



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUDITOR

Auditoría de Gestión en el Área Promocional del Colegio Técnico Particular Mixto Sudamericano de la ciudad de Cuenca durante el año lectivo septiembre 2013 - junio 2014.

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTOR: Coque Coque, Mayra Elizabeth

DIRECTOR: Silva Silva, Hugo José, Mgtr.

CENTRO UNIVERSITARIO CUENCA

2015



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Ingeniero.
Hugo Silva Silva
DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación: **“Auditoría de Gestión en el Área Promocional del Colegio Técnico Particular Mixto Sudamericano de la ciudad de Cuenca durante año lectivo septiembre 2013 - junio 2014.”**, realizado por Mayra Elizabeth Coque Coque, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, julio de 2015.

f).....

Ing. Hugo Silva Silva

C.I:

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Mayra Elizabeth Coque Coque, declaro ser autora del presente trabajo de titulación: Auditoría de Gestión en el Área Promocional del Colegio Técnico Particular Mixto Sudamericano de la ciudad de Cuenca durante el año lectivo septiembre 2013 - junio 2014.”, de la Titulación de Contabilidad y Auditoría, siendo el Mgtr. Hugo José Silva Silva director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

F.....

Mayra Elizabeth Coque Coque

0502782105

DEDICATORIA

A mi Señor, Jesús, quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo.

A mi querido hijo Pablo Daniel y Martin quienes me prestaron el tiempo que le pertenecía para terminar y me motivó siempre con sus notitas, "No te rindas" y "Sé fuerte". ¡Gracias, bebés!

A mis padres, Rosalino y María quienes me enseñaron desde pequeña a luchar para alcanzar mis metas. Mi triunfo es el de ustedes, ¡los amo!

A los que nunca dudaron que lograría este triunfo: una persona muy especial y mi esposo Paul. ¡Gracias por tu apoyo!

Mayra Elizabeth Coque Coque

AGRADECIMIENTO

Cuando comencé a escribir los agradecimientos pensé que por descuido podía dejar a alguien importante fuera de la mención, por eso desde ya pido las disculpas correspondientes en caso de que suceda.

Antes que a todos quiero agradecer a Dios por darme las fuerzas necesarias en los momentos en que más las necesité y bendecirme con la posibilidad de caminar a su lado durante toda mi vida.

Quiero agradecer a mi querida Universidad y a todos los docentes por brindarme sus conocimientos, en especial al Ing. Hugo José Silva Silva, quien me orientó y especialmente por sus consejos durante el tiempo que duró esta tesis.

No puedo dejar de agradecer al Mgtr. Carlos Gabriel Pérez P. director general del Instituto Sudamericano quien muy amablemente aceptó el desarrollo de mi tesis en su Institución.

Mayra Elizabeth Coque Coque

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN EJECUTIVO.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

1.1. Descripción de la Empresa	3
1.2. Organigrama estructural del Colegio Técnico Sudamericano.....	4
1.3. Organigrama funcional del Colegio Técnico Sudamericano	5
1.4. Base Legal.....	12
1.5. Plan estratégico	14
1.5.1. Visión:.....	14
1.5.2. Misión:	14
1.5.3. Valores:	14
1.5.4. Objetivo General:	14
1.5.5. Objetivos Específicos:.....	14
1.6. Objetivos estratégicos para el área promocional de la institución	15

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2. Antecedentes de Auditoría de Gestión	17
2.1. Control de gestión.....	17
2.2. Elementos de gestión.....	17
2.3. Interrelación de las tres "E"	18
2.4. Planeación estratégica.....	19
2.5. Auditoría de gestión.	19
2.5.1. Importancia	20
2.5.2. Objetivos.....	21
2.5.3. Alcance	22
2.5.4. Enfoque	23

2.6. Riesgos de la Auditoría de Gestión	23
2.7. El Control interno	24
2.7.1.Estructura de Control Interno	24
2.7.2.Componentes de Control Interno.	24
2.7.3.Ambiente de control Interno	24
2.7.4.Evaluación del riesgo.....	25
2.7.5.Elementos de la valoración del riesgo.....	25
2.7.6.Factores de la Evaluación de Riesgo	25
2.7.7.Información y comunicación.....	25
2.7.8.Actividades del monitoreo y supervisión	26
2.8. Proceso de la Auditoría de Gestión	27
2.8.1.Fase I Conocimiento Preliminar	28
2.8.2.Fase II Planificación.....	30
2.8.3.Fase III: Ejecución.....	32
2.8.4.Fase IV.-Comunicación de Resultados	34
2.8.5.Fase V Seguimiento.....	39
2.9. Actividades de monitoreo y Control.....	40
2.10. Indicadores de auditoría de gestión.	42
2.11. Clasificación de indicadores de gestión	43
2.12. Herramientas para la auditoría de gestión	43
2.13. Técnicas y prácticas utilizadas en la auditoría de gestión	44
2.14. Métodos de evaluación	45
2.15. Tipos de evidencia.....	45
2.16. Clasificación	45
2.17. Marcas de auditoría	46

CAPÍTULO III
AUDITORÍA DE GESTIÓN

3. FASE I	48
3.1. Conocimiento preliminar	48
FASE II.....	65
3.2. Planificación.....	65
FASE III	71
3.3.1 Ejecución	71
3.3.1.1 Fichas de indicadores de gestión.....	71
3.3.1.2. Hoja de hallazgos	78
FASE IV.....	83

3.4. Informe	83
FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	85
4.5. Resultados del examen.....	85
4.5.1. Conclusiones y recomendaciones específicas	85
CONCLUSIONES GENERALES	88
RECOMENDACIONES GENERALES	89
BIBLIOGRAFÍA.....	90
ANEXOS	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

gráfico N° 1: Organigrama Estructural	4
Gráfico N° 2: Organigrama Funcional	11
Gráfico N° 3: Funciones del departamento de Promoción.....	13
Gráfico N° 4: Procesos de la Auditoria de Gestión.....	27
Gráfico N° 5: Fase Preliminar	30
Gráfico N° 6: Faces de Planificación.....	32
Gráfico N° 7: Fase de Ejecución	34
Gráfico N° 8: Fase de Información	38
Gráfico N° 9: Fase de Seguimiento.....	40
Gráfico N° 10: Marcas de Auditoria.....	46

RESUMEN EJECUTIVO

La finalidad de este trabajo es aportar un diagnóstico sobre el manejo del Área Promocional del Colegio Técnico Particular Mixto Sudamericano ubicado en la ciudad de Cuenca, el mismo que permitió tener una visión general de las operaciones relacionadas con la efectividad y eficiencia de las actividades realizadas en el área. El trabajo constan aspectos relacionados con la Institución sujeto de estudio en donde se describe toda la caracterización informativa de la misma y respectivamente del área de estudio. También está el análisis de la parte teórica que sustenta la “Auditoría de Gestión”; acorde al cumplimiento de las normas de auditorías vigentes en el país. Por último de detalla un informe sobre las observaciones encontradas por parte del profesional auditor, quien emite sus conclusiones y recomendaciones respectivamente a la persona encargada de dar seguimiento al informe. La importancia del trabajo se basa en el aporte que la auditoría de gestión dará un visión clara del área promocional y lo que permitirá al director tomas decisiones en función a los hallazgos encontrados.

PALABRAS CLAVE: Auditoria de Gestión, Control interno, área de promoción, normativas, nivel de cumplimiento.

ABSTRACT

The purpose of this paper is to provide an assessment on the management of the South American Promotional Area Private Joint Technical College located in the city of Cuenca, the same that allowed an overview of the operations related to the effectiveness and efficiency of the activities in the area. The work consists aspects Institution study subject where all the information characterizing respectively the same study area is described. There is also the analysis of the theoretical underpinning "Auditing"; according to meeting the audit normas force in the country. Finally in detail a report on the observations found by the professional auditor, who issued its findings and recommendations respectively to the person in charge of following up on the report. The importance of work is based on the contribution of the management audit will give a clear vision of the promotional area and allowing the manager to make decisions based on the findings.

KEYWORDS: Audit Management, Internal Control, area promotion, regulations, compliance level.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto investigativo es realizado en el Colegio Técnico Particular Sudamericano, su actividad económica es prestar servicios educativos en la ciudad de Cuenca.

Mediante este proyecto se aplicará una auditoría de gestión en el área promocional del colegio técnico particular mixto Sudamericano para brindar seguridad y confianza, ya que se convierte en un trabajo eficiente que permitirá cumplir con las metas y objetivos organizacionales.

El objetivo general de la investigación es de mejorar los procesos en el área promocional, para dar a conocer los diferentes servicios o carreras que tiene la institución educativa informando sobre los recursos con los que cuentan para desarrollar sus actividades.

La importancia de realizar el proyecto de investigación es perfeccionar los inconvenientes que se tiene en el área promocional e informara a los estudiantes de educación primaria de mejor manera y más amplia los beneficios u oportunidades que presenta la institución de esta manera tener mayor acogida por parte de los estudiantes. En el primer capítulo se describe los aspectos generales del Colegio Técnico Particular Mixto Sudamericano, como son los antecedentes su base legal, objetivos, el organigrama estructural y funcional, el plan estratégico de la empresa la misión, visión, objetivos.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico, que es la metodología de la auditoría de gestión dentro del cual se realizó la descripción de los elementos de gestión, la interpretación de las tres "E" la importancia el alcance y enfoque de la Auditoria de gestión, su evaluación de riesgos con los respectivos factores y elementos. La información y comunicación conjuntamente con sus actividades de monitoreo y supervisión, también se describe las fases que tiene un proceso en la auditoría de gestión.

En el tercer capítulo se presenta la aplicación de la auditoría de gestión en cada una de sus fases como el conocimiento preliminar, planificación, ejecución, conjuntamente a la ficha de indicadores y su informe referente al área promocional de la institución motivo de la investigación. Finalmente se obtendrán las conclusiones y recomendaciones a las cuales se ha llegado luego de haber realizado este proyecto investigativo.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

1. Introducción

“El Colegio Técnico Particular Mixto Sudamericano”., es una institución que está orientada a dar énfasis en las carreras técnicas aplicando la reforma curricular educativa dentro de ellas las especialidades de informática y turismo, que tienen un amplia demanda a nivel local.

Entidad ubicada en la ciudad de Cuenca, la misma que brinda el servicio educativo, para lo cual cuenta con una tecnología de vanguardia con un alto grado de eficiencia en todos los procesos.

1.1. Descripción de la empresa

El Colegio Técnico Sudamericano, fue creado en junio de 1998 en la provincia del Azuay, ciudad de Cuenca, en la parroquia de San Blas. Esta institución respaldada mediante resoluciones No. 2833 y 2156, para las especialidades de análisis de sistemas y banca y finanzas respectivamente, ha favorecido en la demanda de estas lucrativas carreras.

Esto ha conllevado a propender la formación activa y plena del estudiante, donde él, autor de su propio desarrollo, se prepare para construir una nueva sociedad.

El Colegio se crea y da paso al funcionamiento del primer curso del ciclo diversificado mediante el acuerdo No. 121 con fecha 1 de junio de 1998. Luego a través del acuerdo No. 239 de fecha 21 de junio de 1999, se pasó a la creación del primer curso del ciclo básico.

El funcionamiento del segundo curso del ciclo básico se autoriza mediante el acuerdo No. 046 de fecha 9 de agosto de 2000, de igual manera con el acuerdo No. 053 de fecha 14 de agosto de 2000, se da paso al funcionamiento del primer curso de bachillerato en comercio y administración especialización Informática.

1.2. Organigrama estructural del Colegio Técnico Sudamericano.

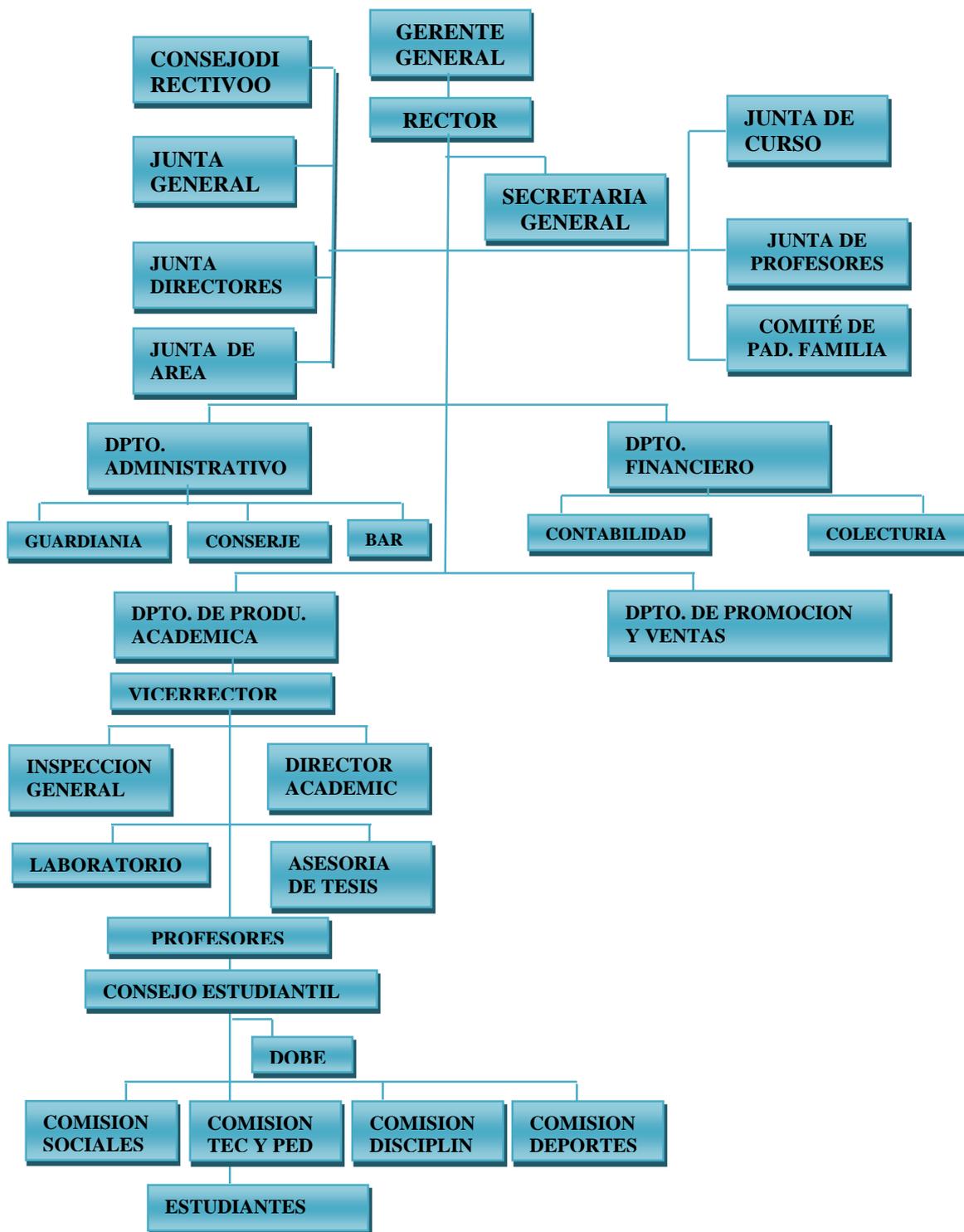
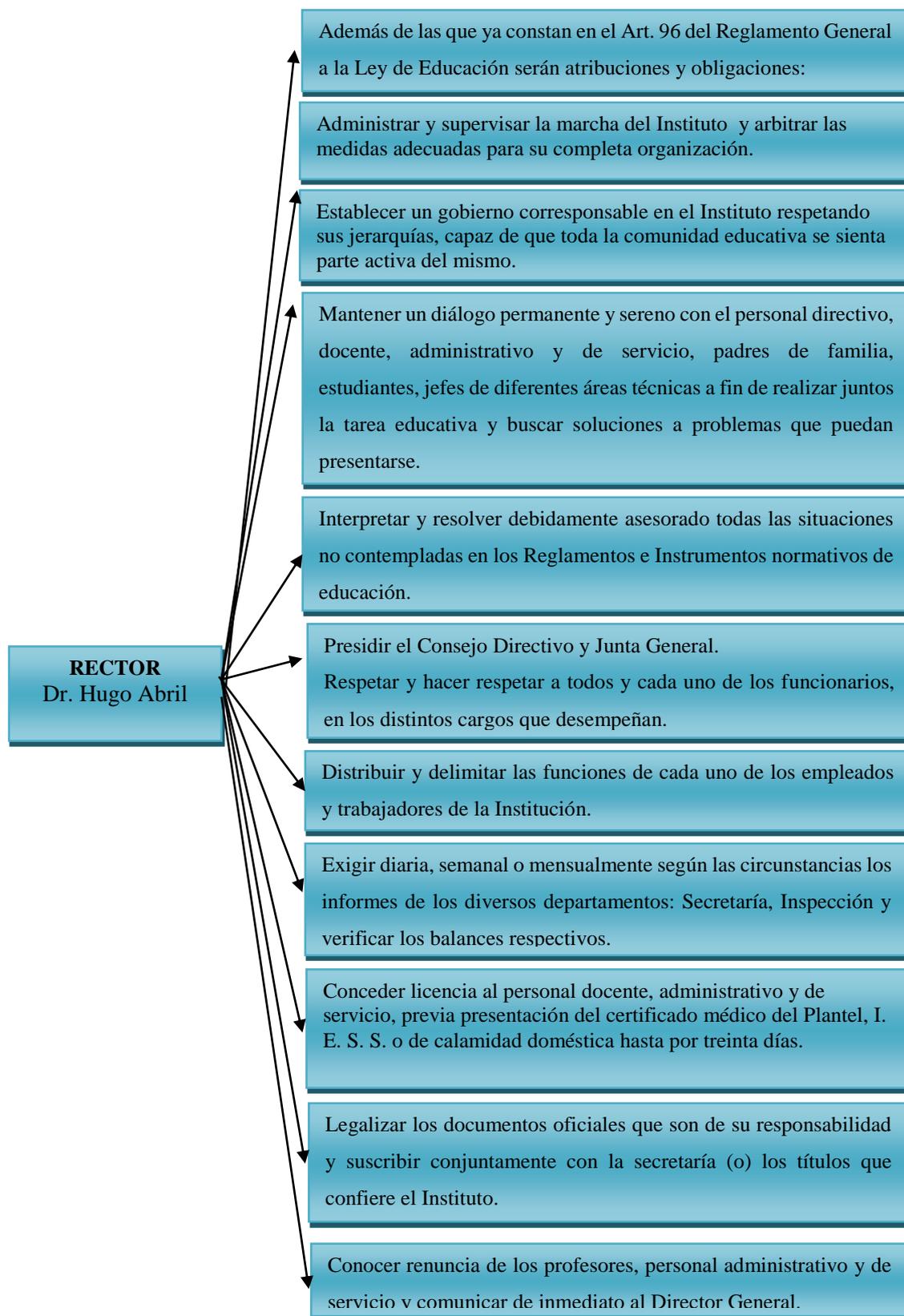
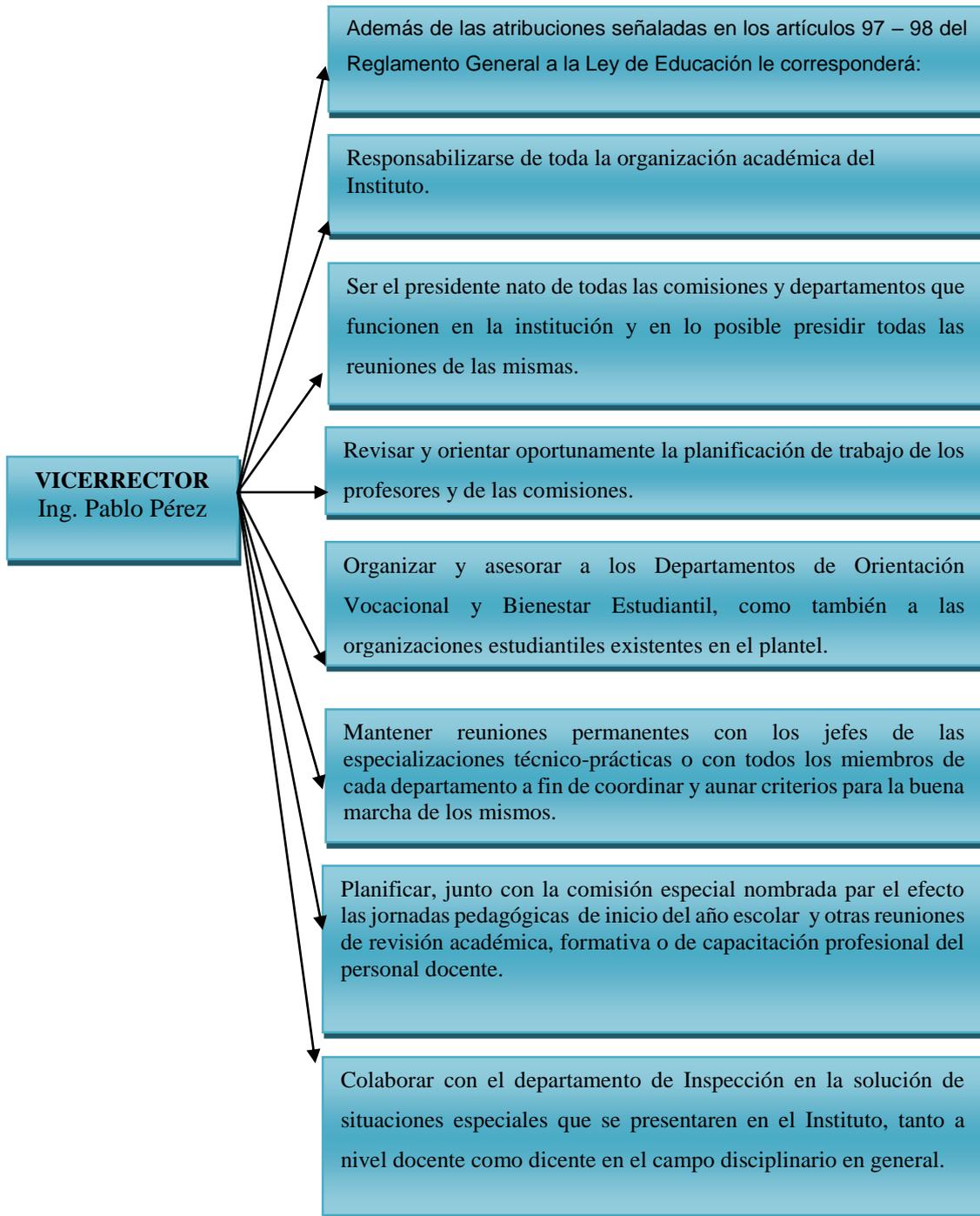
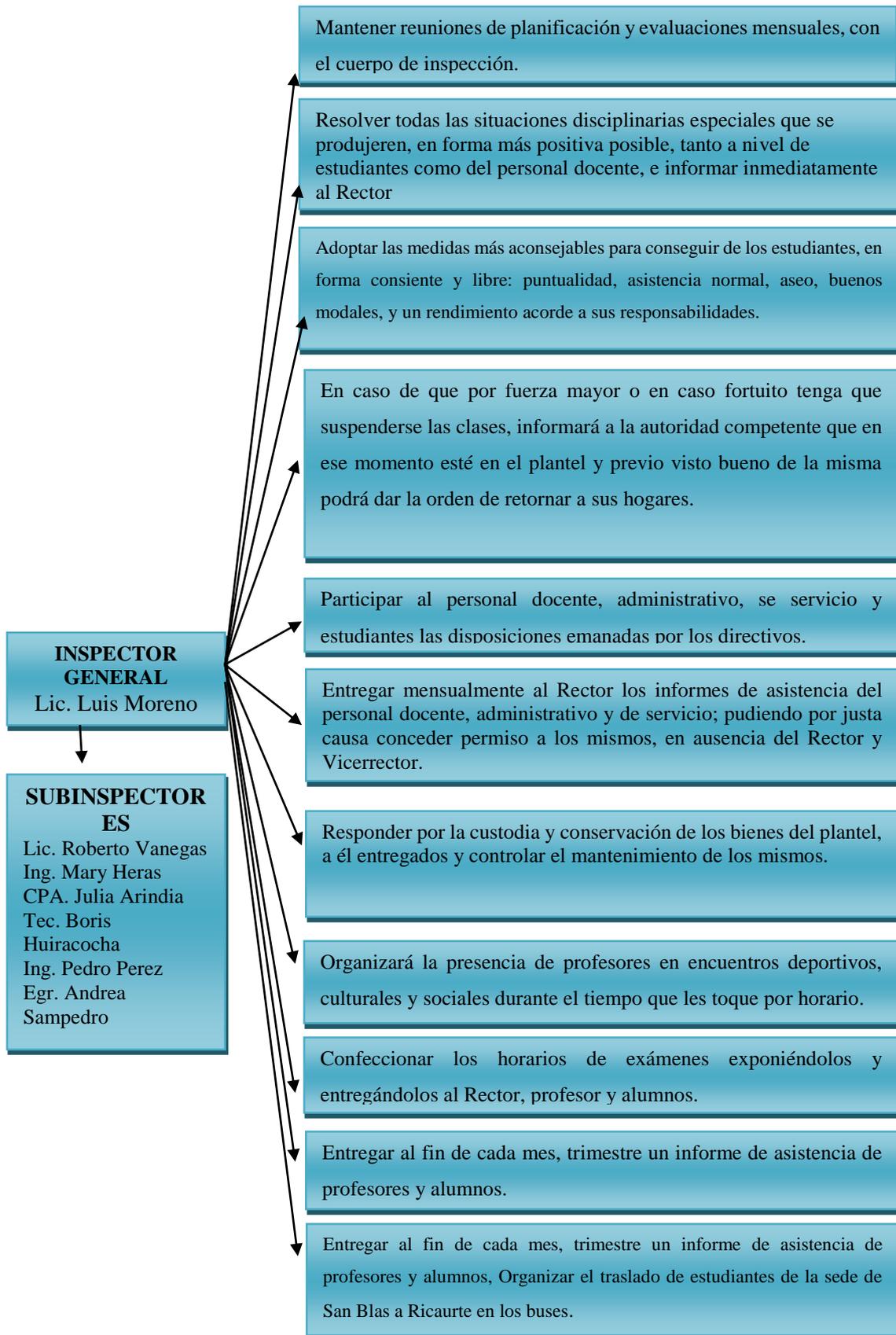


