



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS HUMANÍSTICAS Y DEL HOMBRE**

### **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

#### **TESIS DE GRADO**

**“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE COTOPAXI PERÍODO 2007, PARA MEJORAR EL  
PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA UTILIZACIÓN DE LOS  
RECURSOS”**

**TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA  
CPA.**

**AUTORA:**

Pérez Vargas Diana Maribel

**DIRECTORA:**

Dra. Myrian del Rocío Hidalgo Áchig

**Latacunga – Ecuador**

**MAYO 2008**

## AUTORIA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “**APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI PERÍODO 2007, PARA MEJORAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS**”, son de exclusiva responsabilidad de la autora.



Diana Maribel Pérez Vargas

C.C # 050245461-4



## **CERTIFICACIÓN**

En calidad de Director del Área de Servicios Informáticos CERTIFICO que la Srta. Diana Maribel Pérez Vargas portadora de la C.C #050245461-4 realizó la Tesis con el tema **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI PERÍODO 2007, PARA MEJORAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS”**.

Latacunga, mayo del 2008

Atentamente

**“POR LA VINCULACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CON EL PUEBLO”**

Ing. Miguel P. Cerda T.

**DIRECTOR DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**



## **AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS**

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

**“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI PERÍODO 2007, PARA MEJORAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS”**, de Pérez Vargas Diana Maribel, postulante de Especialidad de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Anteproyecto que el Honorable Consejo Académico de la Carrera de Ciencias Administrativas, Humanísticas y del Hombre de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Mayo del 2008.

El Director



.....  
Dra. Myrian del Rocío Hidalgo Áchig

**C.C # 050238485-2**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Carrera de Ciencias Administrativas, Humanísticas y del Hombre; por cuanto la postulante **Srta. Diana Maribel Pérez Vargas**, con el título de tesis **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI PERÍODO 2007, PARA MEJORAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS”** ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 19 de junio del 2008.

Para constancia firman:



.....  
Dr. Francisco Izurieta  
PRESIDENTE



.....  
Lcdo. Ángel Viera  
MIEMBRO



.....  
Ing. Mérida Guanotásig  
PROFESIONAL EXTERNO



.....  
Dra. Viviana Panchi  
OPOSITOR

## **DEDICATORIA**

La presente investigación la dedico de manera muy especial a mis padres y a mis hermanos por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, por estar siempre pendientes de las cosas que en verdad son importantes para una persona ya que con su amor y preocupación he logrado subir un escalón más en mi vida profesional.

**Diana Maribel**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi sincero agradecimiento a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI por haberme permitido acceder a la educación superior y obtener una formación profesional y humana. A mi familia porque siempre estuvieron pendientes de mi educación. A la Dra. Myrian Hidalgo por su gran ayuda en el desarrollo de la tesis y sobre todo por el tiempo y la paciencia demostrada en todo momento. A la Dirección de Servicios Informáticos por facilitarme su ayuda en el desarrollo del tema de investigativo.

**Diana Maribel**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Pgs.</b>
PORTADA .....	i
AUTORÍA .....	ii
CERTIFICADO DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS .....	iii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS .....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	xii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	xiii
INDICE DE TABLAS.....	xiv
INDICE DE GRÁFICOS.....	xv
INDICE DE ANEXOS.....	xvi
RESUMEN .....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN.....	xix
INTRODUCCIÓN.....	1
 <b>CAPÍTULO I</b>	
1.1 AUDITOR.....	6
1.1.1 La Ética y el Auditor.....	7
1.2 NORMAS DE AUDITORÍA.....	8
1.2.1 Normas Generales.....	8
1.2.2 Normas de Trabajo.....	8

1.2.3 Normas de Informe.....	9
1.3 RIESGOS DE AUDITORÍA.....	9
1.3.1 Riesgo Profesional.....	10
1.3.2 Riesgo en Auditoría.....	11
1.4 CONTROL.....	12
1.4.1 Importancia.....	13
1.5 CONTROL INTERNO.....	13
1.6 AUDITORÍA.....	15
1.6.1 Tipos de Auditoría.....	18
1.6.1.1 Auditoría Financiera.....	18
1.6.1.1 Auditoría de Gestión.....	18
1.6.1.2 Auditoría Informática.....	19
1.6.2 Administración.....	19
1.7 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.....	20
1.7.1 Objetivos.....	22
1.7.2 Propósito.....	23
1.7.4 Campo de Aplicación.....	23
1.7.5 Límites de la Auditoría Administrativa.....	24
1.7.5.1 Objetivos.....	24
1.7.5.2 Alcance.....	25
1.7.5.3 Cobertura.....	25
1.7.5.4 Orientación.....	25
1.8 METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA.....	26
1.8.1 Planificación.....	26

1.8.1.1	Objetivo.....	26
1.8.1.2	Factores a Revisar.....	27
1.8.1.3	Fuentes de Estudio.....	27
1.8.1.4	Investigación Preliminar.....	27
1.8.1.5	Preparación del Proyecto de Auditoría.....	28
1.8.1.5.1	Propuesta Técnica.....	28
1.8.1.5.2	Programa de Trabajo.....	29
1.8.1.6	Diagnósticos Preliminar.....	30
1.8.2	Instrumentación.....	30
1.8.2.1	Recopilación de Información.....	30
1.8.2.2	Técnicas de Recolección.....	30
1.8.2.2.1	Investigación Documental.....	31
1.8.2.2.2	Observación Directa.....	31
1.8.2.2.3	Acceso a Redes de Información.....	32
1.8.2.2.4	Entrevista.....	32
1.8.2.2.5	Cuestionarios.....	32
1.8.2.2.6	Cédulas y Gráficos.....	32
1.8.2.3	Medición.....	33
1.8.2.3.1	Escalas de Medición.....	33
1.8.2.3.2	Indicadores.....	34
1.8.2.3.3	Modelos de Indicadores.....	35
1.8.2.4	Papeles de Trabajo.....	37
1.8.2.4.1	Contenido de los Papeles de Trabajo.....	37
1.8.2.4.2	Modelo de Papel de Trabajo.....	39

1.8.2.5 Evidencia.....	40
1.8.2.6 Índices y Referenciación.....	40
1.8.2.6.1 Modelo de Referencias de los Papeles de Trabajo.....	41
1.8.2.7 Marcas de Auditoría.....	42
1.8.2.8 Supervisión del Trabajo.....	43
1.8.3 Examen.....	43
1.8.3.1 Propósito.....	44
1.8.3.2 Procedimiento.....	44
1.8.3.3 Técnicas de Análisis Administrativo.....	45
1.8.3.4 Formulación del Diagnóstico Administrativo.....	45
1.8.4 Informe.....	46
1.8.4.1 Lineamientos Generales de su Preparación.....	46
1.8.4.2 Tipos de Informes.....	46
1.8.4.2.1 Informe Ejecutivo.....	47
1.8.4.2.2 Informe General.....	48
1.8.4.2.3 Informe de Aspectos Relevantes.....	48
1.8.4.3 Presentación del Informe.....	49
1.8.5 Seguimiento.....	49
1.8.5.1 Objetivo General.....	49
1.8.5.2 Lineamientos General.....	50
1.8.5.3 Acciones Específicas.....	50

## **CAPÍTULO II**

2.1 DISEÑO METODOLÓGICO.....	52
------------------------------	----

2.1.1 Tipo de Investigación.....	52
2.1.2 Metodología.....	53
2.1.3 Unidad de Estudio.....	53
2.1.4 Métodos de Investigación.....	54
2.1.4.1 Método Inductivo.....	54
2.1.4.2 Método Deductivo.....	54
2.1.4.3 Método Analítico.....	55
2.1.5 Técnicas de Investigación.....	55
2.1.5.1 Encuesta .....	55
2.1.5.2 Entrevista.....	55
2.1.6 Alternativas de Interpretación de Datos.....	56
2.2 RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.....	57
2.3 INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE FORMA PARTE DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.....	59
2.4 INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS QUE ACCEDEN A LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI.....	71

2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	80
2.6 COMROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	81
2.7 CONCLUSIONES.....	82
2.8 RECOMENDACIONES.....	83

### **CAPÍTULO III**

3.1 DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	84
3.1.1 Propuesta .....	84
3.1.2 Datos Informativos.....	84
3.1.3 Justificación.....	84
3.1.4 Objetivos.....	86
3.2 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	87
3.3 APLICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	87
CONCLUSIONES.....	159
RECOMENDACIONES.....	160
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	161
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	163
Citada.....	163
Consultada.....	165
Documentos Electrónicos.....	166
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1.1</b>	ACTIVIDADES PLANIFICADAS
<b>TABLA 1.2</b>	ACTIVIDADES CONTROLADAS
<b>TABLA 1.3</b>	EJERCICIO DEL LIDERAZGO
<b>TABLA 1.4</b>	COMUNICACIÓN DE LA DIRECCIÓN
<b>TABLA 1.5</b>	MEDIOS FORMALES DE INFORMACIÓN
<b>TABLA 1.6</b>	CAPACITACIÓN PROFESIONAL
<b>TABLA 1.7</b>	RESOLUCIÓN DE INCONVENIENTES
<b>TABLA 1.8</b>	ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES
<b>TABLA 1.9</b>	CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS - INCENTIVOS
<b>TABLA 1.10</b>	CONCEPTO DE AUDITORÍA
<b>TABLA 1.11</b>	IMPORTANCIA DE APLICAR UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
<b>TABLA 1.12</b>	MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS
<b>TABLA 2.1</b>	SERVICIOS QUE PRESTA LA D.S.I.
<b>TABLA 2.2</b>	ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS EMPLEADOS
<b>TABLA 2.3</b>	SERVICIOS QUE PRESTAN LOS CENTROS DE CÓMPUTO
<b>TABLA 2.4</b>	ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LA DIRECCIÓN
<b>TABLA 2.5</b>	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL
<b>TABLA 2.6</b>	PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS POR LOS CENTROS DE CÓMPUTO
<b>TABLA 2.7</b>	SERVICIOS QUE REQUIEREN MAYOR ATENCIÓN
<b>TABLA 2.8</b>	ELABORACIÓN DE EVALUACIONES
<b>TABLA 2.9</b>	RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 1.1</b>	ACTIVIDADES PLANIFICADAS
<b>GRÁFICO 1.2</b>	ACTIVIDADES CONTROLADAS
<b>GRÁFICO 1.3</b>	EJERCICIO DEL LIDERAZGO
<b>GRÁFICO 1.4</b>	COMUNICACIÓN DE LA DIRECCIÓN
<b>GRÁFICO 1.5</b>	MEDIOS FORMALES DE INFORMACIÓN
<b>GRÁFICO 1.6</b>	CAPACITACIÓN PROFESIONAL
<b>GRÁFICO 1.7</b>	RESOLUCIÓN DE INCONVENIENTES
<b>GRÁFICO 1.8</b>	ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES
<b>GRÁFICO 1.9</b>	CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS - INCENTIVOS
<b>GRÁFICO 1.10</b>	CONCEPTO DE AUDITORÍA
<b>GRÁFICO 1.11</b>	IMPORTANCIA DE APLICAR UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA
<b>GRÁFICO 1.12</b>	MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS
<b>GRÁFICO 2.1</b>	SERVICIOS QUE PRESTA LA D.S.I.
<b>GRÁFICO 2.2</b>	ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS EMPLEADOS
<b>GRÁFICO 2.3</b>	SERVICIOS QUE PRESTAN LOS CENTROS DE CÓMPUTO
<b>GRÁFICO 2.4</b>	ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LA DIRECCIÓN
<b>GRÁFICO 2.5</b>	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL
<b>GRÁFICO 2.6</b>	PROCEDIMIENTOS QUE UTILIZAN LOS CENTROS DE CÓMPUTO
<b>GRÁFICO 2.7</b>	SERVICIOS QUE REQUIEREN MAYOR ATENCIÓN
<b>GRÁFICO 2.8</b>	ELABORACIÓN DE EVALUACIONES
<b>GRÁFICO 2.9</b>	RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

## ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO 1** PROGRAMA DE TRABAJO
- ANEXO 2.1** CÉDULA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL
- ANEXO 2.2** CÉDULA PARA LA DETECCIÓN Y REGISTRO DE HALLAZGOS Y EVIDENCIAS
- ANEXO 2.3** CÉDULA PARA EL REGISTRO DE ASPECTOS RELEVANTES
- ANEXO 3** INFORME GENERAL
- ANEXO 4** ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
- ANEXO 5** ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE FORMA PARTE DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
- ANEXO 6** ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS QUE ACCEDEN A LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS
- ANEXO 7** GRAFICACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE FORMA PARTE DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
- ANEXO 8** GRAFICACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS QUE ACCEDEN A LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS HUMANÍSTICAS Y DEL HOMBRE**

### **TEMA:**

**“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI PERÍODO 2007, PARA MEJORAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS”**

### **Autora:**

Pérez Vargas Diana Maribel

### **Directora:**

Dra. Myrian del Rocío Hidalgo Áchig

### **RESUMEN**

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo principal evaluar al proceso administrativo y como se está utilizando al recurso humano, en vista de que en varias organizaciones no se da importancia a estos factores que inciden directamente en el desarrollo de una organización. Incluso definir como se planifican las actividades y como éstas se cumplen. Además para obtener una información real y objetiva se utilizó técnicas de recolección como son la encuesta y la entrevista, con las que se detectaron algunas observaciones, para una mejor comprensión de los resultados se realizó el respectivo análisis e interpretación de los resultados obtenidos. En base a estos resultados se vio necesaria la aplicación de una Auditoría Administrativa, la misma que posibilitó que se obtuviera información concreta sobre la situación real de la Dirección de Servicios Informáticos. Esta investigación fue un gran aporte para la Dirección ya que se pudo señalar los inconvenientes existentes en cuanto al cumplimiento de metas y objetivos, planificación, organización, dirección y control de todas y cada una de las actividades que tiene a bien ejecutar, y sobre todo el compromiso y el aporte que hace cada uno de los miembros que forman parte de la Dirección de Servicios Informáticos.

# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

## **CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS HUMANÍSTICAS Y DEL HOMBRE**

### **TEMA:**

**“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI PERÍODO 2007, PARA MEJORAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS”**

### **Autora:**

Pérez Vargas Diana Maribel

### **Directora:**

Dra. Myrian del Rocío Hidalgo Áchig

### **ABSTRACT**

The present investigative work have the principal objective to the evaluate the administrative process and as used to the human resources, because several organizations did not give importance to these factors that inside directly in the development of an Organization. Even defining as planned the activities and as this are fulfilled. Also to obtain real and objective information it was used gathering techniques as the survey and the interview, through those instruments were detected various observations, to get better results understanding was made the analysis and interpretation of the obtained results. The base of these results it was necessary Administrative Audit application, the same possibilities that obtain concrete information about the real situation of Computer Services. This investigation was a great contribution to this Direction because with this could point out those existents inconvenient related with objectives and goals, planning, organization, direction and control of all and each one of activities for carrying out and the compromise and support about each one of all members that are part of the Computer Services Direction.

## **CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN**

En calidad de Licenciada en la especialidad de Inglés, CERTIFICO, que he realizado una exhaustiva revisión de la traducción al idioma Inglés del resumen de la tesis realizada por la Srta. Diana Maribel Pérez Vargas, portadora de la CC # 050245461-4, con el tema: **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI PERÍODO 2007, PARA MEJORAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS”**

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Latacunga, 09 de mayo del 2008

.....  
Lic. Martha Cecilia Cueva

**C.C. # 170502244-8**

## INTRODUCCIÓN

En las dos últimas décadas hubo enormes progresos en la tecnología de la información a nivel mundial, en la presente década parece ser muy probable que habrá una gran demanda de información relacionada al desempeño de los organismos sociales en América Latina. Originando un crecimiento en la necesidad de examinar y evaluar lo adecuado de la información administrativa, así como su exactitud. Por lo que es importante que las organizaciones realicen Auditorías de carácter Administrativo.

En base a lo mencionado se debe destacar que en el Ecuador las organizaciones con el afán de efectivizar sus actividades se han visto en la necesidad de aplicar métodos y técnicas que les permitan cumplir con lo planificado y así evaluar el desempeño de toda la organización o de una parte de ella. En la actualidad, es cada vez mayor la necesidad por parte de los funcionarios, contar con personas que sean capaces de llevar a cabo el examen y evaluación de la calidad, tanto individual como colectiva, de los gerentes (auditoría administrativa funcional) y la calidad de los procesos mediante los cuales opera un organismo (auditoría analítica).

La Universidad Técnica de Cotopaxi no se excluye de este marco de acción, ya que al igual que todas las organizaciones sea cual fuere su actividad, necesitan conocer si se está cumpliendo con las metas y objetivos propuestos.

Por tales razones y en base a las necesidades de la Institución se ha decidido aplicar una Auditoría Administrativa a la Dirección de Servicios Informáticos, la que permitirá verificar la coherencia interna que exista entre lo que se planifica y se ejecuta, tomando en consideración el proceso administrativo y los procedimientos establecidos con relación al sistema de planeación estratégica. Lo anterior implica la revisión de la estructura de: estrategias, sistemas, procedimientos, objetivos, metas, políticas y demás elementos administrativos, a

través de una metodología y técnicas adecuadamente diseñadas para lograr este propósito.

Luego de haber realizado un minucioso análisis de los factores que delimitan el cumplimiento eficiente de los objetivos y metas dentro de la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi, ha formulado el siguiente problema ¿Qué alternativa pudiera ser viable aplicar para lograr un adecuado proceso administrativo, cumplir con las metas y objetivos y mejorar la utilización de los recursos en la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi?

La **Hipótesis** que se ha planteado para la presente investigación es la siguiente: “La aplicación de una Auditoría Administrativa a la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi posibilitará el mejoramiento en la asignación de las funciones al personal de manera efectiva y eficiente, además una adecuada planificación, organización, integración, dirección y control de las actividades y de los recursos con los que cuenta el mismo”

Como resultado de la presente Hipótesis se identifica las siguientes variables: **Variable Independiente** a la Auditoría Administrativa y como **Variable Dependiente** al Mejoramiento en la aplicación de procesos y utilización de recursos.

Como **Objetivo General** Aplicar una Auditoría Administrativa a la Dirección de Servicios Informáticos período 2007 para mejorar el proceso administrativo, el cumplimiento de objetivos y metas y la utilización de los recursos.

Se trazaron los siguientes **Objetivos Específicos**:

- Analizar los fundamentos teóricos que se deben considerar para la aplicación de una Auditoría Administrativa.

- Identificar los principales problemas que tiene la Dirección de Servicios Informáticos, mediante la utilización de instrumentos de investigación.
- Determinar que características se considerarán para aplicar una Auditoría Administrativa a la Dirección de Servicios Informáticos.

Para llevar a cabo la presente investigación se ha utilizado los estudios exploratorio, descriptivo y explicativo, el diseño no experimental transversal, los métodos inductivo, deductivo y analítico, las técnicas como la encuesta y la entrevista.

También se ha realizado una revisión y un análisis de toda la información bibliográfica existente y para efectos de contar con información actualizada se ha recurrido al Internet, de los cuales se consideró únicamente aspectos relevantes para proceder a aplicar la Auditoría Administrativa.

Mediante la investigación se ha logrado recabar información de calidad, la misma que en base a un análisis sistemático y secuencial se encuentra plasmada en el presente documento, con una serie de explicaciones que permitirán tener una amplia visión de lo que representa la Auditoría Administrativa en la actualidad y los procedimientos que se deben seguir para aplicarlos.

La tesis se encuentra estructurada por tres capítulos, los mismos que contienen la siguiente información:

En el Primer Capítulo se detalla todo el aspecto teórico en lo referente a lo que es la Auditoría Administrativa, su desarrollo con el transcurso del tiempo y el procedimiento para aplicarla en las organizaciones. Además de los beneficios que impulsan la aplicación de este tipo de Auditoría.

El Segundo Capítulo contiene la interpretación y análisis de los resultados obtenido fruto de la aplicación de las encuestas y entrevistas tanto al personal

administrativo como a los usuarios, además la verificación de la hipótesis y las respectivas conclusiones y recomendaciones.

En el Tercer Capítulo se establece el Diseño y Aplicación de la Propuesta que consiste en la puesta en práctica de la Auditoría Administrativa a la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

## CAPÍTULO 1

La idea del desarrollo y operación de la Auditoría Administrativa es tan antigua como la propia teoría administrativa, ya que en los últimos años de su vida, FAYOL, Henry (1925, pág. 4) considerado por muchos estudiosos como el padre de la Administración, mencionó que **“el mejor método para examinar una organización era estudiando el mecanismo administrativo”**.

Posteriormente, MCKINSEY, James (1940, pág. 8) llegó a la conclusión de que **“las organizaciones deben practicar una auto-auditoría, esto es, una evaluación en todas o parte de las áreas de la organización”**.

Ante lo expuesto por los autores, la investigadora concuerda con las opiniones debido a que al ámbito administrativo de una organización, permite determinar como se encuentra la organización en cuanto a sus procesos, cumplimiento de metas y objetivos, etc. La auditoría como disciplina es importante tanto en la empresa pública como en la empresa privada, al igual en la empresa agrícola, industrial y comercial, en la empresa pequeña, mediana y grande, en cualquier unidad organizativa de la empresa, gerencia, división, departamento, sección, unidad etc.

La auditoría administrativa ha tenido su desarrollo mediante su aplicación en toda la empresa y en su estructura, otros la ubican solo en el examen de los controles en general de las actividades que generan problemas, por lo que el análisis y evaluación del comportamiento de los objetivos, políticas, estrategias, tienen una singular importancia en los diferentes elementos que componen el que hacer de la empresa. A continuación se presenta un contenido amplio y significativo de los aspectos que se considerarán para llegar a definir lo que implica la Auditoría Administrativa y la metodología a seguir para contar con resultados reales.

## 1.1 AUDITOR

Según RODRIGUEZ, Joaquín (1997, pág. 6), el auditor **“es aquella persona profesional, que se dedica a trabajos de auditoría habitualmente con libre ejercicio de una ocupación técnica”**.

La investigadora concuerda con la definición emitida por el autor, en vista de que el trabajo de llevar a cabo una auditoría es muy delicado y debe ser efectuado por un profesional. El auditor puede ser interno o externo a la empresa y provenir de las más diversas disciplinas: ingeniería, derecho, sociología, economía,...etc.

Pero en cualquier caso deberá contar con una serie de características:

- Deberá dominar las técnicas y metodologías del proceso auditor.
- Que sea abierto en sus relaciones personales y que sepa dialogar.
- Que posea diversas actitudes como la independencia, la objetividad, la creatividad, el espíritu crítico, la diplomacia, etc.

La auditoría puede ser realizada por un consultor externo que conozca las experiencias de otras organizaciones y sea considerado como una autoridad en investigación de recursos humanos. También las organizaciones pueden recurrir a su propio personal y constituir comités evaluadores, que puede estar compuesto por el director del departamento de recursos humanos y otros actores implicados en la organización: directivos de línea y trabajadores y otra forma es la combinación de ambas figuras: consultor externo y comité evaluador, trabajando en conjunción y de manera coordinada.

La misión del auditor es la de ayudar a los miembros de la dirección a ejercer eficazmente sus responsabilidades, proporcionándoles los análisis, las apreciaciones y las recomendaciones pertinentes sobre las actividades examinadas que recogerá en un informe.

### 1.1.1 La Ética y el Auditor

Ética es una palabra derivada del vocablo griego “ethikos” que define aquella parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre en un contexto de entregar las reglas de conducta que deben seguirse para hacer el bien y evitar el mal; es en esta línea que podemos inferir que no hay éticas específicas, sino una sola ética, la del ser humano, la de la persona, y que solo encuentra especificaciones diversas, atendiendo a las distintas circunstancias en las que el hombre se encuentra.

Según ITEL, Walter y BOYNTON, William (1998, pág.477) la ética **“consiste en principios morales y normas de conducta. En términos generales la palabra ética se relaciona con la filosofía de la conducta humana y con los principios de moralidad humana y el deber. Moralidad por su parte se concentra en el comportamiento humano, sea bueno o malo”**.

La tesista concuerda con la definición vertida por los autores, ya que la ética es un conjunto de principios que se relacionan con la conducta humana y rigen el comportamiento humano, y esta es una faceta importante en lo referente importante en el papel que desempeña el auditor durante su vida social y profesional.

La ética profesional es una parte de la ética, que estudia los deberes y los derechos de los profesionales. La ética general comprende las normas mediante las cuales un individuo decide su conducta. Por lo general la ética, como código de conducta, influye en las personas y además, en su ámbito profesional y en las relaciones que establecen con terceros.

Además, puesto que en cualquier acción disciplinaria contra los auditores daña su reputación profesional, por lo tanto, el profesional debe tener un gran cuidado al realizar sus actividades como auditores, de modo que se apeguen a los principios establecidos en el código de ética.

## **1.2 NORMAS DE AUDITORÍA**

Las normas técnicas de auditoría constituyen los principios y requisitos que necesariamente tiene que observar el auditor en el desempeño de su función y sobre las que deben basarse las actuaciones necesarias para expresar una opinión técnica responsable.

Las normas de auditoría han sido desarrolladas en la práctica por las opiniones de los profesionales; estas se dividen en:

### **1.2.1 Normas Generales**

Afectan a las condiciones que deben reunir el auditor y su comportamiento en el desarrollo de la actividad de auditoría.

- Realización por una persona competente
- Realización por una persona independiente
- Cuidado Profesional en la realización del trabajo y en la elaboración del informe

### **1.2.2 Normas de Trabajo**

Hacen referencia a la preparación y ejecución del trabajo a realizar por el auditor, regulan el conjunto de técnicas de investigación e inspección aplicables a los hechos relativos a los documentos contables sujetos a examen, mediante los cuales el auditor fundamenta su opinión responsable e independiente.

- Programación adecuada
- Supervisión adecuada
- Análisis de control interno para fijar el alcance de las pruebas
- Opinión basada en un material y un trabajo razonable suficiente

### 1.2.3 Normas del Informe

Regulan los principios que han de ser observados en la elaboración y presentación del informe de auditoría estableciendo la extensión y contenido de los diferentes tipos de informes, así como los criterios que fundamenten el modelo de informe a utilizar en cada caso.

- Expresar si los Estados Financieros se ajustan a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptadas.
- Expresar si los estados financieros se han presentado de manera uniforme con respecto al período precedente.
- Exposiciones informativas razonablemente adecuadas a los estados financieros.
- Es informe debe contener un dictamen sobre los estados financieros considerados en su conjunto.

## 1.3 RIESGOS DE AUDITORÍA

URZÚA, Sergio (2006, pág. 12) considera que el Riesgo es **“la contingencia o proximidad de un daño, la posibilidad de que ocurra algo no esperado o de que no ocurra lo esperado”**

La definición vertida por el autor concuerda con la idea que tiene la investigadora sobre lo que es el riesgo en base a la posibilidad de que suceda algo inesperado, lo que puede relacionarse en el ámbito de la Auditoría, ya que cada vez que un auditor ejecute una auditoría, no importando como se llame ésta, se verá enfrentado a una serie de riesgos los cuales deben ser identificados, evaluados y considerados adecuadamente, para lograr en forma satisfactoria su labor, es decir, con eficiencia y eficacia profesional.

Hoy en día, cuando un auditor se enfrenta al tema de los riesgos en la auditoría, su mayor dificultad no está en el conocimiento y manejo de la teoría que lo sustenta, sino más bien en como evaluarlos para así poder minimizarlos al máximo. El

auditor cada vez que se enfrenta a una auditoría debe considerar la posible existencia de riesgos, los que tienen relación con su actividad profesional y los relacionados con el trabajo de la auditoría como proceso.

