comprender el proceso de interacción entre los técnicos instaladores y los clientes.				
Analice el proceso de interacción entre los técnicos instaladores y los clientes				
Para analizar el proceso de interacción entre los técnicos instaladores y los clientes, se llevó a cabo una entrevista semi estructurada con los técnicos instaladores. Las preguntas que se realizaron fueron las siguientes:				
DEPARTAMENTO OPERATIVO				
Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.				
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022				
ENTREVISTA: técnicos instaladores				
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTAS ABIERTAS
		SI	NO	
1	Al momento de dirigirse al lugar de instalación, ¿Cuál es su primera interacción con el cliente?			
2	Después de instalar el dispositivo en el vehículo, ¿Cuál es el siguiente proceso?			
3	¿Cuál es la siguiente interacción con el cliente?			
4	¿Por qué no se explican las formas de uso y de funcionamiento de la aplicación MAPON?			
5	¿Se tiene conocimientos de los problemas que se generan por la falta de dicha explicación a los clientes?		X	

E.4.P.T.5-2/2

6	¿Durante los años 2021 y 2022, se explicó a los clientes las formas de funcionamiento y de uso de la aplicación?		
7	¿El jefe operativo tiene conocimiento de dicha falta de comunicación con el cliente?		

De acuerdo con la entrevista realizada a los técnicos instaladores, se obtuvo información de que no explican a los clientes las formas de uso y de funcionamiento de la aplicación de rastreo satelital MAPON, debido a que consideran que dicha actividad es repetitiva, ya que la encargada de atención al cliente envía los links en donde se explican las formas de funcionamiento de dicha aplicación.

Para evaluar la eficacia en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas a los técnicos instaladores durante los años 2021 y 2022, se estableció el siguiente indicador:

Tabla 49 Indicador de cumplimiento de responsabilidades

Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia
Porcentaje de cumplimiento de las tareas asignadas a los técnicos instaladores	$(\# \text{ de tareas cumplidas} / \text{Total de tareas asignadas}) \times 100$	%	Departamento operativo
Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia

Existe un 75% de eficacia en el cumplimiento de tareas por parte de los técnicos instaladores durante los años 2021 y 2022, debido a que no comunican las formas de uso y de funcionamiento de la aplicación de rastreo satelital.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 13 de noviembre de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda E.5.P.T.1-1/3				
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión				
Componente: Departamento de Ventas				
Objetivo: Obtener información directa del jefe de ventas con la finalidad de evaluar la idoneidad de la asignación de recursos durante los años 2021 y 2022.				
Evalúe la idoneidad de la asignación de los recursos al encargado de ventas				
Para evaluar la idoneidad de la asignación de los recursos al encargado de ventas, se llevó a cabo una entrevista semi estructurada con el jefe de ventas. Las preguntas que se realizaron fueron las siguientes:				
DEPARTAMENTO DE VENTAS Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda. Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022 ENTREVISTA: jefe de ventas				
N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTAS ABIERTAS
		SI	NO	
1	¿Los recursos asignados en los años 2021 y 2022 han sido suficientes para el desarrollo efectivo de las ventas?			
2	¿Por qué considera que los recursos asignados en dichos años no han sido suficientes para el desarrollo efectivo de las ventas?			
3	¿El jefe administrativo tenía conocimiento de dicha carencia?			
4	¿Está informado sobre las razones por las cuales el jefe administrativo no ha contratado al personal solicitado?			
5	¿Qué problemas se han generado a causa de dicha carencia?			

E.5.P.T.1-2/3

De acuerdo con la entrevista realizada al jefe de ventas, se pudo obtener información de que el departamento de ventas no cuenta con los recursos suficientes para desarrollar sus actividades de manera eficaz. Es por esa razón que se procedió a realizar una revisión documental de los recursos asignados al jefe de ventas durante los años 2021 y 2022, para de esta manera determinar qué tipo de recursos son necesarios implementar y que problemas produce dicha ausencia.