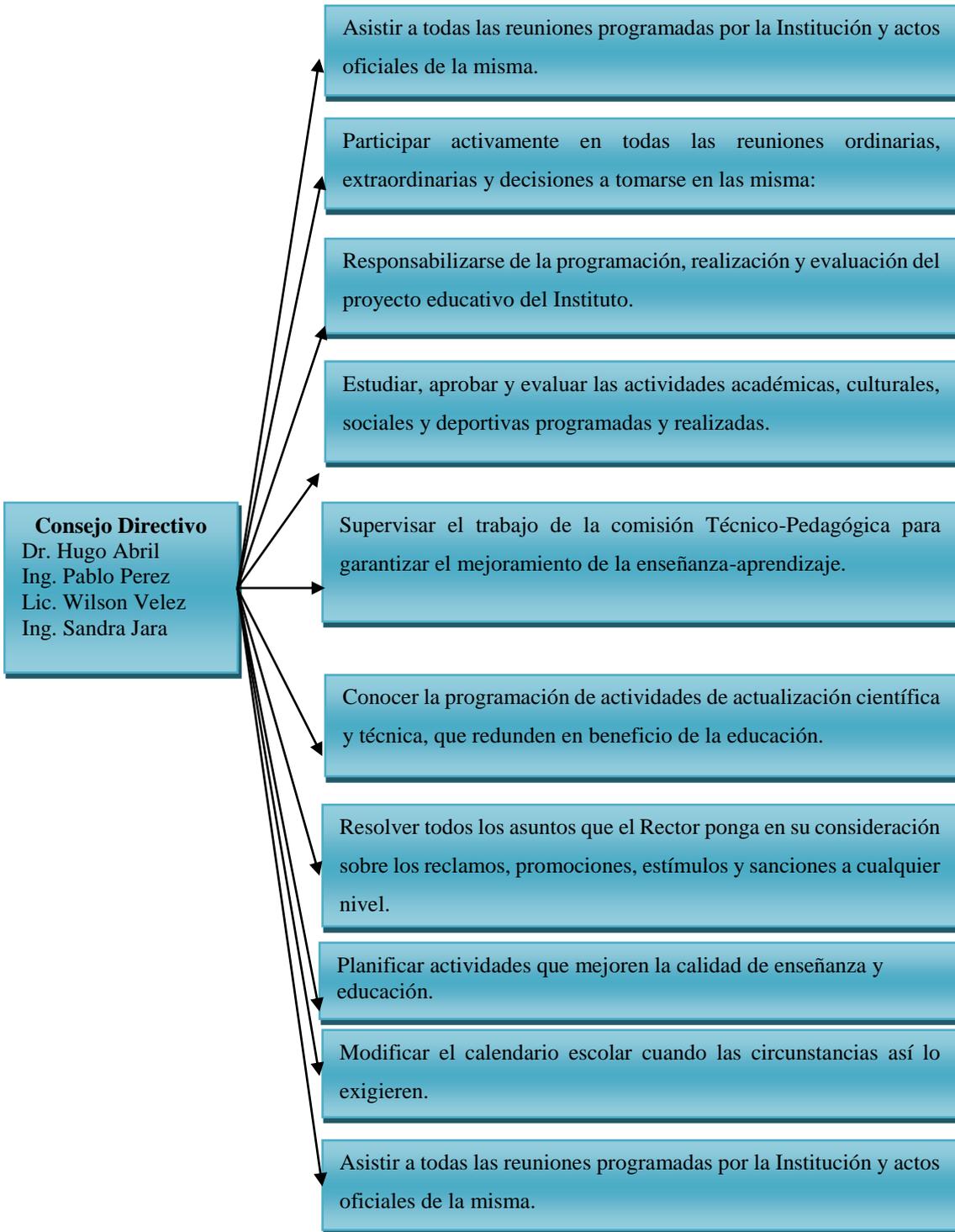
Gráfico N° 1: Organigrama Estructural
Fuente: Plan Educativo Institucional

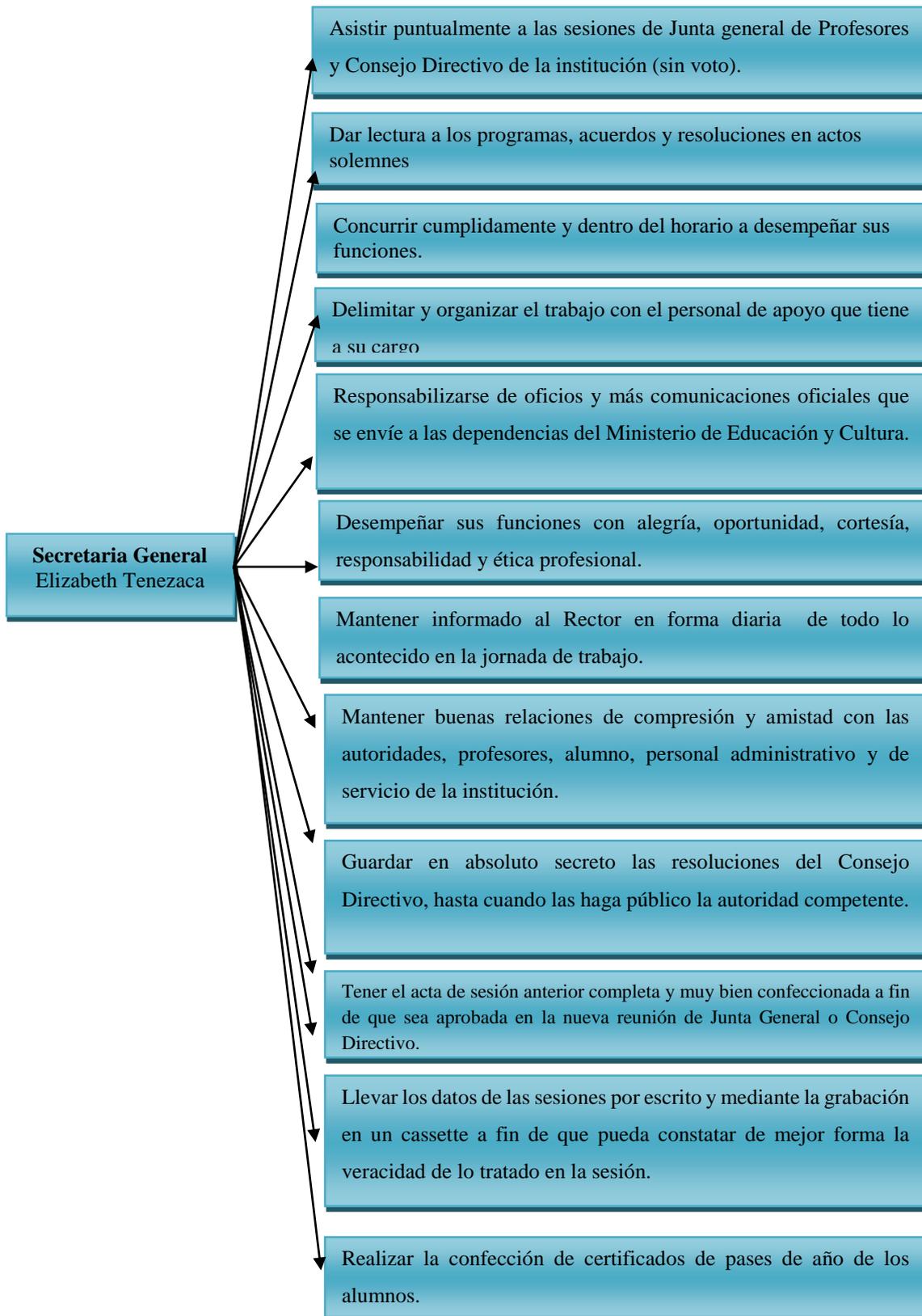
1.3. Organigrama funcional del Colegio Técnico Sudamericano

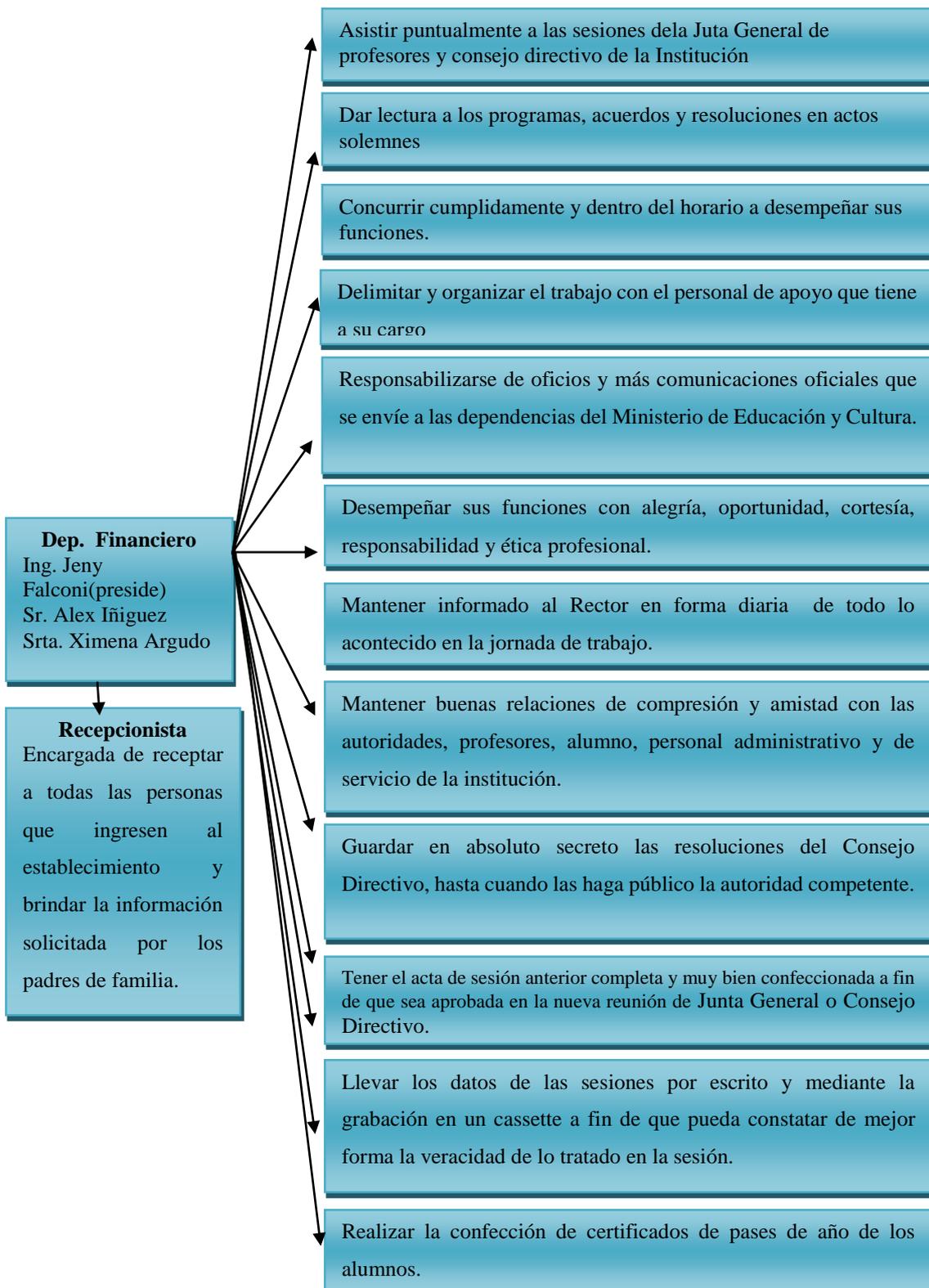












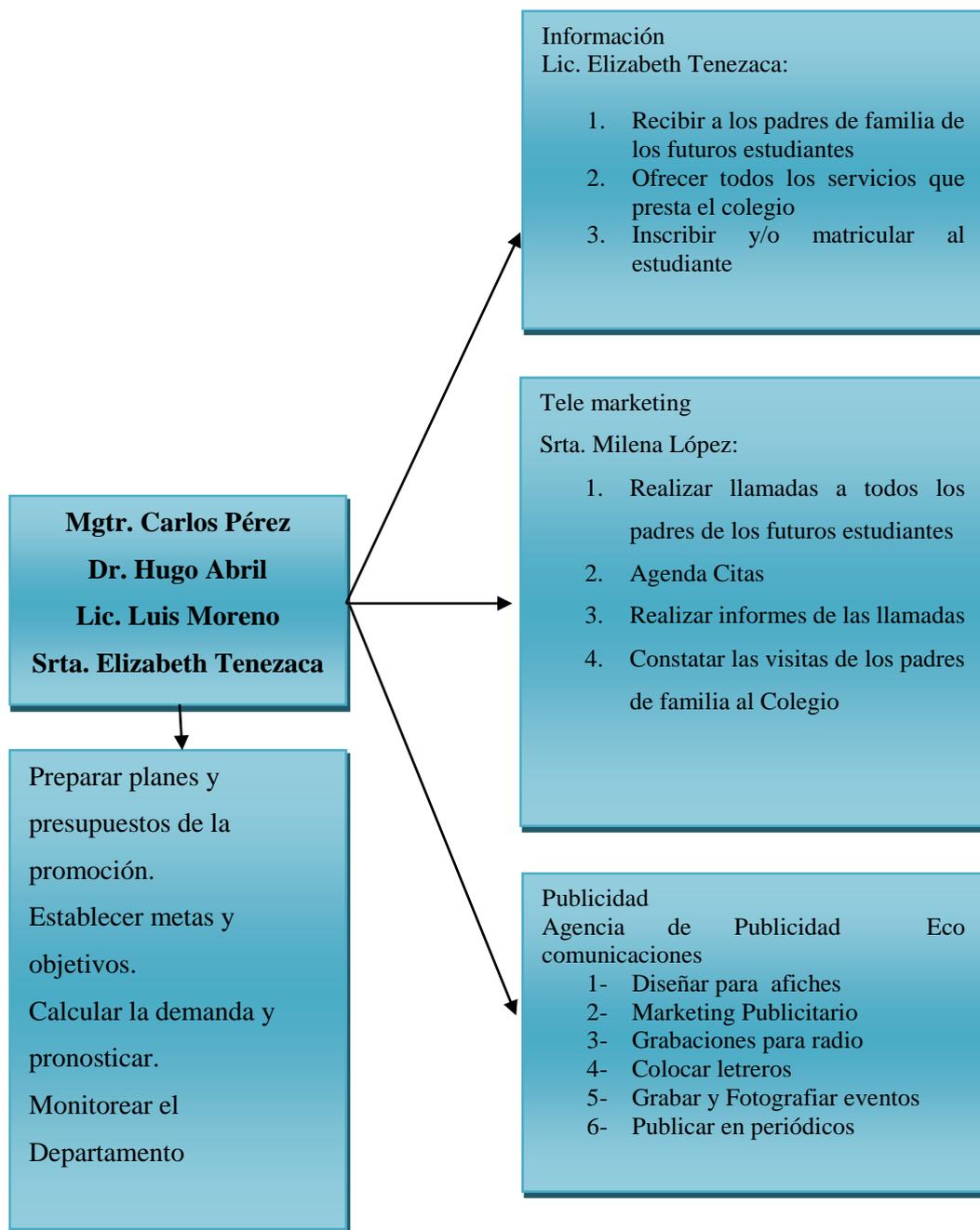


Gráfico N° 2: Organigrama funcional área de promoción y publicidad
Fuente: Plan Educativo Institucional

1.4. Base Legal

La compañía limitada denominada Instituto Tecnológico Particular de Computación Sudamericano ICOPS Cia. Ltda. Fue creada en 1998 la provincia del Azuay.

En la parroquia de San Blas bajo la dirección general del Mgtr. Carlos Gabriel Pérez y como representante legal la misma persona, con fondos propios y autofinanciamiento. Su accionar está regido bajo las siguientes entidades

Al Servicio de Rentas Internas (SRI) se presenta una declaración de impuestos mensualmente, impuesto a la renta anual ya que es una compañía obligada a llevar contabilidad.

Al IESS se presentan y realizan los avisos de entrada y salida de los empleados y trabajadores con sus respectivas retenciones de los aportes correspondientes a los afiliados

A la dirección de educación el presupuesto anual.

Al Ilustre Municipio de la ciudad de Cuenca se cancela las patentes y permisos municipales 1.5 por mil de los activos totales de forma anual.

A la Cámara de Comercio se cancela anualmente un valor por ser miembro y se envía toda la información que requiere la superintendencia de compañías como son los balances y los Estados Financieros según las normas NIIF

El Colegio Sudamericano cuenta con la autorización No. 01165, se rige a la Ley Orgánica de Educación, al Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación, su estatuto, reglamento interno, y reglamento de funciones del colegio, los mismos que están aprobados por el distrito de educación respectiva.