Cada vez que el auditor se relaciona con un trabajo de auditoría, debe considerar la posible existencia de riesgos, tanto de aquellos relativos a su actividad profesional, como los relacionados a cada trabajo de auditoría en particular, de lo anterior surge la siguiente clasificación de los riesgos en auditoría a los que puede enfrentarse un profesional del área:

1. Riesgo profesional
2. Riesgo de auditoría
  - Riesgo inherente
  - Riesgo de control
  - Riesgo de detección

### **1.3.1 Riesgo profesional**

Es el riesgo a que está expuesto el auditor frente a la posibilidad de emitir una opinión errónea o un informe equivocado o que no satisfaga a su cliente. Éste de materializarse puede provocar en el auditor daño en su imagen o prestigio profesional, personal o incluso en su patrimonio.

***Evaluación del riesgo profesional.***- Es el primer riesgo que debe ser evaluado por el auditor cuando se enfrenta a un nuevo trabajo de auditoría corresponde al riesgo profesional, el cual depende de los siguientes factores:

- Grado de satisfacción de los auditados con relación al trabajo efectuado por el auditor.
- Características de la organización que será auditada y sus integrantes.

### 1.3.2 Riesgo en auditoría (RA)

Es la posibilidad que una vez efectuado el examen de auditoría, de acuerdo a las NAGAS, permanezcan situaciones relevantes no informadas o errores significativos en el objeto auditado.

La materialización de este riesgo implica la emisión de un informe incorrecto o incompleto. A fin de precaverse del riesgo asociado a su labor profesional, el auditor debe explicitar formalmente los objetivos de la revisión. Además debe efectuarse una adecuada planificación, ejecución y control del trabajo de tal modo de reducir este riesgo a niveles aceptables. El riesgo de auditoría es la combinación de tres elementos:

- La posibilidad de existencia de errores o irregularidades significativas en el objeto a auditar.
- La posibilidad de - no - detección o neutralización de la materialización de estos errores o irregularidades por el sistema de control interno del ente auditado.
- La posibilidad de su - no - detección por parte del auditor, mediante la aplicación de sus procedimientos de auditoría.

Los tres elementos componentes del riesgo de auditoría antes citados dan origen a los siguientes riesgos:

**1. Riesgo inherente (RI).**- Está dado por la posibilidad de la existencia de omisiones, errores o irregularidades significativas en el objeto sometido a examen, ya sean estos estados financieros, procedimientos operativos o administrativos, gestión, etc.

Es aquel propio de la naturaleza del objeto auditado y está influido tanto por factores internos y como por externos. Aquél que no se puede eliminar, siempre estará presente en toda empresa.

**2. Riesgo de control (RC).**- Corresponde a la posibilidad que se materialicen los riesgos inherentes y que éstos no se hayan detectado, controlado o evitado por el sistema de control interno diseñado para tales efectos.

Dado que es posible que el sistema de control interno no detecte o neutralice los riesgos inherentes significativos, la organización deberá considerar, mientras sea costo - beneficio, la participación activa del auditor a través de la realización de sus labores de auditoría, las que tendrán como uno de sus objetivos el detectar aquellos riesgos inherentes que no fueron detectados por el sistema de control interno vigente en la organización, agregándose así el tercer elemento componente del riesgo de auditoría el:

**3. Riesgo de detección (RD).**- Es la posibilidad que los procedimientos de auditoría seleccionados no detecten los errores, o irregularidades existentes en el objeto auditado situaciones que tampoco fueron detectadas o neutralizadas por el sistema de control interno de la organización. Esto puede originarse en el alcance de las pruebas, la oportunidad en que fueron efectuadas y la calidad con que fueron aplicadas.

## 1.4 CONTROL

KOONTS, Harold (1999, pág. 636) define al Control como **“la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos.”**

Para ROBBINS, Stalin (1996, pág.14) el Control es **“el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa”.**

STONNER, Jeferson, FREEMAN, Richard y GILBERT, David (1996, pág.6) definen al Control como **“el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas”.**

Los conceptos emitidos por los autores coadyuvan al desarrollo de la idea que tiene la investigadora con respecto a los que es el control, ya que mediante el control se vigilan acciones decididas con anterioridad que pueden corresponder a la etapa de planificación, organización, dirección, integración y aún al propio control.

En base a lo antedicho se puede definir al Control como la función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional.

Además el Control es una de las etapas del Proceso Administrativo que comprende el seguimiento de actividades para asegurarse de que se están cumpliendo como se planificaron y para corregir cualquier desviación, a través de este se puede comparar el desempeño real con las metas establecidas.

#### **1.4.1 Importancia**

El Control se enfoca en corregir y evaluar el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se estén llevando a cabo.

De aquí puede deducirse la gran importancia que tiene el Control, pues es solo a través de esta función se logrará precisar si lo realizado se ajusta a lo planeado y en caso de existir desviaciones, identificar los responsables y corregir dichos errores.

### **1.5 CONTROL INTERNO**

LEONARD, William (1990, pág. 33) asegura que el Control Interno **“es una tarea de comprobación para estar seguro que todo se encuentra en orden.”**

HOLMES, Albert (1994, pág. 3) define al Control Interno como **“Una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización”**

De acuerdo al Informe de Organismos Patrocinadores - COSO (1992, pág. 8) el Control Interno es **“un proceso efectuado por personas (directores de una entidad, gerentes, y otros miembros del personal) diseñado para proporcionar una seguridad razonable acerca del logro de objetivos, en las siguientes áreas:**

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

La investigadora concuerda con la definición vertida en el Informe COSO ya que el Control Interno es el conjunto de métodos, técnicas y procedimientos que realiza el personal de todos los niveles de una empresa para asegurar la confiabilidad en el cumplimiento de sus actividades para salvaguardar los recursos y agilizar exactitud y oportunidad de la información, implantando normas y leyes internas aplicables a la organización.

Es bueno resaltar que si los controles se aplican de una forma ordenada y organizada, entonces existirá una interrelación positiva entre ellos, la cual vendría a constituir un sistema de control sumamente más efectivo. Cabe destacar que el sistema de control tiende a dar seguridad a las funciones que cumplan de acuerdo con las expectativas planeadas. Igualmente señala las fallas que pudiesen existir con el fin de tomar medidas y así su reiteración.

Según MEIGS, Williams y LARSEN, George (1994, pág. 49) el propósito del Control Interno es **“Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización”**.

La investigadora considera que esto se puede interpretar como el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales se pueden verse perturbados por errores y omisiones, presentándose en cada una de las actividades cotidianas de la empresa, viéndose afectado por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia.

Además es importante conocer los Componentes del Control de los Recursos y los Riesgos – Ecuador CORRE, que se encarga de analizar los componentes que tiene como base el ambiente interno de control y dentro de este la integridad y los valores éticos. Entre estos componentes podemos mencionar:

1. Ambiente Interno de Control
2. Establecimiento de Objetivos
3. Identificación de Eventos
4. Evaluación de Riesgo
5. Respuesta a los Riesgos
6. Actividades de Control
7. Información y Comunicación
8. Supervisión y Monitoreo

## 1.6 AUDITORÍA

El término Auditoría con el transcurso del tiempo ha cambiado su significado, actualmente no se lo utiliza únicamente para verificar la corrección contable de las cifras de los estados financieros sino también para la verificación y evaluación objetiva de la estructura orgánica de una organización o de parte de ella.

COOK, Jhon y WINKLE Gary (1987, pág. 12) define a la Auditoría como **“Un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva, las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otras situaciones que tienen una relación directa con las actividades que se desarrollan en una entidad pública o privada. El fin del proceso consiste en determinar el grado de precisión del contenido informativo con las evidencias que le dieron**

origen, así como determinar si dichos informes se han elaborado observando principios establecidos para el caso”

Según ARENS, Alvin y LOEBBECKE, James (1996, pág.1) **“una auditoría es la recopilación y evaluación de datos sobre información cuantificable de una entidad económica para determinar e informar sobre el grado de correspondiente entre la información y los criterios establecidos”**

PINEDA, Pilar (1995, pág.58) pone de manifiesto que la auditoría es **“una forma de investigación que consiste en comparar, gracias a los indicadores pertinentes una situación real con una situación deseada, con la finalidad de evidenciar las posibles desviaciones y emitir propuestas de mejora. Su campo de aplicación más común es el campo empresarial”**

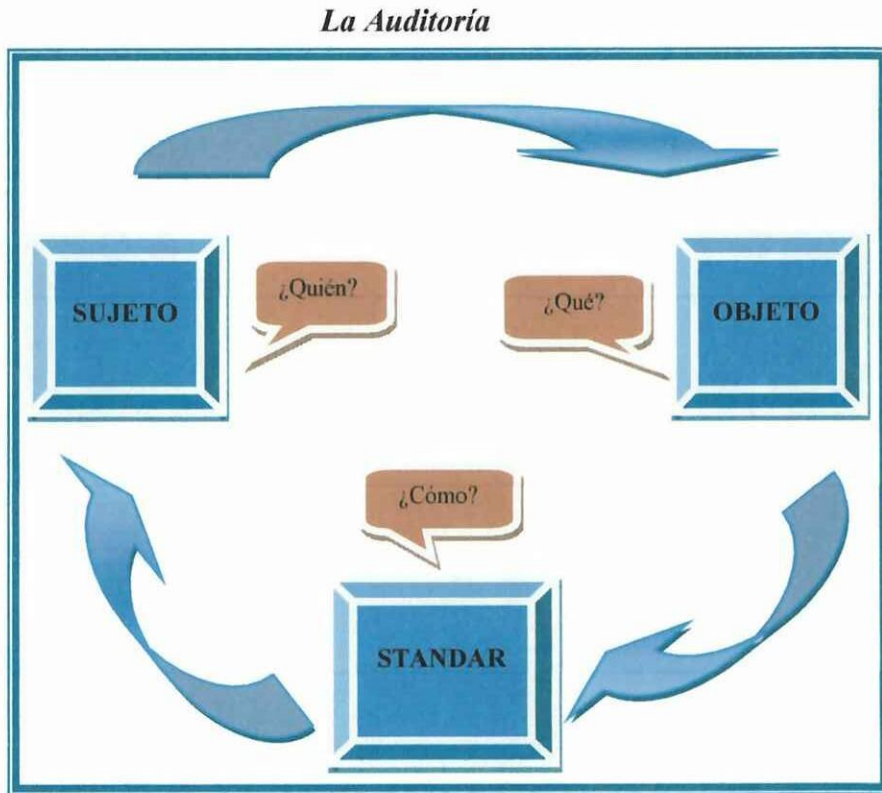
En virtud de lo expuesto por la autora, la investigadora concuerda en parte con mencionada definición de lo que es la auditoría ya que esta definición fue vertida en inicios de la auditoría, considerándose en ese entonces como una forma de investigación que permite detectar desviaciones para posteriormente ser corregidas.

Posteriormente KELL, Walter y BOYNTON, William (1997, pág. 67), definen a la Auditoría como **“un proceso de recopilación y evaluación de datos sobre información cuantificable de una entidad económica. La misma que sirve para determinar e informa sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos, la persona que realice la auditoría deberá ser competente e independiente”**.

En base a la definición vertida por los autores, la investigadora apoya dicha definición por su amplio contexto y su sentido ante lo que actualmente es la auditoría, en vista de que la Auditoría es un proceso que permite recopilar información cuantificable y objetiva que permite brindar una información

confiable sobre la situación en la que se encuentra una organización, la misma que debe ser realizada por una persona competente.

A continuación se presenta un gráfico donde se determina lo que es la Auditoría.



*Fuente: Manual del Estudiante*

*Elaborado por: Postulante*

La postulante, en base a los conceptos anteriores y al gráfico, puede definir a la auditoría como un proceso a través del cual un sujeto (auditor) lleva a cabo la revisión de un objeto (situación auditada), con el fin de emitir una opinión acerca de su razonabilidad (o fidelidad), sobre la base de un patrón o estándar establecido.

1. **Sujeto;** es el auditor que realiza la revisión del objeto bajo examen, que puede ser una cuenta contable determinada, un departamento en forma completa, un procedimiento, etcétera.

2. **Objeto;** es la situación auditada, esta puede ser muy diversa, ya que en algunos casos se da que sea una empresa en forma completa y en otros, solo se realiza esta revisión a una situación precisa.
3. **Estándar;** es el punto de comparación que tiene el auditor, para poder evaluar si la situación bajo examen cumple o no, con un determinado patrón establecido con anterioridad a la ocurrencia de la situación. Este estándar puede ser por ejemplo, principios de contabilidad generalmente aceptados, normas de auditorías generalmente aceptadas, ley de la renta, ley de impuesto al valor agregado, manuales de procedimiento, en otras palabras cualquier documento que nos permita apoyar el dictamen final del auditor.

El objetivo de la Auditoría consiste en apoyar a los miembros de la empresa en el desempeño de sus actividades. Para ello la Auditoría les proporciona análisis, evaluaciones, recomendaciones, asesoría e información concerniente a las actividades revisadas.

### **1.6.1 Tipos de Auditoría**

De acuerdo al campo de acción de la auditoría, se ha podido establecer distintos tipos de auditoría, los mismos que se mencionan a continuación:

#### ***1.6.1.1 Auditoría Financiera***

Es el examen total o parcial de la información financiera y la correspondiente información operacional y administrativa, así como los medios utilizados para identificar, medir, clasificar y reportar esa información.

#### ***1.6.1.2 Auditoría de Gestión***

Es el examen posterior, profesional, objetivo y sistemático de la totalidad o parte de las operaciones o actividades de una entidad, proyecto, programa, inversión o contrato en particular, sus unidades integrantes u operacionales específicas.

### ***1.6.1.3 Auditoría Informática***

Es el examen que se realiza a las redes de información con las que cuenta una organización.

### ***1.6.1.4 Auditoría Administrativa***

Es la que se encarga de verificar, evaluar y promover el cumplimiento y apego al correcto funcionamiento de las fases o elementos de proceso administrativo.

Para poder llegar a tener una definición clara de lo que implica la Auditoría Administrativa es importante conocer que es la administración.

## **1.6.2 Administración**

La palabra administración se forma del prefijo “ad”, hacia, y de “ministratio”. Esta última palabra viene a su vez de “minister”, vocablo compuesto de “minus”, comparativo de inferioridad, y del sufijo “ter”, que sirve como término de comparación.

KOONTS, Harold (2003, pág. 5) define a la administración como **“la dirección de un organismo social, y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes”**.

La definición vertida por el autor concuerda con la idea de la postulante ya que la administración es un proceso que permite prever, planificar, organizar, integrar, dirigir y controlar el trabajo de los elementos de la organización y utilizar los recursos disponibles para alcanzar los objetivos establecidos.

Según WERTHER, William (1995, pág. 8) la administración se define como **“el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo alcance con eficiencia metas seleccionadas. Esta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio”**.

La investigadora concuerda con la definición emitida por el autor puesto que considera que la administración toma como base fundamental el trabajo en equipo, la misma que puede ser aplicada a empresas grandes o pequeñas.

En base a las definiciones antes mencionadas se puede decir que la administración proporciona los principios básicos mediante cuya aplicación es factible alcanzar éxito en el manejo de individuos organizados en un grupo formal que poseen objetivos comunes.

Es necesario analizar las principales características de la administración, entre las que se pueden mencionar:

- El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, porque siempre debe existir coordinación sistemática de medios.
- A pesar que la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de distinta índole, el elemento administrativo es específico y distinto a los que acompaña.
- Aunque se diferencien etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo éste es único y, por lo mismo, en todo instante de la operación de una organización se están dando en mayor o menor proporción, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. Así, al hacer los planes, no por eso se deja de mandar, de controlar, de organizar, etc. Por lo mismo, se puede afirmar que es un proceso interactivo y dinámico.

## **1.7 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

Al ir inclinándose la auditoría hacia evaluaciones operativas, y a la necesidad de análisis de procedimientos, estudios de costos administrativos, conocimiento de los problemas y causas que dificultan el desarrollo de la empresa, o simplemente examinar la empresa en general cuando atraviesa una situación delicada, por una gestión ineficiente o condiciones externas desfavorables, surge la auditoría administrativa.

Según LEONARD, William (1989, pág. 14) la auditoría administrativa es **“un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que se dé a sus recursos humanos y materiales”**

La investigadora considera que esta definición no concreta de manera detallada cuales son las áreas que van a ser analizadas dentro de la organización, imposibilitando el campo de acción de la Auditoría Administrativa.

KAUFFMAN, Steven (1998, pág. 10) expone que la auditoría administrativa **“implica la revisión, verificación y evaluación objetiva de la estructura orgánica de la empresa, a partir de las decisiones que toman los dirigentes y administradores de ella. Implica revisar, de manera metódica y sistemática la congruencia que existe entre lo que se decide y la manera en que se ejecutan las actividades y tareas llevadas a cabo por el personal de todos los niveles jerárquicos de la organización”**

La postulante esta de acuerdo con la definición vertida por este autor ya que la Auditoría Administrativa es un proceso que abarca a todos y cada uno de los elementos que forman el Proceso Administrativo, ya que es importante destacar que la auditoría administrativa puede consistir en un examen integral o parcial de una organización. Su alcance puede variar, pudiendo abarcar desde una encuesta hasta un análisis global de la organización.

Para CHAPMAN, William y WAWAZNIAK DE ALONSO, Martha (1970, pág.10) la auditoría administrativa ha sido definida como **“el examen de la gestión de un ente con el propósito de evaluar la eficiencia de sus resultados, con referencia a las metas fijadas, los recursos humanos, financieros y materiales empleados, la organización, utilización y coordinación de dichos recursos y los controles establecidos sobre dicha gestión.”**

Pese a que la revista en la que se menciona la definición es del año 1970, los autores vierten una definición muy concreta de lo que es la Auditoría Administrativa que concuerda con la idea que tiene la investigadora ya que la auditoría administrativa ya que se encarga de evaluar la eficiencia de los resultados y la utilización de los recursos con los que cuenta una organización.

### **1.7.1 Objetivos**

FRANKLIN, Enrique Benjamín (2000, pág.12) considera que **“por sus características, la auditoría administrativa constituye una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de las organizaciones toda vez que permite detectar en que áreas se requiere de un estudio más profundo, que acciones se debe tomar para subsanar deficiencias, como superar obstáculos, como imprimir mayor cohesión al funcionamiento de dichas áreas y, sobre todo, realizar un análisis causa – efecto que concilie en forma congruente los hechos con las ideas”**.

Lo expuesto por el autor concuerda con la idea de la investigadora en lo que respecta a las áreas que se deben considerar para aplicar una auditoría administrativa y en base a eso fijarse los objetivos. Entre los objetivos más destacados podemos mencionar:

- Evaluar el comportamiento organizacional en relación a los estándares preestablecidos, mediante el aprovechamiento óptimo de los recursos de acuerdo a la dinámica establecida por la organización.
- Favorecer la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos por medio del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.
- Hacer más permeable y receptiva la organización a los cambios, permitiendo asimilar las experiencias obtenidas y capitalizarlas para convertirlas en oportunidades de mejora.

- Tomar decisiones que faciliten poner en práctica los resultados de la auditoría para constituirse en un soporte al proceso administrativo de la organización.

La importancia de la auditoría administrativa radica en el hecho de que proporciona a los directivos de una organización, un panorama sobre la forma como están administrados los diferentes niveles jerárquicos y operativos, señalando aciertos y desviaciones de aquellas áreas cuyos problemas administrativos detectados exigen una mayor o pronta atención.

Es importante destacar que la auditoría administrativa puede consistir en un examen integral o parcial de una organización. Su alcance puede variar, pudiendo abarcar desde una encuesta hasta un análisis global de la organización.

### **1.7.2 Propósito**

Por medio de la auditoría administrativa, la administración de una empresa podrá llevar a cabo entre otras labores las siguientes:

1. Eliminar pérdidas y deficiencias.
2. Mejorar los medios de control.
3. Desarrollar mejoras para el personal.
4. Utilizar mejor los recursos con los que se dispone, tanto humanos como físicos

### **1.7.3 Campo De Aplicación**

El campo de aplicación de la auditoría administrativa incluye todo tipo de organizaciones, ya sean públicas, privadas o sociales, independientemente de su fisonomía, área de influencia y dimensión.

Es fundamental que desde el comienzo de la auditoría se establezcan los límites y que sean conocidos por la organización auditada. Debido a que para el éxito de la

auditoría es necesario incluir su campo de acción para poder enfocar la atención en los problemas organizativos que la motivan.

Los límites de la auditoría están determinados por los siguientes factores clave como son: objetivos, alcance, orientación, organización y recursos.

#### **1.7.4 Límites de la Auditoría Administrativa**

Es fundamental que desde el comienzo de la auditoría se establezcan los límites y que sean conocidos por la organización auditada. Para el éxito de la auditoría es necesario acotar su campo de acción para poder enfocar la atención en los problemas organizativos que la motivan.

Según la CÁMARA DE COMERCIO INTERNACIONAL (1991, pág.15) **“los límites de la auditoría están determinados por los siguientes factores clave:**

- **Objetivos**
- **Alcance**
- **Cobertura**
- **Orientación**
- **Organización y recursos**

La tesista coadyuva con los aspectos que se consideran dentro de los límites de la Auditoría, en vista de que debe abarcar a toda el área a ser evaluada, lo que comprende objetivos, recursos, etc, lo que facilitará determinar las áreas reales que necesitan mejora. Para entender mejor los aspectos señalados en los límites de la Auditoría, a continuación se presenta un análisis de cada uno de estos aspectos:

##### ***1.7.4.1 Objetivos***

Son la justificación de la auditoría, el “para qué” del proceso. Estos objetivos están determinados fundamentalmente por las necesidades que manifieste el destinatario del informe.

#### ***1.7.4.2 Alcance***

Comprende al “espacio” en que se realizará el proceso de auditoría. Este está referido a las unidades organizativas (una parte concreta de la organización o la totalidad de ella), a las materias a auditar (puede ser sólo algunos temas como políticas, estructura o un conjunto amplio de ellos) y al horizonte temporal (período de tiempo que comprende).

#### ***1.7.4.3 Cobertura***

Implica señalar la frecuencia con que se realiza, ya sea por períodos fijos, por selección aleatoria, por temas en función de la importancia o por estratificación del riesgo.

#### ***1.7.4.4 Orientación***

Está relacionada con la profundidad del análisis que se efectúa. Podemos distinguir:

##### ***Orientación valorativa***

Basada en la opinión del auditor y su experiencia.

##### ***Orientación verificativa***

Comprobación del cumplimiento de normas mediante procedimientos normalizados.

##### ***Orientación examinativa***

Análisis en detalle de los sistemas y sus controles, detectando puntos débiles y fuertes y proponiendo los cambios pertinentes.

##### ***Organización y recursos***

Relacionado con la estructura organizativa del equipo de auditoría y su dotación de recursos. Los recursos limitan el alcance, la cobertura y la orientación. Se debe buscar la calidad en función de una cantidad mínima de información necesaria y/o de etapas que deben ser cubiertas.

## **1.8 METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

Según FRANKLIN, Enrique (2004, pág. 56) la metodología de la auditoría administrativa **“Nos indica el marco de actuación de las acciones que se deben cumplir en las diferentes fases del trabajo para permitir que éste se realice en forma programada y sistemática”**

La investigadora considera que lo mencionado por el autor en cuanto a la metodología que debe seguir la Auditoría Administrativa se ajusta a las necesidades objetivas de lo que en sí encierra una auditoría, por lo que el uso de una metodología debe ajustarse de acuerdo al tipo de auditoría que se va a aplicar.

También ayuda en la identificación y ordenamiento de la información, para su examen, informe y seguimiento. Las etapas que la integran son:

- Planificación
- Instrumentación
- Examen
- Informe
- Seguimiento

### **1.8.1 Planificación**

Son los lineamientos de carácter general que norman la aplicación de la auditoría administrativa, para garantizar que la cobertura de factores prioritarios, las fuentes de estudio, la investigación preliminar el proyecto de auditoría y el diagnóstico preliminar sean suficientes pertinentes y relevantes.

#### ***1.8.1.1 Objetivo***

Determinar las acciones que se deben realizar para instrumentar la auditoría en forma secuencial y ordenada tomando en cuenta el tiempo.

### ***1.8.1.2 Factores a Revisar***

Deberá tomar en cuenta dos vertientes.

1. El proceso administrativo y los elementos administrativos que forman parte de su funcionamiento.
2. Incluye una relación de los elementos específicos que integran y complementan el proceso administrativo.

### ***1.8.1.3 Fuentes de Estudio***

Representan las instancias internas y externas a las que se recurre para captar la información que se registra en los papeles de trabajo del auditor.

### ***1.8.1.4 Investigación Preliminar***

Definida la dirección y los factores a auditar, la secuencia lógica para su desarrollo requiere de una investigación preliminar para determinar la situación administrativa de la organización. Permitiendo revisar la literatura técnica y legal, información del campo de trabajo, y toda clase de documentos relacionados con los factores predeterminados, lo que puede provocar una reformulación de los objetivos, estrategias, acciones a seguir o tiempos de ejecución.

Para realizar esta tarea en forma adecuada es necesario tomar en cuenta los siguientes criterios:

- Determinación de las necesidades específicas.
- Identificación de los factores que requieren atención.
- Definición de estrategias de acción.
- Jerarquización de prioridades en función del fin que se persigue.
- Descripción de la ubicación, naturaleza y extensión de los factores.
- Especificación del perfil del auditor.
- Estimación del tiempo y los recursos necesarios para cumplir con el objetivo definido.

### ***1.8.1.5 Preparación del Proyecto de Auditoría***

Recabada la información preliminar, se debe proceder a seleccionar la necesaria para instrumentar la Auditoría, la cual incluye dos apartados:

- Propuesta Técnica
- Programa de Trabajo

#### ***1.8.1.5.1 Propuesta Técnica***

En la Propuesta Técnica el auditor debe establecer los parámetros que contendrá la auditoría administrativa en cuanto a su naturaleza, áreas de aplicación, objetivos, recursos que se utilizarán y otros aspectos inherentes que se señalan a continuación:

<b>CONTENIDO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Naturaleza	Tipo de auditoría que se pretende realizar.
Alcance	Áreas de aplicación
Antecedentes	Recuento de auditorías anteriores
Objetivos	Logros que se pretende alcanzar
Estrategia	Mecanismo para orientar el curso de acción y asignación de recursos
Justificación	Demostración de la necesidad de instrumentarla
Acciones	Iniciativas necesarias para su ejecución
Recursos	Requerimientos humanos, materiales y tecnológicos
Costos	Estimación de recursos financieros necesarios
Resultados	Beneficios que se espera obtener
Información Complementaria	Material que puede servir como elemento de apoyo

*Fuente* : Auditoría Administrativa de Enrique Benjamín Franklin

*Elaborado Por:* Postulante

### 1.8.1.5.2 Programa de Trabajo

El Programa de Trabajo es una herramienta importante para llevar a cabo una auditoría, ya que en este se detallan aspectos como: cronograma de actividades, recursos financieros necesarios, beneficios que se desea obtener, responsables del desarrollo de la auditoría y otros aspectos que se detallan a continuación: (*Ver Anexo 1*)

Contenido	Descripción
Identificación	Nombre del estudio
Responsables	Áreas de aplicación
Áreas	Recuento de auditorías anteriores
Clave	Logros que se pretende alcanzar
Actividades	Mecanismo para orientar el curso de acción y asignación de recursos
Fases	Demostración de la necesidad de instrumentarla
Calendarios	Iniciativas necesarias para su ejecución
Representación Gráfica	Requerimientos humanos, materiales y tecnológicos
Formato	Estimación de recursos financieros necesarios
Reporte de Avances	Beneficios que se espera obtener
Periodicidad	Material que puede servir como elemento de apoyo
Asignación de Responsabilidades	Determinación del auditor y equipo de trabajo
Capacitación	Capacitar a la persona o equipo asignado para ejecutar la auditoría
Actitud	El auditor no debe tener prejuicios a efectuar la auditoría

*Fuente* : Auditoría Administrativa de Enrique Benjamín Franklin

*Elaborado Por:* Postulante

### ***1.8.1.6 Diagnóstico Preliminar***

El diagnóstico debe precisar claramente los fines susceptibles de alcanzar, los factores que se van a examinar, las técnicas a emplear y la programación que va a orientar el curso de acción de la auditoría. El auditor está obligado a prever la realización de los siguientes pasos:

- Enriquecer la documentación de antecedentes y justificación de la auditoría.
- Afinar el objetivo general.
- Definir objetivos tentativos específicos por área.
- Ajustar y concretar el proyecto de auditoría.
- Delimitar claramente el universo a examinar.
- Proponer técnicas para la captación y el análisis de la información.
- Plantear alternativas de medición.
- Depurar los criterios para el manejo de papeles de trabajo y evidencias.
- Coadyuvar en el diseño y aplicación del examen.
- Contribuir en la elaboración del informe.
- Proponer mecanismos de seguimiento.