N°	DETALLE DE MATERIALES	2021	2022
Venta			
1	Gorras con el logo de Solution Tracker	∅	∅
2	Tarjetas de presentación	∅	∅
3	Celular y cargador	∅	∅
4	Maletín de muestra con 6 equipos de rastreo satelital	∅	∅
5	Maletín de pruebas con 2 equipos de rastreo satelital	∅	∅
6	Equipos teltonica (muestras)	∅	∅
Publicidad			
7	Folletos de publicidad	∅	∅
8	Funda de bombas con el logo de Solution Tracker	∅	∅
9	Carpas con logo de Solution Tracker	∅	∅
Bienes de Oficina			
10	Portátil marca ASUS, con su cargador	∅	∅
11	Mouse	∅	∅
12	Candado de seguridad	∅	∅
13	Regulador de voltaje		
14	Escritorio en L	∅	∅
15	Silla ergonómica	∅	∅
Recursos humanos			
16	Jefe de ventas	∅	∅

E.5.P.T.1-3/3

Se puede evidenciar que el departamento de ventas durante los años 2021 y 2022 no cuenta con los recursos humanos suficientes, ya que existe una persona designada para las ventas de los equipos de rastreo satelital. Esto ha generado una mayor carga laboral para el encargado de ventas durante dichos años.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 15 de noviembre de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda. E.5.P.T.2-1/3

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Componente: Departamento de Ventas

Objetivo: Determine la efectividad de las ventas realizados por el jefe de ventas durante 2021 y 2022

Evalué la eficacia de las ventas realizadas durante los años 2021 y 2022, con respecto a las metas establecidas

Mediante una revisión documental de los reportes de ventas mensuales realizados por el jefe de ventas, y las metas establecidas por el jefe administrativo, se obtuvo la siguiente información:

VENTAS DEL AÑO 2021 (CANTIDAD)				VENTAS DEL AÑO 2022 (CANTIDAD)				VE
MES	VENTAS	META	EFFECTIVIDAD	MES	VENTAS	META	EFFECTIVIDAD	
Enero			100,00%	Enero			95,21%	
Febrero			96,49%	Febrero			87,21%	
Marzo			96,88%	Marzo			99,06%	
Abril			108,33%	Abril			93,02%	
Mayo			92,31%	Mayo			97,16%	
Junio			100,00%	Junio			96,55%	
Julio			98,06%	Julio			91,09%	
Agosto			100,00%	Agosto			97,62%	
Septiembre			96,92%	Septiembre			98,01%	
Octubre			97,20%	Octubre			97,62%	
Noviembre			80,23%	Noviembre			93,85%	
Diciembre			84,62%	Diciembre			98,92%	
Σ				Σ				

E.5.P.T.2-2/3

Para evaluar la eficacia en el cumplimiento de las metas establecidas por jefe administrativo, se estableció el siguiente indicador:

Tabla 50 Indicador de cumplimiento de metas de ventas

Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia
Índice de logro de metas de ventas:	$(\text{Número de ventas realizadas} / \text{Meta de ventas}) \times 100$	%	Jefe de ventas

Como se puede evidenciar el jefe de ventas demostró un nivel eficacia de 95,07% en el cumplimiento de las metas de ventas durante el año 2021. De manera similar, en el año 2022 logro un 95,93% de eficacia, es decir el jefe de ventas ha cumplido eficazmente las metas establecidas por el jefe de administrativo.

Además, para evaluar la eficacia de las ventas realizadas durante los años 2021 y 2022, se estableció el siguiente indicador:

Tabla 51 Indicador de eficacia de las ventas

Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia
Tasa de crecimiento de ventas:	$((\# \text{ de ventas del año } 2022 - \# \text{ de ventas del año } 2021) / \# \text{ de ventas del año } 2021) \times 100$	%	Jefe de ventas