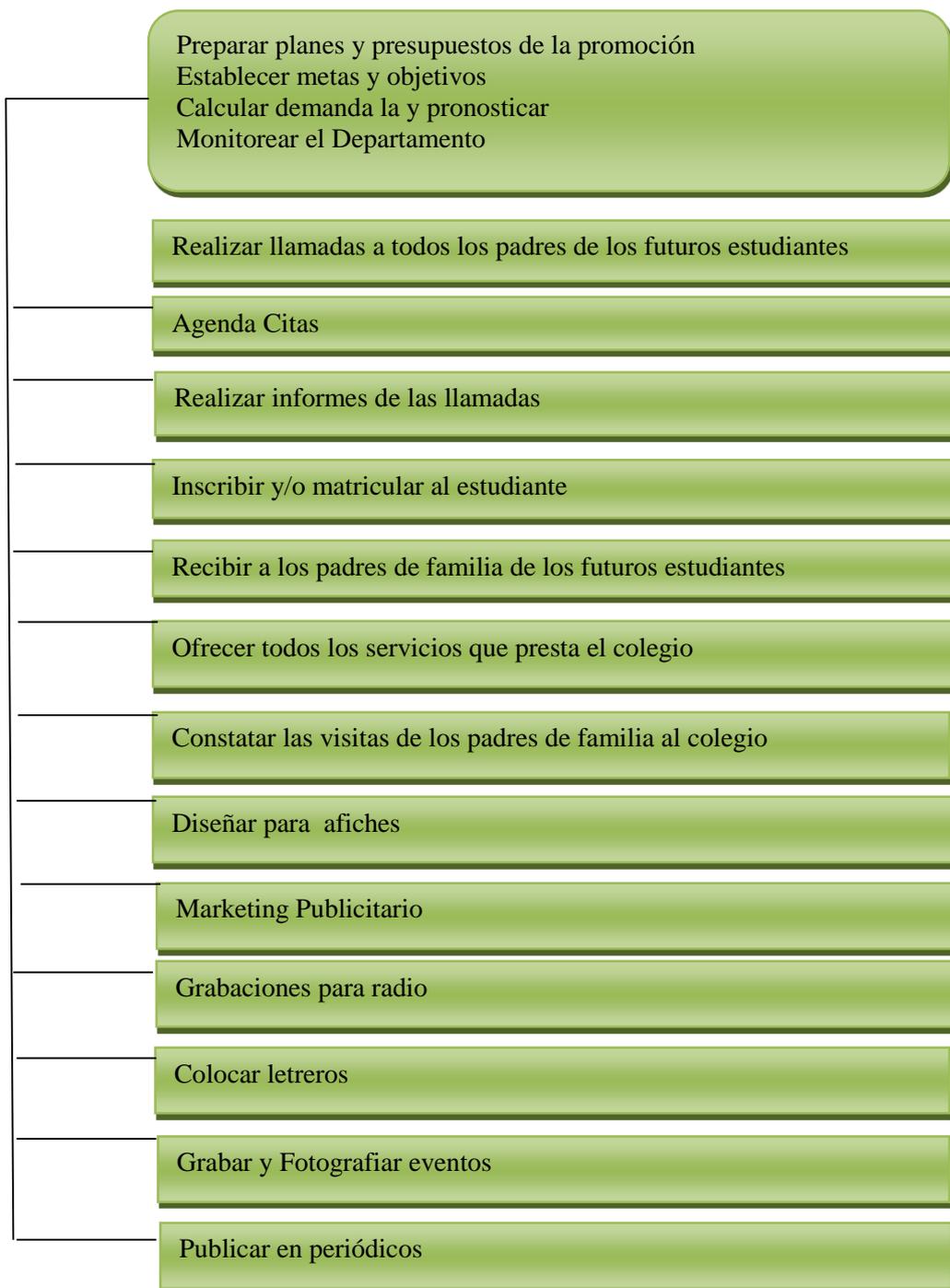


Gráfico N° 3: Funciones que realiza el departamento de promoción
Fuente: Plan Educativo Institucional

1.5. Plan estratégico

1.5.1. Visión:

Educar profesionales con alta preparación tecnológica, con claros principios y valores humanistas, que lleguen a ser emprendedores productivos que actúen en beneficio de la sociedad con todas sus capacidades y competencias.

1.5.2. Misión:

Ser una instancia educativa que busque permanentemente la calidad en todas sus acciones, apoyando los procesos de producción en el entorno social al que servimos, a efectos de lograr conjuntamente cambios que mejoren la calidad de vida, en el marco del respeto, a través de la formación de un nuevo ser humano que con valores y conocimientos aporte al desarrollo sostenible del País.

1.5.3. Valores:

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Respeto
- ✓ Compromiso
- ✓ Identidad Institucional

1.5.4. Objetivo general:

- Lograr una educación formativa, participativa, integral y significativa basada en valores, con sentido de razonamiento y creatividad, mediante la utilización de la técnica del F.O.D.A. y el esquema de la planeación estratégica.

1.5.5. Objetivos específicos:

- Proyectarse con los conocimientos básicos de Computación y Turismo en base de una técnica indispensable.

- Fortalecer en los estudiantes la conciencia social y los valores éticos, estéticos, morales y culturales, para que cumplan a cabalidad y con responsabilidad sus obligaciones.
- Vincular al estudiante a la realidad nacional a través de un sistema de enseñanza interaprendizaje dinámico, práctico, científico y tecnológico, a fin de que puedan desenvolverse dentro de la sociedad.
- Permitir al estudiante comunicarse con el mundo exterior a través del Internet y fax-modem.
- Precisar con profesionales altamente calificados para lograr su formación integral, académica y humana, que al finalizar el período escolar, evidencie haber conseguido desarrollar sus capacidades y fortalecer su autonomía, respetando las individualidades.
- Combatir el sexismo y la discriminación de género en la sociedad ecuatoriana y promover a través del sistema educativo la equidad entre mujeres y hombres.

1.6. Objetivos estratégicos para el área promocional de la institución durante el año lectivo septiembre 2013-junio 2014

- Visitar en un 90% a las escuelas de la localidad durante el año lectivo septiembre 2013- junio 2014.
- Alcanzar en un 80% el nivel de satisfacción del estudiante y de los padres de familia con respecto a la información sobre los servicios del colegio durante el año lectivo 2013-2014.
- Alcanzar en un 50%el nivel de efectividad de las llamadas telefónicas realizadas a los futuros posibles estudiantes para el siguiente período académico.
- Aplicar en un 90% la política de descuentos y becas en estudiantes de bajos recursos económicos y por aprovechamiento durante el año lectivo 2013-2014.
- Capacitar en un 80% al personal del área de promoción durante el año lectivo 2013-2014

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2. Antecedentes de auditoría de gestión

León (2002) La auditoría de gestión es la acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de la institución, ente contable o la ejecución de programas y proyectos con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución se está realizando o se ha realizado de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia. (pág.20).

Es una herramienta que procura ayudar a analizar diagnosticar la forma como la estructura de la organización y la capacidad ejecutiva existentes pueden adaptarse para diseñar con éxito una estrategia

2.1. Control de gestión

Uno de los impulsos que conllevan a realizar una auditoría de gestión está la necesidad de controlar la gestión de la empresa, el objetivo es el de establecer un control de eficacia, eficiencia y economía. De ahí que también se denomine auditoría 3E, realizado mediante:

- ✓ La evaluación de los procesos administrativos,
- ✓ La utilización de indicadores de rentabilidad pública y
- ✓ El desempeño y la identidad de la distribución del excedente que éstas producen, así como los beneficios de su actividad.

Todas las instituciones por grandes o pequeñas que sean requieren de planificación estratégica y de indicadores que muestren su gestión y resultados.

2.2. Elementos de gestión.

Los elementos de gestión son las tres "E"

Economía

Hace referencia a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible, mide las condiciones en que una determinada empresa adquiere los recursos financieros, humanos y materiales.

Eficiencia

Es la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros, la utilización provechosa, la eficiencia esta dado en la relación entre los bienes adquiridos, producidos o servicios prestados, con el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos, nos permite conocer el rendimiento del servicio prestado o del bien adquirido o vendido, en relación con su coste y recomendaciones para la mejora.

Eficacia

Es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos, y poder evidenciar que la producción o el servicio se haya cumplido en la cantidad y calidad esperada, esto quiere decir que comparamos lo realizado con los objetivos establecidos anteriormente, se requiere de objetivos claros, concretos y definidos, la eficacia nos permite conocer si los programas implementados han conseguido los fines propuestos, caso contrario si se deben realizar cambios, suministrar bases empíricas para la evaluación de futuros programas.

2.3. Interrelación de las tres "E"

Es importante comprender el concepto y alcance de los términos Economía, Eficiencia y Eficacia y cómo se expresan con relación a los recursos humanos, financieros y materiales de que dispone una entidad, pues sólo así el auditor estará en condiciones de preparar un programa encaminado a medir su comportamiento y a valorar su interrelación.

Ecología

Es el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales

Ética

Es una parte de la filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre. La conducta del personal en función de sus deberes contemplados en la Constitución las leyes, las normas de buenas costumbres de la sociedad. El Código de conducta o ética de la entidad, son susceptibles de evaluarse en una entidad.

Equidad

Estudia el desarrollo de la administración, identificando los receptores de su actuación económica con el propósito de determinar cómo la distribución de los costos y beneficios se da entre los diferentes agentes económicos que intervienen en su acción. Es la distribución asignación los recursos entre toda la población, teniendo en cuenta el territorio en su conjunto, la necesidad de estimular las áreas cultural y económicamente deprimidas y con absoluto respeto a las normas constitucionales y legales imperantes sobre el reparto de la carga tributaria, los gastos, las inversiones, las participaciones y transferencias públicas.

2.4. Planeación estratégica

Beas (1993) afirma: "La Planificación Estratégica es un instrumento importante para poder cumplir con lo específico de la misión de la empresa, es el proceso mediante el cual decidimos la direccionalidad de la organización" (pág.30).

Es muy importante tener la clara la visión de la empresa para enfocarse a donde se dirige o quiere ubicarse en los futuros años.

Vázquez (2002) afirma: "Misión es una declaración duradera de propósitos que distingue a una organización de otras similares. Es un compendio de la razón de ser de una empresa, esencial para determinar objetivos y formular estrategias"(pág. 30).

Un buen concepto de la misión es incentiva a todos en cuanto a la organización pues quienes leen se sienten entusiastas al saber que la empresa tiene un norte, y vale la pena invertir en ella.

Los objetivos institucionales son una declaración formal de lo que el conjunto de actores desea alcanzar producto de la gestión institucional.

Los objetivos deben ser relevantes, cualitativos y cuantitativos, según sea su caso.

2.5. Auditoría de gestión.

Vázquez (2009) El examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y Controles Operacionales de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas

específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo. (pág.40).

Maldonado (2005) Un examen objetivo y sistemático de evidencias con el fin de proporcionar una evaluación independiente de desempeño de una organización, programa, actividad o función gubernamental que tenga por objetivo mejorar la responsabilidad ante el público y facilitar el proceso de toma de decisiones por parte de los responsables de supervisar o iniciar acciones correctivas. (pág.40).

(Manual Auditoría de gestión Contraloría General del Estado (2012) La acción fiscalizadora dirigida a examinar y evaluar el control interno y la gestión, utilizando recursos humanos de carácter multidisciplinario, el desempeño de una institución, ente contable, o la ejecución de programas y proyectos, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia. Este tipo de auditoría examinará y evaluará los resultados originalmente esperados y medidos de acuerdo con los indicadores institucionales y de desempeño pertinentes. (Págs.50-55)

En conclusión, la auditoría de gestión es la valoración independiente, con la finalidad de evaluar el grado de eficiencia, efectividad, economía, ética, y ecología de la gestión de una organización, con el propósito de presentar un informe sobre la situación global de la misma y la actuación de la dirección, y proponer opciones para el logro más adecuado de sus fines o mejor aprovechamiento de los recursos.

2.5.1. Importancia

Esta radica en el hecho de que proporciona apoyo efectivo a la gestión empresarial, es necesaria para lograr y mantener una buena gerencia en general, donde se puede determinar las variables y los distintos mecanismos de control que debe existir en la organización y que estén en condiciones de reconocer y valorar su importancia como elemento que pueden afectar la competitividad de la organización como:

- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad
- Verificar la existencia de objetivos y planes.
- Vigilar la existencia de políticas adecuadas y el cumplimiento de las mismas.

- Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Verificar la existencia de métodos o procedimientos adecuados de operación y la eficiencia de los mismos.
- Comprobar la utilización adecuada de los recursos.

2.5.2. Objetivos

- Evaluar el proceso administrativo las actividades de apoyo financieras y operativas, la eficiencia efectividad y economía en el empleo de los recursos humanos materiales financieros ambientales tecnológicos y de tiempo ye en el cumplimiento e atribuciones objetivos y metas institucionales. Promover el mejoramiento continuo la transparencia y adecuado uso de los recursos asignados a las instituciones a través de la implementación de las recomendaciones para que se logren mayores niveles de eficiencia eficacia y economía en la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.
- Evaluar el grado de cumplimiento de la misión, el rendimiento y la productividad y el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas de la alta dirección.
- Comprobar si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente y si se realizan con eficiencia sus actividades y funciones.

Se puede decir que la auditoría de gestión se la realiza para ayudar a mejorar la administración de los recursos humanos y materiales para así reducir costos, aumentar utilidades, buscando llegar a cubrir todas las necesidades y demandas de una manera eficaz y eficiente dirigida al éxito de la organización.

Determinar pautas dirigidas y programadas por escrito, para informar el avance de los resultados que fueron establecidos por la empresa comprobando que se realicen conforme a las leyes y reglamentos previamente establecidos.

Establecer si los controles de gestión implementados por la empresa son efectivos, al realizar un seguimiento y evaluación continúa de los mismos, los factores de la evaluación abarcan es estado económico, humano y material incluyendo sistemas de información.

2.5.3. Alcance

La auditoría de gestión puede abarcar a toda entidad o parte de ella en este último caso por ejemplo un proyecto, un proceso una actividad u grupo de operaciones etc. Pero el alcance también comprende la cobertura a operaciones recientemente ejecutadas o en ejecución denominadas operaciones corrientes.

La auditoría de gestión examina en forma detallada cada aspecto operativo administrativo y financiero de la organización, por lo que, en la determinación del alcance debe considerarse principalmente lo siguiente.

- a. Logro de los objetivos institucionales, nivel jerárquico de la entidad la estructura organizativa, y, la participación individual de los integrantes de la institución.
- b. Verificar el cumplimiento de la normatividad tanto general como específica y de procedimientos establecidos.
- c. Evaluación de eficiencia y economía en el uso de los recursos entendido como rendimiento efectivo o esa operación al costo mínimo posible sin desperdicio innecesario, así como de la eficacia en el logro de los objetivos y metas, en relación a los recursos utilizados.
- d. Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.
- e. Atención a la existencia de procedimientos ineficaces o más costosos; duplicación de esfuerzos de empleados u organizaciones.
- f. Control sobre la identificación e impacto y adopción de medidas para eliminarlos o atenuarlos.
- g. Control de legalidad, del fraude y de la forma como se protegen los recursos.
- h. Evaluación del ambiente y mecanismos de control interno sobre el alcance de la auditoría , debe existir acuerdo entre los administradores y auditados el mismo debe quedar bien definido en la fase de conocimiento preliminar porque permite delimitar el tamaño de las pruebas ósea la selección de la

2.5.4. Enfoque

El enfoque de la auditoría de gestión se relaciona con la evaluación de las actividades involucradas en la gestión diaria de un área de una entidad o de manera integral del ente, así mismo evaluar la efectividad en la consecución de objetivos, la eficacia y economía en la utilización de los recursos, por tal razón se puede concluir que se encuentra orientado a la gestión operativa de un componente objeto de evaluación.

Por tal razón es necesario a medida que las necesidades institucionales van evolucionando, analizar detenidamente la estrategia que se utiliza en la consecución de metas y objetivos a través de un análisis crítico e independiente de los procesos que constituyen un peldaño en su consecución.

2.6. Riesgos de la auditoría de gestión

Meggison, C (2002)“El riesgo de auditoría es la posibilidad de que la información o actividad sujeta a examen contenga errores o irregularidades significativas y no se han detectados en la ejecución” (pág. 32).

Los riesgos de auditoría son:

- **Riesgo inherente.**- es la posibilidad de que existan errores o irregularidades en la gestión administrativa y financiera, antes de verificar la eficiencia del control interno diseñado y aplicado por el ente a ser auditado, este riesgo tiene relación directa con el contexto global de una institución e incluso puede afectar a su desenvolvimiento.
- **Riesgo de control.**- Es la posibilidad de que los procedimientos de control interno incluyendo a la unidad de auditoría interna no puedan prevenir o detectar errores significativos de manera oportuna. Este riesgo si bien no afecta a la entidad como un todo incide de manera directa en los componentes.
- **Riesgo de detección.**- Se origina al aplicar procedimientos que no son suficientes para lograr descubrir errores o irregularidades que sea significativas es decir que no detecten una representación errónea que pudiera ser importante.

2.7. El Control interno

Mantilla D. (2010) afirma “Un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos”. (pág. 21).

El control interno se puede aseverar como:

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Confiabilidad en la información
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones.

Se puede manifestar que el control interno es un conjunto de mecanismos procedimientos y normas para llegar a determinar un grado razonable de los objetivos antes expuestos, con respecto a la rentabilidad y competitividad y de advertir algún acontecimiento que pueda evitar el logro de los mismos, tomando en cuenta que a pesar de ser un sistema de control no es totalmente efectivo.

Estructura de control interno:

Es el conjunto de planes, métodos, procedimientos y políticas incluyendo la actitud de dirección de una entidad.

2.7.1. Componentes de control interno.

Depende el tipo de organización, se puede decir que son un conjunto de normas para valorar el control interno y así establecer su confianza.

2.7.2. Ambiente de control Interno

Define al conjunto de situaciones que influye el accionar de una organización que determinan la conducta de las personas y que son factores que inciden en los procedimientos que se enumera a continuación.

- La filosofía y estilo de la organización.
- La integridad, los valores de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.

- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimientos interno.
- Las formas de asignación de responsabilidad, la administración y desarrollo personal.
- El grado de manejo de documentación.

2.7.3. Evaluación del riesgo

Toda entidad por pequeña que sea necesita información de los riesgos que puede correr establecer los discernimientos que se van a seguir para la evaluación y el rendimiento, según sean los objetivos trazados.

2.7.4. Elementos de la valoración del riesgo.

Determinar las amenazas existentes y las condiciones de vulnerabilidad que existe, identificar las pérdidas potenciales que podrían presentarse en caso de encontrarse en dichas condiciones de vulnerabilidad, en caso una amenaza determinada.

2.7.5. Factores de la evaluación de riesgo

Factores externos.-La competencia, la tecnología, cambios económicos, desastres naturales.

Factores Internos.- Mal manejo administrativo, calidad de los empleados, naturaleza de la entidad, equipamiento, infraestructura.

2.7.6. Información y comunicación

La información constituye una base importante para la comunicación que debe satisfacer las expectativas de la entidad, esta debe ser identificada capturada y comunicada en forma y tiempos adecuados para poder enfrentar sus responsabilidades, la información puede proceder tanto internamente como externa, puede ser dentro de la organización o difusión interna o externa. (Mantilla, 2005, pág. 102)

Los elementos que conforman el sistema de información son:

- Identificación y recolección de información suficiente
- Comunicación en forma oportuna de la información para permitir al personal ejecutar sus responsabilidades asignadas
- Revisión de los sistemas de información
- Las necesidades de información los sistemas de información deben ser revisados cuando existan cambios en los objetivos o cuando se producen deficiencias significativas en los procesos de formulación de información.

Estos procesos deben mantenerse actualizados para que las operaciones sean revisadas correctamente.

2.7.7. Actividades del monitoreo y supervisión

Supervisar al proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo y que todos sus componentes funcionen de manera adecuada.

La Supervisión puede ser realizada de manera continua se las realizan durante las actividades operativas, o independiente realizadas por el personal que no es responsable directo de la ejecución de las actividades realizadas o pueden combinarse.

Está orientada a identificar con claridad sistemas de control deficientes o innecesarios, para reforzarlos o eliminarlos.

2.8. Proceso de la auditoría de gestión
INICIO

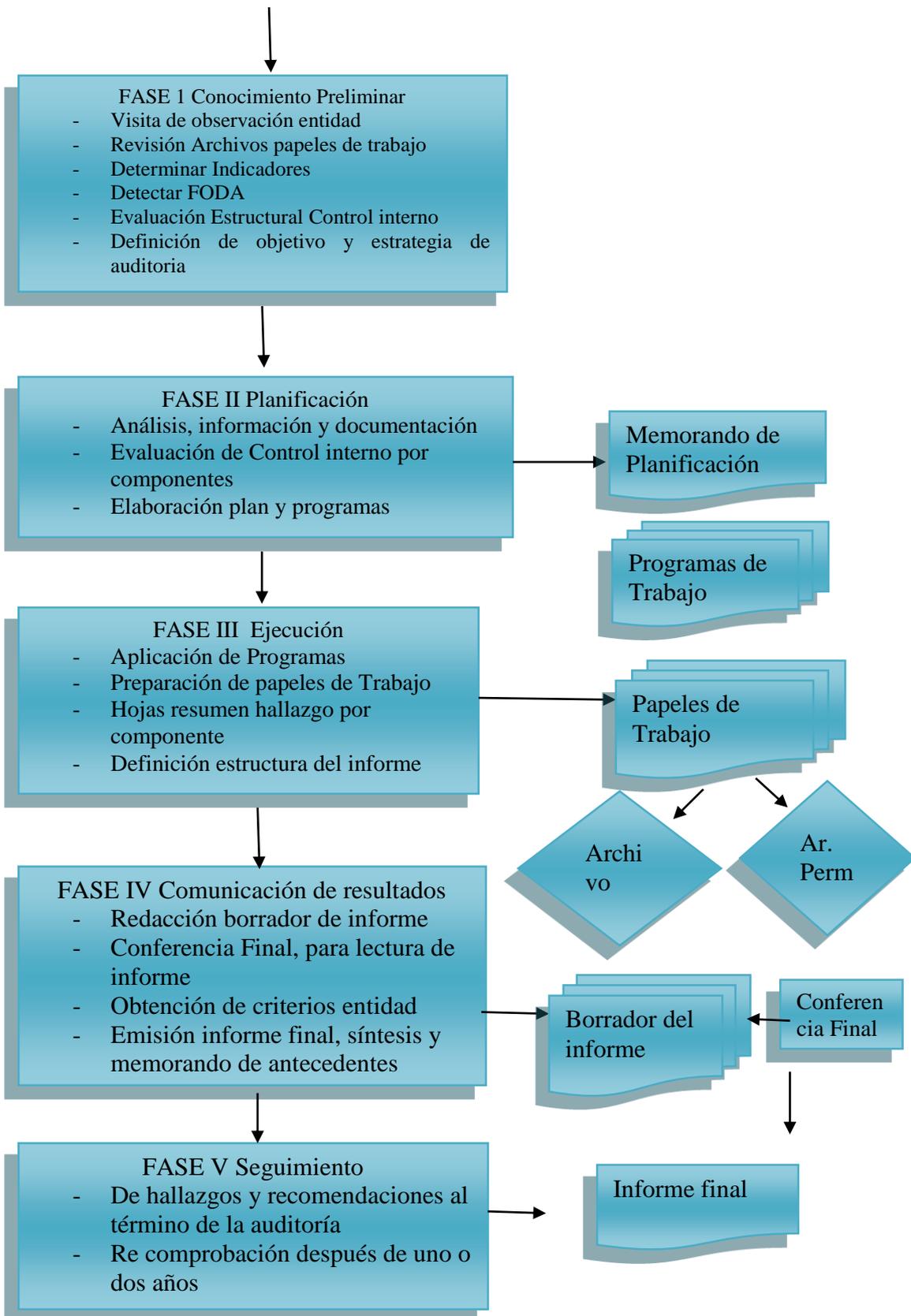


Gráfico N°4: procesos de la auditoria de gestión

Fuente: Manual de Gestión de la Contraloría General del Estado

Autor: Contraloría General del Estado

2.8.1. Fase I: Conocimiento preliminar

Es la primera etapa del proceso se fundamenta en la primera percepción que el auditor tiene de la empresa es obtener un conocimiento general del objetivo de la misma, la visión con las actividades que van a ser auditadas y resume este conocimiento en definiciones preliminares para la ejecución de la auditoría. La planificación preliminar es un proceso que da inicio con la emisión de la orden de trabajo, previa a la visita se elabora una guía para obtener información sobre la organización a ser examinada, Está dirigido a definir una estrategia para dar inicio a la auditoria y diseñar el enfoque del examen, esto es con base en los parámetros definidos previamente.