## **1.8.2 Instrumentación**

Etapas en la cual se seleccionan y aplican las técnicas de recolección que permitan obtener información suficiente y competente, así como la supervisión necesaria para mantener una coordinación efectiva.

### ***1.8.2.1 Recopilación de Información***

Consiste en registrar todo tipo de hallazgo y evidencias que haga posible su examen objetivo, de lo contrario se puede cometer errores que causen retrasos que obliguen a recapturar la información.

### ***1.8.2.2 Técnicas de Recolección***

CARDONA, Andujar (1994, pág. 383) menciona que las técnicas aluden a **“materiales o a modos de presentación de los mismos, que pueden ser**

**convenientemente utilizados para la recogida, contraste y acopio de la información precisa que conduzca a la valoración”**

La investigadora sustenta el criterio del autor en cuanto a las técnicas de recolección que se utilizan en la auditoría, las mismas que permitirán obtener información real de la organización. Para recabar la información requerida en forma ágil y ordenada se debe tomar en cuenta las siguientes técnicas: investigación documental, observación directa, acceso a redes de información, entrevista, etc.

#### ***1.8.2.2.1 Investigación Documental***

Consiste en la localización, selección y estudio de la documentación que puede aportar elementos de juicio a la auditoría. Las fuentes a las que se puede acudir son:

##### **\* Normativa**

- Acta constitutiva.
- Ley que ordena la creación de la organización.
- Reglamento interno.
- Reglamentación específica.
- Oficios circulares.

##### **\* Administrativa**

- Organigramas.
- Manuales administrativos.
- Sistemas de información.
- Cuadros de distribución del trabajo.
- Plantilla de personal.

#### ***1.8.2.2.2 Observación Directa***

Es el acercamiento del área física donde se desarrolla el trabajo de la organización, para conocer las condiciones de trabajo y el clima organizacional

reinante. Es recomendable que el auditor responsable presida la observación directa, y comente su apreciación con su equipo de trabajo. Asegurándose así de que exista un consenso en torno a las concisiones de funcionamiento del área y podrá definir los criterios a los que deberán sujetarse en todo momento la auditoría.

#### ***1.8.2.2.3 Acceso a Redes de Información***

El acceso a redes permite detectar información operativa o normativa de clientes, socios, proveedores, empleados, organizaciones del sector, entre otras vías intranet o extranet, además de mantener una situación interactiva con el entorno.

#### ***1.8.2.2.4 Entrevista***

Consiste en reunirse con una o varias personas y cuestionarlas orientadamente para obtener información. Este medio es posiblemente el más empleado y uno de los que puede brindar información más completa y precisa, puesto que el entrevistador, al tener contacto con el entrevistado, además de obtener respuestas, puede percibir actitudes y recibir comentarios.

#### ***1.8.2.2.5 Cuestionarios***

Se emplean para obtener la información deseada en forma homogénea. La calidad de la información que se obtenga dependerá de su estructura y forma de presentación, así todo cuestionario debe expresar el motivo de su preparación, procurando que las preguntas sean claras y concisas y con un orden lógico.

Se constituyen como un elemento importante para recopilar la información de una organización en todas sus versiones, ámbitos y niveles, por lo que permiten no solo la recopilación de datos sino la cultura organizacional predominante y el nivel de calidad de trabajo en función de su gente.

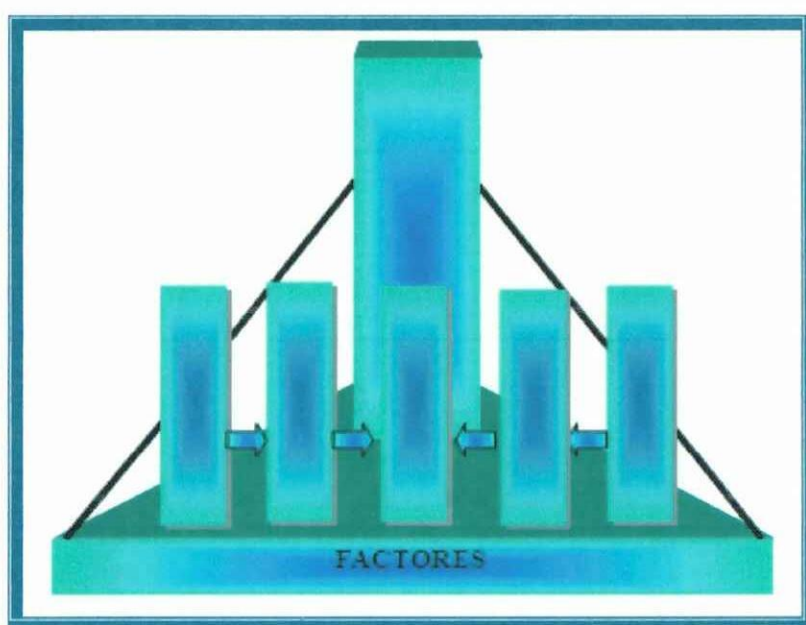
#### ***1.8.2.2.6 Cédulas y Gráficos***

Se utilizan para captar la información requerida de acuerdo con el propósito de la auditoría. Están conformadas por formularios cuyo diseño incorpora casillas,

bloques y columnas que facilitan la agrupación y división de su contenido para su revisión y análisis.

El uso de los gráficos y de las cédulas incluyendo a los cuestionarios, con base a los parámetros definidos y a las escalas seleccionadas, hacen posible que la información se agrupe de manera natural y fluida, para que el auditor consigne en forma comprensible y lógica sus registros. (*Ver Anexo 2*)

### *Modelo de Gráfico*



*Fuente* : Auditoría Administrativa de Enrique Benjamín Franklin

*Elaborado Por:* Postulante

### *1.8.2.3 Medición*

Para consolidar la instrumentación, es necesario que los hechos se puedan evaluar relacionándolos con una medida, la cual parte de los indicadores establecidos para el proceso administrativo y de los elementos específicos, así como el propósito estratégico y atributos fundamentales asociados con uno y otro.

#### *1.8.2.3.1 Escalas de Medición*

Una Escala de Medición es la caracterización de los objetos a medir mediante una variable cuantitativa y cualitativa. Cualquiera que sea la escala que se pretenda

utilizar debe cumplir con dos propiedades básica de un instrumento de medición: confiabilidad y validez. Entre las escalas de medición tenemos:

**Escala Ordinal o de Likert.-** Es una escala de medición unidireccional que consiste en una serie de juicios que se presentan al entrevistado. Está centrada en que las variaciones de respuestas serán por las diferencias individuales existentes.

Ejemplos:

<b>1.</b>		<b>2.</b>	
nunca	1	nunca	1
casi nunca	2	poco	2
a veces	3	a veces	3
con frecuencia	4	normalmente	4
siempre	5	permanentemente	5

**Escala de Intervalos Iguales.-** Este tipo de escalas el punto inicial representa una opinión extrema ya sea favorable o desfavorable, los puntos intermedios, una opinión neutra y el punto final. Ejemplos:

**1.**

a) excelente                      b) aceptable                      c) necesita mejorar

**2.**

a) si                                      b) no                                      c) no se aplica

#### **1.8.2.3.2 Indicadores**

Un indicador es un punto en una estadística que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un proceso de interpretación, estableciendo una relación cuantitativa y cualitativa de dos o más cantidades que pertenecen a un mismo proceso o diferentes. Un indicador debe ser: relevante o útil para la toma de decisiones, factible de medir y fácil de interpretar.

Los indicadores desde el punto de vista de instrumentos de gestión, son de dos tipos:

**1. Indicadores cuantitativos.-** Son los valores y cifras que se establecen periódicamente de los resultados de las operaciones, son un instrumento básico.

**2.Indicadores cualitativos.-** Permiten tener en cuenta la heterogeneidad, las amenazas y las oportunidades del entorno organizacional; permite además evaluar, con un enfoque de planificación estratégica la capacidad de gestión de la dirección y de más niveles de la organización.

### 1.8.2.3.3 Modelos de Indicadores

Indicador	Componente	Fórmula	Resultado
Cualitativo	Visión	* Nivel en que enmarca el logro de aspiraciones comunes. * Como fomenta el nivel de compromiso.	* Empleados que conocen la visión de la empresa
Cuantitativo		* $\frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total de empleados}}$	
Cualitativo	Misión	* Medida en que ensalza lo deseado con lo posible. * Manera como la misión conforma el marco de referencia de las acciones.	* Empleados que conocen la misión de la empresa
Cuantitativo		* $\frac{\text{Empleados que la conocen}}{\text{Total de empleados}}$	
Cualitativo	Objetivos	* Grado en que orientan las acciones.	*Objetivos que ha alcanzado la empresa
Cuantitativo		* $\frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos definidos}}$	

Cualitativo	Metas	* De qué manera relacionan recursos y acciones con objetivos  * Cómo se constituyen en unidades de medida para la implementación de acciones	* Metas alcanzadas por la empresa
Cuantitativo		* $\frac{\text{Metas alcanzadas}}{\text{Metas establecidas}}$	
Cualitativo	Estrategias	* Medida en que contribuyen a integrar la base de acción institucional.  *Cómo marcan la ruta fundamental para el empleo de recursos.	* Estrategias utilizadas por la organización
Cuantitativo		* $\frac{\text{Estrategias implementadas}}{\text{Total de estrategias}}$	
Cualitativo	División y Distribución de Funciones	* Grado en que determinan cargas de trabajo.	* Distribución de funciones al personal.
Cuantitativo		* $\frac{\text{Tareas realizadas}}{\text{Número de empleados}}$	

**Fuente** : Auditoría Administrativa de Enrique Benjamín Franklin

**Elaborado Por:** Postulante

### ***1.8.2.4 Papeles de Trabajo***

Son los registros en los que se describen las técnicas y procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones alcanzadas. Estos papeles de trabajo proporcionan el soporte principal que en su momento el auditor habrá de incorporar en su informe, ya que incluyen observaciones, hechos y argumentos para respaldarlo.

El auditor debe preparar y conservar los papeles de trabajo, cuya forma y contenido dependen de las condiciones de aplicación de la auditoría, ya que son el testimonio del trabajo efectuado y el respaldo de sus juicios y conclusiones.

#### ***1.8.2.4.1 Contenido de los Papeles de Trabajo***

Hay tres grandes conceptos en el contenido de los papeles de trabajo:

- Identificación
- Trabajo realizado
- Conclusiones

#### ***1.- Identificación***

Suelen contener la siguiente información:

- El nombre del cliente: indicado de modo completo y exacto, y situado en la parte superior central.
- Identificación de la auditoría.
- Ejercicio al que se refiere la auditoría. Indica el período a ser auditado.
- Título. Aparece directamente debajo del nombre del auditado e indica la naturaleza o finalidad del P de T.
- El proyecto de la auditoría.
- Referencia. Es un índice alfanumérico que siempre figura en rojo y se coloca en la esquina superior derecha.
- Firma de quien lo ha realizado. Iniciales (responsabilidad de la totalidad del P de T) y fecha en que se preparó el P de T. En la esquina inferior derecha.
- Firma de quien lo ha revisado. Se responsabiliza de que el trabajo realizado por quien lo preparó ha sido el adecuado. Iniciales (responsabilidad de la

totalidad del P de T) y fecha en que se revisó el P de T. En la esquina inferior derecha.

## **2.- Trabajo realizado**

Se encuentra en el cuerpo del papel de trabajo. Su contenido dependerá del tipo de trabajo que se haya realizado, como índices, cuestionarios, cédulas y resúmenes del trabajo realizado.

## **3.- Conclusiones**

Las conclusiones suelen aparecer al final de cada área. Recogen la opinión que el auditor se ha formado acerca del área después de concluir el trabajo que tenía previsto. Además incluye:

- Indicaciones de las observaciones recibidas durante la aplicación de la auditoría.
- Observaciones acerca del desarrollo de su trabajo.
- Anotaciones sobre información relevante.
- Lineamientos recibidos por área.
- Reporte de posibles irregularidades.

Aunque los papeles de trabajo que prepara el auditor son confidenciales y de propiedad del auditor, debe conservarlos por un período de 5 años, además podrá proporcionarlos cuando reciba una orden o citatorio para presentarlos, por lo que debe resguardarlos por un período suficiente para cualquier aclaración o investigación que pudiera emprenderse, tomando en cuenta su utilidad para auditorías subsecuentes.

### 1.8.2.4.2 Modelo de Papel de Trabajo

<b>N&amp;N AI</b> Auditoría Administrativa	<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI</b> <b>DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS</b>	<b>P/T</b> <b>1/1</b>
<b>PROPUESTA TÉCNICA</b>		
<b>DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2006</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>NATURALEZA DEL ESTUDIO</b></li><li>- <b>ALCANCE</b></li><li>- <b>OBJETIVO</b></li><li>- <b>ESTRATEGIAS</b></li><li>- <b>JUSTIFICACIÓN</b></li><li>- <b>ACCIONES</b></li><li>- <b>RECURSOS</b></li><li>- <b>COSTOS</b></li><li>- <b>RESULTADOS</b></li><li>- <b>CONCLUSIONES</b></li></ul>		
<b>Preparado por:</b> N&N AI		<b>Fecha:</b> 04-01-2008
<b>Revisado por:</b> P.V.D.M.		<b>Fecha:</b> 05-01-2008

**Fuente** : Auditoría Administrativa de Enrique Benjamín Franklin

**Elaborado Por:** Postulante

### ***1.8.2.5 Evidencia***

Según ARENS, Alvin (1996, pág. 86) la evidencia es **“cualquier información que utiliza el auditor para determinar si la información cuantificable que se audita se presenta de acuerdo con criterios establecidos”**.

La postulante concuerda con la idea vertida por el autor ya que la evidencia representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría. La evidencia se puede clasificar en los siguientes rubros:

***Física.***- Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades y sucesos que se presentan a través de notas, fotografías, gráficas, cuadros, mapas o muestras materiales.

***Documental.***- Se obtiene por medio del análisis de documentos y está contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, recibos y toda clase de comunicación producto del trabajo.

***Testimonial.***- Se consigue de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría.

***Analítica.***- Comprende cálculos, comparaciones, razonamientos y desagregación de la información por áreas, apartados o componentes. Para que la evidencia se útil y válida debe ser: suficiente, competente, relevante y pertinente.

### ***1.8.2.6 Índices y Referenciación***

Es necesaria la anotación de índices en los papeles de trabajo ya sea en el curso o al concluirse la auditoría, para lo cual primeramente se debe definir los códigos a emplearse que deben ser iguales a los utilizados en los archivos y su determinación debe considerarse la clase de archivo y los tipos de papeles de trabajo. Es importante también que todos los papeles de trabajo contengan referencias cruzadas cuando están relacionados entre sí, esto se realiza con el propósito de mostrar en forma objetiva como se encuentran ligados o relacionados

entre los diferentes papeles de trabajo. La codificación de índices y referencias en los papeles de trabajo pueden ser de tres formas: a) alfabética, b) numérica y c) alfanumérica.

#### 1.8.2.6.1 Modelo de Referencias de los Papeles de Trabajo

Nº	PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA P DE T	FECHA	RESPONSABLE
1	<b>PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b> a) Misión b) Visión c) Objetivos d) Estrategias	P/E	xxx	XXXX
2	<b>PROPUESTA TÉCNICA</b>	P/T	xxx	XXXX
3	<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>	C/A	xxx	XXXX
4	<b>VISITA PRELIMINAR</b> a) Constitución de la institución. b) Registro único del contribuyente c) Representante legal d) Sucursales e) Actividades f) Servicios g) Reglamentación	V/P	xxx	XXXX
5	<b>ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL</b>	O/E	xxx	XXXX
6	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b> a) Directores b) Puestos específicos	M/F	xxx	XXXX
7	<b>PLANILLA DE PERSONAL</b>	P/P	xxx	XXXX

*Fuente* : Manual de Auditoría Administrativa

*Elaborado Por:* Postulante

### 1.8.2.7 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.

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.

Marca	Descripción
	Ligado
	Comparado
	Observado
	Rastreado
	Indagado
	Analizado
	Circularizado
	Sin respuesta
	Confirmaciones
	Notas explicativas

*Fuente* : Auditoría Administrativa

*Elaborado Por:* Postulante

### ***1.8.2.8 Supervisión del Trabajo***

Consiste en vigilar que las acciones obedezcan a una lógica en función de los objetivos de la auditoría. De esta manera, a medida que descienda el nivel de responsabilidad, el auditor que encabece una tarea, tendrá siempre la certeza de dominar el campo de trabajo y los electos de decisión para vigilar que las acciones obedezcan a una lógica en función de los objetivos de la auditoría. La supervisión en las diferentes fases de ejecución de la auditoría, comprende:

- Revisión del programa de trabajo.
- Vigilancia constante y cercana al trabajo de los auditores.
- Aclaración oportuna de dudas.
- Control del tiempo invertido en función del estimado.
- Revisión oportuna y minuciosa de los papeles de trabajo.
- Revisión final del contenido de los papeles de trabajo para cerciorarse de que están completos y cumplen con su propósito.

Por lo antes señalado es de vital importancia que la supervisión de trabajo contemple:

- Que los reportes de hallazgos cuenten con un espacio para la firma de revisión del auditor responsable.
- Que aquellos documentos que no cuenten con esta firma sean sometidos a revisión y no se aprueben mientras no lo autorice al auditor responsable.
- Que los papeles de trabajo incluyan las anotaciones del auditor líder del equipo, para garantizar el contenido de las conclusiones.
- Llevar una bitácora en donde se describa el comportamiento de los auditores.
- Preparar un informe que comprenda los logros y obstáculos encontrados a lo largo de la auditoría.

### **1.8.3 Examen**

Consiste en dividir o separar sus elementos en componentes para conocer la naturaleza, las características y el origen de su comportamiento.

### ***1.8.3.1 Propósito***

Aplicar las técnicas de análisis precedente para lograr los fines propuestos con la oportunidad, extensión y profundidad que requiere el universo sujeto a examen, y las circunstancias específicas del trabajo, a fin de reunir los elementos de decisión óptimos.

### ***1.8.3.2 Procedimiento***

El examen provee de una clasificación e interpretación de hechos, diagnóstico de problemas, así como de los elementos para evaluar y racionalizar los efectos de un cambio. El procedimiento del examen consta de los siguientes pasos:

- Conocer el hecho que se analiza.
- Describir ese hecho.
- Descomponerlo para percibir todo los aspectos y detalles.
- Revisarlo críticamente para comprender mejor cada elemento.
- Ordenar cada elemento de acuerdo con el criterio de clasificación.
- Definir las relaciones que operan entre cada elemento.
- Identificar y explicar su comportamiento con el fin de entender las causas que lo originaron.

Un enfoque muy eficaz para consolidar el examen consiste en adoptar una actitud interrogativa y formular de manera sistemática seis cuestionamientos:

- ¿Qué trabajo se hace?
- ¿Para qué se hace?
- ¿Quién lo hace?
- ¿Cómo se hace?
- ¿Con que se hace?
- ¿Cuándo se hace?

### ***1.8.3.3 Técnicas de Análisis Administrativo***

Constituyen los instrumentos en que el auditor se apoya para complementar sus observaciones y le posibilitan:

- Comprobar como se están ejecutando las etapas del proceso administrativo.
- Evaluar cualitativa y cuantitativamente los indicadores establecidos.
- Examinar los resultados que está obteniendo la organización.
- Revisar las circunstancias que inciden en los resultados.
- Verificar los niveles de efectividad.
- Conocer el uso de los recursos.
- Determinar la medida de consistencia en procesos específicos.

### ***1.8.3.4 Formulación del Diagnóstico Administrativo***

Es un recurso que traduce los hechos y circunstancias en información concreta. Así es un mecanismo de estudio y aprendizaje, toda vez que fundamenta y transforma las experiencias y los hechos en conocimiento administrativo, a la vez que permite evaluar tendencias y situaciones para formular una propuesta interpretativa o modelo analítico de la realidad de la organización. Para lo que tiene que incorporar los siguientes aspectos:

1. Descripción de la organización de acuerdo con su situación actual y su trayectoria histórica.
2. Elementos probatorios de la necesidad de ejercer una auditoría administrativa.
3. Definición de un objetivo general y objetivos por área específica.
4. Efecto de estrategia seguida.
5. Consecuencias de la implementación del proyecto de auditoría.
6. Nivel de aplicación del proceso administrativo.
7. Comportamiento de los elementos específicos que forman parte del proceso administrativo.
8. Efectividad con la que instrumentan las acciones administrativas.
9. Racionalidad con la que se utilizan los recursos.

10. Calidad de vida de la organización.

11. Detección de oportunidades de mejora.

### **1.8.4 Informe**

Al finalizar el examen de la organización es necesario presentar un informe en el cual se consignen los resultados de la auditoría, identificando claramente el área, sistema, programa, la duración, alcance, recursos y métodos empleados. Es importante que tanto los hallazgos como las recomendaciones estén sustentados por evidencia competente y relevante debidamente documentada en los papeles de trabajo del auditor.

Los resultados, las conclusiones y las recomendaciones que de ellos se desprenden, deben reunir los siguientes atributos:

<b>Atributos</b>	<b>Concepto</b>
Objetividad	Visión imparcial de los hechos
Oportunidad	Disponibilidad en tiempo y lugar de la información
Claridad	Fácil comprensión del contenido
Utilidad	Provecho que puede obtenerse de la información
Calidad	Apego a las normas de calidad
Lógica	Secuencia acorde con el objeto

*Fuente* : Auditoría Administrativa de Enrique Benjamín Franklin

*Elaborado Por:* Postulante

#### ***1.8.4.1 Lineamientos Generales para su Preparación***

1. No perder de vista el objeto de la auditoría cuando se llegue a las conclusiones y recomendaciones finales.
2. Ponderar las soluciones que se propongan para hacerlas prácticas y viables.

3. Explorar diferentes alternativas para inferir las causas y efectos inherentes a los hallazgos.
4. Homogenizar la integración y presentación de los resultados, para que exista coherencia entre los hallazgos y los criterios.
5. Aprovechar todo el apoyo posible para fundamentar sólidamente los resultados.
6. Ofrecer a los niveles de detección los elementos idóneos para una toma de decisiones objetiva y consistente.
7. Sentar las bases para la constitución de un mecanismo de información permanente.
8. Establecer la forma y contenido que deberán observar los reportes y seguimiento de las acciones.
9. Tomar en cuenta los resultados de auditorías realizadas con anterioridad, para evaluar el tratamiento y cursos de acción tomados en la obtención de los resultados.

#### ***1.8.4.2 Tipos de Informes***

La variedad de alternativas para presentar los informes depende del destino y propósito que se les quiera dar, tomado en cuenta el impacto que se busca con su presentación.

Atendiendo a estos criterios, los informes más representativos son:

- Informe General
- Informe Ejecutivo
- Informe de Aspectos Relevantes.

##### ***1.8.4.2.1 Informe General***

Este tipo de informe le permite al auditor establecer en forma general todos y cada uno de los aspectos que se han encontrado durante el desarrollo de la auditoría. Mencionado informe consta de las siguientes partes:

***(Ver Anexo 3)***

- Responsables
- Introducción

- Antecedentes
- Técnicas empleadas
- Diagnóstico
- Propuesta
- Estrategia de implantación
- Seguimiento
- Conclusiones y recomendaciones
- Apéndices o anexos

#### ***1.8.4.2.2 Informe Ejecutivo***

Este tipo de informe contiene en forma detalla aspectos específicos que engloban la ejecución de una auditoría. Mencionado informe consta de las siguientes partes:

- Responsable
- Período de revisión
- Objetivos
- Alcance
- Metodología
- Síntesis
- Conclusiones

#### ***1.8.4.2.3 Informe de Aspectos Relevantes***

Documento que se integra adoptando un criterio de selectividad, con el objeto de contemplar los aspectos que reflejan los obstáculos, deficiencias y desviaciones captadas durante el examen de la organización, pudiendo evaluar:

- Si el proceso de aplicación de la auditoría se finalizó.
- Si se presentaron observaciones relevantes.
- Si la auditoría está en proceso.
- Las horas hombre realmente utilizadas.
- La fundamentación de cada observación.
- Las causas y efectos de las principales observaciones formuladas.

### ***1.8.4.3 Presentación del Informe***

Una vez que el informe ha quedado debidamente estructurado, el responsable de la auditoría convocará al grupo auditor para efectuar una revisión de su contenido en caso de detectar algún aspecto susceptible de enriquecer o clarificar. Cuando ya se cuente con el informe final, se procederá a su entrega y presentación a:

- Titular de la organización
- Órgano de gobierno
- Niveles directivos
- Mandos medios y nivel operativo
- Dependencia globalizadora (en caso de instituciones públicas)

La presentación del informe puede realizarse con el apoyo de equipos de cómputo, láminas o material audiovisual.

### **1.8.5 Seguimiento**

Son las observaciones que se producen como resultado de la auditoría que deben sujetarse a un estricto seguimiento, ya que no solo se orienta a corregir las fallas detectadas, sino también a evitar su recurrencia. Por lo que hace posible:

- Verificar que las acciones realizadas como resultado de las observaciones se lleven a la práctica en los términos y fechas establecidas conjuntamente con el responsable del área.
- Facilitar al titular de la organización la toma de decisiones.
- Constatar las acciones que se llevaron a cabo para instrumentar las recomendaciones, y al finalizar la revisión, rendir un nuevo informe referente al grado y forma como éstas se atendieron.

#### ***1.8.5.1 Objetivo General***

Establecer lineamientos generales para dar el adecuado seguimiento de las observaciones formuladas por el auditor y asegurar su atención y puesta en operación.

### ***1.8.5.2 Lineamientos Generales***

- Definir las áreas en que se comprobará la implantación de los cambios propuestos por el auditor, tomando como referencia el informe de la auditoría y las sugerencias o comentarios del titular de la organización.
- Considerar la participación de especialistas cuando se estime que la aplicación de las recomendaciones así lo requiere.
- Realizar con la amplitud necesaria, las pruebas adecuadas para obtener evidencia que fundamente la adopción de las sugerencias del auditor.
- Establecer los mecanismos necesarios para mantener un adecuado control del cumplimiento de estas propuestas en los términos y fechas establecidas.
- Reprogramar las fechas compromiso para implantar las recomendaciones.
- Establecer cuando se justifique fechas de reprogramación para implantar en su totalidad las recomendaciones conforme a los términos previamente acordados con el titular de la organización.

### ***1.8.5.3 Acciones Específicas***

Para examinar el grado de avance en la puesta en práctica de los cambios sugeridos y sentar las bases para una auditoría de seguimiento, se requiere que el auditor verifique como se efectúan, lo cual puede visualizar desde dos perspectivas:

1. Las recomendaciones se han implantado conforme al programa.
2. Tal implantación se ha realizado fuera del programa.

## CAPÍTULO 2

El presente capítulo tiene por objetivos allegarse de la información y documentación necesarias para fundamentar razonablemente el trabajo de la investigación, resultando necesario resaltar que durante el curso de la investigación y concretamente en el levantamiento de las encuestas, éstas se realizarán en base a lo planificado.