E.5.P.T.2-3/3

Como se puede evidenciar la tasa de crecimiento de ventas es de 101,82%. Esto indica que las ventas del año 2022 han experimentado un crecimiento del 101,82% en comparación con el año anterior, generando resultado favorable en el aumento de las ventas.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 17 de noviembre de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.		E.5.P.T.3-1/2							
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión									
Componente: Departamento de Ventas									
Objetivo: Determinar la eficacia en la recuperación de cartera durante los años 2021 y 2022									
Determine si existe una adecuada recuperación de cartera durante los años 2021 y 2022									
<p>Mediante una revisión documental de los informes de cartera generados por el jefe de ventas durante los años 2021 y 2022, se recopiló información sobre las cuotas pendientes de cobro al final de cada año.</p> <p>A continuación, se presenta un cuadro resumen de dicha revisión:</p>									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">SÍMBOLO</th> <th style="width: 80%;">SIGNIFICADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">∅</td> <td>Verificación física de los informes de cobros de los años 2021 y 2022</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Σ</td> <td>Sumatoria</td> </tr> </tbody> </table>				SÍMBOLO	SIGNIFICADO	∅	Verificación física de los informes de cobros de los años 2021 y 2022	Σ	Sumatoria
SÍMBOLO	SIGNIFICADO								
∅	Verificación física de los informes de cobros de los años 2021 y 2022								
Σ	Sumatoria								
<p>Durante la revisión documental de dichos informes de cartera generados por el jefe de ventas durante los años 2021 y 2022, se pudo identificar que dichos informes se encuentran debidamente archivados, siguiendo un orden cronológico según las fechas de cobros realizados.</p> <p>Para evaluar la eficacia en la recuperación de cartera por parte del jefe de ventas, se estableció el siguiente indicador:</p>									
Tabla 52 Indicador de recuperación de cartera									
Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia						
Tasa de recuperación de cartera:	$(\text{monto recuperado} / \text{monto total pendiente de cobro}) \times 100$	%	Jefe de ventas						

E.5.P.T.3-2/2

Durante el año 2021 el jefe de venta ha logrado recuperar el 98,15% de las deudas pendientes de cobro, en el año 2022 ha logrado recuperar el 99,28% de las deudas pendientes de cobros. Es decir, el jefe de ventas ha logrado una eficaz recuperación de cartera durante los años 2021 y 2022.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 22 de noviembre de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.	E.5.P.T.4-1/4
<p>Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión</p> <p>Componente: Departamento de ventas</p> <p>Objetivo: Determinar si existe una adecuada obtención de los datos de los clientes.</p>	
<p>Determine si existe una adecuada obtención de los datos de los clientes, para que el departamento de atención al cliente realice el respectivo registro en el sistema</p> <p>Mediante una revisión física de las hojas de datos del deudor, para identificar si estos documentos se encuentran con toda la información del cliente, es decir con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre del deudor • Número de cédula • Provincia, parroquia y cantón • Dirección del domicilio, junto con su referencia. • Teléfono, celular y correo electrónico • Actividad económica: lugar, cargo, dirección y número de teléfono o celular. • Datos del cónyuge: Nombre, teléfono o celular. • Referencias personales: De por lo menos tres personas <p>Para verificar que durante los años 2021 y 2022 la hoja de datos del deudor este con toda la información del cliente se estableció una muestra aleatoria simple, aplicando la fórmula del tamaño de la muestra, con el objetivo de evaluar la correcta obtención de datos del cliente.</p> <p>La fórmula que se utilizó asegura que la muestra sea lo suficientemente grande para establecer conclusiones confiables y precisas sobre el total de la población.</p> <p>n: Tamaño de la muestra</p> <p>N: Tamaño de la población</p> <p>z: Distribución normal estándar, de acuerdo al nivel de confianza</p>	

d: Margen de error permitido.

p: Estimación de la proporción poblacional (0.5, que es el tamaño de la muestra más grande necesario)

q: Es el complemento de p, q= (1-p)

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} \quad (3)$$

Año 2021:

$$n = \frac{713 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (713 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 249,87 \rightarrow 250$$

Año 2022

$$n = \frac{1439 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (1439 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 303,37 \rightarrow 304$$

A continuación, se presente un cuadro resumen de la revisión de la hoja de datos de los clientes de los años 2021 y 2022:

Año	Total, clientes	Nombre del deudor	Número de cédula	Provincia, parroquia y cantón	Dirección del domicilio	Referencia del domicilio	Teléfono, celular	Verifi
2021	250							
2022	304							
Σ	554							

E.5.P.T.4-3/4

Año	Correo electrónico	Actividad económica	Referencias personales	Verificación
2021				
2022				
Σ				

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
∅	Verificación física de la hoja de datos de los clientes
ε	Existe registro de todos los clientes
Σ	Sumatoria

Mediante la verificación física, se observó que las hojas de datos de los clientes se encuentran debidamente archivadas junto a los contratos de venta emitidos en los años 2021 y 2022. Estos documentos están organizados de manera cronológica, siguiendo la secuencia de las fechas de emisión de cada contrato. Además, se pudo identificar que no todas las hojas de datos de los clientes cuentan con toda la información de los clientes.