El auditor recopila información para dicho examen a través de la información de archivo permanente (revisión de escritura, políticas, reglamentos, manuales, instructivos y organigramas) y la visita previa personal a las instalaciones de la empresa.

Objetivos

- Obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad dando mayor énfasis a su actividad principal, esto permitirá una adecuada planificación ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables.
- Definir el tamaño de la muestra y el método a aplicar.
- Medir el riesgo que tiene el auditor en su trabajo.
- Determinar qué programas y procedimientos de auditorías se ajustan más a la entidad.
- Tiempo estimado de ejecución.
- Definir los indicadores de gestión.
- Detectar FODA.
- Estructura de control interno para acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes y sus componentes (áreas, actividades, rubros, cuentas, etc.)

Actividades

El Supervisor y el jefe de equipo cumplen con las tareas siguientes:

- Visita a las instalaciones para observar el desarrollo de las actividades u operaciones y visualizar el funcionamiento.
- Revisión de los archivos corriente y permanente de los papeles de trabajo de auditorías anteriores; y recopilación de informaciones y documentación básica para actualizarlos. Su contenido debe proveer un conocimiento y comprensión cabal de la entidad sobre:
 - La visión misión de los objetos metas planes direccionales y estratégicos.
 - La situación financiera la producción la estructura organizativa y funciones los recursos humanos la clientela etc.
 - De los directivos funcionarios y empleados sobre liderazgo actitudes congruentes con objetivos trazados el ambiente organizacional la visión y la ubicación de la problemática existente.
- Determinar los criterios para metros e indicadores de gestión que constituyen puntos de referencia que permitirán posteriormente comprarlos con resultados reales de sus operaciones y determinar si estos resultados son superiores similares o inferiores a las expectativas. De no disponer la entidad de indicadores y tratándose de una primera auditoría de Gestión el equipo de trabajo conjuntamente con los funcionarios de la entidad desarrollaran los indicadores básicos.
- Evaluación de la Estructura de Control Interno que permite acumular información sobre el funcionamiento de los controles existentes y para identificar a los componentes relevantes para la evaluación de control interno y que en las siguientes fases del examen se someterán a las pruebas y procedimientos de auditoría dependiendo de la naturaleza de la entidad magnitud, complejidad y diversidad.
- Definición los objetivos y estrategia general de la auditoria a realizarse.

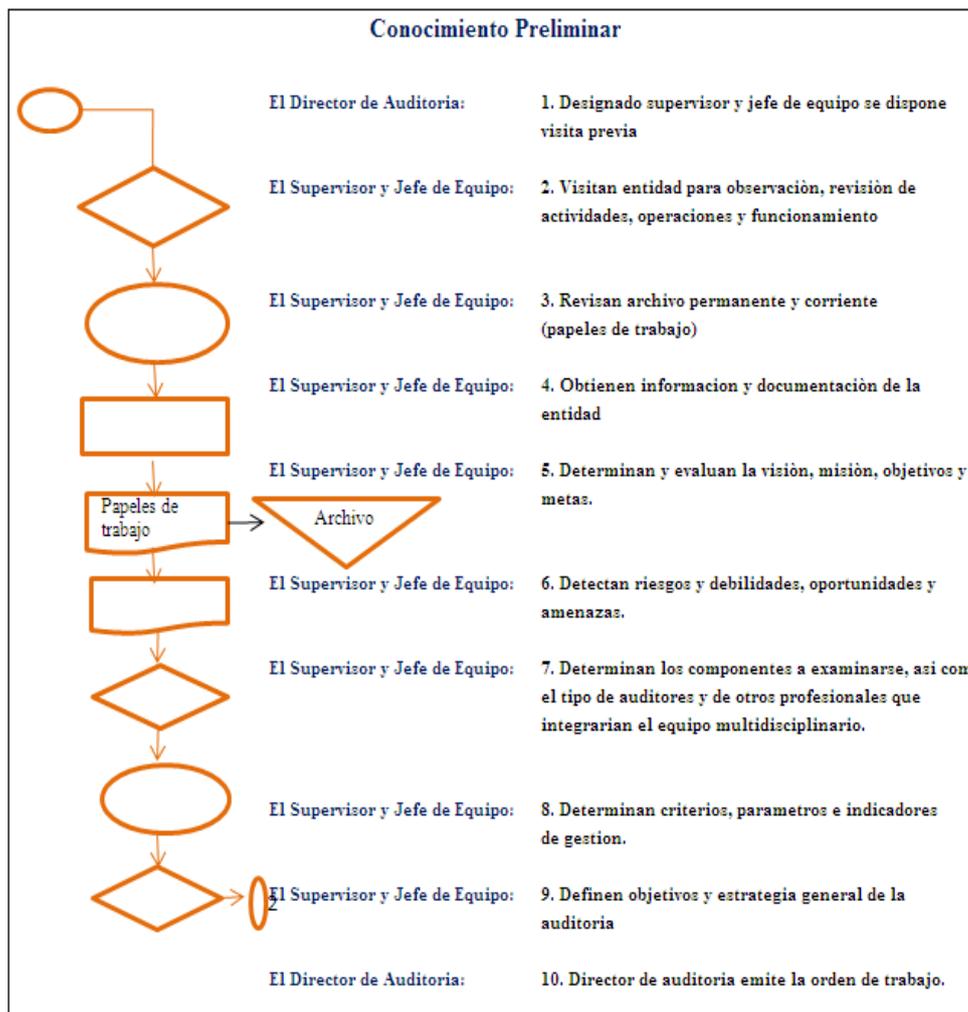


Gráfico N° 5: Fase Preliminar

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado

Elaborado por: Contraloría General del Estado

2.8.2. Fase II: Planificación

En esta fase se realiza desde el reclutamiento del equipo de auditor y el enfoque a una adecuada comprensión de la información, y se toman medidas de que hacer actualmente y a futuro.

Objetivos

- ✓ Está dirigida a orientar la revisión hacia los objetivos preestablecidos para lo cual debe establecerse procesos para esta fase y las siguientes. La planificación

debe tener la precisión de los objetivos específicos, debe estar fundamentada en programas detallados para los componentes determinados.

- ✓ Fijar procedimientos con sus respectivas fechas para dar inicio la auditoria esto es para todas las fases.
- ✓ Alcance del trabajo por desarrollar teniendo en cuenta los parámetros objetivos e indicadores de gestión de la entidad, fundamentada en los procedimientos de auditoria
- ✓ Fijar los recursos necesarios tanto en número como en calidad de equipo de trabajo que será utilizado en la revisión, los responsables y los responsables, y las fechas de ejecución del examen, la naturaleza el detalle y el momento en que se debe llevar a cabo la planificación estos varían según la magnitud y especificad de la entidad a ser auditadas
- ✓ Conocer las fuerzas y debilidades y delas oportunidades de mejora de la entidad, cuantificando los ahorros y logros esperados.

Actividades:

- ✓ Revisión y análisis de la información de la fase anterior para tener conocimientos y comprender la actividad principal de la entidad a ser auditada y tener las herramientas necesarias para poder evaluar el control interno y para la planificación.
- ✓ Determinan la naturaleza y alcance del examen, confirmar los programas específicos de la siguiente fase.
- ✓ Fijar los plazos para concluir la auditoria y presentar el informe. La evaluación implica la calificación de los riesgos de auditoría, y los resultados serán útiles para planificar la auditoría de gestión y preparar un informe sobre el control interno.
- ✓ Con toda la información de las fases ya descritas y conjuntamente con el jefe, equipo de gestión, colaboradores y demás integrantes se realizará un memorándum de Planificación, que puede ser presentada en dos formatos diferentes.
- ✓ El supervisor con el jefe de equipo deben realizar un programa detallado y flexible para cumplir con los objetivos trazados que tengan la posibilidad de dar respuesta a las 3 E(Eficiencia, Eficacia, Economía),

Productos

- Memorándum de Planificación

Formatos

- Memorándum de Planificación
- Cuestionario de Evaluación específica de Control Interno
- Flujo grama de Proceso
- Programa de trabajo

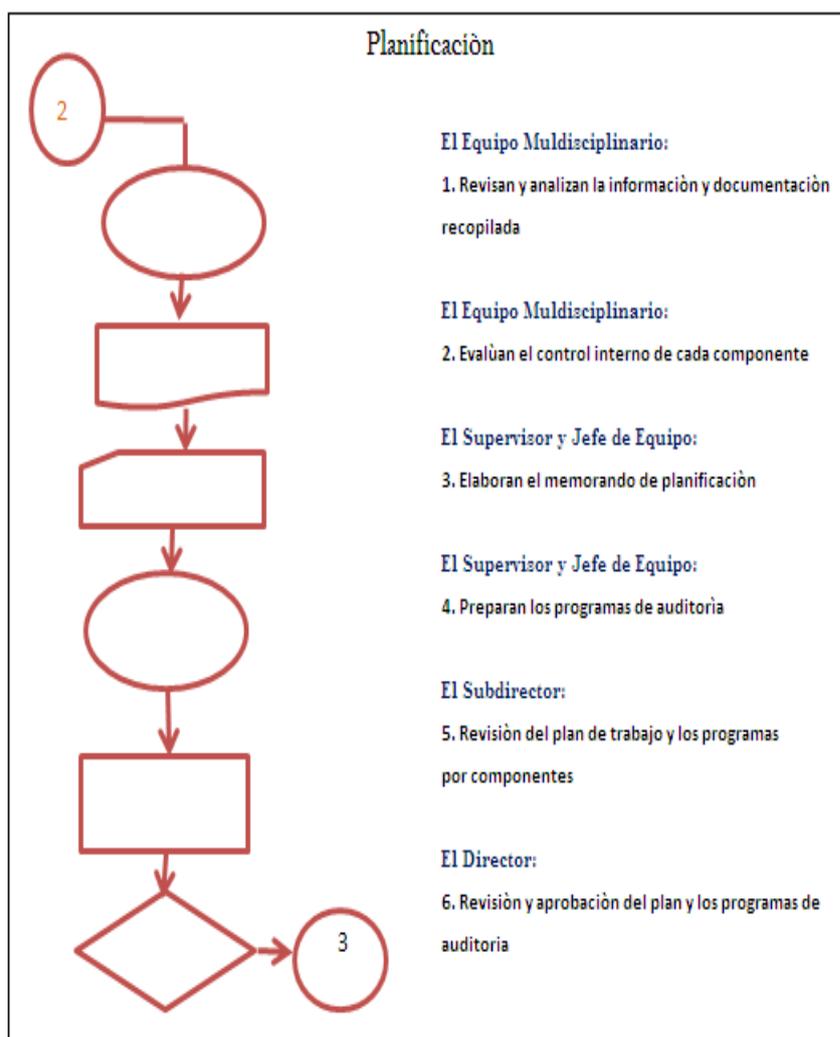


Gráfico N° 6: Faces de Planificación

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado

Autor: Contraloría General del Estado

2.8.3. Fase III: Ejecución

En esta fase se aplica los programas y estándares definidos en la Planificación específica, en donde los programas deberán ser flexibles para cada proceso teniendo como resultado la aplicación y comprobación por medio de indicadores relacionados con

las 3 E, por cada objetivo a examinarse. Este proceso se realizará para recoger evidencia suficiente que fundamenten los resultados de la auditoría presentados en el informe final. Además se realizan los hallazgos significativos por cada objetivo.

El hallazgo de auditoría es un hecho relevante que se constituye en un resultado determinante en la evaluación de un asunto en particular al comparar la condición con el criterio

Objetivos.

- ✓ Obtener evidencias claras evidentes y relevantes.
- ✓ Comprueba la información verbal.
- ✓ Implica que este tenga cuatro atributos

Alcance

Hace referencia al cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan de trabajo y en los programas de auditoría, que conlleven a la obligación de evidencia que soporte el resultado del proceso auditor.

Actividades:

- Realizar el trabajo de campo visita a la Institución, observación, cálculo, indagación, análisis, etc.
- Aplicación de procedimientos pruebas y obtención de evidencias
- Determinar observaciones de auditoria
- Realización de los parámetros e indicadores de las 3 E (economía, eficiencia y eficacia.)
- Preparación de papeles de trabajo.
- Elaboración del resumen de hallazgos significativos por cada componente examinado, los mismos que deben ser comunicados a los funcionarios oportunamente.
- Definir la estructura del informe de auditoría, con la necesaria referencia a los papeles de trabajo y a la hoja resumen de comentarios, conclusiones y recomendaciones
- Esta fase es en la que el auditor jefe del equipo, guie y revise el trabajo para asegurar el cumplimiento de los programas y de los objetivos trazados.

Productos

- Papeles de trabajo
- Hojas resumen de hallazgos significativos por cada componente
- Desarrollo de programas a la medida y procedimientos
- Matriz de consenso de recomendaciones

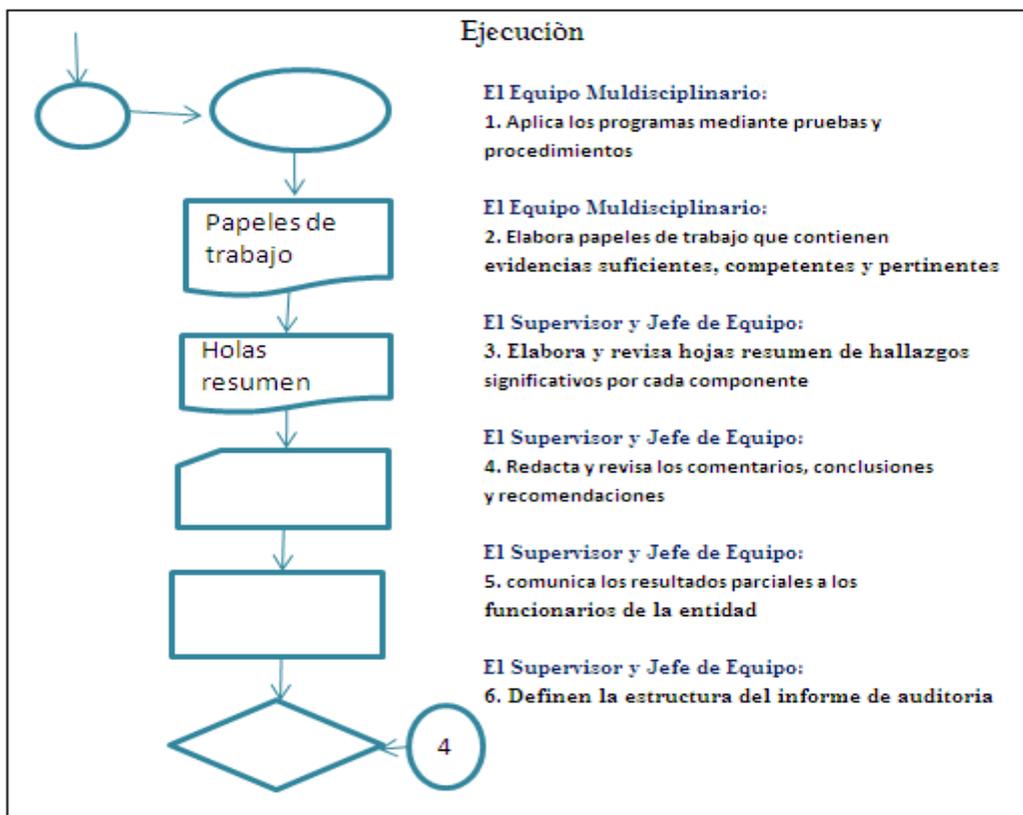


Gráfico N° 7 Fase de ejecución

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado

Autor: Contraloría General del Estado

2.8.4. Fase IV.-Comunicación de resultados

- En esta fase se emite el informe de Auditoría, el mismo que servirá para la toma de decisiones de los funcionarios que estén a cargo de dicha área, y para evaluar los avances a futuro, examinada con el propósito de que presenten la Información verbal o escrita respecto a los asuntos observados.
- Esta fase comprende también, la redacción y revisión final del informe borrador, el que será elaborado en el transcurso del examen, con el fin de que el último día de trabajo en el campo y previa convocatoria, se comunique los resultados mediante la lectura del borrador del informe a las autoridades y funcionarios

responsables de las operaciones examinadas, de conformidad con la ley pertinente.

Objetivos

- En el informe final se revelara las deficiencias existentes y contendrá los hallazgos positivos.
- En el informe de auditoría de gestión, en la parte correspondiente a las conclusiones se expondrá en forma resumida, el precio del incumplimiento con su efecto económico, y las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y economía en la gestión de recursos de la entidad auditada.

Actividades

- En la entidad auditada, el supervisor y el jefe de equipo con los resultados entregados por los integrantes del equipo multidisciplinario llevan a cabo las siguientes actividades:

2.8.4.1. Redacción del informe de auditoría.

Este informe debe ser realizado en forma conjunta entre los auditores que sean jefe de grupo y supervisores, con los especialistas no auditores cuando sea necesario. Esta carta sirve para presentar formalmente el informe, su naturaleza debe ser clara con respecto a la materia de la auditoría de gestión, señalando expresamente que no se intentó examinar los estados financieros, debe incluirse la información básica necesaria para comprender en términos generales la naturaleza y amplitud de la auditoría efectuada.

2.8.4.2. Comunicación de resultados

Si bien en todo el proceso se ha emitido información para que se realicen cambios inmediatos en esta fase se emite el informe final de resultado pero es menester que se realice una reunión con los y se discuta en conferencia final los responsables de la gestión y los funcionarios de más alto nivel relacionados con el examen, para poder reforzar y perfeccionar comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Podemos plasmarla comunicación en manuales de políticas, memorias, avisos, carteleras, anuncios o mensajes en video o verbales, etc.

Comunicación interna

Los funcionarios deben tomar en serio sus actividades asegurando la eficacia en la comunicación.

Comunicación externa

Disponer de líneas abiertas de comunicación donde usuarios de sus bienes, servicios y obras puedan contribuir con información de gran valor sobre la calidad de los mismos, permitiendo que la entidad responda a los cambios en las preferencias y exigencias del público.

2.8.4.3. Evaluación del componente de información y comunicación

La necesidad de la empresa de comunicarse con los miembros de su organización y gestionar la información que circula de manera interna por la misma ha ido cobrando reconocimiento.

Ha servido para transitar de una situación de opacidad informativa en la empresa a otra muy distinta donde se le asigna la función de comunicar múltiples objetivos relacionados con la satisfacción de las necesidades de los empleados o con el logro de objetivos finales como la rentabilidad o productividad de la misma.

Los informes deben ser claros, concretos y comprensibles, además el proceso de comunicación tiene que difundir los valores éticos de la entidad, así como la misión, políticas, objetivos y resultados de la gestión.

La evaluación del componente de información y comunicación debe considerar los siguientes aspectos:

Información

Obtener información interna y externa con las personas indicadas detallando el desarrollo o revisión de los sistemas de información para lograr los objetivos y, el apoyo de la dirección al desarrollo de los sistemas de información entregando los recursos humanos y financieros necesarios.

Comunicación

La comunicación al personal sobre sus funciones y actividades de control; la comunicación entre unidades administrativas; el nivel de apertura y eficacia en las líneas de comunicación con el público y terceros relacionados; el nivel de comunicación con terceros de las normas éticas de la entidad; y el seguimiento de la dirección sobre las informaciones recibidas de los usuarios, de los organismos de control y de otros.

Productos

- Informe de auditoría
- Síntesis del informe
- Memorando de antecedentes
- Acta de conferencia final de la lectura del informe de auditoría.
- Carta de dictamen
- Estados financieros
- Notas aclaratorias
- Información financiera complementaria y los comentarios
- Conclusiones y recomendaciones relativos a los hallazgos de auditoría



Gráfico N° 8: Fase de información

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado

Autor: Contraloría General del Estado

2.8.5. Fase V Seguimiento

Los informes emitidos por auditoría interna son el producto final a entregar, razón por la cual es fundamental que tanto su estructura como contenido reflejen un adecuado nivel de calidad así como el cumplimiento de las Normas Internacionales de Auditoría, tal como lo establece la norma 2060 - Informe a la Alta Dirección y al consejo.

Objetivos

- Como su nombre lo indica esta fase está dirigida al seguimiento y verificación de las recomendaciones, observaciones, conclusiones y los niveles de eficiencia, eficacia y economía los mismos que deben mostrar una mejora esto es de acuerdo al informe final entregado a los directivos de la entidad auditada, de acuerdo a los plazos acordados.
- Realizar un informe de seguimiento para evaluar la aplicabilidad de la metodología las limitaciones encontradas, y obtener resultados.
- Verificar la efectividad de las decisiones tomadas por los directivos de la entidad para corregir los problemas encontrados.

Actividades

Se efectuará el seguimiento de las recomendaciones con el siguiente propósito.

Para verificar hasta qué punto la administración adoptó todas las recomendaciones sobre los hallazgos y observaciones:

- Verificar si los responsables efectuaron las recomendaciones realizadas en el informe de auditoría.
- Evaluar el impacto de la recomendación implantada en la remediación de la observación que le dio origen
- Determinación de responsabilidad por los daños materiales y perjuicio económico causado, y comprobación de su resarcimiento, reparación o recuperación de los activos.
- Constatar la efectividad de las decisiones adoptadas por la autoridad de la entidad para corregir los problemas señalados por el auditor.
- Determinar por qué motivo no se están realizando las correcciones sugeridas en el informe de auditoría si fuera el caso.

- Informe con el grado de cumplimiento de las recomendaciones indicadas en el informe de auditoría.