Este capítulo contiene una recopilación de información acerca de la situación actual de la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi en el ámbito administrativo y en base a los resultados obtenidos realizar un minucioso análisis de los factores que delimitan el cumplimiento eficiente de los objetivos y metas. Para la compilación de la información se aplicó la encuesta y la entrevista, las mismas que facilitaron contar con información clara y objetiva, en el caso de la encuesta que ayudó a recopilar datos de la población frente a una problemática determinada, posibilitando al informante tener mayor libertad para expresar sus opiniones sobre aspectos relacionados con la actual situación administrativa en la que se encuentra la Dirección, y la entrevista que permitió la obtención de información confiable y veraz por parte del Director del departamento en el cual se llevará a cabo la investigación.

Posterior a la recopilación de información se procederá al análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas y de la entrevista, lo cual permitirá tener una base sólida en la cual trabajar para llevar a cabo el presente tema de investigación “Aplicación de una Auditoría Administrativa a la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi, correspondiente al período 2007. Para mejorar el proceso administrativo y la utilización de los recursos”. Y en base a los resultados comprobar o no la Hipótesis planteada y proceder a la aplicación de la propuesta de investigación.

## **2.1 DISEÑO METODOLÓGICO**

### **2.1.1 Tipo de Investigación**

En vista de que el tema de investigación es la Aplicación de una Auditoría Administrativa, la investigadora ha decidido que para su ejecución se va a recurrir a tres tipos de estudios: exploratorio, descriptivo y explicativo. Los mismos que durante el desarrollo de la investigación, ayudarán a obtener la información necesaria.

Un estudio exploratorio se lleva a cabo cuando el tema a investigar es poco estudiado, del cual se tiene muchas dudas o no ha sido abordado antes, caracterizado por ser más flexible en su metodología en comparación con los estudios antes citados. Por tales motivos se ha considerado que al llevar a cabo la presente investigación será necesario iniciar con un estudio exploratorio porque existe información aún no estudiada e ideas poco relacionadas con el tema de investigación y en la práctica es muy escasa, por lo que se requiere mayor investigación.

Un estudio es considerado como descriptivo cuando busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, como es el caso del tema de investigación, por lo que en base a las características de dicho estudio será aplicable al tema ya que en base a estudio exploratorio se cuenta con apoyo empírico moderado, como son, investigaciones limitadas, relacionadas con el tema de investigación lo que facilitará tener una idea de lo que se está investigando.

Un estudio explicativo está dirigido a responder las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se presenta este, razones por la cuales la investigación también hará uso de este estudio, ya que permite obtener

información sobre las causa que originan problemas o desacuerdos en una organización y así brindar las posibles soluciones a estos.

### **2.1.2 Metodología**

Un diseño de investigación puede contemplar un diagnóstico organizacional sobre el clima organizacional para detectar oportunidades y áreas de mejora, por eso es importante tener bien establecido el diseño ya que de este depende como se van a recolectar y a ser analizados los datos.

El diseño se clasifica en experimental y no experimental. En vista de las necesidades, la postulante ha decidido optar por el segundo tipo de investigación ya que se va a observar y medir los aspectos relevantes que se presentarán en el desarrollo de la investigación para posteriormente analizarlos.

El diseño no experimental se divide de acuerdo a lapsos de tiempo en los que se recolectan los datos: el transaccional o transversal, en este se realiza una vez la medición a través del tiempo y el longitudinal en el cual se realiza varias veces a través del tiempo.

En la aplicación de una Auditoría Administrativa la investigadora se basará en hechos reales que se suscitan en la actividad normal de la dirección a ser auditada y no en hechos planificados por el auditor, razones por la cuales la presente investigación es de tipo transversal ya que los datos que se van a recolectar son en un solo momento, un tiempo único.

### **2.1.3 Unidad de Estudio**

La investigadora considera que la investigación se realizará a todo el personal que labora en la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi (37 personas), el mismo que se encuentra conformado por las áreas que se mencionan a continuación:

1. Director de Servicios Informáticos
2. Desarrollador de Software
3. Operador de Computadores 1-2 (Edif. Antiguo)
4. Operadores de Computadores 3-4 (Edif. Antiguo)
5. Operador de Computadores 1-2 (Edif. Nuevo)
6. Operador de Computadores 3-4 (Edif. Nuevo)
7. Operador de Computadores – Diseño Gráfico
8. Operador de Computadores 1-2 (CEYPSA)
9. Operador de Computadores 1-2 (CEYPSA)
10. Operador de Computadores 3-4 (CEYPSA)
11. Operador de Computadores 3-4 (CEYPSA)
12. Operador de Computadores (La Maná)
13. 25 Auxiliares de laboratorios

Es importante mencionar que también se considerará a 250 usuarios entre docentes y estudiantes que acceden a los diferentes servicios en base a los registros de todos los laboratorios.

### **2.1.4 Métodos de Investigación**

La postulante para el desarrollo de la investigación ha decidido utilizar los siguientes métodos:

**2.1.4.1 Método Inductivo.-** Ya que partirá de situaciones concretas esperando encontrar información para analizarla en un marco teórico general y de esta manera obtener conclusiones del problema de investigación.

**2.1.4.2 Método Deductivo.-** Además en vista de los resultados que se obtendrán al final de la investigación, se aplicará el presente método ya que parte de situaciones generales explicadas por un marco teórico general y que van a ser aplicadas a una realidad concreta como es la aplicación de una Auditoría Administrativa.

Es importante aclarar que como el tema de investigación es la Aplicación de una Auditoría Administrativa, la información se obtendrá de la Dirección de Servicios Informáticos. Se recolectará datos generales de la Dirección y aspectos que se consideren relevantes, los mismos que faciliten ejecutar la investigación.

**2.1.4.3 Método Analítico.-** Se encarga de explicar un fenómeno iniciando su estudio por las partes más específicas que lo identifican (los efectos) y en base a esto llegar a una explicación total del problema, y para explicar el problema de investigación interrelacionando los efectos presentados en el análisis y construir explicaciones al problema se utilizará el Método Sintético.

## **2.1.5 Técnicas de Investigación**

Durante el desarrollo de la investigación se utilizarán técnicas como las que a continuación se mencionan:

**2.1.5.1 Encuesta.-** Que ayudará a recopilar datos de la población frente a una problemática determinada, posibilitando al informante tener mayor libertad para expresar sus opiniones sobre un tema en particular.

**2.1.5.2 Entrevista.-** Que facilitará la obtención de información confiable por ser una técnica que relaciona directamente al investigador con el objeto de estudio, lo que permite descubrir la esencia del problema.

Técnicas que permitirán obtener información real sobre la situación en la que se encuentra la Dirección de Servicios Informáticos. Así la aplicación de encuestas y entrevistas ayudarán a determinar las conclusiones de la Auditoría Administrativa, en lo que respecta al cumplimiento de metas y objetivos, distribución adecuada del personal, comunicación entre el personal y otros aspectos que se irán considerando durante el desarrollo de la investigación.

### **2.1.6 Alternativas de Interpretación de Datos**

La interpretación de datos incluye la función de edificación y codificación. La edición comprende la revisión de los formatos de datos en cuanto a la legibilidad, consistencia y totalidad de los datos. La codificación implica el establecimiento de categorías para las respuestas o grupos de respuestas.

Para la tabulación de datos de la presente investigación, la postulante ha decidido que se utilizará la estadística descriptiva que se encarga de organizar, resumir los datos, valores y puntuaciones obtenidas en cada variable de una forma cuantitativa o cualitativa. Para la presentación de estos resultados se utilizarán los gráficos estadísticos como son los gráficos circulares.

## **2.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENTREVISTA REALIZADA AL DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

Con la finalidad de conocer cual es la situación actual de la Dirección de Servicios Informáticos, se procedió a entrevistar al Director de este departamento, previa la elaboración de un cuestionario para obtener la información que a continuación se presenta:

### **1. ¿Qué es para usted un Sistema de Control Interno?**

Un Sistema de Control Interno es un mecanismo a través del cual una organización puede controlar el cumplimiento de actividades y de esta manera evaluar el desempeño de todos los miembros que forman parte de la organización

### **2. ¿Cree que con un Sistema de Control Interno se pueden mejorar las actividades dentro de la Dirección?**

Sí, porque permite que las actividades que se designe a cada empleado se cumplan y de esta manera conocer cual es el desempeño de cada uno. En base a esto medir el grado de responsabilidad en el cumplimiento de actividades para definir el cumplimiento de lo previsto en el Plan Estratégico de la Institución.

### **3. ¿Qué es para usted una Auditoría?**

Una Auditoría es un medio a través del cual una organización y en este caso una parte de la organización puede evaluar como ha sido el desempeño de la misma durante un tiempo determinado y luego de un

### **4. Considera necesaria la aplicación de una Auditoría Administrativa en la Dirección a su cargo?**

Si considero necesaria la aplicación de una auditoría de este tipo, ya que esto permitirá determinar el desempeño de la Dirección y de los funcionarios que forman parte de la misma.

**5. Considera que se lograrán mejorar los procedimientos cuando se realiza una auditoría administrativa?**

Si, porque en base a los resultados se podrá emitir recomendaciones que faciliten mejorar los procedimientos.

**6. Las actividades que se realizan en la Dirección son previamente planificadas?**

Sí, en su mayoría son planificadas porque se tiene de antemano los procedimientos que vamos a utilizar cuando se presente algún inconveniente.

**7. Se planifican las actividades relacionadas con la determinación de objetivos a corto, mediano y largo plazos; así como los medios necesarios para alcanzarlos?**

Si, se planifican este tipo de actividades así como los medios para alcanzarlos.

**8. El trabajo en equipo permite alcanzar las metas establecidas?**

Si, porque el trabajo en equipo permite que todos los miembros tengan un compromiso de trabajo y que el aporte que ellos hagan facilite un mejor desempeño y así se cumplan las metas establecidas.

**9. Cada qué tiempo recibe capacitación el personal que se encuentra a su cargo?**

El personal recibe capacitación cada año, en vista de que en la mayoría de ocasiones el limitante de tiempo y de recursos evita que se realicen las capacitaciones de manera constante.

**10. Considera necesaria la optimización de los recursos humanos?**

No considero necesario que se optimice al recurso humano porque no debemos verlo como un capital simplemente sino como un individuo que presta su intelecto a la consecución de un fin.

## **2.3 INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE FORMA PARTE DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**

### **PREGUNTA #1**

¿Las actividades que se encuentran a su cargo son previamente planificadas?

*(Ver Tabla 1.1)*

*(Ver Gráfico 1.1)*

### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

La presente pregunta correspondiente a la planificación de las actividades por parte del personal que forman parte de la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi, se pudo identificar que de los 36 empleados que representan el 100% de la población encuestada, 25 empleados que representan el 69% manifestó que las actividades que se encuentran a su cargo se planifican previamente ya que en base a esta planificación se puede cumplir con todas las actividades sin ningún problema, mientras que 11 empleados que representan el 31% manifestó que las actividades que se encuentran a su cargo no son debidamente planificadas porque ellos los realizan cuando lo consideran necesario.

En base a los resultados obtenidos, se indica claramente que el mayor porcentaje de la población encuestada planifica previamente sus actividades lo que permite cumplir con las mismas de manera eficiente y eficaz, mientras que el resto de los empleados no lo hacen lo que podría ocasionar graves problemas en el cumplimiento de actividades asignadas. Además es importante considerar que cuando se planifican previamente las actividades y se las llega a cumplir en su totalidad conlleva a que se aporte en lo que respecta al cumplimiento de las metas y objetivos previstos por la Dirección. Acotando también que la Universidad cuenta con una Planificación Estratégica en la cual mencionada Dirección emite información sobre las actividades que se cumplirán durante un período determinado.

## **PREGUNTA #2**

¿Las actividades que se encuentran a su cargo están sometidas a algún tipo de control?

*(Ver Tabla 1.2)*

*(Ver Gráfico 1.2)*

### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

En cuanto a las actividades que tiene a su cargo el personal que forma parte de la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi se encuentran sometidas a algún tipo de control, se pudo determinar que de los 36 empleados que representan el 100% de la población encuestada, 30 empleados que representan el 83% manifestó que las actividades que se encuentran a su cargo están sometidas a un control ya que de esta manera se evalúa el avance de las actividades, mientras que 6 empleados que representan el 17% manifestó que las actividades que se encuentran a su cargo no están sometidas a ningún tipo de control.

En base a los resultados obtenidos se ha podido determinar que las actividades se encuentran sometidas a un control y es importante que se realice este tipo de actividades lo que permitirá especialmente en el ámbito administrativo medir la eficiencia en las operaciones y actividades establecidas en la Dirección. Mientras que el restante de la población encuestada manifestó que sus actividades no están sometidas a ningún tipo de control, algo que afecta en parte al cumplimiento de las actividades y de esta manera puede ocasionar desfases en lo que respecta al cumplimiento de metas y objetivos que la Dirección tenga previstos cumplir.

Por lo que es importante que se realicen controles permanentes a todas y cada una de las estancias que forman parte de la Dirección de Servicios Informáticos lo que facilitará el cumplimiento eficiente y eficaz de las actividades y de esta manera detectar algún tipo de desviación existente y corregirlo de forma oportuna sin que esto afecte el cumplimiento normal de las actividades.

### **PREGUNTA #3**

¿Cómo se ejerce el liderazgo en lo referente al desempeño y logro de objetivos?

*(Ver Tabla 1.3)*

*(Ver Gráfico 1.3)*

### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

En cuanto a como se ejerce el liderazgo en lo referente al desempeño y logro de objetivos, el personal que forma parte de la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi, se pudo determinar que de los 36 empleados que representan el 100% de la población encuestada, 28 empleados que representan el 78% manifestó que el liderazgo en lo referente al logro de los objetivos es excelente en vista de que el Director se encarga de orientar de mejor manera el cumplimiento de los objetivos, 6 empleados que representan el 17% manifestó que existe un liderazgo deficiente y 2 empleados que representan el 6% manifestó que existe una carencia de liderazgo.

Es importante considerar que el liderazgo es un mecanismo que permite influenciar a la gente para que forme parte en el logro de los objetivos de un grupo y en este caso de la Dirección de Servicios Informáticos, ya que el liderazgo en el ámbito organizacional no busca solamente cumplir con los objetivos de una parte de la organización, sino de toda la organización en general. Por lo que ha sido competente calificar al liderazgo como un factor importante dentro del desempeño de actividades.

En base a lo expuesto anteriormente se debe incluir todo lo referente al proceso intelectual de concebir los objetivos de la organización y el factor humano, es decir, lograr que cada uno de los individuos se sienta comprometido y parte primordial en el cumplimiento de actividades. Estos factores se han podido ver reflejados en los que respecta al liderazgo en la Dirección ya que la gente se encuentra estrechamente vinculada con la importancia de su labor diaria en lo que respecta al cumplimiento de metas y objetivos, haciendo posible que estos se cumplan sin ningún inconveniente.

#### **PREGUNTA #4**

¿Considera importante la comunicación entre todos los miembros de la Dirección?

*(Ver Tabla 1.4)*

*(Ver Gráfico 1.4)*

#### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

En cuanto a la importancia de la comunicación entre todos los miembros que forman parte de la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi, se pudo determinar que de los 36 empleados que representan el 100% de la población encuestada, toda la población encuestada definió que es importante la comunicación entre todos los empleados ya que para cumplir con todos lo establecido, la comunicación es esencial y prioritaria caso contrario nunca se cumplirá con lo previsto y esto ocasionará problemas en los posterior.

Se considera importante a la comunicación ya que permite ampliar la relación grupal de las personas y a través de este se puede obtener información acerca de aspectos relacionados con su entorno, en este caso del personal que labora en la Dirección de Servicios Informáticos que sin lugar a dudas forma un pilar importante en el desarrollo de actividades y en la esencia del cumplimiento de metas y objetivos.

Además, una buena comunicación da como resultado un efectivo y eficiente cumplimiento de las actividades planificadas, sean estas a corto, mediano o logro plazo sin que exista algún problema y en caso de que se suscite algún inconveniente, la comunicación facilitará el cumplimiento de los mismos sin que esto afecte el trabajo normal ya establecido. En base a los resultados obtenidos de las encuestas, la comunicación es buena lo que hace que la mayoría de los empleados cumplan de manera eficiente las tareas a ellos encomendadas.

### **PREGUNTA #5**

¿Considera que la Dirección cuenta con medios formales e innovadores que responden veraz y oportunamente con las necesidades de información que requiere el personal?

*(Ver Tabla 1.5)*

*(Ver Gráfico 1.5)*

### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

La presente pregunta correspondiente a la existencia de medios formales e innovadores que respondan veraz y oportunamente con las necesidades de información que requiere el personal que forma parte de la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi se encuentran sometidas a algún tipo de control, se pudo establecer que de los 36 empleados que representan el 100% de la población encuestada, 31 empleados que representan el 86% manifestó que si existen medios formales que responden oportunamente con las necesidades de información porque ello siempre están al tanto de lo que sucede en su entorno, mientras que 5 empleados que representan el 14% manifestó que no existen estos medios formales de información porque existen ocasiones que ellos no están enterados de nada.

La Dirección de Servicios Informáticos cuenta con medios formales e innovadores que responden veraz y oportunamente con las necesidades de información que requieren los empleados, como son la elaboración de comunicaciones circulares y oficiales para cada uno de los empleados, incluso la elaboración de reuniones de trabajo; factores que representan medios innovadores en lo que se refiere a la comunicación de información.

En un sistema en el cual los medios de información son un eje primordial en la comunicación, es importante que las organización en general cuenten con alternativas viables que les permitan a todos los miembros de una organización o dependencia estar al tanto de la situación actual en la que se encuentra la misma.

## **PREGUNTA #6**

¿Con que frecuencia recibe capacitación profesional?

*(Ver Tabla 1.6)*

*(Ver Gráfico 1.6)*

### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

En lo que respecta a la capacitación profesional que reciben los empleados que forman parte de la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi, se pudo determinar que de los 36 empleados que representan el 100% de la población encuestada, 2 empleados que representan el 6% manifestó que reciben capacitación mensualmente, 9 empleados que representan el 25% manifestó que reciben capacitación semestralmente, 20 empleados que representan el 56% manifestó que reciben capacitación cada año, y 5 empleados que representan el 14% manifestó que no reciben ningún tipo de capacitación. Todos los empleados coincidieron que la capacitación que reciben está determinada por la limitación económica existente.

En todas las organizaciones, sea cual fuere su fin deben considerar a los empleados como el recurso más valioso con el que cuentan e4 invertir en ellos, proporcionándoles continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades. Ya que desarrollar las capacidades de empleado, proporciona beneficios para los empleados en si para la organización. La capacitación hará que el empleado sea más competente y hábil.

La Dirección de Servicios Informáticos capacita a sus empleados en base a las necesidades y siempre tiene presente que la capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la Dirección, permitiendo a la vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización para mejorar sus aptitudes y conocimientos que aumentan sus competencias para desempeñarse con éxito en su puesto.

## **PREGUNTA #7**

¿Cómo ha resuelto los inconvenientes suscitados en su área de trabajo?

*(Ver Tabla 1.7)*

*(Ver Gráfico 1.7)*

### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

En lo que concierne a como se han resuelto los inconvenientes suscitados en el área de trabajo de los empleados que forman parte de la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi, se pudo determinar que de los 36 empleados que representan el 100% de la población encuestada, 18 empleados que representan el 50% manifestó que los problemas lo han resuelto con ayuda del Director porque no han sido fáciles de resolver, 14 empleados que representan el 39% manifestó que los problemas los han resuelto solos porque ha sido fáciles de resolver, y 4 empleados que representan el 11% manifestó que los problemas no han sido resueltos porque no han sido comunicados y se han quedado en el olvido.

Cuando una organización o parte de ella tiene un problema, es importante que se den a conocer a sus superiores cuando estos sean difícil de resolver de lo contrario este tipo de eventos podrían ocasionar inconvenientes en lo posterior, dando a notar que existe falta de coordinación y comunicación entre los miembros que componen dicha organización.

Por lo antes expuesto, la Dirección de Servicios Informáticos cuenta con una buena comunicación en lo que concierne dar a conocer los problemas existentes, también es importante reconocer que cuando los inconvenientes son fáciles de resolver no necesariamente lo dan a conocer a la Dirección sino que los resuelven solos dando a notar que están en la capacidad de resolver problemas, además se dio a notar que en escasas ocasiones los problemas no han sido resueltos quedándose en el olvido. Siendo importante que se consideren estos aspectos para tomar las medidas correctivas del caso.

### **PREGUNTA #8**

¿Conoce usted en base a que se le asigna responsabilidades?

*(Ver Tabla 1.8)*

*(Ver Gráfico 1.8)*

### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

En la pregunta referente a la asignación del responsabilidades del personal que forman parte de la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi, se pudo determinar que de los 36 empleados que representan el 100% de la población encuestada, 28 empleados que representan el 78% manifestó que conocen en base a que se les asignan responsabilidades, y estas se las realizan en base a sus capacidades y habilidades lo que les ayuda a cumplir con sus asignaciones de manera eficiente y eficaz, mientras que 8 que representan el 22% manifestó que no conocen en base a que se les asignan responsabilidades.

Los resultados que se obtuvieron de las encuestas realizadas manifestaron en su mayoría que las actividades que se lea asignan a los empleados están basadas en su capacidad tanto física como intelectual, en sus conocimientos y habilidades, lo que les facilita ejecutarlas de una manera eficiente, permitiéndoles así que su trabajo sea realizado con la mejor predisposición que como empleados la manifiestan en la ejecución de sus actividades.

Siendo prioritario considerar que la asignación de responsabilidades se constituye en una base en lo que respecta al cumplimiento de metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo, lo que sugiere que una organización considere a sus empleados como un elemento diferente para la ejecución de una actividad diferente y acorde a las capacidades de cada uno de ellos, de lo contrario se suscitarían inconvenientes que afectarían el desempeño normal de la Dirección, el cumplimiento de las metas y objetivos y sobre todo en lo referente al ambiente de trabajo.

## **PREGUNTA #9**

¿Cuándo la Dirección cumple con las metas y objetivos, recibe algún tipo de estímulo?

*(Ver Tabla 1.9)*

*(Ver Gráfico 1.9)*

### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

En lo referente al estímulo que reciben los empleados que forman parte de la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi cuando cumplen con las metas y objetivos propuestos, se pudo determinar que de los 36 empleados que representan el 100% de la población encuestada, 32 empleados que representan el 89% manifestó que reciben estímulos por los logros alcanzados ya sea dando a conocer que por su desempeño se han cumplido las actividades, mientras que 4 empleados que representan el 11% indicó que no reciben ningún tipo de estímulos.

Los empleados que forman parte de la Dirección de Servicios Informáticos, manifestaron en su mayoría que reciben estímulos, lo que les impele a cumplir sus tareas con mayor ánimo y energía ya que consideran que cuando se realiza una actividad bien ejecutada siempre siente una satisfacción a nivel personal y profesional, que acompañada de una felicitación por parte de su superior siempre es un estímulo para mejorar continuamente.

Por lo antes expuesto, la motivación laboral en la actualidad se ha convertido en una herramienta muy útil a la hora de aumentar el desempeño de los empleados ya que proporciona la posibilidad de incentivarlos a que lleven a cabo sus actividades y que además las hagan con gusto, lo cual proporciona un alto rendimiento de parte de los empleados. Además la motivación estará influenciada por aspectos como el auto estímulo del empleado así como el estímulo que recibe del medio, factores que interactúan entre sí.

## **PREGUNTA #10**

¿Qué es para usted una Auditoría?

*(Ver Tabla 1.10)*

*(Ver Gráfico 1.10)*

### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

En la presente pregunta sobre lo que es una Auditoría, los empleados que forman parte de la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi, se pudo determinar que de los 36 empleados que representan el 100% de la población encuestada, 20 empleados que representan el 56% manifestó que la Auditoría es un proceso de evaluación que permite determinar si se ha cumplido con las disposiciones legales vigentes en una organización, mientras que 16 empleados que representan el 44% indican el la Auditoría es un medio de control para verificar hechos.

La población encuestada manifestó que la Auditoría es un proceso de evaluación y un medio de control para verificar los hechos. Es un proceso de evaluación porque permite valorar cada una de las actividades que se han ejecutado con las que se han previsto cumplir, y es un medio de control porque ayuda a la Dirección a determinar cómo se están cumpliendo todas y cada una de las actividades y brindar los recomendaciones pertinentes. Estas dos opiniones a las que llegaron los encuestados demuestran tener un conocimiento básico de lo que en si implica una Auditoría lo cual es un punto importante para poder llevar a cabo la presente investigación y recabar la información pertinente.

Además se debe destacar que una Auditoría es un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva los aspectos relacionados con informes sobre actividades realizadas con las actividades previstas y de esta manera comparar resultados. Permitiéndole a la Dirección contar con una adecuada delegación de funciones, control de actividades, revisión y evaluación de las actividades y de todo lo que tenga bajo su responsabilidad.

### **PREGUNTA #11**

¿Considera importante que se realice una Auditoría Administrativa a la Dirección?

*(Ver Tabla 1.11)*

*(Ver Gráfico 1.11)*

### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

En lo que concierne a la aplicación de una Auditoría Administrativa a la Dirección, de los 36 empleados que forman parte de la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi que representan el 100% de la población encuestada, 31 empleados que representan el 86% consideran que es importante que se realice una Auditoría de este tipo porque de esta manera se puede determinar como se están cumpliendo las actividades cada uno de los empleados de la Dirección, mientras que 5 empleados que representan el 14% consideran que no se debe realizar una Auditoría porque esto no ayudaría a cumplir con las metas y objetivos.

Los encuestados en su mayoría consideran importante que se realice una Auditoría Administrativa ya que de esta manera se puede determinar el cumplimiento de las actividades de cada uno de los empleados y de esta manera evaluar tanto el rendimiento de los empleados como los resultados obtenidos durante un período determinado.

Además se debe reflexionar en el hecho de que una Auditoría de carácter administrativo se ocupa de llevar a cabo un examen y evaluación de la calidad tanto individual como colectiva, es decir, personas responsables de la administración de funciones operacionales y ver si han tomado modelos pertinentes que aseguren la implantación de controles administrativos adecuados, que aseguren que: la calidad del trabajo sea de acuerdo con normas establecidas, que los planes y objetivos se cumplan y que los recursos se utilicen de manera correcta.

## **PREGUNTA #12**

¿Considera que se lograrán mejorar los procedimientos cuando se realiza una Auditoría Administrativa?

*(Ver Tabla 1.12)*

*(Ver Gráfico 1.12)*

### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

En la pregunta sobre si se logrará o no mejorar los procedimientos cuando se aplica una Auditoría Administrativa, de los 36 empleados que forman parte de la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi que representan el 100% de la población encuestada, 34 empleados que representan el 94% consideran que si se logrará mejorar los procedimientos en vista de que si existe algún inconveniente este podrá ser corregido y tomar las medidas pertinentes para solucionarlo, mientras que 2 empleados que representan el 6% consideran que no se logrará mejorar los procedimientos.

Los empleados consideran que la aplicación de una Auditoría Administrativa permitirá mejorar los procedimientos dentro de la Dirección y en base a los resultados que se obtengan en la aplicación de la auditoría se podrá tener una información objetiva sobre la situación actual en la que se encuentra la Dirección y sobre todo como se están llevando a cabo los procesos en todas y cada una de las áreas que forman parte de la Dirección de Servicios Informáticos.

Además es importante acotar que una Auditoría Administrativa tiene como objetivo identificar deficiencias o irregularidades a través del examen y valoración de los métodos y desempeño de las funciones administrativas en toda la organización o en parte de ella. Por lo que con la aplicación de este tipo de Auditoría en la Dirección de Servicios Informáticos se logrará mejorar en todos los aspectos de carácter administrativo lo cual ayudará a que se desarrollen las actividades de manera eficiente y eficaz.