Para evaluar la eficacia en la obtención de datos de los clientes, se estableció el siguiente indicador:

Tabla 53 Indicador de obtención de datos personales de los clientes

Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia
Tasa de obtención de datos de los clientes:	$\frac{(\# \text{ de clientes con datos completos} / \text{total de clientes}) \times 100}{100}$	%	Jefe de ventas

E.5.P.T.4-4/4

Para el año 2021, existió un 46,80% de eficacia en la obtención de datos del cliente. Para el año 2022, existió un 95,72%, alcanzando una tasa de obtención de datos de los clientes de 71,26% para ambos años.

Como se puede observar la eficacia en la obtención de datos de los clientes se ve afectada porque no todos los clientes proporcionan la referencia de su domicilio, detalles sobre su actividad económica y referencias personales como teléfonos o números de celular.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 24 de noviembre de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda. E.6.P.T.1-1/4

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Componente: Departamento de Atención al Cliente

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los clientes en los años 2021 y 2022

Determine el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a las evaluaciones de satisfacción realizadas por la encargada del departamento de atención al cliente

Se realizó una revisión documental con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los clientes. Esta revisión se basó en las evaluaciones de satisfacción realizadas por la encargada del departamento de atención al cliente durante los años 2021 y 2022. La encargada proporcionó un documento de Excel que contenía dichas evaluaciones, facilitando el levantamiento de información y al análisis de la satisfacción de los clientes en el período mencionado. A continuación, se presenta un cuadro que detalla la cantidad de clientes y respuestas obtenidas durante esos mismos años.

Evaluación de satisfacción		
AÑO	CLIENTES	RESPUESTAS
2021	713	180
2022	1439	375
TOTAL 2022	2152	555

A continuación, se presenta un cuadro resumen de dichas evaluaciones de satisfacción de los clientes correspondiente a los años 2021 y 2022.

N°	PREGUNTAS	2021			Verificación	2022			Verificación
		SI	NO	TOTAL		SI	NO	TOTAL	
1	¿Ha sentido respaldo por parte de la empresa en situaciones de emergencia a través de sus protocolos de comunicación y respuesta rápida?								
2	¿Siente que la empresa ha respondido de manera adecuada a sus consultas o problemas sobre el servicio de rastreo satelital?								

3	¿Considera que la empresa ha comunicado de manera efectiva las actualizaciones y mejoras en sus servicios de rastreo satelital?									E.6.P.T.1-2/4
4	¿Está satisfecho con la disponibilidad y accesibilidad de los canales de comunicación proporcionados por la empresa?									
Σ										

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
\emptyset	Verificación física de las evaluaciones de satisfacción de los años 2021 y 2022
Σ	Sumatoria

Para evaluar la satisfacción de los clientes, se estableció el siguiente indicador:

Tabla 54 Indicador de satisfacción de los clientes

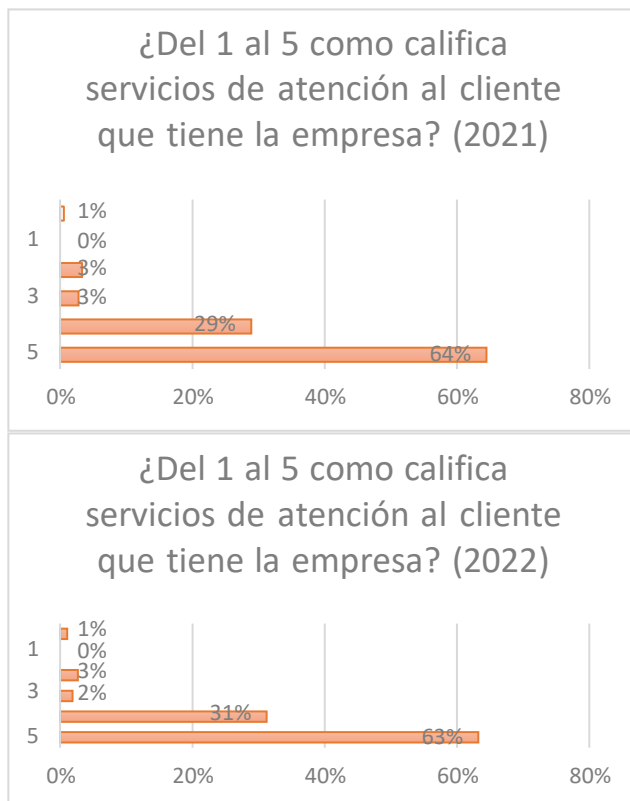
Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia
Índice de satisfacción del cliente (ISC):	(Total de calificaciones de satisfacción/ Total de respuestas) x 100	%	Departamento de atención al cliente
2021			