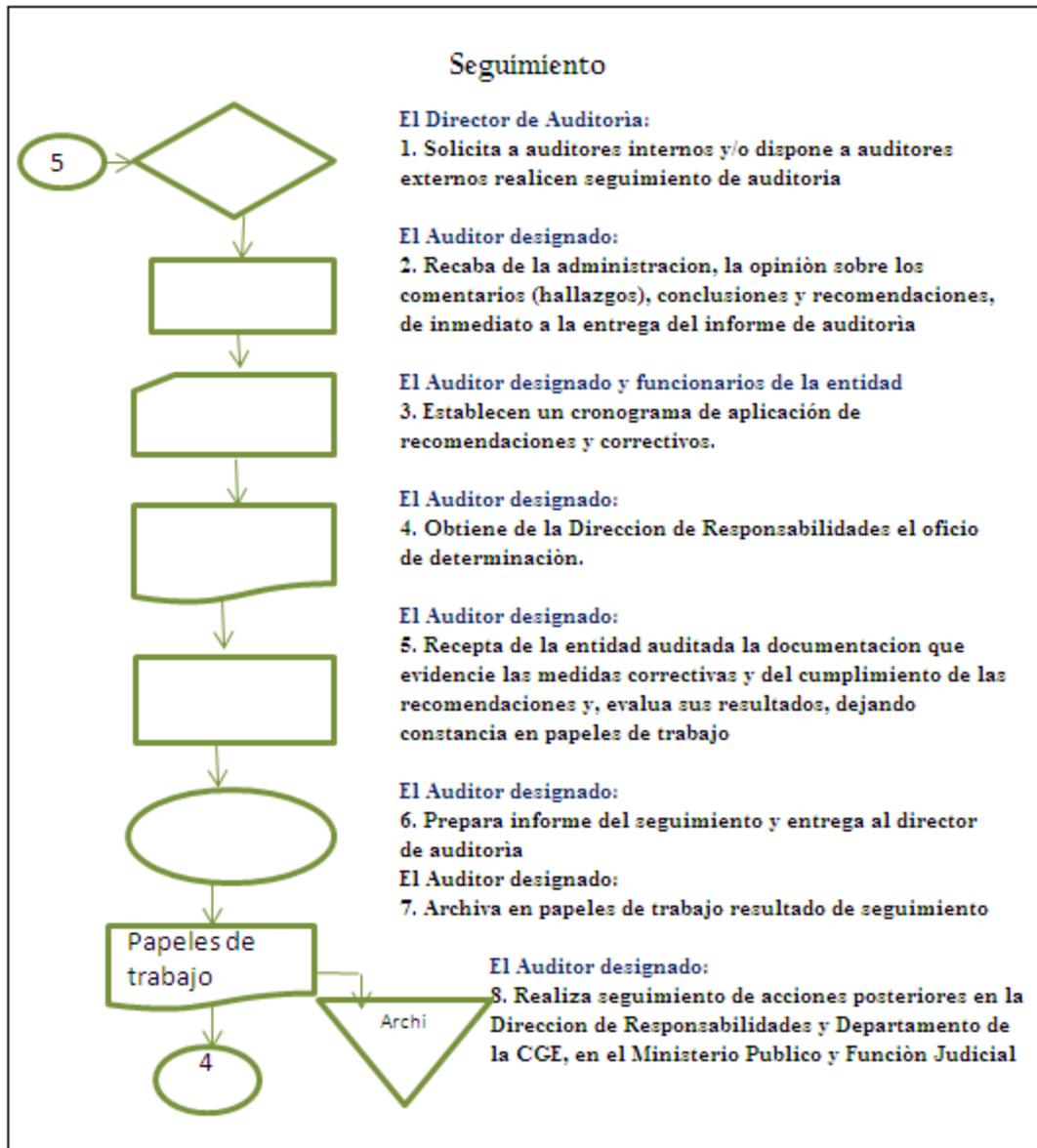


Gráfico N° 9: Fase de seguimiento

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado

Autor: Contraloría General del Estado

2.9. Actividades de monitoreo y Control

Esta actividad está formada por los procedimientos específicos proceso que evalúa la calidad del control interno en calidad y en tiempo que garantiza cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las

circunstancias así lo requieran, promueve el reforzamiento de controles débiles o innecesarios.

Lo podemos realizar de las siguientes maneras:

- Durante la realización de actividades diarias.
- De manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades, incluido las de control interno, para asegurarse que este se esté realizando de manera adecuada; y con la capacidad de asimilar los nuevos riesgos
- Mediante la combinación de ambas modalidades

Elementos que conforman el monitoreo de actividades

- Monitoreo de rendimiento
- Revisión de los supuestos que soportan los objetivos de control interno
- Aplicación de procedimientos de seguimiento
- Evaluación de la calidad del control interno
- La comprobación de que los sistemas de control continúan funcionando por parte de los diferentes directores de operación a través del cumplimiento de sus funciones de gestión.
- Comunicaciones recibidas de terceros confirman la información generada internamente o señalan la existencia de problemas.
- Estructura adecuada y unas actividades de supervisión apropiadas permiten comprobar las funciones de control e identificar las deficiencias existentes.
- Los auditores internos y externo periódicamente proponen recomendaciones encaminadas a mejorar los controles internos.
- Los seminarios de formación, las sesiones de planificación y otras reuniones permiten a la dirección obtener información importante respecto de la eficacia de los controles.
- Encuestar al personal sobre si comprenden y cumplen el código de conducta de la entidad.

2.10. Indicadores de auditoría de gestión.

Alcaraz R.(2000)“La representación cuantitativa de la información para poder medir los resultados de la gestión de una organización” (pág. 50)

Indicador de gestión.-Es una referencia numérica generada a partir de una o más variables, muestra aspectos del desempeño del área, componente que han sido examinadas, permitiendo evaluar la gestión que realiza la organización mediante la determinación de los niveles de las 3E`s del proceso administrativo.

Para que un indicador sea efectivo debe reunir las siguientes características:

- Ser relevante o útil para la toma de decisiones
- Factible de medir
- Conducir fácilmente información de una parte a otra
- Ser altamente discriminativo
- Verificable
- Libre de sesgo estadístico o personal
- Aceptado por la organización
- Justificable en relación a su costo beneficio
- Utilizable con otros indicadores
- Tener precisión matemática en los indicadores cuantitativos
- Precisión conceptual en los indicadores cualitativos

La importancia de los indicadores: permiten reconocer las falencias e impulsar al cambio, de cultura organizacional de la empresa, además que permiten evaluar la eficiencia, eficacia y efectividad de las gestiones realizadas, al tener indicadores de gestión flexibles y ágiles encontraremos información confiable la misma que permitirá una gestión eficaz y los datos de las mediciones se convertirán en información beneficiosa para la organización misma.

- Medir el grado de competitividad de la empresa frente a sus competidores nacionales e internacionales.
- La satisfacción de expectativas de los estudiantes con la optimización del servicio prestado.

- Optimizar el uso de recursos y activos asignados, para poder ampliar la efectividad.
- Reducir gastos y aumentar la eficiencia operativa.

2.11. Clasificación de indicadores de gestión

Indicadores de eficiencia: miden el nivel de ejecución del proceso y la utilización de los recursos dentro del proceso

Indicadores de eficacia: están relacionados con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas; fundamentalmente conocer y definir operacionalmente los requerimientos.

Indicadores de calidad: Los indicadores de calidad miden los atributos de un servicio a través de un estándar para la satisfacción de los clientes

Indicadores de efectividad: miden términos de rendimiento frente a lo programado, la productividad según su capacidad instalada, su cobertura y participación, deben permitir a los responsables de los procesos evaluar el impacto de la misión u objetivo de los procesos

Indicadores de economía: evalúa la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos

Indicadores de ecología: Los indicadores de ecología proporcionar información ambiental del tipo socio-económica, son medidas de ejecución que ayudan a describir cuantitativamente la calidad ambiental y permiten el monitoreo del progreso:

2.12. Herramientas para la auditoría de gestión

Equipo multidisciplinario: Dependiendo de la naturaleza de la entidad y de las áreas a examinarse.

Audidores: La dirección de auditoría, dentro del grupo de auditores se designa al jefe de grupo y al supervisor, quienes tendrán la máxima e integra responsabilidad de la auditoría de gestión.

Especialistas: Deben tener la independencia necesaria con relación a la entidad objeto de la auditoría, a fin de obtener mayor confianza de que su trabajo será ejecutado con total imparcialidad.

2.13. Técnicas y prácticas utilizadas en la auditoría de gestión

Comparación: Compara las operaciones realizadas por la entidad auditada o los resultados de la auditoría con criterios normativos, técnicos.

Observación: Es la verificación visual que realiza el auditor durante la ejecución de una actividad o proceso para examinar aspectos físicos, incluyendo desde la observación del flujo de trabajo, documentos, materiales.

Rastreo: Es el seguimiento y control de una operación, dentro de un proceso o de un proceso a otro.

Indagación: Mediante averiguaciones o conversaciones directas con funcionarios de la entidad auditada o terceros sobre las operaciones que se encuentran relacionadas especialmente de hechos o aspectos no documentados.

Entrevista: A funcionarios de la entidad auditada y terceros con la finalidad de obtener información, que requiere después ser confirmada y documentada.

Encuesta: Encuestas realizadas directamente o por correo, con el propósito de recibir de los funcionarios de la entidad auditada o de terceros, una información de un universo.

Análisis: Consiste en la separación y evaluación crítica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación.

Conciliación: Consiste en hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados, separados e independientes. Fase de ejecución.

Confirmación: Comunicación independiente y por escrito, de parte de los funcionarios que participan o ejecutan las operaciones, y/o de fuente ajena a la entidad auditada, para comprobar la autenticidad de los registros y documentos sujetos al examen

Tabulación: Agrupar resultados importantes obtenidos en área, segmentos o elementos examinados que permitan llegar a conclusiones

Comprobación: Consiste en verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad, a través de él examen de la documentación justificadora o de respaldo.

Calculo: Consiste en la verificación de la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado, presentados en informes, contratos, comprobantes y otros

2.14. Métodos de evaluación

- ✓ Cuestionarios
- ✓ Flujo gramas
- ✓ Descriptivo o narrativo
- ✓ Matrices
- ✓ Muestreo de la auditoría de gestión
- ✓ Estadístico

2.15. Tipos de evidencia.

Evidencia suficiente: Característica cuantitativa, cuando estas son en la cantidad y en los tipos de evidencia, que sean útiles y obtenidas en los límites de tiempo y costos razonables.

Evidencia competente: (característica cualitativa), cuando, de acuerdo a su calidad, son válidas y relevantes.

2.16. Clasificación

Física: Se obtiene por medio de una inspección y observación directa de actividades, documentos y registros.

Testimonial: Es obtenida en entrevistas cuyas respuestas son verbales y escritas, con el fin de comprobar la autenticidad de un hecho.

Documental: Son los documentos logrados de fuente externa o ajena a la entidad

Analítica: Es la resultante de computaciones, comparaciones con disposiciones legales, raciocinio y análisis.

2.17. Marcas de auditoría

Las marcas de auditoría, conocidas también como: claves de auditoría o tildes, son signos particulares y distintivos que hace el auditor para señalar el tipo de trabajo realizado de manera que el alcance del trabajo quede perfectamente establecido, estas marcas permiten conocer además cuales partidas fueron objeto de la aplicación de los procedimientos de auditoría y cuáles no. Las marcas al igual que los índices y referencias, preferentemente deben ser escritas con lápiz de color rojo, ya que su uso se encuentra generalizado al igual que los papeles de trabajo elaborados por el auditor usualmente son hechos con lápiz de papel.

✓	Ligado	∨	Indagado
✕	Comparado	∞	Analizado
*	Observado	↔	Conciliado
∧	Rastreado	∩	Circularizado
⊕	Confirmaciones, respuesta afirmativa	⊖	Sin respuesta
⊖	Confirmaciones, respuesta negativa		
✓	Comprobado		
M	Cálculos		
⊘	Inspeccionado		
⊙	Notas explicativas		

Gráfico N° 10: Marcas de Auditoría

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado

Autor: Contraloría General del Estado

CAPÍTULO III

AUDITORÍA DE GESTIÓN

AL ÁREA PROMOCIONAL DEL COLEGIO TÉCNICO PARTICULAR MIXTO

SUDAMERICANO

3. FASE I

3.1. CONOCIMIENTO PRELIMINAR

ORDEN DE TRABAJO: Cuenca, 25 de Julio de 2014

Ingeniero: Hugo Silva

AUDITOR

Presente.-

De mi consideración:

Autorizo como director de trabajo, ejecutar la auditoría de gestión al área de promoción y publicidad del Colegio Particular Mixto Sudamericano de la ciudad de Cuenca, la auditoría se llevará a cabo en el vencimiento de 40 días laborables a partir de la fecha de notificación del trabajo.

Objetivos:

- ✓ Comprobar el nivel de cumplimiento del control interno para el área promocional del Colegio Particular Mixto Sudamericano.
- ✓ Analizar los procesos de gestión del área promocional del Colegio Particular Mixto Sudamericano, para establecer los componentes objeto de evaluación.
- ✓ Verificar el cumplimiento de los procedimientos de cada función realizada por los empleados.
- ✓ Evaluar que la efectividad de las labores realizadas dentro del área a través de indicadores de gestión.
- ✓ Emitir un informe de auditoría que contenga conclusiones y recomendaciones.

Particular que comunico, para los fines consiguientes.



Mayra Coque
AUDITORA



**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO”
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

**N.I.A.
1/1**

AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

Notificación de inicio de auditoría

Cuenca, 25 de Junio de 2014

Magister

Oscar Delgado

Rector del Colegio Sudamericano de la ciudad de Cuenca

Presente.-

Emitiendo a la petición informo a usted el inicio de la auditoría de gestión a los procesos del departamento de promoción y publicidad del Colegio Particular Mixto Sudamericano de la ciudad de Cuenca, a realizarse durante el período comprendido entre Septiembre – Junio del 2014.

La auditoría se efectuará conforme a las normas de auditoría generalmente aceptadas, para lo cual solicitamos el compromiso del Colegio de poner a disposición toda la documentación requerida, además todas las facilidades de oficina y personal con la finalidad de poder cumplir con el trabajo planteado.

La auditoría estará programada de la siguiente manera:

Inicio de trabajo de campo	25 de Junio de 2014
Terminación del trabajo de campo	20 de Julio de 2014
Entrega de informe de auditoría	05 de Agosto 2014

Atentamente:

Mayra Coque
AUDITORA



AUDITORES INDEPENDIENTES

**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO”
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

**I. V. P.
1/4**

Informe visita previa.

Creación y base legal:

El Colegio Técnico Sudamericano, fue creado en junio de 1998 en la provincia del Azuay, ciudad de Cuenca, en la parroquia de San Blas. Esta institución respaldada mediante resoluciones No. 2833 y 2156, para las especialidades de análisis de sistemas, banca y finanza respectivamente, ha favorecido en la demanda de estas lucrativas carreras, ha conllevado a proponer la formación activa y plena del estudiante, donde el, autor de su propio desarrollo, se prepare para construir una sociedad.

El colegio se crea y da paso al funcionamiento del primer curso del ciclo diversificado mediante el acuerdo número 121 con fecha 1 de junio de 1988. Luego a través del acuerdo número 239 de fecha 21 de junio de 1999, se pasó a la creación del primer curso del ciclo básico.

La Institución se encuentra regulada por los siguientes órganos competentes:

- ✓ SRI
- ✓ Ilustre Municipio de la ciudad de Cuenca
- ✓ IESS
- ✓ Presupuesto anual a la dirección de educación.
- ✓ Cámara de comercio

Misión

Ser una instancia educativa que busque permanentemente la calidad en todas sus acciones, apoyando los procesos de producción en el entorno social al que servimos, a efectos de lograr conjuntamente cambios que mejoren la calidad de vida, en el marco del respeto, a través de la formación de un nuevo ser humano que con valores y conocimientos aporte al desarrollo sostenible del país.



AUDITORES INDEPENDIENTES

**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO”
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

**I. V. P.
2/4**

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

Visión:

Educar profesionales con alta preparación tecnológica, con claros principios y valores humanistas, que lleguen a ser emprendedores productivos que actúen en beneficio de la sociedad con todas sus capacidades y competencias.

Objetivo General

- ✓ Lograr una educación formativa, participativa, integral y significativa basada en valores, con sentido de razonamiento y creatividad, mediante la utilización de la técnica del F.O.D.A. y el esquema de la planeación estratégica.

Objetivos Específicos:

- ✓ Proyectarse con los conocimientos básicos de computación y turismo en base de una técnica indispensable.
- ✓ Fortalecer en los estudiantes la conciencia social y los valores éticos, estéticos, morales y culturales, para que cumplan a cabalidad y con responsabilidad sus obligaciones.
- ✓ Vincular al estudiante a la realidad nacional a través de un sistema de enseñanza interaprendizaje dinámico, práctico, científico y tecnológico, a fin de que puedan desenvolverse dentro de la sociedad.
- ✓ Brindar al educando las herramientas necesarias para que conozca y manipule la tecnología para aplicarlas en el campo social, científico y laboral.
- ✓ Precisar con profesionales altamente calificados para lograr su formación integral, académica y humana, que al finalizar el período escolar, evidencie haber conseguido desarrollar sus capacidades y fortalecer su autonomía, respetando las individualidades.

M. C.

**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO”
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

**I. V. P.
3/4**

AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

- ✓ Combatir el sexismo y la discriminación de género en la sociedad ecuatoriana y promover a través del sistema educativo la equidad entre mujeres y hombres.
- ✓ La enseñanza que ofrece el Colegio Técnico Particular “Sudamericano” es: activa, participativa, con contenidos de inter y auto aprendizaje, orientado al sistema de proyectos, los que se introducirán en forma gradual, procurando que sea una actividad gratificante que ayude al estudiante en el resto de campos de su formación.
- ✓ Capacitar en métodos y técnicas activos, redes y esquemas conceptuales.
- ✓ Concientizar a sus integrantes en el cambio de actitud del enciclopedismo por el desarrollo de la inteligencia y el pensamiento.
- ✓ Cultivar la práctica de valores positivos en los alumnos y docentes.
- ✓ Incentivar las relaciones humanas dentro y fuera de la institución. Utilizar una tecnología que respete el ritmo individual, el aporte colectivo enmarcado dentro de los requerimientos modernos de educación activa participativa.
- ✓ Aprovechar al máximo la infraestructura con que cuenta el plantel, buscando permanentemente la aplicación de la informática en campo de la investigación para obtener alumnos con una sólida formación.
- ✓ Aprovechar del convenio con la Universidad Israel para poner en práctica y en el ciclo básico a partir del Octavo curso sus planes y programas en lo que a Informática se refiere.
- ✓ Cultivar la práctica de las artes y el deporte en forma masificada.



AUDITORES INDEPENDIENTES

**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO”
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

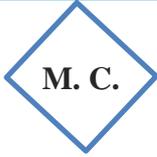
AUDITORÍA DE GESTIÓN

Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

**I. V. P.
4/4**

Objetivos Estratégicos

- ✓ Visitar en un 90% las escuelas de la localidad durante el año lectivo 2013-2014.
- ✓ Incrementar en un 80% el nivel de satisfacción del estudiante y de los padres de familia con respecto a la información sobre los servicios del colegio durante el año lectivo 2013-2014.
- ✓ Alcanzar en un 50% el nivel de efectividad de las llamadas telefónicas realizadas a los futuros posibles estudiantes para el siguiente periodo académico.
- ✓ Aplicar en un 90% la política de descuentos y becas en estudiantes de bajos recursos económicos y por aprovechamiento durante el año lectivo 2013-2014.
- ✓ Capacitar en un 80% al personal del área de promoción durante el año lectivo 2013-2014.



AUDITORES INDEPENDIENTES

**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO”
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

M.P.
1/1

Memorándum de Planificación

Entidad: Colegio Particular Mixto Sudamericano de la ciudad de Cuenca

Tipo de Examen: Auditoria de gestión

Objetivos de la auditoria:

- ✓ Determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos trazados por el departamento de promoción y publicidad para el año 2011.
- ✓ Obtener el conocimiento general del área de promoción y publicidad del Colegio Particular Mixto Sudamericano de la ciudad de Cuenca
- ✓ Comprobar el nivel de ventas por medio de la publicidad y promoción que la institución brinda.
- ✓ Verificar el cumplimiento de los procedimientos del departamento de promoción y publicidad.
- ✓ Medir que la efectividad de las labores realizadas dentro del área de promoción a través de indicadores de gestión.

Equipo Auditor

- Jefe auditor- Mayra Coque



**COLEGIO PARTICULAR MIXTO "SUDAMERICANO"
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

**E.O.
1/3**

AUDITORES INDEPENDIENTES

**AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014**

Estructura Orgánica

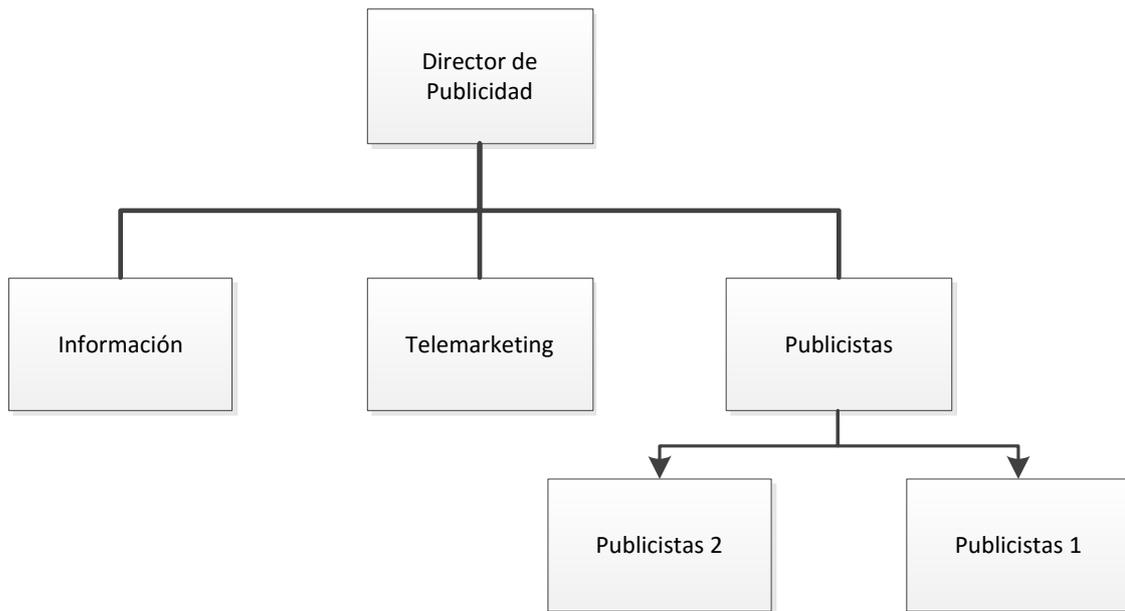


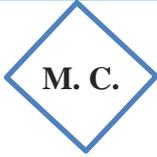
Grafico N° 12: Organigrama del área de producción

Fechas de intervención

FECHA DE INICIO	25 de junio 2014
FECHA DE TERMINO	05 de agosto 2014

Días presupuestados

Fase	Días
Planificación	5 días
Evaluación del control interno	5 días
Ejecución del trabajo	29 días
Comunicación de resultados	1 días
Total	40 días



**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO”
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

**E.O.
2/3**

AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

Principales Responsables

Director de Publicidad	Mgtr. Oscar Delgado
Información	Lcda. Elizabeth Tenezaca
Tele marketing	Mgtr. Carlos Pérez
Publicistas	Lic. Luis Moreno

Enfoque de la Auditoria

Auditoría de gestión a las áreas promocional del Colegio Técnico Sudamericano período lectivo septiembre 2013 – junio 2014, en sus diferente áreas: (telemarketing, publicidad, información)

Misión

- ✓ Ofertar un sistema de mercadeo y marketing que apoye a la gestión de la institución.