## **2.4 INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS QUE ACCEDEN A LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**

### **PREGUNTA #1**

¿Considera usted que los servicios que presta la Dirección de Servicios Informáticos están acorde a las necesidades de los usuarios?

*(Ver Tabla 2.1)*

*(Ver Gráfico 2.1)*

### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

En lo que concierne a los servicios que presta la Dirección de Servicios Informáticos, de los 250 usuarios que representan el 100% de la población encuestada, 180 usuarios que representan el 72% consideran que los servicios que presta la Dirección están acorde a las necesidades que ellos tienen como usuarios ya que satisfacen la demanda estudiantil y docente, mientras que 70 usuarios que representan el 28% consideran que los servicios no están acorde a sus necesidades.

En lo que respecta a los servicios que presta la Dirección un alto porcentaje manifiesta que los servicios están acorde a las necesidades de los usuarios, lo cual muestra una satisfacción en cuanto a la prestación de servicios se refiere, en vista de que la demanda tanto estudiantil como docente es amplia y los servicios que presta la Dirección a través de los diferentes centros de cómputo que brindan atención en cuanto al uso de computadoras para el acceso a Internet o uso, se ajustan a las necesidades de todos los usuarios.

Todos estos factores forman parte del desarrollo que tienen tanto la Universidad Técnica de Cotopaxi como la Dirección de Servicios Informáticos. En base a lo antes expuesto es importante recalcar que una buena organización y distribución de funciones conllevan a que sea certera la prestación de servicios en cada una de las facetas que esto conlleva.

## **PREGUNTA #2**

¿Cómo considera la atención que recibe por parte de los empleados que laboran en la Dirección de Servicios Informáticos?

*(Ver Tabla 2.2)*

*(Ver Gráfico 2.2)*

### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

La pregunta sobre la atención que reciben los usuarios por parte de los empleados que forman parte de la Dirección de Servicios Informáticos, de los 250 usuarios que representan el 100% de la población encuestada, 181 usuarios que representan el 72% consideran que la atención es buena porque siempre están prestos a ayudar, 67 usuarios que representan el 27% consideran que la atención es regular porque en algunas ocasiones la Dirección se encuentra cerrada, mientras que 2 usuarios que representan el 1% consideran que la atención es mala.

Es importante considerar que la Dirección de Servicios Informáticos, es un departamento encargado de prestar servicios en lo que respecta al desarrollo de Software, actualización de datos, emisión de carnets y brindar ayuda técnica cuando los usuarios lo requieran. En vista de los resultados obtenidos y en consonancia a lo antes señalado es importante acotar que en ciertas ocasiones, algunos usuarios suelen pensar que la prestación de servicios debe ser en el momento que ellos lo requieran y por la variedad de actividades que realiza la Dirección, no suelen comprender que en ese momento no se les puede ayudar sino en lo posterior.

La mayor parte de encuestados consideran que la atención es buena, lo cual indica que la Dirección tiene una buena acogida por parte de los estudiantes, docentes y empleados de la Institución que son quienes acceden a los servicios. Por tales motivos es muy encomiable que los usuarios tengan una buena imagen de la Dirección y de sus servicios ya que para ganarse una imagen ante el público en este caso los usuarios requiere de mucho tiempo y esfuerzo.

### **PREGUNTA #3**

¿Cómo considera la atención que recibe por parte de los empleados que laboran en los diferentes Centros de Cómputo?

*(Ver Tabla 2.3)*

*(Ver Gráfico 2.3)*

### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

La pregunta sobre la atención que reciben los usuarios por parte de los empleados que laboran en los Centros de Cómputo, de los 250 usuarios que representan el 100% de la población encuestada, 224 usuarios que representan el 72% consideran que la atención es buena porque los encargados suelen brindar su ayuda de forma rápida y efectiva, 21 usuarios que representan el 8% consideran que la atención es regular porque a veces no tienen paciencia y son desorganizados, mientras que 5 usuarios que representan el 2% consideran que la atención es mala.

En lo que se refiere a la atención que reciben los estudiantes, docentes y empleados por parte de los encargados de los Centros de Cómputo, la mayor parte de la población encuestada considera que la atención es buena ya que están prestos a brindar su contingente para solucionar problemas en el ámbito técnico, lo cual acrecienta el grado de confiabilidad de los usuarios y especialmente que ellos lo consideren como un medio seguro para resolver inconvenientes. Además es necesario considerar que no siempre se va a resolver todos los inconvenientes porque siempre existen actividades que requieren mayor atención que otras.

Por lo antes expuesto, es de vital importancia señalar que la atención al clientes en cualquier organización independiente mente de la actividad a la que se dedique, siempre debe manifestar una buena imagen al usuario o cliente ya que esto es parte primordial del éxito en el cumplimiento de metas y objetivos ya sea tanto a nivel individual como colectivo respectivamente.

#### **PREGUNTA #4**

¿Qué aspectos positivos y negativos ha podido detectar como usuario de los diferentes servicios que presta la Dirección?

*(Ver Tabla 2.4)*

*(Ver Gráfico 2.4)*

#### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

En lo que respecta a aspectos positivos y negativos que han podido detectar los usuarios de los diferentes servicios que presta la Dirección de Servicios Informáticos, de los 250 usuarios que representan el 100% de la población encuestada, 200 usuarios que representan el 80% consideran que los servicios que presta la Dirección tiene aspectos positivos como: la atención, puntualidad, responsabilidad, mientras que 50 usuarios que representan el 20% consideran que los servicios que presta la Dirección tiene aspectos negativos como: mala atención, desconsideración.

El mayor porcentaje de la población encuestada manifestó que existen aspectos positivos que le permiten a la Dirección prestar sus servicios de manera eficiente y eficaz, entre los que están la buena atención que se ve demostrada en la educación y cordialidad que manifiestan todos los empleados, puntualidad y responsabilidad; factores que de manera directa se ven identificados.

Siendo importante además considerar que los usuarios suelen ser muy exigentes en todos y cada uno de los servicios que requieren, lo cual coadyuva con el hecho de interactuar directa o indirectamente con el usuario y hacerle participe en la responsabilidad de ejecutar bien las actividades. Por lo ya expuesto cabe indicar que el buen trato, la buena atención, el respeto, la consideración y la honestidad son elementos que hacen que una persona e incluso una organización marque la diferencia.

## **PREGUNTA #5**

¿Cree que el personal que forma parte de la Dirección de Servicios Informáticos está capacitado?

*(Ver Tabla 2.5)*

*(Ver Gráfico 2.5)*

## **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

En lo concerniente a la capacitación que recibe el personal que forma parte de la Dirección de Servicios Informáticos, de los 250 usuarios que representan el 100% de la población encuestada, 223 usuarios que representan el 89% consideran que el personal está capacitado porque saben que hacer cuando existe algún inconveniente y son cosas que ellos pueden resolverlos, mientras que 27 usuarios que representan el 11% consideran que el personal no se encuentra capacitado.

Dentro de este parámetro es importante resaltar que la Dirección está conformada por personal administrativo y personal becado que en ciertas ocasiones no están capacitados al 100% pero responden a los servicios que requieren los usuarios. Esto se presenta en los Centros de Cómputo de la Matriz, CEYPSA y La Maná, en base a los resultados se puede establecer que un gran porcentaje de la población encuestada manifiesta que el personal está capacitado porque responde de manera eficiente y efectiva a las necesidades que tienen los usuarios y estos están conformes con los servicios prestados.

Por lo antedicho, es elemental recalcar que la capacitación juega un papel primordial en el adecuado desempeño de las actividades y sobre todo en el ámbito profesional, ya que esto le permite al individuo mejorar continuamente sea que esta capacitación sea organizada por la Institución en la cual labora o por sus propios medios; lo que incidirá para que los empleados se adapten a las circunstancias que presentan dentro y fuera de la Institución.

## **PREGUNTA #6**

¿Cómo considera los procedimientos utilizados para la prestación de servicios en los Centros de Cómputo?

*(Ver Tabla 2.6)*

*(Ver Gráfico 2.6)*

### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

La pregunta sobre como se considera los procedimientos utilizados para la prestación de servicios en los Centros de Cómputo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, de los 250 usuarios que representan el 100% de la población encuestada, 214 usuarios que representan el 88% consideran que los procedimientos son muy buenos ya que en lo referente al uso de Internet y de máquinas cuentan con un sistema que les permite determinar si todavía tienen acceso a estos servicios en especial a Internet, 25 usuarios que representan el 10% consideran que los procedimientos son buenos porque existen algunas cosas que debería mejorar, mientras que 5 usuarios que representan el 2% consideran que los procedimientos son malos.

En lo referente a los procedimientos empleados en la prestación de servicios, un alto porcentaje de la población encuestada manifestó que estos son muy buenos y eficientes, en vista de que la demanda es amplia, para satisfacer el servicio de Internet la Dirección se ha encargado de elaborar un Sistema para registrar el uso de Internet de todos y cada uno de los estudiantes que pertenecen a la Institución, lo que ha logrado mejorar los procedimientos en lo que respecta a la prestación de servicios.

Además es importante considerar que la utilización de procedimientos en el manejo de actividades y sobre todo en el aspecto tecnológico representa una ayuda muy valiosa y productiva. Por lo que al mencionar el uso de procedimientos, permite detectar donde ha existido algún error y así poder dar solución al problema e identificar cuáles fueron las causas que ocasionaron dicho problema.

## **PREGUNTA #7**

¿Cuál de los servicios que se mencionan a continuación considera que requiere mayor atención?

*(Ver Tabla 2.7)*

*(Ver Gráfico 2.7)*

## **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

En lo que respecta a los servicios que presta la Dirección de Servicios Informáticos que requieren mayor atención, de los 250 usuarios que representan el 100% de la población encuestada, 180 usuarios que representan el 72% consideran que se le debe dar mayor atención al servicio de Internet porque a veces este servicio es un poco lento, 47 usuarios que representan el 19% consideran que se le debe prestar atención al servicio de carnetización porque en las matrículas suelen haber inconvenientes, mientras que 23 usuarios que representan el 9% consideran que se debe prestar mayor atención a la actualización de datos.

Los servicios que presta La Dirección está acorde a las necesidades que tiene la comunidad universitaria, pero en base a los resultados obtenidos una gran porcentaje manifiesta que la prioridad debe estar enfocada en el servicio de Internet en vista de que como usuarios suelen buscar información para amenizar sus conocimiento y en ciertas ocasiones este servicio es un poco lento y esto origina inconvenientes en los usuarios.

En lo que respecta a la carnetización, este es un servicio que se lo realiza en el período de matrículas, servicio que se lo presta conjuntamente con las Direcciones de Carrera existentes en la Institución; lo mismo sucede con lo que es la actualización de datos que se los realiza cuando el estudiante quiere cambiar algún datos que fue mal ingresado en el sistema o su fotografía. Por ende todos y cada uno de los servicios forman parte en el cumplimiento de las metas y objetivos de la Dirección.

### **PREGUNTA #8**

¿Considera usted que se debe realizar algún tipo de evaluación para controlar las actividades que realiza la Dirección de Servicios Informáticos?

*(Ver Tabla 2.8)*

*(Ver Gráfico 2.8)*

### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

La pregunta sobre la evaluación para controlar las actividades que realiza la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi, de los 250 usuarios que representan el 100% de la población encuestada, 235 usuarios que representan el 94% consideran que se debe realizar una evaluación para controlar las actividades que realiza la Dirección porque de esta manera se puede establecer el cumplimiento de actividades y como vienen trabajando los estamentos bajo su responsabilidad, mientras que 15 usuarios que representan el 6% indican que no se debe realizar una evaluación.

En lo que respecta a la evaluación un alto porcentaje de la población encuestada manifestó que es importante que se realice una evaluación para controlar como se están llevando a cabo las actividades dentro de la Dirección y de los estamentos que la componen, ya que de esta manera se puede definir como se están cumpliendo las actividades planificadas en un tiempo previamente establecido y en base a esto promover el desarrollo institucional.

Por lo que al considerar que la evaluación de las actividades dentro de las organizaciones se ha convertido en un pilar fundamental en la toma de decisiones, la aplicación de medios de control se ha visto validado con el uso de procedimientos que en varias ocasiones ha logrado mejorar la ejecución de metas y objetivos y a hecho más llevadero la realización de actividades. En base a lo expuesto anteriormente, se debe acotar que cuando una organización o parte de ella accede a la evaluación facilita el desarrollo tanto a nivel profesional como institucional.

### **PREGUNTA #9**

¿Qué recomendación brindaría para mejorar los inconvenientes en lo que respecta a la prestación de servicios en los Centros de Cómputo?

*(Ver Tabla 2.9)*

*(Ver Gráfico 2.9)*

### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS**

Sobre las recomendaciones para mejorar los inconvenientes en lo que respecta la prestación de servicios en los Centros de Cómputo, de los 250 usuarios que representan el 100% de la población encuestada, 184 usuarios que representan el 74% consideran que se debe mejorar la atención y deben estar sometidas a algún tipo de evaluación y control, 32 usuarios que representan el 13% consideran que la gente debe estar capacitada y manejar todo lo que representa un Centro de Cómputo, y 34 usuarios que representan el 14% no brindan ninguna recomendación.

En lo que respecta a las recomendaciones emitidas por parte de los encuestados, hicieron hincapié en aspectos como son la atención y capacitación, en lo que se refiere a la atención al cliente se manifestó que todo el personal debe mejorar su atención a los usuarios, también en cuanto a la capacitación manifestaron que esta debe ser realizada de manera permanente y continua ya que de esto depende el desarrollo de la Dirección.

Todas y cada una de las recomendaciones emitidas por la población encuestada, ponen de manifiesto su interés por mejorar las actividades que tienen a su cargo la Dirección y sus estamentos respectivamente y de esta manera sobrellevar los inconvenientes que se presentan por lo que se debe realizar una evaluación global en la cual se definan como se están cumpliendo las actividades y conocer si existe algún problema y solucionarlo. Lo cual permitirá cumplir con las metas y objetivos previstos a corto, mediano o largo plazo.

## 2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría Administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administración</li> <li>- Recursos</li> <li>- Actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas</li> <li>- Objetivos</li> <li>- Resultados</li> <li>- Indicadores de Gestión</li> </ul>	-Encuesta
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento en la aplicación de procesos y utilización de recursos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación</li> <li>- Organización</li> <li>- Integración de Personal</li> <li>- Dirección</li> <li>- Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinación de objetivos a corto, mediano y largo plazo.</li> <li>- Estructura formalizada e intencionada de los recursos humanos y materiales necesarios para alcanzar los objetivos.</li> <li>- Personal para el desempeño de funciones y actividades definidas en la estructura de la Dirección de Servicios Informáticos.</li> <li>- Tipos y estilos de liderazgo como guía en el desempeño y logro de objetivos.</li> <li>- Actividades para evaluación y medición del desempeño identificado y ajustando desviaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta</li> <li>- Entrevista</li> <li>- Observación Directa</li> </ul>

## 2.6 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis que se planteó para realizar la presente investigación es la que se menciona a continuación:

“La aplicación de una Auditoría Administrativa a la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi posibilitará el mejoramiento en la asignación de las funciones al personal de manera efectiva y eficiente, además una adecuada planificación, organización, integración, dirección y control de las actividades y de los recursos con los que cuenta el mismo”

En base a los resultados que se obtuvieron de la aplicación de los instrumentos como son la encuesta y la entrevista, se puede establecer que la hipótesis planteada es verdadera, debido a que la mayor parte de la población encuestada manifestó que es importante que se realice una Auditoría Administrativa en la Dirección de Servicios Informáticos, debido a que existen algunas deficiencias e lo que respecta a la asignación de funciones, desarrollo del proceso administrativo y en la utilización de los recursos.

Por lo antes expuesto y por los resultados obtenidos es factible y viable aplicar una Auditoría Administrativa a la Dirección de Servicios Informáticos período 2007, lo que permitirá verificar la coherencia interna que exista entre lo que se planifica y se ejecuta, tomando en consideración el proceso administrativo.

Lo anterior implica la revisión de la estructura de: estrategias, sistemas, procedimientos, objetivos, metas, políticas y demás elementos administrativos, a través de una metodología y técnicas adecuadamente diseñadas para lograr este propósito.

## 2.7 CONCLUSIONES

Luego de haber analizado la información que se obtuvo como resultado de la aplicación de los instrumentos de investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

- La Dirección cuenta una adecuada planificación lo que facilita el desempeño de actividades tanto dentro de esta como de los estamentos que se encuentran a su cargo y sobre todo influye en la toma de decisiones.
- Existe un control elemental pero no un control excelente en lo que respecta a la ejecución de actividades, ya que si una organización no cuenta con un control no se podrá cerciorar si lo hechos van de acuerdo con los objetivos.
- La comunicación existente no satisface las expectativas entre los miembros que forman parte de los estamentos a cargo de la Dirección, lo que origina que en ciertas ocasiones no estén al tanto de lo que sucede en su entorno, impidiendo el cumplimiento efectivo y eficiente actividades.
- Existe un liderazgo elemental pero no excelente, lo que ocasiona que en ciertos momentos el equipo de trabajo solo cumpla con algunas de las metas y objetivos fijados por la Dirección.
- Contar con un mecanismo administrativo para mejorar aspectos relacionados con la asignación de funciones, cumplimiento eficiente de metas y objetivos, y aplicar un proceso administrativo efectivo para cumplir con las actividades previstas en la Dirección.

## 2.8 RECOMENDACIONES

- Se debe contar con una planificación sólida y estable puesto que la planificación es un conjunto de actividades relacionadas con la determinación de objetivos a corto, mediano y largo plazo, ya que los planes establecen los objetivos de la organización y definen los procedimientos adecuados para llegar a alcanzarlos.
- Para que exista un excelente control se deben desarrollar actividades relacionadas con la medición del desempeño, identificando y ajustando las desviaciones existentes, asegurando con ello el cumplimiento eficiente y eficaz de las actividades.
- Para que la Dirección cuente con una adecuada y eficiente comunicación se debe contar con medios innovadores que se acoplen a las necesidades de información que requiere el personal, ya que la comunicación mantiene informado continuamente al personal de manera efectiva e influye positivamente en los resultados.
- Para que el liderazgo sea excelente dentro de la Dirección, los empleados deben estar consientes de que forman un equipo con habilidades complementarias, comprometidos con un propósito común, con metas de desempeño y que cuentan con una propuesta de trabajo por la que se consideran mutuamente responsables.
- Aplicar una Auditoría Administrativa para mejorar el proceso administrativo y la utilización de los recursos, lo cual permitirá cumplir con las metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo que la Dirección tiene que cumplir en indeterminado tiempo.

## **CAPÍTULO 3**

### **3.1 DISEÑO DE LA PROPUESTA**

#### **3.1.1 PROPUESTA**

**“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI PERÍODO 2007, PARA MEJORAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS”**

#### **3.1.2 DATOS INFORMATIVOS**

**Institución:** Universidad Técnica de Cotopaxi

**Dependencia:** Dirección de Servicios Informáticos

**Dirección:** Barrio El Ejido – Sector San Felipe

**Responsable del Área:** Ing. Miguel Cerda

**Período:** Enero – Diciembre 2007

**Tesista:** Diana Maribel Pérez Vargas

#### **3.1.3 JUSTIFICACIÓN**

La postulante como estudiante que está realizando las pasantías en la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi siente un verdadero interés en aplicar una Auditoría Administrativa, en vista de que este tema en particular, permite determinar si una organización está cumpliendo con lo planificado y mediante esta herramienta como es la Auditoría poder someter la información obtenida a una revisión y evaluación de los resultados alcanzados.

La Auditoría Administrativa es importante porque ayuda a la organización a determinar si los sistemas y procedimientos establecidos son efectivos para alcanzar los objetivos fijados y asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas. En la actualidad este tipo de auditorías representan un eje importante para la toma de decisiones ya que consiste en un examen integral o parcial de una organización. Su alcance puede variar, pudiendo abarcar desde una encuesta hasta un análisis global de la organización. Así este tema es de actualidad debido a que existen disposiciones emitidas por organizaciones que se encuentran preocupadas por el desempeño de otras instituciones tal como el CONEA – Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación recomienda la realización de un proceso de evaluación que permita determinar el desempeño de los diferentes estamentos que conforman una organización y en base a la aplicación de una auditoría a la Dirección de Servicios Informáticos se estará dando énfasis a lo que es la evaluación, la misma que será un ejemplo para las distintas direcciones que conforman la Universidad Técnica de Cotopaxi.

En base a lo expuesto anteriormente se debe acotar que la Auditoría Administrativa cumple con una doble misión: primero, como parte integrante del control superior; es decir, un medio para obtener y mantener el control; segundo como; el medio principal para la medición y evaluación de resultados. Razones por las que la aplicación de una Auditoría Administrativa contribuye a impulsar el crecimiento de las organizaciones. Se la considera una herramienta idónea para examinar el desempeño, analizar los procesos y detectar oportunidades de mejora de una organización.

Llevar a cabo una Auditoría de este tipo encierra una amplia utilización de recursos humanos, materiales, tecnológicos, etc. y la utilización de diferentes técnicas para la recolección real de información, tales como: la observación directa, las encuestas y las entrevistas. Con los resultados que se obtengan dicha recopilación, se podrá tener una idea clara de cuales son las fortalezas y debilidades de la Dirección de Servicios Informáticos en los que respecta al cumplimiento de procedimiento, metas y objetivos y a la utilización de recursos.

Permitiendo a la Dirección de Servicios Informáticos mejorar en todo lo referente a la Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control de todas y cada una de las actividades que ejecuta, facilitando al estamento tomar decisiones a corto, mediano y largo plazo, con la finalidad de cumplir las actividades de manera eficiente y eficaz.

La presente investigación se caracteriza por ser diferente a las investigaciones existentes, por el hecho de que en la Universidad Técnica de Cotopaxi no se ha realizado ninguna auditoría de este tipo, y en vista de que la Institución es muy amplia se ha decidido realizar esta auditoría solo en una dependencia como es la Dirección de Servicios Informáticos.

En base a la información que se adquiera durante el proceso investigativo, dicho tema contendrá una amplia información detallada de los factores que se deben considerar para aplicar una Auditoría Administrativa, la misma que servirá de guía para investigaciones posteriores.

Directamente los resultados de la Auditoría Administrativa beneficiarán tanto a la Universidad Técnica de Cotopaxi como institución y en especial a la Dirección de Servicios Informáticos, ya que le permitirá a la Dirección contar con una información real y objetiva sobre su desempeño de acuerdo al cumplimiento de los objetivos y metas. Y gracias a la colaboración de las Autoridades de la Universidad, Director de Servicios Informáticos y al personal que labora en la Dirección, es factible llevar a cabo el proyecto de investigación.

### **3.1.4 OBJETIVOS**

#### ***General***

Aplicar una Auditoría Administrativa a la Dirección de Servicios Informáticos período 2007 para mejorar el proceso administrativo, el cumplimiento de objetivos y metas y la utilización de los recursos.

### *Específicos*

- Determinar como se están llevando a cabo el proceso administrativo en la Dirección de Servicios Informáticos.
- Analizar todos y cada uno de los factores que considera la Dirección en lo referente al establecimiento y cumplimiento de metas y objetivos.
- Emitir las sugerencias necesarias para mejorar los aspectos que requieran mayor atención de acuerdo a los resultados que se obtengan en la aplicación de la Auditoría Administrativa.

## **3.2 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

La presente investigación contará con información objetiva ya que con la aplicación de la Auditoría Administrativa se podrá conocer de manera real cual es la situación actual de la Dirección de Servicios Informáticos y en base a los resultados que se obtengan de la aplicación de la Auditoría emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones que al final servirán para mejorar el campo de acción de la Dirección.

## **3.3 APLICACIÓN DE LA PROPUESTA**

A continuación se presenta la Aplicación de la Auditoría Administrativa a la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi.



AUDITORES

INDEPENDIENTES

LATACUNGA - ECUADOR



## GUÍA GENERAL DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

- 10 **PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**
- 11 PROPUESTA TÉCNICA
- 12 MARCAS DE AUDITORÍA
- 13 SIGLAS DE AUDITORÍA
- 14 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
- 15 MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN
- CARTA COMPROMISO
- CONTRATO DE SERVICIOS
  
- A **PLANIFICACIÓN**
- P.A PROGRAMA DE AUDITORÍA
- A1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
- A2 MANUAL DE FUNCIONES
- A3 NÓMINA DE EMPLEADOS
- A4 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
  
- B **INSTRUMENTACIÓN**
- P.A PROGRAMA DE AUDITORÍA
- B1 ELABORACIÓN DE CUESTIONARIOS
- B2 APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS
- B3 APLICACIÓN DE INDICADORES
  
- C **EXAMEN**
- P.A PROGRAMA DE AUDITORÍA
- C1 CUADRO COMPARATIVO
- C2 HOJA DE HALLAZGOS
- C3 EVALUACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO
  
- D **INFORME**
  
- E **SEGUIMIENTO**



AUDITORES  
INDEPENDIENTES  
LATACUNGA - ECUADOR



## **ÍNDICE DE ARCHIVOS**

**ARCHIVO N°1**  
**PLANIFICACIÓN**  
**ESPECÍFICA**  
**10**

**CLIENTE:** *Universidad Técnica de Cotopaxi*  
*Dirección de Servicios Informáticos*

**DIRECCIÓN:** *Barrio El Ejido – Sector San Felipe*

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** *Auditoría Administrativa*

**PERÍODO:** *Del 01 de enero al 31 del diciembre del 2007*

### **ARCHIVOS DE**

<b>TRABAJO:</b>	<b>11</b>	PROPUESTA TÉCNICA
	<b>12</b>	MARCAS DE AUDITORÍA
	<b>13</b>	SIGLAS DE AUDITORÍA
	<b>14</b>	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
	<b>15</b>	MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN
		CARTA COMPROMISO
		CONTRATO



AUDITORES

INDEPENDIENTES

LATACUNGA - ECUADOR



Latacunga, 07 de marzo del 2008

Ingeniero

Miguel Cerda

**DIRECTOR DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE COTOPAXI**

Presente.-

De mi consideración:

Expresándole un atento saludo, por medio del la presente pongo a su conocimiento la propuesta técnica de la Auditoría a aplicarse en la Dirección que usted acertadamente dirige. Adjunto se encuentra la respectiva documentación.

Por la gentil atención que de al presente, me suscribo.

Atentamente,

**“POR EL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL PAIS”**

Diana M. Pérez Vargas

**AUDITORA**

**INDEPENDIENTE**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

10

1/4

**PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA**

**NATURALEZA DEL ESTUDIO**

El tipo de Auditoría que se aplicará en la Dirección de Servicios Informáticos, está basada en el ámbito administrativo, es decir una Auditoría Administrativa.

**ALCANCE**

El presente trabajo está orientado a la realización de una Auditoría Administrativa a la Dirección de Servicios Informáticos, para determinar cuales son los factores que requieren mayor atención y los correctivos que se puedan tomar frente a los mismos.

Las áreas a las que podemos abarcar para realizar la Auditoría Administrativa son:

- Dirección de Servicios Informáticos
- Desarrollo de Software
- Centros de Cómputo

**ANTECEDENTES**

No se ha realizado ningún tipo de Auditoría en la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

**\* OBJETIVOS**

- Evaluar el control que maneja la Dirección de Servicios Informáticos.
- Examinar el proceso administrativo que aplica el departamento en sus actividades.
- Determinar cual es el nivel de cumplimiento de todo el personal a cargo de la Dirección a ser auditada.
- Establecer el grado de confiabilidad del personal administrativo en lo que se refiere al manejo de los recursos dentro de dicha dependencia.