Los resultados de la evaluación de satisfacción de los clientes correspondientes a los años 2021 y 2022, indican un nivel de satisfacción de 84,31% en el año 2021, y del 84,67% en el año 2022, reflejando un incremento del 0,36% para el año 2022. Sin embargo, es importante señalar que estas cifras se ven afectadas debido a que no todos los clientes tienen disponibilidad y accesibilidad a los canales de comunicación proporcionados por la empresa.

Además de las preguntas anteriormente mencionadas, la encargada del departamento de atención al cliente realizó la siguiente pregunta de ponderación dirigida a los clientes durante los años 2021 y 2022.

- ¿Del 1 al 5 como califica servicios de atención al cliente que tiene la empresa?

A continuación, se presenta un gráfico resumen de las respuestas que se obtuvieron durante los años 2021 y 2022:



E.6.P.T.1-4/4

De acuerdo con los resultados se puede observar que, durante el año 2021, el 64% de los clientes han calificado con un puntaje más alto y un 1% de los clientes han calificado con el puntaje más bajo. En el año 2022, el 63% de los clientes han calificado con un puntaje más alto y un 1% de los clientes han calificado con el puntaje más bajo. Se puede evidenciar una disminución del 1% en el nivel de satisfacción de los servicios proporcionados por la encargada de atención al cliente.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 27 de noviembre de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda					E.6.P.T.2-1/2						
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión											
Componente: Departamento de Atención al Cliente											
Objetivo: Determinar si existe un adecuado registro de los números telefónicos o móviles de los clientes.											
Evalúe la eficacia de los registros de números telefónicos y móviles de los clientes											
<p>Para evaluar la eficacia de los registros de números telefónicos y móviles de los clientes, se realizó una revisión documental de las evaluaciones de satisfacción realizadas por la responsable del departamento de atención al cliente durante los años 2021 y 2022. Según la responsable del departamento de atención al cliente estas evaluaciones se realizaron mediante llamadas telefónicas y móviles. Es por esta razón que en los resultados de dichas evaluaciones se puede identificar que clientes no cuentan con números telefónicos y celulares registrados y cuales tienen números incorrectos.</p> <p>A continuación, se detalla un cuadro resumen de dicha revisión documental de las evaluaciones de satisfacción realizadas por la encargada del departamento de atención al cliente durante los años 2021 y 2022:</p>											
AÑO	CLIENTES	Clientes sin números (TELF / CELL)	Clientes con números incorrectos (TELF / CELL)	Total, clientes que de los cuales no existe una respuesta	Verificación						
2021											
2022											
Σ											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">SÍMBOLO</th> <th style="text-align: left;">SIGNIFICADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">∅</td> <td>Verificación física de las evaluaciones de satisfacción a los clientes</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Σ</td> <td>Sumatoria</td> </tr> </tbody> </table>						SÍMBOLO	SIGNIFICADO	∅	Verificación física de las evaluaciones de satisfacción a los clientes	Σ	Sumatoria
SÍMBOLO	SIGNIFICADO										
∅	Verificación física de las evaluaciones de satisfacción a los clientes										
Σ	Sumatoria										
<p>Para evaluar la eficacia de los registros de los clientes en términos de números telefónicos y móviles, se estableció el siguiente indicador:</p>											