Visión

- ✓ La visión del departamento de promoción y publicidad es trabajar en conjunto con todos los departamentos para brindar un excelente servicio.

Objetivos Operativos

- ✓ Crear campañas de publicidad que apoyen a la Institución.
- ✓ Analizar el mercado.
- ✓ Análisis de segmentaciones.
- ✓ Crear un plan de mercadeo a través del mix del marketing.



**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO”
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

**E.O.
3/3**

AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

Exámenes Realizados

- ✓ No se han realizado auditorias de gestión.

El departamento de promoción y publicidad necesita:

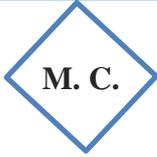
- ✓ Capacitar al personal del departamento de promoción y publicidad
- ✓ Seguimiento de llamadas a posibles estudiantes
- ✓ Analizar el mercado y a sus posibles clientes
- ✓ Analizar el número de expos publicitarios

Principales actividades

- ✓ Ofertar el servicio a todos los posibles estudiantes
- ✓ Ofrecer becas y facilidades de pago en pensiones
- ✓ Seguimiento de las ofertas del servicio
- ✓ Concretar la matrícula de cada estudiante
- ✓ Verificar el cumplimiento de sus deberes y derechos
- ✓ Mantener a los estudiantes hasta la culminación de la carrera

Servicios principales

- ✓ Oferta académica con variedad de especialidades
- ✓ Facilidades de pago
- ✓ Seguimiento del comportamiento y desempeño de los estudiantes
- ✓ Ayuda psicológica, odontológica y médica para los estudiantes



**COLEGIO PARTICULAR MIXTO "SUDAMERICANO"
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

**I.G.
1/1**

AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

Indicadores de Gestión

$$\frac{\text{Numero de micras publicitarias}}{24 \text{ horas}} \times 100$$
$$\frac{16}{24 \text{ horas}} \times 100 =$$

$$\frac{\text{Numero de publicidad escrita entregada}}{\text{Numero de publicidad escrita entregada total}} \times 100$$
$$\frac{216}{3245} \times 100 =$$

$$\frac{\text{Numerode visitas a la pagina}}{30 \text{ dias}}$$

$$\frac{7}{30} =$$

$$\frac{\text{Numero de personas satisfecha con el permiso}}{\text{total de personas servidas}} \times 100$$

$$\frac{318}{1245} \times 100 =$$

Presentación del informe de auditoria

En el resultado del examen del departamento de promoción y publicidad se emitirá el respectivo informe de auditoría de gestión en el mismo que se realizaran los comentarios, conclusiones y recomendaciones respectivas.



**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO”
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

**E.C.I.
1/2**

AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

EVALUACIÓN PRELIMINAR DE CONTROL INTERNO
Colegio Particular Mixto Sudamericano de la ciudad de Cuenca

N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
1	¿Su Institución cuenta con un plan de publicidad?	X			En la institución si existe una planificación en lo referente a la publicidad.
2	¿Se miden los resultados y se evalúa la gestión del área de promoción y publicidad?		X		No cuenta con indicadores de gestión.
3	¿Se ha realizado un análisis de los factores internos y externos de la Institución?	X			Una vez cada 5 años.
4	¿Las funciones están distribuidas de acuerdo por las competencias específicas del puesto?			X	
5	¿Se ha definido políticas para el mejoramiento de la publicidad en la Institución	X			Si pero la cual no sea puesto en practica
6	¿La Institución cuenta con publicidad impresa?	X			Se realiza unos volantes de promoción para la promoción de los inicios de clases.
7	¿Su Institución cuenta con un Plan de Marketing?		X		
8	¿Se cuenta con un manual de funciones?	X			La misma que es obsoleta
9	¿Se ha realizado Auditorias de Gestión anteriormente?		X		No existen registro de auditorías de gestión anteriores



**COLEGIO PARTICULAR MIXTO "SUDAMERICANO"
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

**E.C.I.
2/2**

AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

N°	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	COMENTARIOS
10	¿La Institución cuenta con misión y visión?	X			Tiene desarrollado la misión y visión la institución.
11	¿El personal del departamento de promoción y publicidad está capacitado?		X		El personal no cumple con el perfil para promocionar al plantel.
12	¿Los empleados del área de promoción y publicidad conocen los objetivos, metas y políticas?		X		Existe un desconocimiento en el personal sobre los lineamientos de la institución.
13	¿Las funciones están distribuidas de acuerdo por las competencias específicas del puesto?			X	No se cumple con el distributivo de las funciones institucionales.
14	¿Se da seguimiento a los posibles estudiantes?		X		No existe in seguimiento para el ingreso de los posibles alumnos.
15	¿El departamento cuenta con metas y objetivos claros?	X			Si se han desarrollados objetivo y metas en la promoción.
16	¿Existe alguna política en cuanto al precio y descuentos en el servicio?	X			Si se cuenta en la institución con políticas de precios.
17	¿Las instalaciones con las que cuenta la Institución son adecuadas para el funcionamiento de la misma?	X			Las instalaciones de la unidad educativa cumplen con los parámetros exigidos.
18	¿La Institución cuenta con índices para medir resultados y evaluar la gestión de sus miembros?		X		No se ha realizado los mediciones por tal motivo no tiene la institución indicadores de gestión.
19	¿Institución es apta para los servicios prestados?	X			La institución cuenta con el personal docente e instalaciones para prestar sus servicios a la comunidad.



**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO”
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

**M. P.
1/2**

AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

Matriz de Ponderación

Rangos de Calificación

1-4= Regular

5-7= Bueno

8-9= Excelente

Colegio Particular Mixto Sudamericano de la ciudad de Cuenca

Matriz de Ponderación

Nº	PREGUNTA	PONDERACION	CALIFICACION
1	¿Su Institución cuenta con un plan de publicidad?	10	8
2	¿Se miden los resultados y se evalúa la gestión del área de promoción y publicidad?	10	0
3	¿Se ha realizado un análisis de los factores internos y externos de la Institución?	10	0
4	¿Las funciones están distribuidas de acuerdo por las competencias específicas del puesto?	10	0
5	¿Se ha definido políticas para el mejoramiento de la publicidad en la Institución?	10	5
6	¿La Institución cuenta con publicidad impresa?	10	5
7	¿Se cuenta con un manual de funciones?	10	8
8	¿Se ha realizado Auditorias de Gestión anteriormente?	10	0

M. C.

**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO”
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

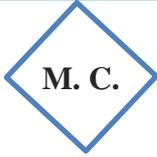
**M. P.
2/2**

AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

9	¿Se ha realizado Auditorias de Gestión anteriormente?	10	8
10	¿La Institución cuenta con misión y visión?	10	10
11	¿El personal del departamento de promoción y publicidad está capacitado?	10	0
12	¿Los empleados del área de promoción y publicidad conocen los objetivos, metas y políticas?	10	1'0
13	¿Las funciones están distribuidas de acuerdo por las competencias específicas del puesto	10	5
14	¿Se da seguimiento a los posibles estudiantes?	10	7
15	¿El departamento cuenta con metas y objetivos claros?	10	6
16	¿Existe alguna política en cuanto al precio y descuentos en el servicio?	10	9
17	¿Las instalaciones con las que cuenta la Institución son adecuadas para el funcionamiento de la misma?	10	10
18	¿La Institución cuenta con índices para medir resultados y evaluar la gestión de sus miembros?	10	8
19	¿La institución es apta para los servicios prestados?	10	6
	TOTAL	180	105

§ solicitud de confirmación enviada al departamento de promoción y publicidad para lo cual auditoria propone u levantamiento de la información recopilada durante el transcurso de actividades.



**COLEGIO PARTICULAR MIXTO "SUDAMERICANO"
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

**D. R.
1/1**

AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

Determinación del riesgo

FORMULA

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

$$CP = \frac{105 \times 100}{180} = 58.33\%$$

Dónde:

CP: Confianza Ponderada

CT: Calificación Total

PT: Ponderación Total

CP = 58.33% nivel de riesgo

DETERMINACIÓN DE RIESGO

CONFIANZA

BAJA	MODERADA	ALTA
15%-50%	51%-75%	76%-100%
ALTA	MODERADO	BAJO

RIESGO

Resultados de la evaluación del control interno

El nivel de confianza del Colegio Particular Mixto Sudamericano de la ciudad de Cuenca es del 58,33% lo que determina que hay una confianza y un riesgo moderado, por lo que se requiere las pruebas de cumplimiento y sustantivas para su ejecución.



**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO”
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

**FODA
1/1**

AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

Matriz F.O.D.A.

Para el desarrollo de la auditoría hubo la necesidad de la elaboración de la matriz F.O.D.A del departamento de promoción y publicidad de la institución, la cual permite conocer las debilidades y amenazas existentes para la unidad educativa y aporta en la determinación de las posibles anomalías existentes en la gestión del departamento en cuestión.

Departamento de Promoción y Publicidad	
Fortalezas <ul style="list-style-type: none">➤ Crear campañas de publicidad➤ Promocionarse vía internet.➤ Análisis de rendimientos de los servicios prestados en un periodo de tiempo determinado.	Oportunidades <ul style="list-style-type: none">➤ Capacitar al personal del departamento de promoción y publicidad
Debilidades <ul style="list-style-type: none">➤ Incentivar las relaciones humanas dentro y fuera de la institución.➤ No se han realizado auditorias de gestión.	Amenazas <ul style="list-style-type: none">➤ No cuenta con un personal apropiado para cada área.➤ Falta de habilidades y destrezas en el desarrollo de actividades por parte de la persona encargada.



**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO”
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

**F. PL.
1/1**

AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

FASE II

3.2. PLANIFICACION

PROGRAMA DE TRABAJO

Entidad: “Colegio Particular Mixto Sudamericano de la ciudad de Cuenca”

Tipo de Examen: Auditoría de gestión

Componente: Departamento de promoción y publicidad

Objetivos:	Elab.por:	Referencia
Obtener: conocimiento general de las actividades de la Institución y del departamento de promoción y publicidad a ser auditado.	M. Coque.	C.G
Determinar: objetivos de la auditoria y plan a seguir en el examen.	M. Coque.	O.A
Establecer: el grado de eficiencia y eficacia del departamento de promoción y publicidad	M. Coque	E.E
Informar: sobre los resultados obtenidos	M. Coque	R.O
Procedimientos Generales		
Notificar al Gerente General del inicio de la auditoria y solicitando su autorización para la entrega de la documentación correspondiente de la base legal interna y externa de la empresa.	M. Coque	D.C
Entrevistar al jefe y empleados responsables del departamento de promoción y publicidad para conocer las actividades que desarrollan	M. Coque	E.J. y E.
Solicitar el organigrama estructural del área de promoción y publicidad	M. Coque	O.E
Solicitar manual de funciones, procedimientos y políticas. (ver anexo 4)	M. Coque	M.F
Solicitar un listado del personal, con nombre y cargo, tipo de nombramiento, perfil profesional y funciones	M. Coque	L.P



**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO”
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

**P. T.
1/1**

AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

PROGRAMA DE TRABAJO

Entidad: “Colegio Particular Mixto Sudamericano de la ciudad de Cuenca”

Tipo de Examen: Auditoría de gestión

Componente: Departamento de promoción y publicidad

Procedimientos específicos	Elab. por:	Referencia
Obtener información sobre la aplicación de indicadores en el departamento de promoción y publicidad.	M. Coque	I.I
Solicitar información respecto a los medios de promoción y publicidad que se maneja en la Institución	M. Coque	P.P
Solicitar la base de datos de los estudiantes	M. Coque	B.D
Solicitar FODA del departamento de promoción y publicidad	M. Coque	F.D
Realizar cuestionario de control interno	M. Coque	C.I
Realizar matriz ponderada	M. Coque	M.P
Realizar evaluación del nivel de riesgo	M. Coque	N,R
Realizar ficha y análisis de indicadores sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos del departamento de promoción y publicidad	M. Coque	I.O
Elaborar cédulas narrativas	M. Coque	C.N
Elaborar hoja de hallazgos	M. Coque	H.A
Elaborar hoja de informe	M. Coque	H.I
Elaborar conclusiones y recomendaciones	M. Coque	C.R

¥ comparado y revisado información de archivo permanente

M. C.

AUDITORES INDEPENDIENTES

**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO”
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

**C.A.
1/1**

CÉDULA NARRATIVA

Entidad: “Colegio Particular Mixto Sudamericano de la ciudad de Cuenca”

Tipo de Examen: Auditoría de gestión

- El título del encargado de tele marketing es de administrador de empresas por lo que no concuerda con las funciones que están realizando, además la persona encargada de la publicidad es licenciado de la Institución por lo que no puede realizar correctamente las funciones.

- El departamento de publicidad cuenta con una persona que es de información la misma que hace las labores de secretaria quien es la persona encargada de dar una buena información y a la vez estar al día en sus otras labores se debería buscar otra persona para que la información sea eficaz.



**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO”
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

**ENT.
1/1**

AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

ENTREVISTA

Al director

- ¿Qué sugiere Ud. para una mejor promoción de la institución?

Desarrollar una adecuada planificación para la promoción de los servicios que oferta la institución educativa a la población de la ciudad de Cuenca, además de la correcta designación de las funciones que cada miembro del departamento de promoción deberá realizar.

- ¿Cree Ud. necesaria contar con un área de promoción en la entidad? ¿Por qué?

Es sumamente necesario en contar con un departamento o un área de promoción dentro de cualquier institución, ya se está pública o privada, ya que a través de esta se logra dar a conocer a la población de los servicios que se están ofertando y de la cual depende el funcionamiento de las mismas.

- ¿Cuáles considera Ud. los beneficios que se obtendrá al aplicar la Auditoría de gestión?

Una auditoria siempre permite conocer si se están desarrollando las actividades acorde con lo planificado, y más aún una auditoria de gestión la cual dará a conocer las actividades o estrategias que se ha estado utilizando para la promoción de la institución.

- ¿Piensa Ud. que la aplicación de una Auditoría gestión le servirá a la institución y a su directo como instrumento para la toma de decisiones en el plantel educativo?

Claro que servirá mucho el informe de la auditoria, con el cual se podrá establece parámetros para la toma de decisiones, y si es el caso tomar los correctivos de inmediato si la institución así lo necesitas.

Comentario: Se denota que para la autoridad de la institución educativa es fundamental el desarrollo de la auditoria de gestión, la cual como lo manifiesta el entrevistado le permitirá tomar decisiones en función a establecer mejoras en el departamento de promoción.

M. C.

**COLEGIO PARTICULAR MIXTO "SUDAMERICANO"
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

**C.A.
1/1**

AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

NÓMINA DE DOCENTES

No		NOMBRE		FUNCIONES
1	Ab.	ALVAREZ GUZHÑAY MONICA EULALIA	m.alvarez@sudamericano.edu.ec	Docente
2	Sra.	ARINDIA MOSQUERA CECILIA DEL CARMEN	c.arindia@sudamericano.edu.ec	Docente
3	Sra.	BUSTILLOS BUSTILLOS PAOLA FERNANDA	P.bustillos@sudamericano.edu.ec	Docente
4	Lic.	CAPDEVILA TORREJON JUAN CARLOS	j.capdevila@sudamericano.edu.ec	Docente
5	Lic.	CHACA SIAVICHAY FREDY RENE	F.chaca@sudamericano.edu.ec	Docente
6	Sra.	FAICAN PINDUISACA CRISTINA SOLEDAD	C.faican@sudamericano.edu.ec	Docente
7	Ing.	FAJARDO MAXI MARIA XIMENA	x.fajardo@sudamericano.edu.ec	Docente
8	Lic.	GONZALEZ CORELLA ESTEBAN XAVIER	E.gonzalez@sudamericano.edu.ec	Docente
9	Ing.	GUIRACOCCHA VELEZ TERESA DEL ROCIO	t.guiracocha@sudamericano.edu.ec	Docente
10	Lic.	MARIN QUIZHPI EULALIA ELIZABETH	e.marin@sudamericano.edu.ec	Docente
11	Sr.	MARURI PADILLA AUGUSTO DAMIAN	a.maruri@sudamericano.edu.ec	Docente
12	Ing.	MEDINA RODAS JENNY ELIZABETH	j.medina@sudamericano.edu.ec	Docente
13	Lic.	NAULA ESPINOZA ANDREA GIMENA	A.naula@sudamericano.edu.ec	Docente
14	Mgt.	PAUTA AYABACA SILVIA CATALINA	c.pauta@sudamericano.edu.ec	Docente
15	Ing.	PERALTA CASTILLO MARIELA VERONICA	M.peralta@sudamericano.edu.ec	Docente
17	Lic.	RIERA GRANDA MARIA DE LOURDES	l.riera@sudamericano.edu.ec	Docente
18	Lic.	VALDEZ VINTIMILLA MIRYAN ALEXANDRA	M.valdez@sudamericano.edu.ec	Docente
19	Ing.	VELEZ ABAD NUBE TERESITA DEL NIÑO JESUS	t.velez@sudamericano.edu.ec	Docente
20	Ec.	ÑAUTA LARGO FRANKLIN FELIPE	F.nauta@sudamericano.edu.ec	Docente
21	Prof.	GARCIA JARA MARIA ISABEL	m.garciaj@sudamericano.edu.ec	Docente
22	Lic.	UYAGUARI REYES ANDREA VERONICA	a.uyaguari@sudamericano.edu.ec	Docente

M. C.

**COLEGIO PARTICULAR MIXTO "SUDAMERICANO"
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

**C.A.
1/1**

AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

24	Prof.	JULIO TEODORO ARINDIA MOSQUERA	j.arindia@sudamericano.edu.ec	Docente
25	Tec.	GUIRACOCHA NAULA BORIS HERNANDO	b.guiracocha@sudamericano.edu.ec	Docente
26	Sr.	ROSALES ABAD JORGE ANDRÉS	j.rosales@sudamericano.edu.ec	Docente
NOMINA DE DOCENTES EDUCACION INICAL, PREPARATORIA Y BÁSICA ELEMENTAL. 2014/2015				
27	Srta.	JHOANNA VANESSA GUEVARA PARRA	j.guevara@sudamericano.edu.ec	Auxiliar Inicial
28	Prof.	SEMPERTEGUI TOLEDO ALBA ELIZABETH	a.sempertegui@sudamericano.edu.ec	Docente
29	Prof.	OCHOA GUTIERREZ DIANA CATALINA	d.ochoa@sudamericano.edu.ec	Docente
30	Lic.	PERALTA LANDIVAR LEONILA ELISABETH	L.peralta@sudamericano.edu.ec	Docente
31	Tng.	BONILLA VINTIMILLA PAMELA ALEXANDRA	p.bonilla@sudamericano.edu.ec	Docente
32	Lic.	VANEGAS CHACON ANA CECIBEL	a.vanegas@sudamericano.edu.ec	Docente



AUDITORES INDEPENDIENTES

COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO” DE LA CIUDAD

DE CUENCA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

**F. E.
1/2**

FASE III

3.3.1 Ejecución

3.3.1.1 Fichas de indicadores de gestión

No.	Nombre del indicador	FCE	Calculo del indicador	Estándar	Fuente
1	Número de visitas realizadas a las escuelas durante el año lectivo 2013-2014.	Planificación establecida de visitas a las escuelas.	No. de visitas a las escuelas en 2014* 100 Total de escuelas 2014 $\frac{20 \times 100}{25} = 80\%$	90%	Registro de visitas
2	Porcentaje de satisfacción de los estudiantes acerca de la educación durante el año lectivo 2013-2014.	Talento humano Nivel de atención	N° de estudiantes satisfechos en el 2014 * 100 Total de estudiantes 2014 $\frac{80 \times 100}{120} = 66.6\%$	80%	Encuestas realizadas
3	Porcentaje de llamas afectivas a estudiantes durante el año lectivo 2013-2014.	Hoja de rutas de llamadas diarias.	N° de llamadas realizadas efectivas en el 2014 * 100 N° de llamadas planificadas 2014 $\frac{75 \times 100}{150} = 50\%$	50%	Hoja de rutas de llamadas
4	Número de becas asignadas por aprovechamiento y factor económico.	Políticas para la aplicación de becas en la institución.	N° de estudiantes con becas asignadas 2014 * 100 N° de solicitudes por becas 2014 $\frac{80 \times 100}{120} = 66.6\%$	90%	Registro de becarios del año lectivo 2013-2014



AUDITORES INDEPENDIENTES

**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO” DE LA CIUDAD
DE CUENCA**

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

**F. E.
2/2**

No.	Nombre del indicador	FCE	Calculo del indicador	Estándar	Fuente
5	Porcentaje de participantes capacitados den el 2014	Plan de capacitación del colegio.	N° de participantes capacitados en el 2014 * 100 Total de personal del 2014 $\frac{20 \times 100}{45} = 44.44\%$	80%	Certificación de cursos de actualización de conocimientos.