MARCA:

\* Observado

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 06-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 06-03-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

10

2/4

### ESTRATEGIAS

- Revisar los controles con los que cuenta la Dirección de Servicios Informáticos, para ver si se están siguiendo dichos procedimientos.
- Inspeccionar al personal administrativo en sus distintas actividades para conocer el grado de responsabilidad que el personal ha adquirido en su trabajo.
- Verificar si se están utilizando adecuadamente los recursos

### JUSTIFICACIÓN

- La presenta Auditoria se aplicará en respuesta a los servicios solicitados de acuerdo a las sugerencias que establezca la institución en su funcionamiento, basándose en las leyes establecidas para el caso.

### ACCIONES

- Formalizar la aplicación de la auditoría.
- Establecer los mecanismos de control para su ejecución.
- Consolidar los avances en cada etapa de aplicación de la metodología.
- Derivar observaciones y recomendaciones específicas.
- Proponer recomendaciones generales, vigilar su implementación y efectuar su seguimiento.

### RECURSOS

Los recursos que generalmente utilizamos en la realización de una Auditoría Administrativa son materiales (computador, dispositivos digitales, materiales de oficina, etc) y el personal que forma parte de la Dirección de Servicios informáticos.

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 06-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 06-03-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

10

3/4

## RECURSOS HUMANOS

### Auditor Jefe

Srta. Diana Pérez CPA

### Estudios realizados

- **Secundarios:** Instituto Tecnológico Superior Victoria Vásquez Cuyi – Bachiller en Comercio y Administración.
- **Universitarios:** Universidad Técnica de Cotopaxi – Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. CPA.

### Cursos realizados

- **CENCAL:** Contabilidad computarizada y Paquetes Contables.
- **SECAP:** Tributación y Utilización de los Recursos.
- **CONTRALORÍA:** Normas del Control Interno y aplicación de las Auditorías en las Instituciones.

### Experiencia laboral

- Universidad Técnica de Cotopaxi – Secretaria de la Dirección de Relaciones Públicas (2 años)
- Gráficas Nuevo Mundo – Contadora (3 meses)

## COSTOS

La aplicación de la Auditoría Administrativa en la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi no tendrá ningún costo, ya que desarrollar un tema investigativo es un requisito para poder obtener el título profesional.

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 06-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 06-03-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

10

4/4

## RESULTADOS

Los resultados que se obtendrán al finalizar la Auditoria Administrativa serán:

- Transparencia en las actividades de administración.
- Mejorar la estructura organizacional de la Dirección de Servicios Informáticos.
- Manejo eficiente de los recursos (optimización)
- Mejorar el control en todas y cada una de las actividades que realice la Dirección, las mismas que estén encaminadas a cumplir con los objetivos institucionales.
- Evitar que exista recurso humano que no desempeñe de manera eficiente su trabajo.

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 06-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 06-03-2008



### MARCAS DE AUDITORÍA

Marca	Descripción
	Ligado
	Comparado
	Observado
	Indagado
	Analizado
	Notas explicativas

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 07-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 07-03-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

13

**SIGLAS DE AUDITORÍA**

**PVDM** PEREZ VARGAS DIANA MARIBEL

**HAMR** HIDALGO ACHIG MYRIAN DEL ROCÍO

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 07-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 07-03-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**  
 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

Z	MESES	SEMANAS	MARZO					ABRIL									
			PRIMERA	SEGUNDA	TERCERA	CUARTA	PRIMERA	SEGUNDA	TERCERA	CUARTA	QUINTA						
		DÍAS	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Visita Preliminar																
2	Planificación																
3	Instrumentación																
4	Examen																
5	Presentación del Borrador de Auditoría																
6	Presentación del Informe de Auditoría																
7	Aspectos a considerar del Seguimiento																
8	Seguimiento																

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 08-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 08-03-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

15

1/2

### MEMORANDUM DE PLANIFICACIÓN

#### ANTECEDENTES

Se realizará la Auditoría Administrativa para determinar como se están llevando a cabo las actividades dentro de la Dirección y en que grado se están cumpliendo con las metas y objetivos.

#### OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- Evaluar el control que maneja la Dirección de Servicios Informáticos.
- Examinar el proceso administrativo que aplica el departamento en sus actividades.
- Determinar cual es el nivel de cumplimiento de todo el personal a cargo de la Dirección a ser auditada.
- Establecer el grado de confiabilidad del personal administrativo en lo que se refiere al manejo de los recursos dentro de dicha dependencia.

#### PUNTOS DE INTERÉS PARA LA AUDITORÍA

La aplicación de la Auditoría Administrativa comprende a todos y cada uno de los aspectos inherentes al área administrativa de la Dirección de Servicios Informáticos, razones por las cuales se dará principal atención a aspectos como:

- Planificación de actividades.
- Cumplimiento de metas y objetivos.
- Control en el desarrollo de actividades.
- Proceso para la toma de decisiones.

#### RECURSOS A UTILIZAR

- Para el desarrollo de la presente auditoría se contará con los siguientes recursos:

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 10-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 10-03-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA**  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

15

2/2

**RECURSO HUMANO**

- Auditor Srta. Diana Maribel Pérez Vargas

**RECURSOS MATERIALES**

- Equipo de Cómputo
- Flash Memory
- Suministros y materiales de oficina, otros

**RECURSOS FINANCIEROS**

- Transporte, alimentación
- Imprevistos

**VISITAS**

Las visitas se realizarán todos los días laborables durante el tiempo que se requiera para culminar con la Auditoría.

**TIEMPO ESTIMADO**

Para llevar a cabo la Auditoría Administrativa se ha planificado terminarla en un lapso de 40 días laborables desde el 06 de marzo hasta el 30 de abril del presente año. En un horario de 10:00 pm a 12:00pm

Latacunga, 10 de marzo del 2008.

-----  
Srta. Diana Pérez

Auditor Jefe

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 10-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 10-03-2008



## CARTA COMPROMISO

Ingeniero

Miguel Cerda

**DIRECTOR DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD  
TÉCNICA DE COTOPAXI**

Presente.-

De mi consideración:

Expresándole un atento saludo, por medio del la presente como auditora, pongo de manifiesto la aceptación de colaborar con la Universidad Técnica de Cotopaxi en especial con la Dirección que usted acertadamente dirige.

La Auditoría será realizada en base a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA) con el fin de detectar posibles desviaciones existentes en el campo administrativo ya que este tipo de auditoría será diseñada para obtener una certeza razonable sobre:

- El nivel de cumplimiento de las metas y objetivos de la dirección.
- El grado de control que se da a cada una de las actividades planificadas.
- El nivel de cumplimiento y compromiso que tiene el personal que forma parte de la dirección.
- El grado de comunicación que existe dentro de la dirección.
- Cumplimiento de metas y objetivos, los mismo que se darán a conocer en el informe final de la auditoría.

La Auditoría incluye un examen detallado y sistemático que se basa en pruebas y evidencias que determinen el cumplimiento de las actividades que realiza el personal administrativo con el que cuenta la Dirección. Al concluir la Auditoría se considerará un límite de error por concepto de que no se hayan identificado algunos problemas, además



en caso de presentarse irregularidades se enviará un comunicado al Director del área para que se tomen los correctivos del caso.

La Auditora asume la responsabilidad y el compromiso en lo que respecta a la confidencialidad de la información que obtenga como resultado de la aplicación de la Auditoría Administrativa. Por lo tanto la Firma de Auditoría no asume ninguna obligación en lo que se refiere a responder frente a terceros por las consecuencias que ocasione cualquier omisión o error involuntario de los aspectos que han sido examinados.

Para que la Auditoría sea realizada de manera eficaz y eficiente y acorde a la situación actual de la Dirección, es importante que el personal que forma parte de la Dirección brinde su colaboración y apoyo lo que facilitará obtener información real.

Por la gentil atención que de al presente documento, sírvase firmar y devolver la copia adjunta de esta carta para indicar su conocimiento y acuerdo sobre los arreglos realizados para llevar a acabo la Auditoría Administrativa.

Se suscribe la presente carta compromiso a los 13 días del mes de marzo del 2008.

---

Ing. Miguel P. Cerda T.  
**DIRECTOR DE  
SERVICIOS INFORMÁTICOS**

---

Diana M. Pérez Vargas  
**AUDITORA  
INDEPENDIENTE**

## **CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES**

EN LA CIUDAD DE LATACUNGA, A LOS 20 DÍAS DEL MES DE ENERO DEL AÑO 2008, COMPARACEN A LA CELEBRACIÓN DEL PRESENTE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES QUE CELEBRAN POR UNA PARTE **LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI** Y EL DEPARTAMENTO A SER AUDITADO **DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS** A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ "EL CONTRATANTE" REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR **Ing. Miguel Cerda, Director de la Dependencia a Ser Auditada, portador de la C.I # 050213632-8** Y POR LA OTRA **ENIGMA**, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR **Srta. Diana Pérez, Auditor Jefe, portadora de la C.I # 050245461-4** A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ "EL PROFESIONISTA" DE CONFORMIDAD CON LAS SIGUIENTES:

### **CLAUSULAS**

#### **PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO**

"EL CONTRATANTE" encomienda a "EL PROFESIONISTA" la realización de los servicios consistentes en la aplicación de una Auditoría Administrativa y este se obliga a prestarlos aplicando para ello, sus conocimientos, experiencia y capacidad técnica.

#### **SEGUNDA.- MONTO DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO**

En vista de que la Aplicación de la Auditoría Administrativa es un requisito para la obtención del Título profesional, mencionada auditoría no tendrá ningún valor económico.

#### **TERCERA.- SERVICIOS LÍCITOS Y PERSONALES**

"ENIGMA", se compromete a prestar sus servicios lícitos y personales.

#### **CUARTA.- PLAZO DE EJECUCIÓN**

"EL PROFESIONISTA" se obliga a iniciar sus servicios, objeto de este contrato el 06 de marzo del presente año, la misma que desarrollara de manera eficiente en el lapso de dos meses.

#### **QUINTA.- GARANTÍAS**

"EL PROFESIONISTA" se obliga a obtener una fianza que garantice el cumplimiento de este contrato.

#### **SEXTA.- RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

"EL PROFESIONISTA" podrá efectuar entregas parciales de los resultados que se vayan obteniendo en el transcurso del desarrollo de la auditoría y "EL CONTRATANTE" se obliga a recibirlas, previo aviso por escrito que aquel haga y que sus partes sean susceptibles de utilizarse por "EL CONTRATANTE".

#### **SÉPTIMA.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**

"EL PROFESIONISTA" conviene en que no podrá divulgar por medio de publicaciones, conferencias, informes o cualquier otra forma los datos y resultados obtenidos de los trabajos objeto de este contrato,

sin la autorización expresa y por escrito de "EL CONTRATANTE", pues dichos datos y resultados son propiedad de este último.

**OCTAVA.-** Para la interpretación y cumplimiento de este contrato así como para todo aquello que no esté expresamente consignado en el mismo, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales de la Provincia de Cotopaxi, renunciando al fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente, futuro o por cualquier otra causa.

Los otorgantes firman y multiplican en el total Contrato de las cláusulas precedentes y para constancia firmarán tres ejemplares de igual tenor.

**"EL CONTRATANTE"**

**"EL PROFESIONISTA"**

---

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**

Ing. Miguel P. Cerda T.  
C.I # 050213632-8

---

**ENIGMA**

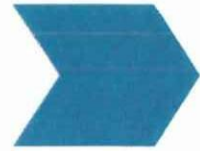
Srta. Diana M. Pérez Vargas  
C.I # 050245461-4



AUDITORES

INDEPENDIENTES

LATACUNGA - ECUADOR



## **ÍNDICE DE ARCHIVOS**

**ETAPA N°1**  
**PLANIFICACIÓN**  
**A**

**CLIENTE:** *Universidad Técnica de Cotopaxi*  
*Dirección de Servicios Informáticos*

**DIRECCIÓN:** *Barrio El Ejido – Sector San Felipe*

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** *Auditoría Administrativa*

**PERÍODO:** *Del 01 de enero al 31 del diciembre del 2007*

### **ARCHIVOS DE**

<b>TRABAJO:</b>	<b>P.G</b>	PROGRAMA DE AUDITORÍA
	<b>A1</b>	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
	<b>A2</b>	MANUAL DE FUNCIONES
	<b>A3</b>	NÓMINA DE EMPLEADOS
	<b>A4</b>	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**PROGRAMA DE AUDITORÍA**  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

P.A

1/3

**ETAPA: PLANIFICACIÓN**

**OBJETIVOS:**

- Conocer y evaluar los procedimientos que se han utilizado en años anteriores y a la fecha para poder obtener una mayor claridad tanto en la información como en los elementos que los fundamentan.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	FECHA	PREPARA -DO POR
1	Acceder a la información concerniente al Plan Estratégico.	A1	17-03-2008	P.V.D.M
2	Solicitar el Manual de Funciones de la Dirección.	A2	18-03-2008	P.V.D.M
3	Solicitar la nómina de empleados.	A3	19-03-2008	P.V.D.M
4	Solicitar el organigrama estructural y funcional de la Dirección.	A4	20-03-2008	P.V.D.M

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 14-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 14-03-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**PLAN ESTRATÉGICO**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

**A 1**  
**1/2**

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**

**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:** Elevar la calidad de los resultados de las actividades académicas – administrativas a partir del incremento de la eficiencia de los proyectos de informatización. Ampliar el nivel de satisfacción de los usuarios a través de la reposición racional de los equipos de cómputo. Elevar el nivel de formación del personal docente y administrativo, así como de los estudiantes en el uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación.

**ESTRATEGIAS**

- Se identifican las necesidades de actualización del Sistema Informático Académico en coordinación con las áreas que son usuarias principales del mismo.
- Elabora un plan de capacitación del personal para la utilización del Sistema Informático Académico.
- Establecer un análisis de requerimientos y necesidades de software en cada una de las dependencias establecidas dentro de la Universidad.
- Diseñar un software que permita viabilizar la búsqueda de fuentes bibliográficas en la Biblioteca de la UTC.
- Diseñar un programa de capacitación permanente dirigido al personal universitario en general y del área de Servicios Informáticos sobre las nuevas tecnologías de transmisión de datos informáticos y su factibilidad de aplicación a nuestra realidad.
- Identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que giran entorno a la utilización de los equipos de cómputo dentro de los laboratorios informáticos.

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 17-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 17-03-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**PLAN ESTRATÉGICO**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

**A 1**  
**2/2**

- Analizar periódicamente el estado de los equipos de cómputo y su ciclo de vida útil, estableciendo una política racional de inversión en relación a la satisfacción de las necesidades de adquisición de equipos de cómputo.
- Gestionar convenios con empresas proveedoras de software para capacitación sobre paquetes informáticos de última generación.
- Gestionar el aumento del ancho de banda de Internet con las empresas proveedoras a partir de la aprobación de las demandas a nivel institucional y análisis de factibilidad.
- Realizar las gestiones necesarias en aras de lograr los licenciamientos de software y renovar anualmente el contrato con Campus Agreement.
- Realizar las gestiones necesarias para adquirir Antivirus y garantizar la integridad de la red informática de la UTC, así como, servidores que permitan el manejo de bases de datos, aplicaciones informáticas y servicios de Internet.
- Identificar las necesidades de las áreas de la UTC para actualizar la Intranet.
- Realizar las gestiones necesarias para adquirir ruteadores de red para mejorar la velocidad de transmisión y seguridad de datos informáticos.
- Elaborar, aprobar y poner en práctica un reglamento que permita la utilización racional de los equipos y laboratorios de Internet.
- Realizar actualizaciones periódicas del inventario de recursos informáticos disponibles en la UTC.
- Realizar las gestiones necesarias con vistas a completar la plantilla del personal administrativo encargado del manejo de laboratorios, mantenimiento de equipos de cómputo, administración de redes y servidores.

Preparado por: <b>P.V.D.M</b>	Fecha: <b>17-03-2008</b>
Revisado por: <b>H.A.M.R</b>	Fecha: <b>17-03-2008</b>



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**MANUAL DE FUNCIONES**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

A 2

1/6

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**

**FUNCIONES**

- Dirigir la gestión de recursos telemáticos (software, hardware y de comunicaciones).
- Proponer a las autoridades la asignación de recursos ante nuevos requerimientos de servicios en la Universidad.
- Verificar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y normativas de seguridad vigentes.
- Programar, en coordinación con las distintas áreas funcionales, la validación y prueba periódica de los planes de contingencia, así como la restauración de los medios de respaldo de todos los sistemas involucrados en el funcionamiento institucional.
- Intervenir en la definición de los requisitos técnicos en materia de comunicaciones e informática en los proyectos de infraestructura, que permitan prever la correcta prestación de los servicios.

**DIRECTOR DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**

**OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO**

Establecer y operar los sistemas de informática, la red de equipos de cómputo, el equipamiento informático, su conservación y la impresión de recibos. Con el propósito de mantener operando el sistema informático en óptimas condiciones, se deberán desarrollar los sistemas necesarios que mejoren la operación de las áreas de la UTC, así como de proveerlas de los equipos necesarios.

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 18-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 18-03-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**MANUAL DE FUNCIONES**  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

A 2

2/6

### ATRIBUCIONES

- Planear, programar, controlar y evaluar el desempeño de las actividades del departamento.
- Vigilar y coordinar la operación de los sistemas informáticos implantados en la UTC, proporcionando además el mantenimiento adecuado.
- Elaborar los programas de cómputo, para atender demandas sobre de la información que se genere en la UTC.
- Elaborar la documentación técnica (programas fuentes de todos los sistemas diseñados en la UTC, instructivos para los usuarios de los sistemas desarrollados e implantados).
- Integrar y mantener actualizada la información relativa al diseño, operación y mantenimiento de los sistemas implantados.
- Verificar que los proveedores de equipo de cómputo cumplan con las especificaciones señaladas en los contratos o pedidos correspondientes.
- Supervisar el proceso de facturación e impresión de recibos que expida la UTC.
- Participar en el desarrollo de los sistemas que serán implantados, así como supervisar y custodiar los archivos digitales que contengan la información que integra el banco de datos.
- Proponer la adquisición de programas, paquetes y nueva tecnología con sus licencias respectivas, en materia de informática.
- Recibir formalmente los sistemas que se implantarán y programar las adquisiciones de material necesario para el procesamiento electrónico.
- Planear el crecimiento del equipo de cómputo, analizando la factibilidad de dichas necesidades.
- Capacitar al personal sobre el uso del equipo de cómputo y sus aplicaciones.
- Verificar y mantener actualizado el inventario de sistemas instalados en los equipos de cómputo, con el fin de poder determinar su actualización de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 18-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 18-03-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**MANUAL DE FUNCIONES**  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

A 2  
3/6

- Sistematizar las actividades de cada área, para proporcionar los servicios de procesamiento de datos y soporte técnico.
- Elaborar el reporte mensual informativo a la Subdirección de Administración y Finanzas, sobre las actividades realizadas por el departamento.
- General los indicadores pertinentes para medir la calidad de producto.
- Tener conocimiento certificada sobre la auditoria de ISO 9001:2000.
- Vigilar y dar a conocer al personal a su cargo los objetivos, política y procedimientos, sobre el Sistema de Calidad ISO 9001:2000.
- Elaborar diagramas de interacción de procesos (mapeos), de las actividades que se lleva a cabo en el departamento, en coordinación con las secciones responsables de llevarlas a buen término.
- Elaborar las instrucciones de trabajo en los casos que la actividad desempeñada por el trabajador así lo amerite.
- Formular las minutas de trabajo, para dar a conocer al personal administrativo y de campo, los diferentes procesos, instrucciones de trabajo, documentos, formatos, avances acuerdos, resultados de las auditorias, resultados de las juntas de revisión al Sistema Operativo de Calidad.
- Supervisar la operación y mantenimiento del equipo.
- Vigilar Que se cumpla en programa preventivo según el cronograma y/o en caso de no cumplirse tomar las medidas adecuadas para corregir la anomalía.

**AUTORIDAD PARA DECIDIR SOBRE LAS FUNCIONES Y/O ATRIBUCIONES  
DE ESTE PUESTO**

Aquella otra no contenida en sus atribuciones, que le permita tomar decisiones para la mejor organización del Departamento y la que expresamente le sea conferida por el Jefe Inmediato o Superiores.

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 18-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 18-03-2008



## SECRETARIA

### OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

El titular del puesto será capaz de llevar a cabo las actividades relacionadas con los trabajos y actividades generalmente desarrollados en este puesto; por lo que podrá prestar el apoyo ejecutivo y administrativo, así como el relacionado con el orden, control, seguimiento de información, documentación que se genere y, atender debidamente a los usuarios y personal.

### ATRIBUCIONES

- Tomar dictado, transcribir y mecanografiar la correspondencia.
- Controlar la agenda del día por medio de los diferentes medios que le sean asignados para tal fin. (Agenda de escritorio, agenda electrónica, agenda de PC).
- Recibir, clasificar, turnar y archivar toda correspondencia, información, documentos y demás relativos a la responsabilidad del área.
- Recibir y turnar la correspondencia dirigida al responsable de área.
- Atender al público en general que se presenta a solicitar información para realizar algún trámite o proporcionar algún servicio.
- Turnar la correspondencia a las áreas correspondientes de acuerdo a las instrucciones de su jefe inmediato.
- Ordenar y archivar correctamente la información y documentación que se genere.
- Realizar las demás actividades que le sean encomendadas por el responsable de área, que sean compatibles con la capacidad y conocimiento que con la capacitación y adiestramiento proporcionado haya adquirido.

### AUTORIDAD PARA DECIDIR SOBRE LAS FUNCIONES Y/O ATRIBUCIONES DE ESTE PUESTO

Las demás que le sean conferidas por el responsable del área, mismas que deberán constar con evidencia documental.

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 18-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 18-03-2008



## **DESARROLLO DE SOFTWARE**

### **FUNCIONES**

- Evaluar y promover la aplicación de tecnologías telemáticas en los sistemas y programas que utilizan las distintas dependencias de la Universidad.
- Elaborar propuestas de políticas y normativas para el desarrollo y/o adquisición de recursos telemáticos de la Universidad.
- Brindar asesoramiento y soporte técnico para el desarrollo de los nuevos sistemas desarrollados, adquiridos y/o legados, que adopte la Universidad y participar en la implementación y puesta en marcha en preproducción de los mismos en el área respectiva.
- Efectuar el respaldo, acorde a la normativa vigente, de la documentación y programas fuente originales de las sucesivas versiones de todos los sistemas en desarrollo y de los que se incorporen a través del desarrollo institucional.
- Diseñar, en coordinación con las distintas áreas de la Dirección, los planes de contingencia para los sistemas en producción, de telecomunicaciones y de equipamiento informático, así como su revisión y simulación periódicas.

### **CENTRO DE CÓMPUTO**

Es el órgano encargado del apoyo informático en el desarrollo de las actividades académicas y administrativas de la Facultad, así como desarrollar actividades de enseñanza en computación e informática.

### **OPERADORES DE CENTROS DE CÓMPUTO**

#### **FUNCIONES**

- Dirigir la ejecución de programas de Procesamiento Automático de Datos (PAD)
- Asesorar y orientar sobre asuntos de informática.

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 18-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 18-03-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**MANUAL DE FUNCIONES**  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

A 2

6/6

- Participar en la formulación y determinación de las actividades propias del Centro de Cómputo.
- Dirigir y coordinar la formulación de documentos técnicos normativos para la correcta utilización de los equipos de informática.
- Coordinar y controlar la aplicación de normas técnicas y administrativas.
- Evaluar las actividades del laboratorio y determinar las medidas correctivas para el buen funcionamiento del mismo.
- Formular los requerimientos necesarios.
- Coordinar con el Director de la Escuela Profesional sobre el uso del Centro de Cómputo para el desarrollo de los cursos que lo requieren.

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 18-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 18-03-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**NÓMINA DE EMPLEADOS**  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

A 3

1/2

**DIRECTOR DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**

Ing. Miguel Ceda

**DESARROLLO DE SOFTWARE**

Ing. Guido Segovia

**OPERADORES DE CENTROS DE CÓMPUTO**

**LA MATRÍZ**

Ing. Genoveva Cevallos

Ing. Mariana Viera

Ing. Raúl Panchi

Ing. Danilo Flores

Diseñadora. Belén Freire

**CEYPSA**

Ing. Patricia Álvarez

Ing. Francisco Espinel

Ing. Adrián Mena

Tnlgo. Alexis Viera

**LA MANÁ**

Egdo. Galo Sánchez

**AYUDANTES DE CENTROS DE CÓMPUTO**

1. Norma Caisaguano
2. Valeria Camacho
3. Maricela Castro
4. Ruth González
5. Carlos Hidalgo
6. Aracely Jaramillo
7. Pablo Ortega
8. Jorge Freire
9. Pamela Garzón
10. Luis Sánchez
11. Diana Gallardo

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 19-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 19-03-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**NÓMINA DE EMPLEADOS**  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

A 3  
2/2

**AYUDANTES DE CENTROS DE CÓMPUTO**

12. Roberto Trujillo
13. Daniel Córdova
14. Iván Estrella
15. Mónica Calero
16. Dorís Almagro
17. Lucía Pusay
18. David Pazmiño
19. Anita Areyuna
20. Carlos Chasiluisa
21. Nelly Tapia
22. Kléver Viteri
23. Santiago Proaño
24. Azucena Álvarez
25. Sandra Chango

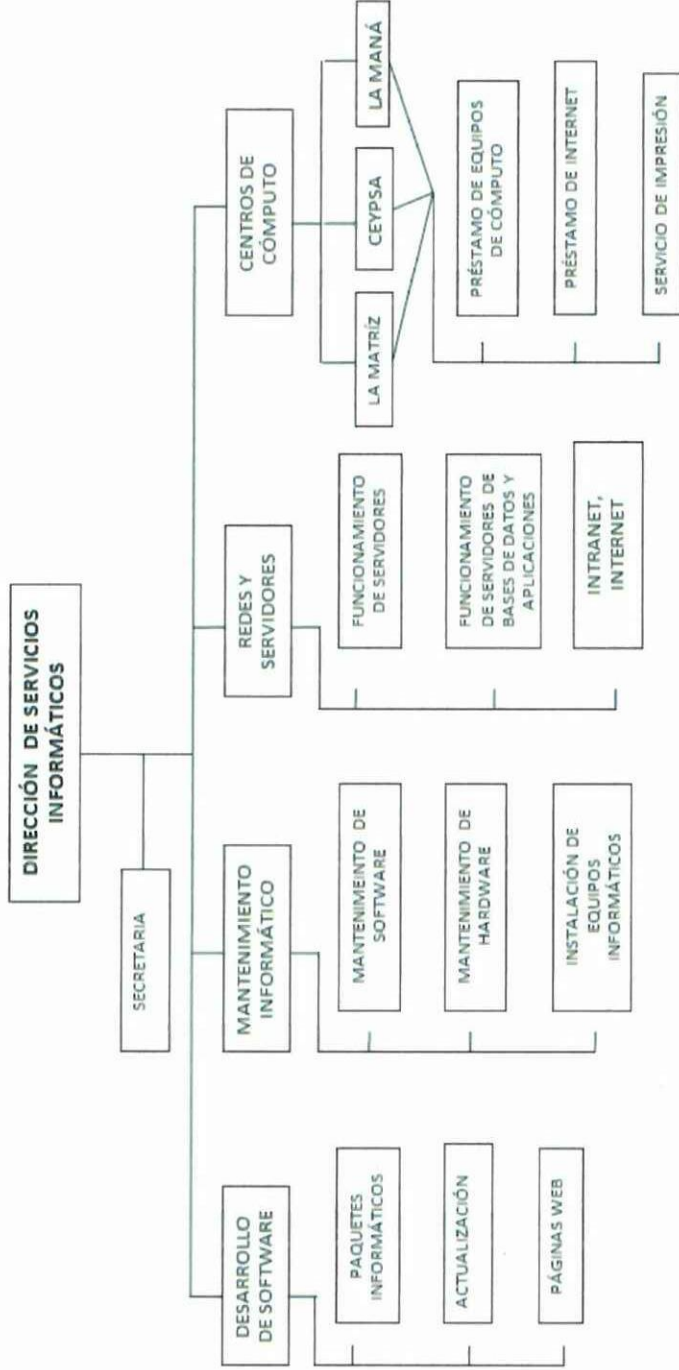
Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 19-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 19-03-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

A 4



Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 20-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 20-03-2008



AUDITORES

INDEPENDIENTES

LATACUNGA - ECUADOR



## **ÍNDICE DE ARCHIVOS**

**ETAPA N°2**  
**INSTRUMENTACIÓN**  
**B**

**CLIENTE:** *Universidad Técnica de Cotopaxi*  
*Dirección de Servicios Informáticos*

**DIRECCIÓN:** *Barrio El Ejido – Sector San Felipe*

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** *Auditoría Administrativa*

**PERÍODO:** *Del 01 de enero al 31 del diciembre del 2007*

### **ARCHIVOS DE**

<b>TRABAJO:</b>	<b>P.G</b>	PROGRAMA DE AUDITORÍA
	<b>B1</b>	CUESTIONARIOS
	<b>B2</b>	APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS
	<b>B3</b>	APLICACIÓN DE INDICADORES



**ETAPA: INSTRUMENTACIÓN**

**OBJETIVO:**

- Seleccionar y aplicar técnicas de recolección de información más viables para contar con información veraz y oportuna, lo que facilitará establecer la situación real de la Dirección.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	FECHA	PREPARA- DO POR
1	Elaboración de Cuestionarios de Control Interno.	B1	21-03-2008	P.V.D.M
2	Aplicación de Cuestionarios de Control Interno al personal que labora en la D.S.I.	B2	24-03-2008	P.V.D.M
3	Interpretación de los resultados obtenidos de los cuestionarios	B2	25-03-2008	P.V.D.M
4	Selección y aplicación de Indicadores Administrativos Cuantitativos.	B3	26-03-2008	P.V.D.M
5	Observaciones encontradas en la aplicación de Indicadores.	B3	28-03-2008	P.V.D.M

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 21-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 21-03-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

**B 1**  
  
**1/4**

**ETAPA: PLANIFICACIÓN**

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OSERVACIONES
		SI	NO	
1	Considera usted que los objetivos alcanzados por la Dirección están acorde con los objetivos definidos?			
2	Considera usted que las metas alcanzadas por la Dirección están acorde con las metas establecidas?			
3	Las estrategias implementadas por la Dirección cumplen con las necesidades de la misma?			
4	Considera que la Dirección cuenta con proceso de control bien establecidos?			
5	Las políticas aplicadas por la Dirección están acorde a las políticas definidas?			
6	Cree usted que los procedimientos aplicados por la Dirección se encuentran acorde a los procedimientos establecidos?			
7	Considera que las funciones que se les asigna están acorde a las funciones definidas?			
8	Las acciones realizadas por la Dirección tiene relación con las acciones que se han planificado?			