E.6.P.T.2-2/2

Tabla 55 Indicador de registro de los contactos de los clientes

Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia
Índice de exactitud en el registro de los contactos de los clientes:	(# de registros con contactos correctos / Total de registros de clientes) x 100	%	Departamento de Atención al Cliente
Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia

Según la evaluación de la eficacia de los registros de números telefónicos y móviles realizada por la encargada del departamento de atención al cliente, se obtuvo que en el año 2021 la eficacia fue del 97,89%, mientras que en el año 2022 fue del 96,39%. Esto indica una disminución del 1,5% en la eficacia de los registros para el año 2022. En conclusión, durante estos dos años, se presenta una eficacia total del 96,89% en los registros de números telefónicos y móviles, lo cual señala un adecuado registro por parte de la encargada del departamento de atención al cliente.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 29 de noviembre de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.	E.6.P.T.3-1/4
<p>Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión</p> <p>Componente: Departamento de Atención al Cliente</p> <p>Objetivo: Determinar si los contratos de ventas se encuentran debidamente firmados información necesaria para su adecuado archivo</p>	
<p>Verifique que los contratos de venta emitidos en los años 2021 y 2022 se encuentren debidamente firmados, sellados y con la información necesaria para su adecuado archivo</p>	
<p>Mediante una revisión física de los archivos de contratos de venta emitidos por la encargada del departamento de atención al cliente durante los años 2021 y 2022, se verificó que dichos documentos se encuentren debidamente firmados, sellados y completos, es decir debe contener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de venta con: sello del logo de la empresa, firmas del cliente y firma del gerente de la empresa. • Orden de trabajo. • Solicitud de crédito del deudor. • Hoja de datos de los clientes. • Copia de cédula del deudor. • Copia de la placa del vehículo, motocicleta o maquinaria del deudor. <p>Para revisar que los contratos de venta realizados durante el año 2021 y 2022 se encuentren debidamente firmados, sellados y completos se estableció una muestra aleatoria simple, aplicando la fórmula del tamaño de la muestra, con el objetivo de evaluar el adecuado archivo de los contratos de venta. La fórmula que se utilizó asegura que la muestra sea lo suficientemente grande para establecer conclusiones confiables y precisas sobre el total de la población.</p> <p>n: Tamaño de la muestra</p> <p>N: Tamaño de la población</p>	

z: Distribución normal estándar, de acuerdo al nivel de confianza

E.6.P.T.3-2/4

d: Margen de error permitido.

p: Estimación de la proporción poblacional (0.5, que es el tamaño de la muestra más grande necesario)

q: Es el complemento de p, q= (1-p)

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} \quad (4)$$

Año 2021:

$$n = \frac{713 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (713 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 249,87 \rightarrow 250$$

Año 2022

$$n = \frac{1439 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (1439 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 303,37 \rightarrow 304$$

A continuación, se presente un cuadro resumen de la respectiva revisión física de los contratos de venta emitidos durante los años 2021 y 2022:

Año	Contratos de venta			Orden de trabajo	Solicitud de crédito del deudor	Hoja de datos del cliente	Copia de cédula del deudor	Copia de la placa del vehículo, motocicleta o maquinaria
	Sello de la empresa	Firma del cliente	Firma del gerente de la empresa					
2021	250							
2022	304							
Σ	554							

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
∅	Verificación física de las carpetas de contratos de venta de los años 2021 y 2022

E.6.P.T.3-3/4

ε	Existe la respectiva documentación
Σ	Sumatoria

Durante la revisión física del archivo de los contratos de venta emitidos durante los años 2021 y 2022, se observó que existe un archivo ordenado de manera cronológica por fechas de emisión de cada contrato de venta.

Para evaluar el adecuado archivo de los contratos de venta emitidos durante los años 2021 y 2022, se estableció el siguiente indicador:

Tabla 56 Indicador de cumplimiento de archivo de los contratos de venta

Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia
Índice de cumplimiento de archivo de los contratos de venta:	$\frac{\text{\# de contratos de venta archivados correctamente}}{\text{Total de contratos evaluados}} \times 100$	%	Departamento de Atención al Cliente
Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia

Existe un 100% de eficacia en el archivo de los contratos de venta de los años 2021 y 2022, ya que estos se encuentran con las firmas, sellos y documentación necesaria para un adecuado archivo.