**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO” DE LA CIUDAD
DE CUENCA**

**F.T.I.
1/5**

AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

Fichas de técnicas de indicadores

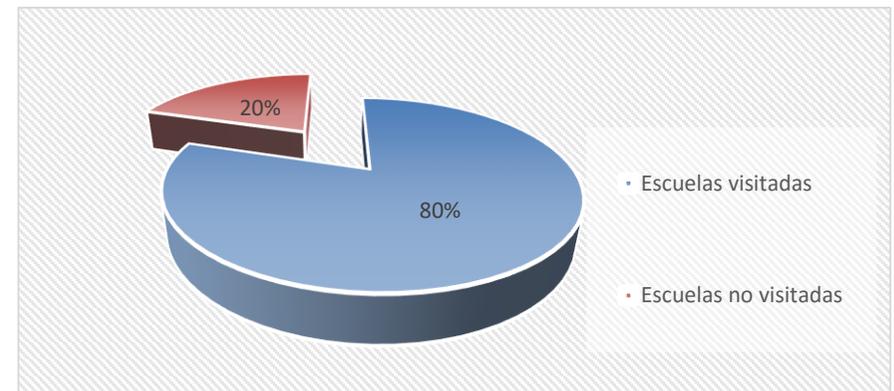
Nombre del indicador	Factor crítico de éxito	Cálculo del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fuente
Número de visita a escuelas durante el año lectivo 2013-2014.	Planificación establecida de visitas a las escuelas.	$\frac{\text{No. de visitas a las escuelas en 2014}^*}{\text{Total de escuelas 2014}} \times 100 = 80\%$	Porcentual	Anual	90%	Registro de visitas

$$\frac{\text{No. de visitas a las escuelas en 2014}^*}{\text{Total de escuelas 2014}} \times 100 = 80\%$$

Escuelas visitadas 80% ■
 Escuelas no visitadas 20% ■

Análisis de indicador del porcentaje de visitas a escuelas

El resultado obtenido es del 80% que de acuerdo a la meta propuesta que es del 90% existe una brecha o déficit del 10% por lo tanto no se ha cumplido con la meta esperada.





AUDITORES INDEPENDIENTES

**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO” DE LA CIUDAD
DE CUENCA**

**F.T.I.
2/5**

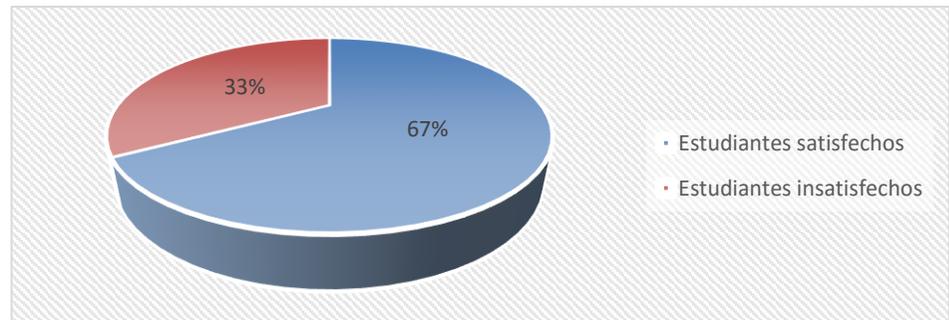
AUDITORÍA DE GESTIÓN

Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

Nombre del indicador	Factor crítico de éxito	Cálculo del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fuente
Porcentaje de satisfacción de los estudiantes acerca de la educación durante el año lectivo 2013-2014.	Talento humano Nivel de atención	$\frac{\text{Nº de estudiantes satisfechos en el 2014} * 100}{\text{Total de estudiantes 2014}}$ $\frac{80 * 100}{120} = 66.6\%$	Porcentual	Mensual	80%	Encuesta a los estudiantes

$$\frac{\text{Nº de estudiantes satisfechos en el 2014} * 100}{\text{Total de estudiantes 2014}} = 66.6\%$$

Estudiantes satisfechos	66.66%	■
Estudiantes insatisfechos	33.34%	■



Análisis de indicador del porcentaje de estudiantes satisfechos

El resultado obtenido es del 66.66% que de acuerdo a la meta propuesta que es del 80% existe una brecha o déficit del 13.34% por lo tanto no se ha cumplido con la meta esperada.



AUDITORES INDEPENDIENTES

**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO” DE LA CIUDAD
DE CUENCA**

**F.T.I.
3/5**

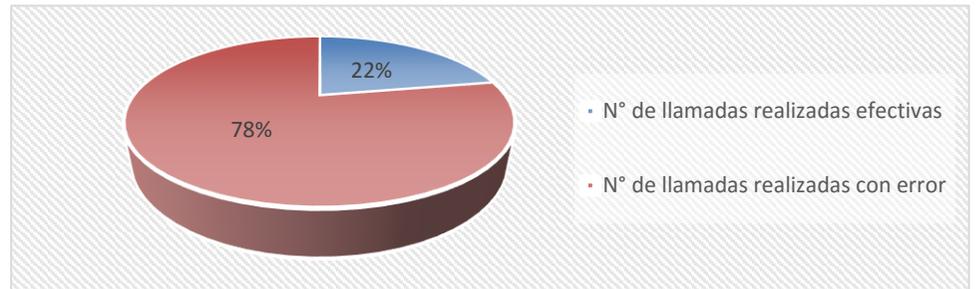
AUDITORÍA DE GESTIÓN

Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

Nombre del indicador	Factor crítico de éxito	Cálculo del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fuente
Porcentaje de llamas afectivas a estudiantes durante el año lectivo 2013-2014.	Hoja de rutas de llamadas diarias.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de llamadas realizadas efectivas en el 2014} * 100}{\text{N}^\circ \text{ de llamadas planificadas 2014}} = 22.22\%$	Porcentual	Anual	50%	Encuesta a los estudiantes

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de llamadas realizadas efectivas en el 2014} * 100}{\text{Total de llamadas planificadas 2014}} = 22.22\%$$

N° de llamadas realizadas efectivas 22.22% ■
 N° de llamadas realizadas con error 77.78% ■



Análisis de indicador del porcentaje de llamadas efectivas

El resultado obtenido es del 22.22% que de acuerdo a la meta propuestas que es del 50% existe una brecha o déficit del 27.78 % por lo tanto no se ha cumplido con la meta esperada.



AUDITORES INDEPENDIENTES

COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO” DE LA CIUDAD DE CUENCA

AUDITORÍA DE GESTIÓN

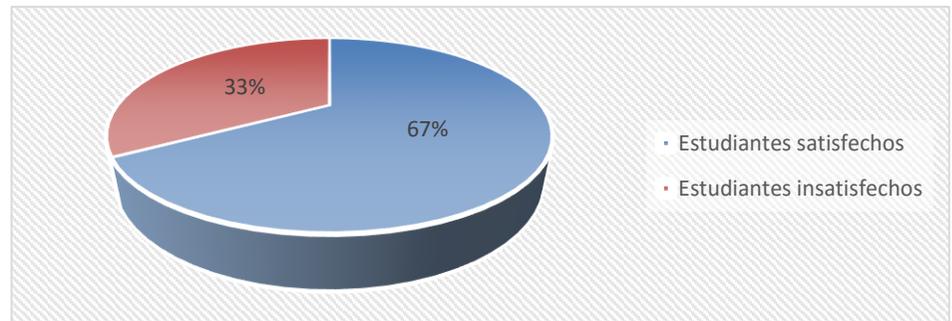
Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

**F.T.I.
4/5**

Nombre del indicador	Factor crítico de éxito	Cálculo del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fuente
Número de becas asignadas por aprovechamiento y factor económico.	Políticas para la aplicación de becas en la institución.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes con becas asignadas 2014} * 100}{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes por becas 2014}}$ $\frac{80 \times 100}{120} = 66.6\%$	Porcentual	Anual	90%	Registro de becarios 2013-2014

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de estudiantes con becas asignadas} * 100}{\text{N}^\circ \text{ de solicitudes por becas 2014}} = 66.6\%$$

N° de estudiantes con becas asignadas 66.66% ■
 N° de estudiantes con solicitudes negadas 33.34% ■



Análisis de indicador del porcentaje de becas por aprovechamiento y factor económico

El resultado obtenido es del 66.66% que de acuerdo a la meta propuestas que es del 90% existe una brecha o déficit del 23.34% por lo tanto no se ha cumplido con la meta esperada.



AUDITORES INDEPENDIENTES

**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO” DE LA CIUDAD
DE CUENCA**

**F.T.I.
5/5**

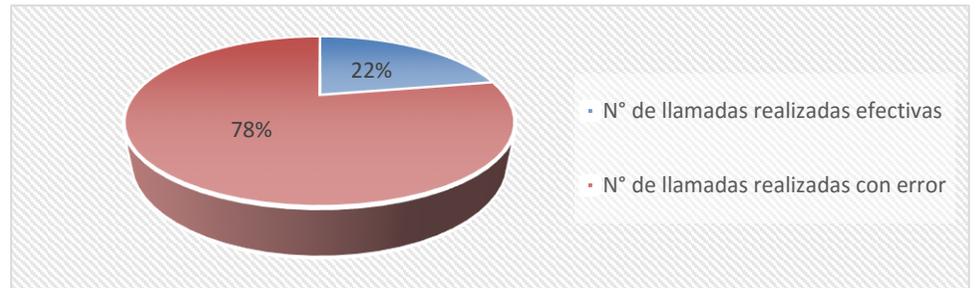
AUDITORÍA DE GESTIÓN

Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

Nombre del indicador	Factor crítico de éxito	Cálculo del indicador	Unidad de medida	Frecuencia	Estándar	Fuente
Porcentaje de participantes capacitados den el 2014	Plan de capacitación del colegio.	N° de participantes capacitados en el 2014 * 100 Total de personal del 2014 $\frac{20 \times 100}{45} = 44.44\%$	Porcentual	Anual	80%	Cursos y capacitaciones

N° de participantes capacitados en el 2014 * 100
----- 22.22%
Total de personal del área

N° de participantes capacitados 44.44% ■
N° de participantes no capacitados 55.56% ■



Análisis de indicador del porcentaje de llamadas efectivas

El resultado obtenido es del 44.44% que de acuerdo a la meta propuestas que es del 80% existe una brecha o déficit del 35.56% por lo tanto no se ha cumplido con la meta esperada.



**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO”
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

**H.H.
1/5**

AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

3.3.1.2. Hoja de hallazgos

Hoja de Gestión en la promoción en las escuelas

INDICADOR: Número de visitas a escuelas durante el año lectivo 2013-2014.

PERIODO: Del 1 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014.

CONDICIÓN	El colegio dentro de su meta establecida de visitas las escuelas locales para promocionar su servicio educativo que es del 90% que de acuerdo a la meta propuesta pero solo se cumple en un 80% por lo que existe una brecha o déficit del 10% por lo tanto no se ha cumplido con la meta esperada.
CRITERIO	De acuerdo con la planificación de trabajo establecido en el departamento de promoción para el periodo académico 2013-2014, es visitar e un 90% a las escuelas de la localidad.
CAUSA	Falta de recursos económico para poder contratar más personal para el departamento de promoción y publicidad.
EFECTO	Se pierde un potencial número de alumnos, los mismos que pueden incrementar el alumnado para la institución y por ende mayores ingresos.

Elaborado por:	MC
Revisado por:	MC



**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO”
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

**H.H.
2/5**

AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

Hallazgo en la satisfacción de los estudiantes

INDICADOR: Porcentaje de satisfacción de los estudiantes acerca de la duración durante el año lectivo 2013-2014.

PERIODO: Del 1 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014.

CONDICIÓN	El colegio de su meta establecida de satisfacción de los estudiantes acerca de la educación que es del 80% de acuerdo a la meta propuesta solo se cumple en un 66.66% por lo tanto existe una brecha o déficit del 13.34% no se ha cumplido con la meta esperada.
CRITERIO	De acuerdo a la planificación de trabajo establecido en el departamento de publicidad para el periodo académico 2013-2014, es lograr en un 80% la satisfacción de los estudiantes acerca de la educación (ver anexo).
CAUSA	Profesionales que no cumplen con los perfiles requeridos para el áreas, ni con los conocimientos suficientes, esto se ve reflejado en la insatisfacción de los estudiantes.
EFEECTO	Se pierde un potencial número de alumnos, los mismos que pueden incrementar el alumnado para la institución y por ende mayores ingresos.

Elaborado por:	MC
Revisado por:	MC



**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO”
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

**H.H.
3/5**

AUDITORES INDEPENDIENTES

AUDITORÍA DE GESTIÓN
Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

Hallazgo sobre la gestión en las llamadas a estudiantes

INDICADOR: Porcentaje de llamadas efectivas a los estudiantes durante el año lectivo 2013-2014.

PERIODO: Del 1 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014.

CONDICIÓN	El colegio de su meta establecida de llamadas afectivas a los posibles estudiantes durante el año lectivo 2013-2014 que es del 50% de acuerdo a la meta propuesta solo se cumple en un 22.22% por lo tanto existe una brecha o déficit del 27.78% no se ha cumplido con la meta esperada.
CRITERIO	De acuerdo a la planificación de trabajo establecido en el departamento de publicidad para el periodo académico 2013-2014, es lograr en un 50% la efectividad de llamadas a los posibles estudiantes durante año lectivo 2013-2014 (ver anexo).
CAUSA	Falta de tiempo en los establecimientos educativos visitados para que los posibles estudiantes puedan llenar el cuestionario solicitado por la institución de manera completa.
EFEECTO	Se pierde un potencial número de alumnos, los mismos que pueden incrementar el alumnado para la institución y por ende mayores ingresos.

Elaborado por:	MC
Revisado por:	MC



AUDITORES INDEPENDIENTES

**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO”
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

**H.H.
4/5**

Hallazgo sobre las becas asignadas a estudiantes

INDICADOR: Número de becas asignadas por aprovechamiento y factor económico durante el año lectivo 2013-2014.

PERIODO: Del 1 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014.

CONDICIÓN	El colegio de su meta establecida de becas asignadas por aprovechamiento y factor económico durante el año lectivo 2013-2014 que es del 90% de acuerdo a la meta propuesta solo se cumple en un 66.66% por lo tanto existe una brecha o déficit del 23.34% no se ha cumplido con la meta esperada.
CRITERIO	De acuerdo a la política establecida dentro de la institución para el otorgamiento se aplica de la siguiente manera: “El estudiante que este arriba de los 8 puntos se le concede el 25%, para el promedio de 9 puntos el 50%, y para 10 puntos el 75% sobre el valor de la pensiones mensuales”
CAUSA	Los estudiantes no permanecen académicamente con la calificación estándar para el otorgamiento de la beca para el siguiente periodo.
EFECTO	Genera desconocimiento en los padres de familia de aquellos estudiantes que su totalidad no fue aceptada.

Elaborado por:	MC
Revisado por:	MC



AUDITORES INDEPENDIENTES

**COLEGIO PARTICULAR MIXTO “SUDAMERICANO”
DE LA CIUDAD DE CUENCA**

**H.H.
5/5**

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Del 01 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014

Hallazgo sobre la capacitación de docentes

INDICADOR: Porcentaje de docentes participantes capacitados el año lectivo 2013-2014.

PERIODO: Del 1 de septiembre del 2013 al 30 de junio del 2014.

CONDICIÓN	El colegio de su meta establecida de docentes participantes capacitados en el año lectivo 2013-2014 que es del 80% de acuerdo a la meta propuesta solo se cumple en un 4.44% por lo tanto existe una brecha o déficit del 35.56% no se ha cumplido con la meta esperada.
CRITERIO	El plan de capacitación establece como objetivo anual recibir capacitaciones inmersas al área de docentes la cual es importante para el desarrollo de la institucional (ver anexo).
CAUSA	Las capacitaciones no se han llevado a cabo en la institución por la falta de presupuesto y la inasistencia de los docentes.
EFEECTO	Deficiencia en la ejecución de las actividades correspondientes a cada puesto por la falta de conocimientos en las diferentes áreas.

Elaborado por:	MC
Revisado por:	MC

4. FASE IV

4.1 Informe

Señores

COLEGIO TÉCNICO PARTICULAR MIXTO SUDAMERICANO DE CUENCA

Presente.-

De mis consideraciones

Se realizó una revisión de la gestión del departamento de promoción y publicidad por el periodo del 1 de septiembre del 2013 al 20 de junio del 2014.

El trabajo realizado está basado en las normas de auditoría generalmente aceptados, las normas ecuatorianas de auditoría y la normativa vigente aplicable para la auditoría de gestión.

De acuerdo a la naturaleza del informe y del trabajo realizado, los resultados obtenidos de la auditoría de gestión del área de promoción.

En mi opinión se presenta que la institución está pasando por diversas incapacidades para operar en cada función por lo que auditoría recomienda un cambio organizacional dentro y fuera de la empresa ya que esta es la pauta principal para un mejor manejo funcional y organizacional.

Esperamos haber satisfecho sus necesidades y que los comentarios y recomendaciones sirvan para el desarrollo del departamento evaluado.

Atentamente



Mayra Coque

Auditora

Motivo del examen

La auditoría de gestión se efectúa para analizar y evaluar la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos del departamento de promoción y publicidad del colegio mixto Sudamericano de la ciudad de Cuenca.

Objetivos del examen

- Visitar en un 90% a las escuelas de la localidad durante el año lectivo 2013-2014.
- Incrementar en un 80% el nivel de satisfacción del estudiante y de los padres de familia con respecto a la información sobre los servicios del colegio durante el año lectivo 2013-2014.
- Alcanzar en un 50% el nivel de efectividad de las llamadas telefónicas realizadas a los futuros posibles estudiantes para el siguiente periodo académico.
- Aplicar en un 90% la política de descuentos y becas en estudiantes de bajos recursos económicos y por aprovechamiento durante el año lectivo 2013-2014.
- Capacitar en un 80% al personal del área de promoción social durante el año lectivo 2013-2014.

Base legal

La compañía limitada dominada Instituto Tecnológico Particular de Computación Sudamericano ICOPS Cía. Ltda. Designado como representante legal por el Mgtr. Carlos Gabriel Pérez, entidad que cuenta con fondos propios y autofinanciamiento.

Su accionar está regida bajo las siguientes entidades:

Al Servicio de Rentas Internas (SRI), se presenta la declaración de impuestos mensualmente, impuesto a la renta anual, ya que es una compañía obligada a llevar contabilidad.

Al IEES se presentan y se realizan los avisos de entrada y salida de los empleados y trabajadores, con sus respectivas retenciones de los aportes correspondientes a los afiliados.

Al Ilustre Municipio de la ciudad de Cuenca se cancela las patentes y permisos municipales 1.5 por mil de los activos totales de forma anual.

A la Cámara de Comercio se cancela anualmente un valor por ser miembro y se envía toda información que requiere la Superintendencia de Compañías como son; los balances y los estados financieros según las normas NIIF.

El Colegio Sudamericano con la autorización número 01165 otorgada por la Dirección de Educación del Azuay, así también se rige a la ley orgánica de educación, el reglamento general de la ley orgánica de educación, su estatuto, reglamento interno y reglamento de funciones del colegio, los mismos que están aprobados en el distrito de educación respectiva.

FASE IV: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

5.1. Resultados del examen

5.1.1 Conclusiones y recomendaciones específicas

Para el número de visitas realizadas a las escuelas durante el año lectivo 2013-2014.

Conclusión

El número de visitas realizadas a las escuelas durante el año lectivo 2013-2014 de acuerdo a la planificación de trabajo establecido en el departamento de promoción de la institución no tiene la suficiente coordinación para poder concluir en un 100% de la visitas a todas la escuelas lanificadas, ya que solo ha logrado un 80% de cumplimiento de los resultados esperados.

Recomendación

Contratar más personal para distribuir las entre las diferentes escuelas planificadas de manera que se pueda visitar a toda o en su efecto iniciar las visitas una fecha antes del tiempo que normalmente se iniciaba.

Para incrementar el nivel de satisfacción del estudiante y de los padres de familia con respecto a la información sobre los servicios del colegio durante el año lectivo 2013-2014.

Conclusión

El nivel de satisfacción de los estudiantes es importante para determinar la capacidad que tiene la institución para proyectar una imagen de prestigio y fortaleza en medio del mercado y la competencia, en el caso del nivel de satisfacción es del 67% lo cual indica que aspectos generales el cliente se encuentra satisfecho con la atención que brinda la institución.

Recomendación

Es necesario determinar cuáles son los aspectos que afecta al nivel de satisfacción de los estudiantes para establecer métodos y herramientas que fortalezcan al personal en el servicio que brindan a los clientes ya sean interno o externos.

Contar con un personal que se encuentre perfectamente capacitado y que tenga los conocimientos necesarios para desempeñar las funciones requeridas.

Para alcanzar el nivel de efectividad de las llamadas telefónicas a los futuros posibles estudiantes para el siguiente periodo académico.

Conclusión

No se está cumpliendo con la actividad encomendada, casi en su mayoría las llamadas resultan erróneas por uno u otro motivo.

Recomendación

Contratar más personal para distribuir las entre las diferentes escuelas planificadas de manera que se pueda visitar a toda o en su efecto iniciar las visitas una fecha antes del tiempo que normalmente se iniciaba.

Aplicación de la política de becas en estudiantes por aprovechamiento académico durante el año lectivo 2013-2014.

Conclusión

El número de becas otorgadas de acuerdo con las políticas de la institución frente al aprovechamiento de cada uno de los estudiantes, se está cumpliendo de manera irregular.

Recomendación

Realizar un seguimiento más documentado sobre los boletines de las calificaciones obtenidas por los estudiantes para que de acuerdo a ello otorgar las becas y se debe analizar constantemente la normas de aplicación de becas para que cuando se otorguen lleven un destino adecuado y sobre todo contribuya al objetivo de la educación el cual es fortalecer con educandos con un perfil altamente comprometido al desarrollo social.

Capacitación al personal del área de promoción durante el año lectivo 2013-2014

Conclusión

La falta de capacitación del personal contraviene a los objetivos planteados, esta inobservancia se debe a la falta de recursos y planificación de cursos y seminarios de capacitación útiles para una visión amplia de nuevas y mejores formas de desarrollar las actividades.

Recomendación

Actualizar y/o realizar convenios con el Ministerio de Educación para que asista a cursos referenciales al tema para la docencia, los mismos que obtengas conocimientos suficientes y puedan desempeñar sus funciones, y que el gasto por capacitación de la institución se pueda direccionar a necesidades específicas y necesaria para el colegio.