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 21-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 21-03-2008



**ETAPA: ORGANIZACIÓN**

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OSERVACIONES
		SI	NO	
1	Considera que la Dirección cuenta con una estructura organizacional establecida por áreas sustantivas?			
2	Estima que las funciones que se le asignan están claramente delimitadas?			
3	Considera que se han realizado acciones para mejorar la dinámica organizacional de la Dirección?			
4	Existen medidas de cambio que permitan mejorar el accionar de la Dirección?			
5	Se han realizado estudios administrativos en base a estudios administrativos establecidos?			
6	Conoce cuales son los instrumentos técnicos de apoyo con el que cuenta la Dirección para desarrollar las actividades?			
7	Considera que el recurso humano con el que cuenta la Dirección contribuye al mejoramiento de la misma?			

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 21-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 21-03-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

**B 1**

**3/4**

**ETAPA: DIRECCIÓN**

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OSERVACIONES
		SI	NO	
1	Considera que el personal que forma parte de la Dirección aceptan el liderazgo establecido por la Dirección?			
2	Conoce usted cuales con los canales de comunicación que utiliza la Dirección para dar a conocer la información?			
3	Conoce usted la existencia de incentivos para el personal que forma parte de la Dirección?			
4	Considera que trabajar como grupo de trabajo permitirá desarrollar las actividades de manera eficiente?			
5	Conoce de algún empleado que muestre indicios de estrés?			
6	Considera usted que existen conflictos entre los empleados de la Dirección?			
7	Las decisiones que se toman en la Dirección son programadas?			

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 21-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 21-03-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

**B 1**

**4/4**

**ETAPA: CONTROL**

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OSERVACIONES
		SI	NO	
1	Se desarrollan controles frecuentes a todas y cada una de las actividades que realiza la Dirección?			
2	Los controles que maneja la Dirección se encuentran centralizados a una sola área?			
3	Cuenta la Dirección con alguna forma para medir el desempeño?			
4	Considera usted que los controles aplicados por la Dirección se deben establecer por áreas?			
5	Cuenta la Dirección con sistemas de calidad que le permitan brindar un mejor servicio?			

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 21-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 21-03-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

**ETAPA: PLANIFICACIÓN**

**C.A**

**1/1**

ELEMENTOS	PREGUNTA	TABULACIÓN		%	INTERPRETACIÓN
		SI	NO		
<b>OBJETIVOS</b>	Considera usted que los objetivos alcanzados por la Dirección están acorde con los objetivos definidos?	28	9	76	El 76% de los empleados consideran que los objetivos alcanzados por la dirección están acorde con los objetivos definidos.
<b>METAS</b>	Considera usted que las metas alcanzadas por la Dirección están acorde con las metas establecidas?	30	7	89	El 89% de los empleados consideran que las metas alcanzadas por la dirección están acorde con las metas establecidas.
<b>ESTRATEGIAS</b>	Las estrategias implementadas por la Dirección cumplen con las necesidades de la misma?	27	10	73	El personal considera que el 73% de las estrategias implementadas por la Dirección cumplen con las necesidades que tiene la misma.
<b>PROCESOS</b>	Considera que la Dirección cuenta con proceso de control bien establecidos?	29	8	79	El 79% de los empleados consideran que los procesos de la Dirección están bien establecidos.
<b>POLÍTICAS</b>	Las políticas aplicadas por la Dirección están acorde a las políticas definidas?	30	7	89	El 89% de los empleados consideran que las políticas aplicadas por la Dirección están acorde a las políticas definidas.
<b>PTOCEDIMIENTOS</b>	Cree usted que los procedimientos aplicados por la Dirección se encuentran acorde a los procedimientos establecidos?	27	10	73	El 73% de los empleados consideran que los procedimientos definidos por la Dirección se encuentran acorde a los procedimientos establecidos.
<b>ENFOQUE</b>	Considera que las funciones que se les asigna están acorde a las funciones definidas?	31	6	84	El 84% de los empleados consideran que las funciones que se les asignan están acorde a las funciones definidas.
<b>HORIZONTE</b>	Las acciones realizadas por la Dirección tiene relación con las acciones que se han planificado?	30	7	89	El 89% de los empleados consideran que las acciones ejecutadas por la Dirección tienen relación con las acciones planificadas.

Preparado por:	Fecha:
P.V.D.M	24-03-2008
Revisado por:	Fecha:
H.A.M.R	24-03-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008

**B 2**

**2/4**

**ETAPA: ORGANIZACIÓN**

ELEMENTOS	PREGUNTA	TABULACIÓN		%	INTERPRETACIÓN
		SI	NO		
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Considera que la Dirección cuenta con una estructura organizacional establecida por áreas sustantivas?	28	9	76	El 76% de los empleados consideran que la estructura organizacional de la Dirección se encuentra establecida por áreas.
DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES	Estima que las funciones que se le asignan están claramente delimitadas?	29	8	78	El 78% de los empleados estiman que las funciones que se les asignan están claramente delimitadas.
CULTURA ORGANIZACIONAL	Considera que se han realizado acciones para mejorar la dinámica organizacional de la Dirección?	28	9	76	El 76% de los empleados consideran que se han realizado acciones para mejorar la dinámica organizacional de la Dirección.
CAMBIO ORGANIZACIONAL	Existen medidas de cambio que permitan mejorar el accionar de la Dirección?	30	7	81	El 81% de los empleados consideran que existen cambios organizacionales que permiten mejorar el accionar de la Dirección.
ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS	Se han realizado estudios administrativos en base a estudios administrativos establecidos?	29	8	78	El 78% de los empleados determina que se han realizado estudios administrativos en base a los establecidos.
ISTRUMENTOS TÉCNICO DE APOYO	Conoce cuales son los instrumentos técnicos de apoyo con el que cuenta la Dirección para desarrollar las actividades?	28	9	76	El 76% de los empleados manifiestan conocer que la Dirección cuenta con instrumentos técnicos de apoyo para realizar las actividades.
RECURSOS HUMANOS	Considera que el recurso humano con el que cuenta la Dirección contribuye al mejoramiento de la misma?	37	0	100	El 100% de los empleados consideran que el recurso humano contribuye al mejoramiento de la Dirección.

Preparado por: <b>P.V.D.M</b>	Fecha: <b>24-03-2008</b>
Revisado por: <b>H.A.M.R</b>	Fecha: <b>24-03-2008</b>



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008

**B 2**

**3/4**

**ETAPA: DIRECCIÓN**

ELEMENTOS	PREGUNTA	TABULACIÓN		%	INTERPRETACIÓN
		SI	NO		
LIDERAZGO	Considera que el personal que forma parte de la Dirección acepta el liderazgo establecido por la Dirección?	35	2	95	El 76% de los empleados consideran que los objetivos alcanzados por la dirección están acorde con los objetivos definidos.
COMUNICACIÓN	Conoce usted cuales son los canales de comunicación que utiliza la Dirección para dar a conocer la información?	30	7	81	El 89% de los empleados consideran que las metas alcanzadas por la dirección están acorde con las metas establecidas.
MOTIVACIÓN	Conoce usted la existencia de incentivos para el personal que forma parte de la Dirección?	29	8	78	El personal considera que el 73% de las estrategias implementadas por la Dirección cumplen con las necesidades que tiene la misma.
GRUPOS DE TRABAJO	Considera que trabajar como grupo de trabajo permitirá desarrollar las actividades de manera eficiente?	30	7	81	El 79% de los empleados consideran que los procesos de la Dirección están bien establecidos.
MANEJO DE ESTRÉS	Conoce de algún empleado que muestre indicios de estrés?	30	7	81	El 89% de los empleados consideran que las políticas aplicadas por la Dirección están acorde a las políticas definidas.
MANEJO DE CONFLICTOS	Considera usted que existen conflictos entre los empleados de la Dirección?	23	14	62	El 73% de los empleados consideran que los procedimientos definidos por la Dirección se encuentran acorde a los procedimientos establecidos.
TOMA DE DECISIONES	Las decisiones que se toman en la Dirección son programadas?	20	17	54	El 84% de los empleados consideran que las funciones que se les asignan están acorde a las funciones definidas.

Preparado por: <b>P.V.D.M</b>	Fecha: <b>24-03-2008</b>
Revisado por: <b>H.A.M.R</b>	Fecha: <b>24-03-2008</b>



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008

**ETAPA: CONTROL**

**B 2**

**4/4**

ELEMENTOS	PREGUNTA	TABULACIÓN		%	INTERPRETACION
		SI	NO		
NATURALEZA	Se desarrollan controles frecuentes a todas y cada una de las actividades que realiza la Dirección?	26	11	70	El 70% de los empleados consideran que se desarrollan controles frecuentes a todas y cada una de las actividades.
SISTEMAS	Los controles que maneja la Dirección se encuentran centralizados a una sola área?	35	2	95	El 95% de los empleados concuerdan con el hecho de que los controles se encuentran centralizados en una sola área.
PROCESOS	Cuenta la Dirección con alguna forma para medir el desempeño?	31	6	84	El 84% de los empleados manifiestan que la Dirección cuenta con factores para medir el desempeño.
ÁREAS DE APLICACIÓN	Considera usted que los controles aplicados por la Dirección se deben establecer por áreas?	28	9	76	El 76% de los empleados consideran que los controles aplicados por la Dirección se deben establecer por áreas.
CALIDAD	Cuenta la Dirección con sistemas de calidad que le permitan brindar un mejor servicio?	32	5	86	El 86% de los empleados consideran que la Dirección cuenta con sistemas de calidad que les permite brindar un mejor servicio.

Preparado por:	<b>P.V.D.M</b>	Fecha:	<b>24-03-2008</b>
Revisado por:	<b>H.A.M.R</b>	Fecha:	<b>24-03-2008</b>



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008

**ETAPA: PLANIFICACIÓN**

**B3**  
**1/4**

ELEMENTOS	PREGUNTA	INDICADOR	APLICACIÓN	%	OBSERVACIÓN
<b>OBJETIVOS</b>	Considera usted que los objetivos alcanzados por la Dirección están acorde con los objetivos definidos?	Objetivos Alcanzados Objetivos Definidos	15 20	75	Los objetivos se están cumpliendo parcialmente.
<b>METAS</b>	Considera usted que las metas alcanzadas por la Dirección están acorde con las metas establecidas?	Metas Alcanzadas Metas Establecidas	21 25	84	
<b>ESTRATEGIAS</b>	Las estrategias implementadas por la Dirección cumplen con las necesidades de la misma?	Estrategias Implantadas Total de Estrategias	10 15	67	Desconocimiento parcial de las estrategias que tiene la Dirección.
<b>PROCESOS</b>	Considera que la Dirección cuenta con proceso de control bien establecidos?	Procesos de Control Total Procesos	6 8	75	
<b>POLITICAS</b>	Las políticas aplicadas por la Dirección están acorde a las políticas definidas?	Políticas Aplicadas Políticas Establecidas	14 18	78	Los empleados desconocen algunas políticas con las que cuenta la Dirección.
<b>PROCEDIMIENTOS</b>	Cree usted que los procedimientos aplicados por la Dirección se encuentran acorde a los procedimientos establecidos?	Procedimientos Aplicados Procedimientos Establecidos	8 12	67	Falta de conocimiento de todos los procedimientos con los que cuenta la Dirección.
<b>ENFOQUE</b>	Considera que las funciones que se les asignan están acorde a las funciones definidas?	Funciones Asignadas Funciones Definidas	36 37	97	El personal está de acuerdo con las funciones que se les asigna.
<b>HORIZONTE</b>	Las acciones realizadas por la Dirección tiene relación con las acciones que se han planificado?	Acciones Realizadas Acciones Planeadas	25 32	78	

MARCA:  Indagado

Preparado por: <b>P.V.D.M</b>	Fecha: <b>28-03-2008</b>
Revisado por: <b>H.A.M.R</b>	Fecha: <b>28-03-2008</b>



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008

**B3**

**2/4**

**ETAPA: ORGANIZACIÓN**

ELEMENTOS	PREGUNTA	INDICADOR	APLICACIÓN	%	OBSERVACIÓN
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Considera que la Dirección cuenta con una estructura organizacional establecida por áreas sustantivas?	Áreas Sustantivas Total Áreas	4 6	67	Desconocimiento parcial del organigrama de la Dirección.
DIVISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES	Estima que las funciones que se le asignan están claramente delimitadas?	Total Empleados # Áreas	37 6	100	
CULTURA ORGANIZACIONAL	Considera que se han realizado acciones para mejorar la dinámica organizacional de la Dirección?	Acciones Realizadas Acciones Propuestas	8 12	66	Falta de conocimiento de los que implica la cultura organizacional.
CAMBIO ORGANIZACIONAL	Existen medidas de cambio que permitan mejorar el accionar de la Dirección?	Medidas de Cambio Medidas Propuestas	7 8	88	
ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS	Se han realizado estudios administrativos en base a estudios administrativos establecidos?	Estudios Ad. Realizados Estudios Ad. Propuestos	3 5	60	Los empleados no tienen un conocimiento cimentado de los estudios administrativos propuestos.
INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE APOYO	Conoce cuales son los instrumentos técnicos de apoyo con el que cuenta la Dirección para desarrollar las actividades?	Instrumentos Utilizados Instrumentos Propuestos	4 6	66	Los empleados realizan sus actividades sin sujetarse a los instrumentos existentes.
RECURSOS HUMANOS	Considera que el recurso humano con el que cuenta la Dirección contribuye al mejoramiento de la misma?	Personal que Contribuye Total Personal	37 37	100	

MARCA:

Indagado

Preparado por: <b>P.V.D.M</b>	Fecha: <b>28-03-2008</b>
Revisado por: <b>H.A.M.R</b>	Fecha: <b>28-03-2008</b>



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN**  
 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2008

**B 3**

**3/4**

**ETAPA: DIRECCIÓN**

ELEMENTOS	PREGUNTA	INDICADOR	APLICACIÓN	%	OBSERVACIÓN
LIDERAZGO	Considera que el personal que forma parte de la Dirección aceptan el liderazgo establecido por la Dirección?	Personal Acepta Liderazgo Total Empleados	35 37	95	
COMUNICACIÓN	Conoce usted cuales son los canales de comunicación que utiliza la Dirección para dar a conocer la información?	Canales de Comu. Empleados Canales de Comunicación	3 5	60	Desconocimiento de todos los canales de comunicación.
MOTIVACIÓN	Conoce usted la existencia de incentivos para el personal que forma parte de la Dirección?	Personal que recibe Incentivos Total Personal	30 37	81	
GRUPOS DE TRABAJO	Considera que trabajar como grupo de trabajo permitirá desarrollar las actividades de manera eficiente?	Total Personal Grupos de Trabajo	37 5	100	
MANEJO DE ESTRÉS	Conoce de algún empleado que muestre indicios de estrés?	Personal con Estrés Total Personal	8 37	22	El nivel de estrés en los miembros de la Dirección es baja, lo que demuestra un buen ambiente de trabajo.
MANEJO DE CONFLICTOS	Considera usted que existen conflictos entre los empleados de la Dirección?	Conflictos Áreas de La Dirección	5 6	83	
TOMA DE DECISIONES	Las decisiones que se toman en la Dirección son programadas?	Decisiones Programadas Total Decisiones	4 20	20	Son muy pocas las decisiones programadas por la Dirección en relación a las decisiones existentes.

MARCA:  Indagado

Preparado por: <b>P.V.D.M</b>	Fecha: <b>28-03-2008</b>
Revisado por: <b>H.A.M.R</b>	Fecha: <b>28-03-2008</b>



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN**  
 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

**B 3**  
**4/4**

**ETAPA: CONTROL**

ELEMENTOS	PREGUNTA	INDICADOR	APLICACIÓN	%	OBSERVACIÓN
NATURALEZA	Se desarrollan controles frecuentes a todas y cada una de las actividades que realiza la Dirección?	Controles Concurrentes Total Controles	8 16	50	Existen pocos controles concurrentes.
SISTEMAS	Los controles que maneja la Dirección se encuentran centralizados a una sola área?	Controles Centralizados Total Controles	6 16	38	Un bajo porcentaje de controles son centralizados.
PROCESOS	Cuenta la Dirección con alguna forma para medir el desempeño?	Medidas Eficacia Org. Diseñ. Total Medidas Mejoramiento Adm.	4 5	80	
ÁREAS DE APLICACIÓN	Considera usted que los controles aplicados por la Dirección se deben establecer por áreas?	Controles Áreas Sustantivas Áreas de la Dirección	5 6	83	
CALIDAD	Cuenta la Dirección con sistemas de calidad que le permitan brindar un mejor servicio?	Sistemas de Calidad Total Sistemas	6 8	75	Falta de compromiso de los empleados para comprender la importancia de brindar un servicio de calidad.

MARCA: Indagado

Preparado por: <b>P.V.D.M</b>	Fecha: <b>28-03-2008</b>
Revisado por: <b>H.A.M.R</b>	Fecha: <b>28-03-2008</b>



AUDITORES  
INDEPENDIENTES  
LATACUNGA - ECUADOR



## **ÍNDICE DE ARCHIVOS**

**ETAPA N°3**

**EXAMEN  
C**

**CLIENTE:** *Universidad Técnica de Cotopaxi*  
*Dirección de Servicios Informáticos*

**DIRECCIÓN:** *Barrio El Ejido Sector San Felipe*

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** *Auditoría Administrativa*

**PERÍODO:** *Del 01 de enero al 31 del diciembre del 2007*

### **ARCHIVOS DE**

<b>TRABAJO:</b>	<b>P.G</b>	PROGRAMA DE AUDITORÍA
	<b>C1</b>	CUADRO COMPARATIVO
	<b>C2</b>	HOJA DE HALLAZGOS
	<b>C3</b>	EVALUACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO CÁLCULO DE VALORES



AUDITORES  
INDEPENDIENTES  
LATACUNGA - ECUADOR



## **ÍNDICE DE ARCHIVOS**

**ETAPA N°3**

**EXAMEN  
C**

**CLIENTE:** *Universidad Técnica de Cotopaxi*  
*Dirección de Servicios Informáticos*

**DIRECCIÓN:** *Barrio El Ejido Sector San Felipe*

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** *Auditoría Administrativa*

**PERÍODO:** *Del 01 de enero al 31 del diciembre del 2007*

### **ARCHIVOS DE**

<b>TRABAJO:</b>	<b>P.G</b>	PROGRAMA DE AUDITORÍA
	<b>C1</b>	CUADRO COMPARATIVO
	<b>C2</b>	HOJA DE HALLAZGOS
	<b>C3</b>	EVALUACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO CÁLCULO DE VALORES



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**PROGRAMA DE AUDITORÍA**  
 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

**P. A**

**3/3**

**ETAPA: EXAMEN**

**OBJETIVO:**

- Evaluar todos y cada uno de los elementos que forman parte del proceso administrativo para de esta manera definir cuales son los aspectos que requieren mayor atención.

Nº	PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	FECHA	PREPARA- DO POR
1	Recopilar los resultados tanto de la aplicación de los cuestionarios de Control Interno como de los Indicadores.	C1	28-03-2008	P.V.D.M
2	Realizar un cuadro comparativo de los resultados obtenidos de los Cuestionarios de Control Interno y de los Indicadores.	C1	31-03-2008	P.V.D.M
3	Determinar cuales son los aspectos más relevantes que se identificaron dentro del proceso administrativo.	C2	31-03-2008	P.V.D.M
4	Realizar una hoja de hallazgos señalando las causas y efectos.	C2	01-03-2008	P.V.D.M
5	Evaluación de los componentes del Proceso Administrativo.	C3	02-03-2008	P.V.D.M

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 28-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 28-03-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
 DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**CUADRO COMPARATIVO**  
 AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

**C 1**

**PROCESO ADMINISTRATIVO**

ETAPA	ASPECTOS	RESULTADOS PORCENTAJES	
		CUESTIONARIO C.I	INDICADORES
PLANIFICACIÓN	OBJETIVOS	76	75
	METAS	89	84
	ESTRATEGIAS	73	67
	PROCESOS	79	75
	POLÍTICAS	89	78
	PTOCEDIMIENTOS	73	67
	ENFOQUE	84	97
	HORIZONTE	89	78
ORGANIZACIÓN	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	76	67
	DIVISIÓN DE FUNCIONES	78	100
	CULTURA ORGANIZACIONAL	76	66
	CAMBIO ORGANIZACIONAL	81	88
	ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS	78	60
	INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE APOYO	76	66
	RECURSOS HUMANOS	100	100
DIRECCIÓN	LIDERAZGO	95	95
	COMUNICACIÓN	81	60
	MOTIVACIÓN	78	81
	GRUPOS DE TRABAJO	81	100
	MANEJO DE ESTRÉS	81	22
	MANEJO DE CONFLICTOS	62	83
	TOMA DE DECISIONES	54	20
CONTROL	NATURALEZA	70	50
	SISTEMAS	95	38
	PROCESOS	84	80
	ÁREAS DE APLICACIÓN	76	83
	CALIDAD	86	75

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 31-03-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 31-03-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**HOJA DE HALLAZGOS**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

**C2**

Nº	HALLAZGO	REF. P/T	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN
1	Estrategias	B3 1/4	Desconocimiento de las mismas por parte del personal	Falta de cumplimiento total de estrategias	La Dirección ejecute sus actividades en base a una administración estratégica
2	Procedimientos	B3 1/4	Desconocimiento del uso de procedimientos	Falta de organización en lo referente a la aplicación de procedimientos	Elaborar un manual de procedimientos para definir bien su aplicación
3	Estructura Organizacional	B3 2/4	Desconocimiento del organigrama de la Dirección	Carencia de información en cuanto al nivel de autoridad y responsabilidad	Dar a conocer una real y acertada concepción de la estructura de la Dirección y su importancia de conocerla
4	Cultura Organizacional	B3 2/4	Desconocimiento de las acciones realizadas	La cultura actual no estimula el cumplimiento cabal de actividades	Ejecutar reuniones que permitan al personal incrementar su compromiso de trabajo para con la Dirección
5	Estudios Administrativos	B3 2/4	Desconocimiento de los estudios administrativos realizados	Los empleados no se concientizan de la importancia de los estudios administrativos	El personal participe y se involucre en lo que respecta a aportar en la ejecución de este tipo de estudios
6	Instrumentos Técnicos de Apoyo	B3 2/4	Desconocimiento de los instrumentos de apoyo	Los empleados realizan sus actividades sin sujetarse a los instrumentos existentes	Concienciar a los empleados sobre la importancia de utilizar los instrumentos de apoyo para que las actividades se realicen de manera eficiente
7	Comunicación	B3 3/4	Desconocimiento de todos los canales de comunicación	Los empleados en varias ocasiones no utilizan los canales de comunicación para dar a conocer la información	Dar a conocer los canales de comunicación existentes para que se constituyan en un medio para transmitir información
8	Estrés	B3 3/4	Bajo nivel de estrés	El personal se encuentra motivado para realizar su trabajo lo cual permite desempeñar bien sus funciones	Se preste atención a los indicios de estrés en el personal ya que esto puede incurrir en el cumplimiento de metas y objetivos
9	Toma de Decisiones	B3 3/4	Pocas decisiones son programadas	En ciertas ocasiones las decisiones se toman de manera improvisada	Las decisiones se tomen con más tiempo y de manera analítica
10	Calidad	B3 4/4	Carencia de estándares que defina una cultura de calidad	El personal no se concientiza del rol importante que desempeña dentro de la Dirección	Se debe considerar a la calidad como un punto dentro de lo que es la planificación estratégica

Preparado por:	Fecha:
P.V.D.M	01-04-2008
Revisado por:	Fecha:
H.A.M.R	01-04-2008




**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**  
**EVALUACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO**  
**AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

**C 3**  
  
**1/7**

ETAPA	ASPECTOS	PUNTOS MÁXIMOS		
		ESTABLECIDOS	OBTENIDOS	GLOBAL
<b>PLANIFICACIÓN</b>		<b>300</b>	<b>231.25</b>	
	OBJETIVOS	50	37.5	77%
	METAS	50	42	
	ESTRATEGIAS	25	16.75	
	PROCESOS	25	18.75	
	POLÍTICAS	50	39	
	PROCEDIMIENTOS	50	33.5	
	ENFOQUE	25	24.25	
	HORIZONTE	25	19.5	
<b>ORGANIZACIÓN</b>		<b>250</b>	<b>193.25</b>	
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	50	33.5	77%
	DIVISIÓN DE FUNCIONES	50	50	
	CULTURA ORGANIZACIONAL	25	16.5	
	CAMBIO ORGANIZACIONAL	25	22	
	ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS	50	30	
	INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE APOYO	25	16.5	
	RECURSOS HUMANOS	25	25	
<b>DIRECCIÓN</b>		<b>250</b>	<b>174.25</b>	
	LIDERAZGO	50	47.5	70%
	COMUNICACIÓN	50	30	
	MOTIVACIÓN	50	40.5	
	GRUPOS DE TRABAJO	25	25	
	MANEJO DE ESTRÉS	25	5.5	
	MANEJO DE CONFLICTOS	25	20.75	
	TOMA DE DECISIONES	25	5	
<b>CONTROL</b>		<b>200</b>	<b>123.5</b>	
	NATURALEZA	50	25	62%
	SISTEMAS	50	19	
	PROCESOS	50	40	
	ÁREAS DE APLICACIÓN	25	20.75	
	CALIDAD	25	18.75	
<b>TOTAL.</b>		<b>1000</b>	<b>722.25</b>	<b>72.23</b>

MARCAS:

 Ligado

 Comparado

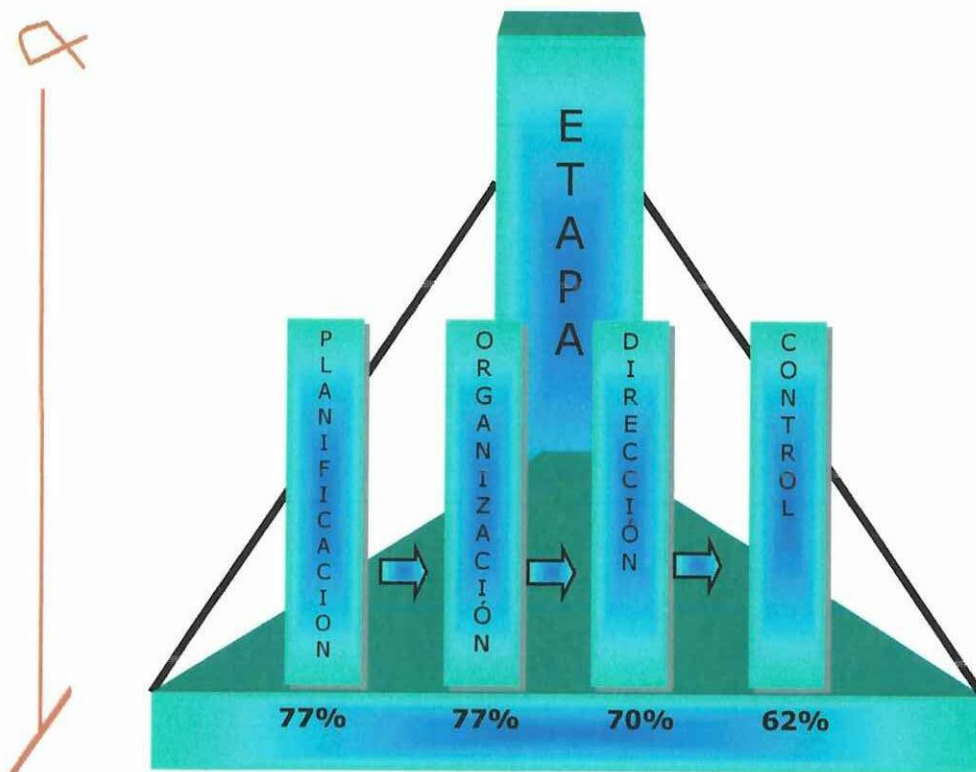
Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 02-04-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 02-04-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**EVALUACIÓN GLOBAL**  
**DEL PROCESO ADMINISTRATIVO**  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

C 3

2/7



Los resultados generales que se obtuvieron del Proceso Administrativo en base a la aplicación de los indicadores son los que se encuentran representados en el gráfico y su interpretación se da a continuación:

- En función de la puntuación obtenida la planificación con el 231.25 puntos se desempeña al 77% de su capacidad.
- En función de la puntuación obtenida la organización con el 193.25 puntos se desempeña al 77% de su capacidad.
- En función de la puntuación obtenida la dirección con el 174.25 puntos se desempeña al 70% de su capacidad.
- En función de la puntuación obtenida el control con el 123.5 puntos se desempeña al 60% de su capacidad.