A continuación, se presenta una imagen de un esquema de un contrato de venta, ya que por cuestiones de confidencialidad no se pueden establecer imágenes de los demás documentos:

E.6.P.T.3-4/4

- Contrato de venta

Figura 35 Ejemplo de Contrato de venta



CONTRATO DE SERVICIOS
Compañía a la cual se le otorga el servicio de **SOLUCIÓN TRACKER** por un periodo de **12 (doce) meses** a partir de la fecha de inicio de vigencia del contrato.

ARTÍCULO 1º.- OBJETO DEL CONTRATO
El presente contrato tiene por objeto el otorgamiento del servicio de **SOLUCIÓN TRACKER** por un periodo de **12 (doce) meses** a partir de la fecha de inicio de vigencia del contrato.

ARTÍCULO 2º.- DURACIÓN DEL CONTRATO
El presente contrato tendrá una duración de **12 (doce) meses** a partir de la fecha de inicio de vigencia del contrato.

ARTÍCULO 3º.- VALOR DEL CONTRATO
El valor del presente contrato es de **US\$ 1.200.000 (un millón doscientos mil dólares)** más IVA.

ARTÍCULO 4º.- FORMA DE PAGO
El pago se realizará por adelantado en un solo pago al momento de la firma del presente contrato.

ARTÍCULO 5º.- GARANTÍA
El proveedor garantiza el cumplimiento de los términos y condiciones del presente contrato.

ARTÍCULO 6º.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO
El presente contrato podrá ser terminado de oficio por el cliente en caso de incumplimiento del proveedor.

ARTÍCULO 7º.- FUERZA MAYOR
El presente contrato no se verá afectado por casos de fuerza mayor.

ARTÍCULO 8º.- LEY APLICABLE
Este contrato se regirá por la ley de la República de Ecuador.

ARTÍCULO 9º.- SEÑALADO
Este contrato se firmó en la ciudad de Quito, Ecuador, el día 04 de diciembre de 2023.

ARTÍCULO 10º.- FIRMAS
El presente contrato consta de dos ejemplares, uno para cada parte, los cuales tendrán igual validez.

ARTÍCULO 11º.- NOTAS
Este contrato se firmó en presencia de un notario público.

Elaborado por: María José Puzhi

Supervisado por: Ing. Miriam Elizabeth López

Fecha: 04 de diciembre de 2023

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda		E.6.P.T.4-1/5
Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión		
Componente: Departamento de Atención al Cliente		
Objetivo: Revisar que la encargada de atención al cliente haya enviado a todos los respectivo mensaje de bienvenida.		
Revise que el mensaje de bienvenida al cliente se envíe a todos los clientes		
<p>Mediante una verificación física del manual de funciones del departamento de atención al cliente se identificó que el modelo del mensaje de bienvenida al cliente debe contener la siguiente información:</p>		
<ul style="list-style-type: none">• Un breve saludo de bienvenida al cliente.• Número de monitoreo de la empresa, horario de atención.• Contacto de servicio al cliente, horario de atención.• Breve introducción del servicio de la aplicación MAPON.• Link de la app para celulares.• Link de la app para computadoras.• Link de video instructivo para el uso de la app para celulares.• Link de video instructivo para el uso de la app para computadoras.		
<p>Para revisar que la encargada del departamento de atención al cliente haya enviado el mensaje de bienvenida a todos los clientes durante los años 2021 y 2022 se estableció una muestra aleatoria simple, aplicando la fórmula del tamaño de la muestra, con el objetivo de evaluar su nivel de cumplimiento en cuanto al envío de dichos mensajes.</p>		
<p>La fórmula que se utilizó asegura que la muestra sea lo suficientemente grande para establecer conclusiones confiables y precisas sobre el total de la población.</p>		
n: Tamaño de la muestra		
N: Tamaño de la población		
z: Distribución normal estándar, de acuerdo al nivel de confianza		

d: Margen de error permitido.