Realiza cada seis meses la planificación de cursos y seminarios de capacitación de acuerdo a la responsabilidad del personal y las necesidades de cada área.

CONCLUSIONES GENERALES

El número de visitas realizadas a las escuelas durante el año lectivo 2013-2014 de acuerdo a la planificación de trabajo establecido en el departamento de promoción de la institución no alcanzado con el 100% de las visitas programadas ya que solo se realizaron 20 de las 25 escuelas.

El nivel de satisfacción de los estudiantes es importante para determinar la capacidad que tiene la institución para proyectar una imagen de prestigio y fortaleza en medio del mercado y la competencia, en el caso de análisis el nivel de satisfacción es el 67% lo cual indica que en aspectos generales el cliente se encuentra satisfecho con la intención que se brinda en la institución.

No se está cumpliendo con la actividad encomendada casi en su mayoría las llamadas realizadas a los posibles estudiantes resultan erróneas por uno u otro motivo.

El número de becas otorgadas de acuerdo a las políticas de la institución frente al aprovechamiento de cada uno de los estudiantes se está cumpliendo de manera irregular, a razón que los estudiantes que logran obtener una beca no llegan a sostener la misma, además que no se logra llegar con la meta establecida existiendo un déficit de 23.34% en la asignación de becas.

La falta de capacitación del personal contraviene a los objetivos planteados, esta inobservancia se debe a la falta de recursos y planificación de cursos y seminarios de capacitación útiles para cada área de la institución, lo que impide a los colaboradores tener una visión amplia de nuevas y mejores formas de desarrollar las actividades.

RECOMENDACIONES GENERALES

Contratar personal para distribuir entre las diferentes escuelas planificadas para realizar las visitas previstas, con el fin de lograr visitar toda o en efecto iniciar las visitas de forma cronológica antes de las fechas de que normalmente inician las visitas.

Es necesario determinar cuáles son los aspectos que afectan el nivel de satisfacción de los estudiantes para establecer los métodos y herramientas que fortalezcan al personal en el servicio que brinda a los clientes ya sean estos internos o externos.

Se recomienda a los directores de la institución verificar el procedimiento para la realización de las llamadas a los posibles clientes de la institución y determinar las irregularidades o motivo del porque las mayor parte de las llamadas reportan erróneas.

Es recomendable actualizar o realizar nuevos convenios con el Ministerio de Educación para que asista a cursos referenciales al tema para la docencia, los mismos que obtengas conocimientos suficientes y puedan desempeñar sus funciones, y que el gasto por capacitación de la institución se pueda direccionar a necesidades específicas y necesaria para el colegio.

BIBLIOGRAFÍA

- Aníbal, L. (2006). *Autoría III*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Contraloría General del Estado. (2002). *Manual de auditoría de gestión*. Quito: Acuerdo 031 CG.
- Código de comercio. (2011). *Legislación Conexa y Concordancia*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Código de Trabajo. (2011). *Código de Trabajo*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Código Civil. (2011). *Código Civil*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Benjamín, F. (2007). *Auditoría Administrativa*. Gestión Estratégica de Cambio. México: McGraw – Hill Interamericana S.A.
- Cepeda, G. (1997). *Auditoría y Control Interno*. Colombia: McGraw – Hill.
- Instituto de Auditores Internos. (2013). *Código de Ética del Auditor Interno*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Ley de Régimen Tributario Interno. (2013). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Ley de Federación de Abogados. (2013). *Ley de Federación de Abogados*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión*. Quito: Luz de América.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de Gestión Económica, Ecología, Eficiencia, Ética*. Quito: Luz de América.
- Gironzinini, M. (2007). *El Programa de Auditora*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.
- blogspot.com (14 de Junio 2015). Obtenido de www.lagerenciamodernaenlasorganizaciones.blogspot.com

ANEXOS

**ANEXO 1
CONSTITUCIÓN DEL COLEGIO**



**SUBSECRETARÍA REGIONAL
DE EDUCACIÓN Y
CULTURA DEL AZUAY**



REPÚBLICA DEL ECUADOR

Dependencia:

Asunto:

03655

ACUERDO NRO. 121

01 JUN 1998

SUBSECRETARÍA REGIONAL DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL AZUAY

CONSIDERANDO:

- QUE** el señor Director Provincial de Educación del Azuay, mediante Oficio Nro. 0000878 de mayo 11 de 1998, solicita autorización para la creación del Colegio Técnico Particular SUDAMERICANO y la autorización para el funcionamiento del Primer Curso de Ciclo Diversificado del Bachillerato Técnico, especialidad COMPUTACION, del mencionado Colegio anexo al INSTITUTO TECNOLÓGICO PARTICULAR "SUDAMERICANO" de la parroquia San Blas, cantón Cuenca, provincia del Azuay, a partir del año lectivo 1998-1999, jornada vespertina, régimen de Sierra;
- QUE** mediante Resolución Nro. 2838, de septiembre 8 de 1996, se autoriza la creación y el funcionamiento del INSTITUTO TÉCNICO SUPERIOR PARTICULAR con la especialización de SISTEMAS; con Resolución Nro. 2156, de octubre 24 de 1996, se crea la especialización de Banca y Finanzas; y con Acuerdo Nro. 087, de octubre 9 de 1997, la Subsecretaría Regional de Educación y Cultura del Azuay, autoriza el funcionamiento del Segundo año de Post-Bachillerato, en la especialización de Banca y Finanzas, a partir del año lectivo 1997-1998; y con Resolución Nro. 1149 del 20 de marzo de 1998, se eleva a la categoría de INSTITUTO TECNOLÓGICO PARTICULAR "SUDAMERICANO";
- QUE** los Organismos Educativos de la provincia del Azuay emiten criterios favorables, ratifica la División Regional de Educación Técnica de la Regional mediante Oficio Nro. 066, de mayo 22 de 1998;

EN USO de sus atribuciones;

ACUERDA:

- ART. 1** AUTORIZAR la creación del Colegio Técnico Particular "SUDAMERICANO" y el funcionamiento del PRIMER CURSO de Ciclo Diversificado del Bachillerato Técnico en Comercio y Administración, especialidad



SUBSECRETARIA REGIONAL
DE EDUCACION Y
CULTURA DEL AUSTRO



REPUBLICA DEL ECUADOR

Dependencia:

Asunto:

PAGINA DOS
ACUERDO NRO.

Computación, anexo al Instituto Tecnológico Particular "SUDAMERICANO" de la parroquia de San Blas, del cantón Cuenca, provincia del Azuay, en jornada vespertina, a partir del período lectivo 1988-1989, régimen de Sierra.

- ART. 2 FACULTAR que el Colegio Técnico Particular "SUDAMERICANO" otorgue el Título de Bachiller Técnico en Comercio y Administración, especialización en Computación, a los estudiantes que aprueben el régimen académico de los años de estudio Ciclo Diversificado.
- ART. 3 DISPONER que el Plantel desarrolle la actividad educativa sobre la base de la instrumentación curricular descrita, acogiéndose a la Ley y Reglamento General de Educación y demás disposiciones impartidas por autoridades competentes.
- ART. 4 RECORDAR que las Divisiones de Supervisión, Educación Técnica y Régimen Escolar de la Dirección Provincial de Educación del Azuay, son responsables del control, seguimiento y evaluación de la actividad educativa del plantel.

COMUNIQUESE.- en Cuenca, a 27 mayo de 1988

[Handwritten signature]
Dra. María Leonor Aguilar G.
SUBSECRETARIA REGIONAL DE
EDUCACION Y CULTURA DEL
AUSTRO.



[Handwritten signature]
Eco. R. ...
JEFE DE ...
DE LA ...
DE EDUCACION Y CULTURA DEL AUSTRO



MLAC/PR/zac
27-05-88

**ANEXO 2
RUC DE LA INSTITUCIÓN**



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**

NUMERO RUC: 0190154106001
RAZÓN SOCIAL: INSTITUTO TECNOLÓGICO PARTICULAR DE COMPUTACION SUDAMERICANO ICOPS CIA. LTDA.
NOMBRE COMERCIAL: INSTITUTO SUDAMERICANO
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REP. LEGAL / AGENTE DE RETENCION: PEREZ PEREZ CARLOS GABRIEL
CONTADOR: GARCIA RODRIGUEZ DORIS MARCELA
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 05/01/1995 **FEC. CONSTITUCION:** 05/01/1995
FEC. INSCRIPCIÓN: 19/01/1995 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 27/08/2009

VIDA ECONOMICA PRINCIPAL:
ENSEÑANZA GENERAL DE NIVEL SECUNDARIO.

DIRECCIÓN PRINCIPAL:
Provincia: AZUAY Cantón: CUENCA Parroquia: RICAURTE Barrio: BUENA ESPERANZA Calle: AV. 26 DE MARZO
Número: SIN Intersección: VIA A SAN MIGUEL Referencia ubicación: FRENTE AL COMERCIAL SANCHEZ Teléfono
Trabajo: 074088319 Teléfono Trabajo: 074088588 Fax: 074088319 Email: colegio@sudamericano.edu.ec Apartado
Postal: 0101225

- OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**
- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
 - * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
 - * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
 - * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
 - * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 **ABIERTOS:**
JURISDICCION: REGIONAL DEL AUSTRO AZUAY

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS SERVICIOS TRIBUTARIOS						
RUC	FACT.	MATRIC.	INF.	ANEXOS	SUCES.	

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE: *[Firma]*
Usuario: MAPJ150607 **Lugar de emisión:** CUENCA/AV. REMIGIO **Fecha y hora:** 27/08/2009

ANEXO 3
DOCUMENTOS PERSONALES DEL PROPIETARIO DE LA INSTITUCIÓN



ANEXO 4
SOLICITUD DEL MANUAL FUNCIONES Y POLÍTICAS DE LA INSTITUCIÓN

Cuenca 25 de junio de 2014

Magister
Oscar Delgado
RECTOR DEL COLEGIO SUDAMERICANO DE LA CIUDAD DE CUENCA
Presente.-

El motivo de la presente es para solicitarle la entrega de una copia del Manual de Funciones del Colegio que usted preside para el examen de auditoría que se realizará en el Área de promoción y Publicidad de dicho colegio.

Saludos Cordiales



Mayra Coque

**ANEXO 5
PLANIFICACIÓN DE VISITAS**

"COLEGIO PARTICULAR MIXTO SUDAMERICANO DE LA CIUDAD DE
CUENCA"

PLANIFICACION DE VISITAS A LAS ESCUELAS DURANTE EL AÑO LECTIVO
2013-2014

MES	PARROQUIA	ESTABLECIMIENTO	OBSERVACION
OCTUBRE 5	9:00 AM 11:00 AM	LUIS CORDERO	VISITADA CON ÉXITO
OCTUBRE 12	9:00 AM 11:00 AM	JOSE BELISARIO PACHECO	PRORAMA EN EL COLEGIO ANULADA LA VISITA
OCTUBRE 19	9:00 AM 11:00 AM	BILINGÜE DEL CAÑAR	VISITADA CON ÉXITO
OCTUBRE 27	9:00 AM 11:00 AM	CHORDELEG	VISITADA CON ÉXITO
NOVIEMBRE	9:00 AM 11:00 AM	COLEGIO CIUDAD DE CUENCA	VISITADA CON ÉXITO
NOVIEMBRE	9:00 AM 11:00 AM	NICANOR CORRAL Y WILSON GALARZA	VISITADA CON ÉXITO
NOVIEMBRE	9:00 AM 11:00 AM	CIUDAD DE GIRON	VISITADA CON ÉXITO
NOVIEMBRE	9:00 AM 11:00 AM	JOSE ANTONIO DIAZ	NO SE ENCUENTRA AL DIRECTOR ESTA FUERA EL PAIS Y POR ENDE NO HAY COMO INGRESAR A LA PROMOCION
DICIEMBRE	9:00 AM 11:00 AM	GUALACEO	VISITADA CON ÉXITO

DICIEMBRE	9:00 AM 11:00 AM	CAMILO GALLEGOS TOLEDO	VISITADA CON ÉXITO
DICIEMBRE	9:00 AM 11:00 AM	HUAMBOYA	TUBO PROGRAMA
ENERO	9:00 AM 11:00 AM	COLEGIO LOGROÑO	VISITADA CON ÉXITO
ENERO	9:00 AM 11:00 AM	CENTRO EDUCATIVO DE EDUCACION BASICA FISCAL ELOY ALFARO	NO SE VISTO POR FALTA DE TIEMPO
ENERO	9:00 AM 11:00 AM	ESCUELA FISCAL MIXTA BALTAZAR AGUIRRE	VISITADA CON ÉXITO
FEBRERO	9:00 AM 11:00 AM	12 DE FEBRERO	VISITADA CON ÉXITO
FEBRERO	9:00 AM 11:00 AM	COLEGIO NACIONAL 26 DE FEBRERO	VISITADA CON ÉXITO
MARZO	9:00 AM 11:00 AM	JUAN GIRON SANCHEZ	NO SE VISTO POR FALTA DE TIEMPO
MARZO	9:00 AM 11:00 AM	AMAZONAS	VISITADA CON ÉXITO
MARZO	9:00 AM 11:00 AM	24 DE MAYO	VISITADA CON ÉXITO
ABRIL	9:00 AM 11:00 AM	LOS CORAZONES	VISITADA CON ÉXITO
ABRIL	9:00 AM	16 DE ABRIL	VISITADA CON ÉXITO

	11:00 AM		
ABRIL	9:00 AM 11:00 AM	REPUBLICA DE ALEMANIA	VISITADA CON ÉXITO
ABRIL	9:00 AM 11:00 AM	JULIO MATOVELLE	VISITADA CON ÉXITO
ABRIL	9:00 AM 11:00 AM	COLEIO MANUELA ARAICOA	VISITADA CON ÉXITO
ABRIL	9:00 AM 11:00 AM	HERMANO MIUEL	VISITADA CON ÉXITO

TOTAL ESCUELAS 25

ESCUELAS VISITADA DURANTE EL AÑO LECTIVO 2013-2014 20

ESCUELAS VISITADA DURANTE EL AÑO LECTIVO 2013-2014 5

Responsable



 x Lic. Luis Moreno

ANEXO 6
CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS DOCENTES

**AUDITORIA DE GESTIÓN EN EL AREA PROMOCIONAL DEL COLEGIO TECNICO SUDAMERICANO DE
LA CIUDAD DE CUENCA AÑO LECTIVO 2013-2014**

Elige la opción que mejor refleje tu punto de vista, esta vez indica tu nivel de satisfacción o insatisfacción.

(1) Insatisfecho (2) Poco satisfecho (3) Satisfecho

Aspectos que influyen en la Satisfacción del Estudiante 1 2 3

1. ¿Qué tan importante es el desempeño de los profesores? ()
2. ¿Mostró conocimiento y dominio del tema? ()
3. ¿Presentó el contenido de la unidad de aprendizaje de manera clara? ()
4. ¿Promovió la discusión y el diálogo para enriquecer los temas? ()
5. ¿Respondió a las preguntas de manera adecuada? ()
6. ¿Manejó de manera efectiva las dinámicas de grupo/solución de tareas y exámenes? ()
7. ¿El profesor asistió a clases puntualmente siempre? ()
8. ¿Mantuvo al grupo interesado y enfocado en los temas de la unidad de aprendizaje? ()
9. Si pudiera escoger, ¿volvería a tomar otra unidad de aprendizaje con el mismo profesor? ()
10. ¿El uso de tiempo efectivo de clases, por parte del profesor fue el adecuado? ()
11. ¿La apariencia y el comportamiento del profesor fue adecuado? ()

Responsable


Lic. Luis Moreno

ANEXO 7

LISTADO DE LLAMADAS A ESTUDIANTES

"COLEGIO PARTICULAR MIXTO SUDAMERICANO DE LA CIUDAD DE CUENCA"

Llamadas efectivas a los estudiantes durante
año lectivo 2013 - 2014

Abril Muñoz Hugo Gabriel
Agudo Astudillo José Luis
Alvarado Gutiérrez Isaac David
Álvarez Astudillo Darío Javier
Alvarez Astudillo David Heriberto
Andrade Ríos Paúl Fernando
Andrade Ríos Paúl Fernando
Arévalo Arriaga Angie Abigail
Arévalo Arriaga Anthony Adrián
Atienza Suárez Galo Germán
Bailón Rauta Carlos Andrés
Bailón Rauta Julissa Mabel
Barros Mejía Adriana Elizabeth
Barros Mejía Luis Omar
Bautista Ramírez Adriana Carolina
Bazantes Garrica Ronald Erick
Bermeo Montero Juan Miguel
Cabrera Jiménez Maribel Guadalupe
Cabrera Velasco Lisbeth Dayanna
Calle Cobos Pablo Adrián
Calle Cumbe Fausto Xavier
Campoverde Chicaiza Damián Estuardo
Campoverde Chicaiza Karla Denisse
Carabaja Sarmiento Jonnathan Andrés
Carabaja Sarmiento Josue David
Carrillo Vera Ana Margarita
Castillo Patiño Janneth Fernanda
Chalan Quichimbo Pedro Xavier
Chugá Alarcón Elena Victoria
Chugá Alarcón Stalin David
Cordero Lazo Andy Steve
Cordero Lazo Jasson Hernan
Cordero Lazo Jasson Hernan
Coronel Ureña Verónica Elizabeth
Cualchi Alvarracín Geovanna Patricia
Cualchi Alvarracín Samantha Fernanda
Cusco Matailo Adrián Ricardo
Cusco Matailo Dennis Gabriel
Durazno Vásquez Ana Belén
Erazo Velez Katja Nicole
Erazo Vélez Pablo Esteban
Espinoza Criollo Jenny Martiza
Figueroa Salazar Ariel Steven
Figueroa Salazar Ariel Steven
Figueroa Salazar Joyce Milena
Galindo Matute Daniela Estefanía
Galindo Matute David Nicolás
Giler Suárez Anthony Alexander
Gómez Jaramillo Daniel Eduardo
Gómez Jaramillo Juliana Isabel
Gómez León John Eduardo
Gómez León Rosa Elvira
Gómez Vargas Pedro Paolo
Gonzalez Arias Katherine Patricia
Guailas García Gina Estefanía
Guailas García Joseline Tatiana
Guailas García Milton Iván
Guarango Zhagñay Carlos Iván
Guarango Zhagñay Ximena Alexandra
Guiracocha Quito Jéssica Nathaly
Guiracocha Quito Luis Arturo
Guncay Ramírez María Fernanda
Guzmán Cartagena Anthony Manolo
Guzmán Guzmán Boris Joel
Guzmán Guzmán Johanna Alejandra
Heras Tenezaca Vanessa Estefanía
Heredia Bonilla Daniel Andrés
Hidrovo Uiguisupa Jonnathan Patricio
Hidrovo Uiguisupa Kevin Marcelo
Inga Carchi Jenny Cecibel
Inga Carchi Nelly Elizabeth
Íñiguez Pesántez Bryan Steven
Jachero Chulzaca Michelle Estefanía
Jara Correa Jonnathan Eduardo
Jara Correa Steven Andrés
Jimbo Maxi Marco Vinicio
Martínez Cuzco Cristian Geovanny
Martínez Cuzco Samantha Aracely
Martínez Jimbo Geovanny Alexander
Martínez Jimbo Wellington Leonardo
Medina López Darío Sebastián

**"COLEGIO PARTICULAR MIXTO
SUDAMERICANO DE LA CIUDAD DE
CUENCA"**

Mejía Gutama Jéssica Paola
Mendoza Mendoza Cinthya Jamileth
Mogrovejo Berrezueta Brian Enrique
Mogrovejo Berrezueta Mateo Fernando
Mogrovejo Llivisaca Joseline Estefanía
Mogrovejo Llivisaca Saúl Patricio
Narea Ordóñez Cristina Alexandra
Narea Ordóñez Daniela Estefanía
Narváez Patiño Jaqueline Maribel
Narváez Patiño Marlene Fernanda
Narvaez Peña Bryan Antonio
Narváez Peña Luis David
Naula Bermeo Paulina Elizabeth
Naula Chicalza Evelin Lizeth
Ochoa Chica Brian Javier
Ochoa Chica Marco Andres
Orellana Albarracín José Mauricio
Pacheco Iñiguez Christian David
Pacho Gutama Carlos Alfredo
Palacios Heras María José
Paredes Encalada Adam Julián
Paredes Encalada Dorian Alfonso
Paredes Encalada Dorian Alfonso
Paredes García Nancy Pamela
Paucar León Gabriela Beatriz
Paucar León Gabriela Beatriz
Paucar León Gabriela Beatriz
Paucar León Raúl Sebastián
Peñafiel Gualpa Carlos Efrain
Peralta Naula Edison David
Peralta Naula Jonnathan Vinicio
Pérez Ochoa Juan Carlos
Pesántez Astudillo Melina Elizabeth
Pesántez Astudillo Melissa Verónica
Pesántez Astudillo Pablo Daniel
Pinos García Joshua David
Pinos García Leslie Melissa
Quezada Serrano Josué Sebastián
Quezada Serrano Samantha Paola
Quito Jaramillo Rosa Gabriela

Quito Maza Christian Paúl
Quito Mogrovejo Andrea Carolina
Quito Mogrovejo Jessica Paola
Quizhpi Narea María Fernanda
Rivera Sinchi Carlos Mateo
Rodas Orellana Eddy Esteban
Rodas Orellana Henry Damian
Romero Alvarado Blanca Genesis
Romero Zhagui Gabriela Rosario
Sagal Chocho Jheyson Damián
Salazar Vasquez Santiago Sebastián
Silva Mendieta Viviana Marisol
Silva Silva Lesly Bethsabeth
Suquilanda Endara Juan Pablo
Tapia Barros Diego Francisco
Tapia Cordero Damián Andres
Torres Guajala Lenin Javier
Uvilla Fajardo Erika Viviana
Uvilla Fajardo Jessica Alexandra
Villa Chillogallo Luis Mario
Villa Chillogallo Marilyn Estefanía
Villagomez Martinez Jefferson Alberto
Zamora Sacaquirín Steven Xavier
Zhinín Vélez Diana Cristina
Zumba Siguenza Jazmín Carolina
Zumba Siguenza Jonnathan Hernán

**Total Llamadas efectivas a los estudiantes
durante año lectivo 2013 – 2014**

150 estudiantes

**Total llamadas erróneas a los estudiantes
durante año lectivo 2013 –2014**

525 llamadas erróneas

Responsable


Lic. Luis Moreno