E.6.P.T.4-2/5

p: Estimación de la proporción poblacional (0.5, que es el tamaño de la muestra más grande necesario)

q: Es el complemento de p, q= (1-p)

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} \quad (5)$$

Año 2021:

$$n = \frac{713 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (713 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 249,87 → 250

Año 2022

$$n = \frac{1439 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (1439 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 303,37 → 304

A continuación, se presente un cuadro resumen de la respectiva revisión de los mensajes de bienvenida enviados en los años 2021 y 2022:

Mensaje de bienvenida						Verificación
Año	CLIENTES	Breve saludo	Número de Monitoreo	Número de servicio al cliente	Breve introducción al servicio	
2021	250					
2022	304					
Σ	554					

Mensaje de bienvenida					
Año	Link de app para celular	Link de la app para computadora	Link de instructivo (celular)	Link de instructivo (computadora)	Verificación
2021					
2022					
Σ					

E.6.P.T.4-3/5

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
\emptyset	Verificación física de los mensajes de bienvenida enviados a los clientes
ξ	Existe, mensaje de bienvenida enviados
Σ	Sumatoria

Según la revisión física de los mensajes de bienvenida enviados a los clientes durante los años 2021 y 2022, se pudo identificar que la encargada del departamento de atención al cliente no envía el mensaje de bienvenida a todos los clientes. Además, se ha identificado que en algunos casos solo se envía un breve saludo al cliente, omitiendo la entrega de la información adicional correspondiente.

A continuación, se presenta una fotografía del mensaje de bienvenida que se envía a los clientes:

Figura 36 Ejemplo de mensaje de bienvenida al cliente

Para evaluar la eficacia del envío del mensaje de bienvenida por parte de la encargada del departamento de atención al cliente, se estableció el siguiente indicador:

			E.6.P.T.4-4/5
Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia
Índice de clientes con el respectivo mensaje de bienvenida:	(# de clientes que recibieron el respectivo mensaje de bienvenida / Total de clientes evaluados) x 100	%	Departamento de Atención al Cliente
Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Unidad de Medida	Eficacia
<p>Durante el año 2021, la eficacia de envío de los mensajes de bienvenida alcanzo un 42%. En el año 2022, esta eficacia aumento, alcanzando un 45,07%. Siendo estos porcentajes bajos, ya que se ha dejado al 58% de clientes en el año 2021 y al 54,93% en el año 2022 desorientados con respecto a los números de monitoreo y de atención al cliente, así como a los links para el uso de la aplicación de rastreo satelital. En conclusión, la encargada del departamento de atención al cliente no envía de manera eficaz los mensajes de bienvenida a los clientes</p> <p>Para determinar los efectos generados a causa de la falta de envío de los mensajes de bienvenida, se llevó a cabo una entrevista semi estructurada con la encargada del departamento de atención al cliente. Las preguntas que se realizaron fueron las siguientes:</p>			

E.6.P.T.4-5/5

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Empresa: Solution Tracker Cía. Ltda.

Tipo de auditoría: Auditoría de Gestión

Periodo: Del 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022

ENTREVISTA: encargada del departamento de atención al cliente

N°	PREGUNTAS	PREGUNTA		PREGUNTAS ABIERTAS
		SI	NO	
1	¿Por qué no se han enviado los mensajes de bienvenida a todos los clientes durante los años 2021 y 2022?			
1	¿Cuáles son los impactos que la falta de mensajes de bienvenida ha ocasionado en los clientes durante los años 2021 y 2022?			
2	¿Cuáles son las principales quejas de los clientes al no recibir los mensajes de bienvenida respectivos?			
	¿Tiene conocimiento de los impactos que la falta de mensajes de bienvenida ha ocasionado para la empresa durante los años 2021 y 2022?			
3	¿Cuáles son dichos impactos que esta situación ha generado para la empresa?			
4	¿Tiene conocimiento de cuantos contratos de venta no han sido renovados?			
5	¿En la actualidad, tiene como prioridad enviar los mensajes de bienvenida a todos los clientes?			

Durante la entrevista con la encargada del departamento de atención al cliente, se pudo obtener información de que los mensajes de bienvenida no se envían debido a la falta de tiempo y carga de trabajo que enfrenta. Esta situación ha generado insatisfacción entre los clientes provocando la disminución de las renovaciones de contratos de venta.