MARCA:

Analizado

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 02-04-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 02-04-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**CÁLCULO DE VALORES**  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

**C 3**  
**3/7**

**ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO**

ETAPA	ASPECTOS	PUNTOS MÁXIMOS	
		ESTABLECIDOS	OBTENIDOS
PLANIFICACIÓN		300	231.25
	OBJETIVOS	50	37.5
	METAS	50	42
	ESTRATEGIAS	25	16.75
	PROCESOS	25	18.75
	POLÍTICAS	50	39
	PROCEDIMIENTOS	50	33.5
	ENFOQUE	25	24.25
	HORIZONTE	25	19.5

№

**PROCEDIMIENTO**

**PUNTOS MÁXIMOS OBTENIDOS** = Valor de los Indicadores \* Puntos Establecidos

**OBJETIVOS**=  $0.75 * 50 = 37.5$

**METAS**=  $0.84 * 50 = 42$

**ESTRATEGIAS**=  $0.67 * 25 = 16.75$

**PROCESOS**=  $0.75 * 25 = 18.75$

**POLÍTICAS**=  $0.78 * 50 = 39$

**PROCEDIMIENTOS**=  $0.67 * 50 = 33.5$


**ENFOQUE**=  $0.97 * 25 = 24.25$

**HORIZONTE**=  $0.78 * 25 = 19.5$

**TOTAL PUNTOS**=  $37.5+42+16.75+18.75+39+33.5+24.25+19.5 = 231.25$

MARCAS:

 Ligado

 Notas Explicativas

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 02-04-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 02-04-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**CÁLCULO DE VALORES**  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

C3

4/7

**ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO**

ETAPA	ASPECTOS	PUNTOS MÁXIMOS	
		ESTABLECIDOS	OBTENIDOS
ORGANIZACIÓN		250	193.25
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	50	33.5
	DIVISIÓN DE FUNCIONES	50	50
	CULTURA ORGANIZACIONAL	25	16.5
	CAMBIO ORGANIZACIONAL	25	22
	ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS	50	30
	INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE APOYO	25	16.5
	RECURSOS HUMANOS	25	25



**PROCEDIMIENTO**

**PUNTOS MÁXIMOS OBTENIDOS** = Valor de los Indicadores \* Puntos Establecidos

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**=  $0.67 * 50 = 33.5$

**DIVISIÓN DE FUNCIONES**=  $1.00 * 50 = 50$

**CULTURA ORGANIZACIONAL**=  $0.66 * 25 = 16.5$

**CAMBIO ORGANIZACIONAL**=  $0.88 * 25 = 22$

**ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS**=  $0.60 * 50 = 30$

**INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE APOYO**=  $0.66 * 25 = 16.5$

**RECURSOS HUMANOS**=  $0.100 * 25 = 25$

**TOTAL PUNTOS**=  $33.5+50+16.5+22+30+16.5+25 = 193.25$

MARCAS:

Ligado

Notas Explicativas

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 02-04-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 02-04-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**CÁLCULO DE VALORES**  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

C 3  
5/7

**ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO**

ETAPA	ASPECTOS	PUNTOS MÁXIMOS	
		ESTABLECIDOS	OBTENIDOS
DIRECCIÓN		250	174.25
	LIDERAZGO	50	47.5
	COMUNICACIÓN	50	30
	MOTIVACIÓN	50	40.5
	GRUPOS DE TRABAJO	25	25
	MANEJO DE ESTRÉS	25	5.5
	MANEJO DE CONFLICTOS	25	20.75
	TOMA DE DECISIONES	25	5

18

**PROCEDIMIENTO**

**PUNTOS MÁXIMOS OBTENIDOS** = Valor de los Indicadores \* Puntos Establecidos

**LIDERAZGO**=  $0.95 * 50 = 47.5$

**COMUNICACIÓN**=  $0.60 * 50 = 30$

**MOTIVACIÓN**=  $0.81 * 50 = 40.5$

**GRUPOS DE TRABAJO**=  $1.00 * 25 = 25$

**MANEJO DE ESTRÉS**=  $0.22 * 25 = 5.5$

**MANEJO DE CONFLICTOS**=  $0.83 * 25 = 20.75$

**TOMA DE DECISIONES**=  $0.20 * 25 = 5$

**TOTAL PUNTOS**=  $47.5+30+40.5+25+5.5+20.75+5 = 147.25$

MARCAS:

Ligado

Notas Explicativas

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 02-04-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 02-04-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**CÁLCULO DE VALORES**  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

**C 3**  
**6/7**

**ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO**

ETAPA	ASPECTOS	PUNTOS MÁXIMOS	
		ESTABLECIDOS	OBTENIDOS
CONTROL		200	129.5
	NATURALEZA	50	25
	SISTEMAS	50	19
	PROCESOS	50	40
	ÁREAS DE APLICACIÓN	25	20.75
	CALIDAD	25	18.75



**PROCEDIMIENTO**

**PUNTOS MÁXIMOS OBTENIDOS** = Valor de los Indicadores \* Puntos Establecidos

**NATURALEZA**=  $0.50 * 50 = 25$

**SISTEMAS**=  $0.38 * 50 = 19$

**PROCESOS**=  $0.80 * 50 = 40$


**ÁREAS DE APLICACIÓN**=  $0.83 * 25 = 20.75$

**CALIDAD**=  $0.75 * 25 = 18.75$

**TOTAL PUNTOS**=  $25+19+40+20.75+18.75 = 123.5$

MARCAS:

 Ligado

 Notas Explicativas

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 02-04-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 02-04-2008



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
**CÁLCULO DE VALORES**  
AUDITORÍA ADMINISTRATIVA  
Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2007

C 3

7/7

**PORCENTAJES GLOBALES**

ETAPA	PUNTOS MÁXIMOS		
	ESTABLECIDOS	OBTENIDOS	GLOBAL
PLANIFICACIÓN	300	231,25	77%
ORGANIZACIÓN	250	193,25	77%
DIRECCIÓN	250	174,25	70%
CONTROL	200	123,5	62%
<b>TOTAL</b>	<b>1000</b>	<b>722.25</b>	<b>72.23%</b>

№

**PROCEDIMIENTO**

**PUNTUACIÓN GLOBAL** = (Puntos Obtenidos / Puntos Establecidos) \* 100

**PLANIFICACIÓN** =  $(231.25/300) * 100 = 77\%$

**ORGANIZACIÓN** =  $(193.25/250) * 100 = 77\%$

**DIRECCIÓN** =  $(174.25/250) * 100 = 70\%$


**CONTROL** =  $(123.50 / 200) * 100 = 62\%$

**TOTAL** =  $231.25 + 193.25 + 174.25 + 123.5 = 722.25$

**TOTAL GLOBAL** =  $(722.25/1000) * 100 = 72.23\%$

MARCAS:

 Comparado

 Notas Explicativas

Preparado por: P.V.D.M	Fecha: 02-04-2008
Revisado por: H.A.M.R	Fecha: 02-04-2008



AUDITORES

INDEPENDIENTES

LATACUNGA - ECUADOR



**ÍNDICE DE ARCHIVOS**

**ETAPA N°4**

**INFORME  
D**

**CLIENTE:** *Universidad Técnica de Cotopaxi*  
*Dirección de Servicios Informáticos*

**DIRECCIÓN:** *Barrio El Ejido – Sector San Felipe*

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** *Auditoría Administrativa*

**PERÍODO:** *Del 01 de enero al 31 del diciembre del 2007*

**INFORME GENERAL DE AUDITORÍA  
ADMINISTRATIVA**



AUDITORES  
INDEPENDIENTES

LATACUNGA - ECUADOR



Latacunga, 07 de abril del 2008

Ingeniero

Miguel Cerda Terán

**DIECTOR DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**

Presente:

De mi consideración:

Luego de expresarle un cordial y atento saludo, me es muy certero dirigirme a usted para poner a su conocimiento que de acuerdo con lo pactado en el objeto del contrato que celebramos, se ha efectuado una Auditoría Administrativa a la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi durante el período comprendido desde del 01 de Enero hasta el 31 de Diciembre del 2007.

La Auditoría se efectuó en base a los procedimientos concernientes al desarrollo de la misma, además se aplicaron pruebas que incluyeron un análisis minucioso en cuanto al aspecto administrativo de la Dirección. Los resultados de la presente investigación están impregnados en el informe general que acompaña a la presente, el mismo que hace referencia a las respectivas conclusiones y recomendaciones que se presentan en cada una de las etapas del proceso administrativo y los aspectos que conforman cada uno de ellos.

Atentamente,

**“POR EL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL PAÍS”**

ENIGMA

**AUDITORES INDEPENDIENTES**



## INFORME GENERAL DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

### RESPONSABLES

- Dra. Myrian Hidalgo
- Srta. Diana Maribel Pérez Vargas

### ALCANCE

El presente trabajo está orientado a la realización de una Auditoría Administrativa a la Dirección de Servicios Informáticos, para determinar cuales son los factores que requieren mayor atención y los correctivos que se puedan tomar frente a los mismos.

Las áreas que se abarcarán para realizar la Auditoría Administrativa son:

- Dirección de Servicios Informáticos
- Desarrollo de Software
- Centros de Cómputo

### ANTECEDENTES

No se ha realizado ningún tipo de Auditoría en la Dirección de Servicios Informáticos de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

### OBJETIVOS

- Evaluar el control que maneja la Dirección de Servicios Informáticos.
- Examinar el proceso administrativo que aplica el departamento en sus actividades.
- Determinar cual es el nivel de cumplimiento de todo el personal a cargo de la Dirección a ser auditada.
- Establecer el grado de confiabilidad del personal administrativo en lo que se refiere al manejo de los recursos dentro de dicha dependencia.



## PROCESO ADMINISTRATIVO

### PLANIFICACIÓN

#### 1. OBJETIVOS

##### Situación

El 75% del personal considera que la Dirección cuenta con objetivos definidos los mismos que le permiten cumplir con sus actividades, mientras que el resto de empleados manifiestan no tener conocimiento total de los objetivos.

##### Recomendación

Para que una organización cumpla con todos los objetivos es de suma importancia que el personal que forma parte de ella se encuentre comprometido con la importancia de cumplir con los objetivos, por lo que es importante que la definición de estos partan de un propósito claramente definido. Además es importante considerar que los objetivos son el resultado de las tomas de decisiones y no se generan solamente con el hecho de formularlos aunque en su mayoría se los definen en base a las necesidades.

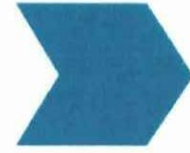
#### 2. METAS

##### Situación

El 84% de los empleados consideran que las metas alcanzadas por la Dirección están acorde con las metas establecidas, mientras que el 16% de los empleados consideran que las metas no están acorde a las necesidades de la Dirección.

##### Recomendación

Se debe dar a conocer al personal mediante información documentada las metas con las que cuenta la Dirección, ya que es importante tener en cuenta la manera en la que se relacionan tanto los recursos como las acciones con los objetivos previstos por la Dirección permitiendo una interacción de estos factores, lo que dará como resultado un cumplimiento eficiente y eficaz de las metas y sobre todo el compromiso del personal en cumplir dentro de sus obligaciones con el desempeño de las metas.



### 3. ESTRATEGIAS

#### Situación

El 67% de los empleados consideran que las estrategias establecidas por la Dirección están acorde con las necesidades de la misma, mientras que el 33% manifiestan que las estrategias implementadas no están acorde a las necesidades de la misma incluyendo además un desconocimiento de las mismas.

#### Recomendación

Todas y cada una de las estrategias con las que cuenta la Dirección deben considerarse en un elemento básico de unidad que facilite el desarrollo de actividades. Además todos los miembros de la Dirección deben estar conscientes de la importancia de contar con estrategias en el ámbito laboral, por lo que es importante que estas estrategias formen parte del Plan Estratégico de la Universidad y por ende la Dirección, con la finalidad de incorporarlas a cada área de trabajo.

### 4. PROCESOS

#### Situación

El 75% de los empleados consideran que la Dirección cuenta con procesos de control bien definidos mientras que el 25% manifiestan que los procesos de control no están claramente identificados, lo que ocasiona un desfase en lo que respecta a los procesos de control.

#### Recomendación

Contar con una estructura de procesos bien definida que interactúe con el accionar diario de los empleados y con la correcta administración de la Dirección, facilitando la definición de alternativas de desarrollo tanto interno como externo. Además el personal debe estar claramente identificado con los procesos con los que cuenta la Dirección en lo que respecta a su participación en los planes y programas para lo que necesario contar con esta información de manera documentada.



## 5. POLÍTICAS

### Situación

El 78% de los empleados consideran que las políticas aplicadas por la dirección están acorde con las políticas definidas por la misma, mientras que el 22% de los empleados consideran que las políticas no contribuyen a mejorar el desempeño de la Dirección.

### Recomendación

Las políticas deben influir de manera positiva en la Dirección por lo que se debe controlar su observancia en el desempeño de todas y cada una de las actividades. Además Se debe documentar la información concerniente a las políticas con las que cuenta la Dirección para que todo el personal tenga conocimiento de estas y así acceder a tal información para que sea fuente de consulta.

## 6. PROCEDIMIENTOS

### Situación

El 67% de los empleados consideran que los procedimientos aplicados por la Dirección están acorde con los procedimientos establecidos, mientras que el 33% de los empleados manifiestan tener un desconocimiento parcial de los procedimientos existentes.

### Recomendación

Se debe concretar un manual de procedimientos claramente definidos, que no simplemente sea considerado como un mecanismo regulador de actividades sino que a su vez facilite a los empleados contar con una información objetiva para que orienten de manera lógica sus acciones y así racionalizar el esfuerzo.

## 7. ENFOQUE

### Situación

El 97% de los empleados consideran que las funciones que se les asignan están acorde a las funciones definidas, mientras que el 3% considera que están no se acoplan a la realidad.



AUDITORES

INDEPENDIENTES

LATACUNGA - ECUADOR



---

### **Recomendación**

Se debe realizar un análisis al manual de funciones existente en la Dirección y a su vez analizar los contenidos de las diferentes áreas existentes para que las funciones sean asignadas a una sola persona y evitar la duplicidad de funciones, lo que mejorará el desempeño de toso y cada uno de los funcionarios.

## **8. HORIZONTE**

### **Situación**

El 78% de los empleados consideran que las acciones que está llevando a cabo la Dirección están acorde a las acciones previstas, mientras que el 22% consideran que esto no es así, ya que en lagunas ocasiones estas acciones son pasadas por alto.

### **Recomendación**

Se deben establecer mecanismos que definan el espacio y el tiempo de las acciones en el horizonte de la Dirección, lo que permitirá que las actividades que realizan los empleados sean dinámicas y se cumplan en un tiempo determinado, evitando así que el trabajo y su accionar se vuelvan aburridos.

## **ORGANIZACIÓN**

### **1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

#### **Conclusión**

El 67% de los empleados consideran que la Dirección cuenta con una estructura organizacional establecida por áreas sustantivas, mientras que el 33% consideran que no tienen conocimiento de cómo se encuentran establecidas las áreas.

#### **Recomendación**

La estructura organizacional representa un elemento importante para el desarrollo individual y colectivo. Dentro de la estructura de la Dirección es importante que los empleados conozcan cual es el organigrama. Además se beben establecer mecanismos que determínenlos niveles de autoridad y responsabilidad.



AUDITORES

INDEPENDIENTES

LATACUNGA - ECUADOR



---

## 2. DIVISIÓN DE FUNCIONES

### Conclusión

La totalidad de los empleados que representan al 100% consideran que las funciones que se les asignan están claramente delimitadas, lo que indica que las funciones están bien establecidas.

### Recomendación

La división de funciones debe ir de la mano con el cumplimiento de las metas y objetivos, por lo que es importante que se mejore la objetividad de las funciones que actualmente tienen los empleados para que se oriente al compromiso social que tienen para con los usuarios.

## 3. CULTURA ORGANIZACIONAL

### Conclusión

El 66% de los empleados consideran que se han realizado acciones para mejorar la dinámica organizacional de la Dirección, mientras que el 34% manifiestan no haber tenido conocimiento de las acciones realizadas.

### Recomendación

La cultura organizacional debe constituirse en uno de los pilares para el desempeño eficiente y eficaz de las actividades, por lo que es importante promover en forma inmediata y permanente un acercamiento entre el personal que forma parte de la Dirección. Además se deben programar las acciones y eventos acertados que incentiven al mejoramiento administrativo.

## 4. CAMBIO ORGANIZACIONAL

### Conclusión

El 88% de los empleados consideran que existen medidas de cambio que permiten mejorar el accionar de la Dirección, mientras que el 12% manifiestan que no se ejecuta ningún tipo de medidas.



AUDITORES

INDEPENDIENTES

LATACUNGA - ECUADOR



### **Recomendación**

El personal que forma parte de la Dirección debe estar consciente de la importancia del cambio, por lo que es importante que se realicen reuniones de trabajo que les permitan estar al tanto del nivel en que los cambios promovidos representan la capacidad de emprender las acciones con el fin de mejorar.

## **5. ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS**

### **Conclusión**

El 60% de los empleados consideran que se han realizado estudios administrativos en base a los estudios establecidos, mientras que el 40% manifiestan no tener conocimiento total de los estudios administrativos existentes.

### **Recomendación**

Se debe dar a conocer a todos los miembros de la Dirección cuales son los estudios administrativos existentes y los que se han realizado, a través de información documentada que involucre al personal a participar activamente en la ejecución de este tipo de estudios.

## **6. INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE APOYO**

### **Conclusión**

El 66% de los empleados manifiestan conocer cuáles son los instrumentos técnicos de apoyo existentes en la Dirección, y el 34% de los empleados manifiestan conocerlos parcialmente.

### **Recomendación**

Las áreas que forman parte de la Dirección deben aportar elementos de decisión para mejorar la dinámica organizacional, esto será una base para implementar el proceso de transformación y fortalecimiento de la Dirección lo cual permitirá realizar un cambio que involucre el cambio objetivo y constante de todas y cada una de las actividades a desarrollarse.



AUDITORES

INDEPENDIENTES

LATACUNGA - ECUADOR



## 7. RECURSOS HUMANOS

### Conclusión

La totalidad de los empleados que representan el 100% consideran que el aporte que realiza el recurso humano es importante y es uno de los factores que ayudan al desempeño de las funciones.

### Recomendación

Se debe considera al recurso humano no simplemente como un capital de carácter intelectual sino como un factor imprescindible en el accionar diario de la Dirección, lo que permitirá que las actividades, metas y objetivos se cumplan de manera eficiente y eficaz.

## DIRECCIÓN

### 1. LIDERAZGO

#### Conclusión

El 95% de los empleados aceptan el liderazgo con el que cuenta la Dirección mientras que el 5% manifiestan no aceptan el liderazgo porque no lo creen conveniente en el desarrollo de las actividades.

#### Recomendación

Para contar con un liderazgo eficiente es necesario que exista un liderazgo participativo en el que los miembros puedan actuar, descentralizando todas y cada una de las decisiones para conceder mayores facultades a su nivel inmediato inferior. Posibilitando que el empleado crezca en sentido profesional y humano.

### 2. COMUNICACIÓN

#### Conclusión

El 60% de los empleados manifiestan conocer los diferentes canales de comunicación que utiliza la Dirección para dar a conocer algún tipo de información, mientras que el 40% manifiesta desconocer la existencia de canales de comunicación.



AUDITORES

INDEPENDIENTES

LATACUNGA - ECUADOR



### **Recomendación**

La comunicación existente entre los diferentes niveles de la Dirección debe ser ordenada por lo que es importante que en un período de corto plazo se lleve a cabo una revisión de los canales de comunicación, especialmente de la escrita. Además se debe definir canales formales de comunicación para sostener un sistema de información administrativa eficiente.

### **3. MOTIVACIÓN**

#### **Conclusión**

El 81% de los empleados manifiestan conocer la existencia de incentivos para el personal que labora en la Dirección, mientras que el 19% consideran que no es necesario que se cuente con incentivos.

#### **Recomendación**

Es importante considerar que la motivación ofrece a la Dirección un mejor ambiente de trabajo y les otorga la facultad para transmitir y mantener energía entre el personal, ayudando a su vez a desempeñar mejor sus funciones. Además se debe realizar un acercamiento con el personal con el fin de mejorar su autoestima para que se sienta parte de la organización.

### **4. GRUPOS DE TRABAJO**

#### **Conclusión**

La totalidad de los empleados, que representan el 100% de la Dirección consideran que cuando se trabaja en equipo se puede desarrollar de manera eficiente y efectiva las actividades.

#### **Recomendación**

Para que la Dirección pueda cumplir con lo previsto es importante que se establezcan grupos de trabajo ya que de esta manera se logra integrar capacidades y conocimientos que se enmarcan a un fin común y analizar su eficiencia en base a los resultados obtenidos.



## 5. MANEJO DE ESTRÉS

### Conclusión

El 22% de los empleados muestra indicios de estrés mientras que el 78% se encuentra desarrollando sus actividades en óptimas condiciones.

### Recomendación

La mayor parte del personal que forma parte de la Dirección se encuentra desarrollando de manera eficiente sus actividades, por lo que es importante que no se descuide al personal. Siendo apropiado enriquecer el trabajo, rotar puestos, desarrollar habilidades, permitirle al empleado dar su opinión sobre ciertos asuntos, lo que les permitirá mejorar continuamente.

## 6. MANEJO DE CONFLICTOS

### Conclusión

El 83% de los empleados consideran que existen conflictos entre los miembros que forman parte de la Dirección, mientras que el 17% manifiestan no tener conocimiento de la existencia de conflictos.

### Recomendación

Cuando se presentan conflictos en las diferentes áreas de una Dirección, se debe revisar las condiciones de trabajo de los empleados, analizar en forma inteligente la estructura y los procesos que utiliza cada área sustantiva de trabajo, lo que permitirá detectar cuales son los problemas existentes y poder corregirlo a tiempo ya que esto puede afectar al cumplimiento normal de las actividades.

## 7. TOMA DE DECISIONES

### Conclusión

El 20% de los empleados consideran que las decisiones que se toman en la Dirección son programadas, mientras que el 80% consideran que las decisiones se toman en base a las necesidades de la Dirección y en varias ocasiones no se planifican.



### **Recomendación**

Las decisiones pueden ser programadas y no programadas, en el caso de las decisiones programadas permiten determinar con anterioridad que alternativas se tomarán ante un suceso determinado mientras que las decisiones no programadas pueden tomarse cuando las circunstancias lo amerita; pero es recomendable que las decisiones estratégicas se tomen con más tiempo y a con un previo análisis.

## **CONTROL**

### **1. NATURALEZA**

#### **Conclusión**

El 50% del personal considera que se realizan controles concurrentes a las actividades que realiza la Dirección y los miembros que la conforman, mientras que el 50% manifiestan no conocer ningún tipo de control.

#### **Recomendación**

Se debe desarrollar normas de control que le permitan a la Dirección mejorar el cumplimiento de actividades en base a la integración de opciones de controles concurrentes. Se debe promover la aplicación de controles más en función de los resultados esperados que de la imposición de los mismos.

### **2. SISTEMAS**

#### **Conclusión**

El 38% de los empleados consideran que los controles se encuentran centralizados en una sola área, mientras que el 62% manifiesta que los controles son descentralizados.

#### **Recomendación**

Es necesario que todas las áreas de la Dirección interactúen en la definición y ejercicio de los controles para evitar su centralización y estimular su empleo en forma natural evitando que los controles se impongan sino que se realice en cada área sustantiva en base a las necesidades que se generen.



### 3. PROCESOS

#### Conclusión

El 80% de los empleados consideran que la Dirección cuenta con facetas para medir el desempeño y el 20% manifiesta que no tienen conocimiento de estos procesos.

#### Recomendación

Es aconsejable que se promuevan mecanismos que faciliten a la Dirección definir como es el desarrollo de los empleados y su compromiso en lo que respecta al cumplimiento de metas y objetivos. Además la información proveniente de los mecanismos deben ser analizadas y difundidas en todas las áreas.

### 4. ÁREAS DE APLICACIÓN

#### Conclusión

El 83% de los empleados consideran que los controles se establecen por áreas mientras que el 17% manifiesta que deben ser centralizados.

#### Recomendación

Establecer mecanismos que definan el grado de cumplimiento en función del ámbito de aplicación, además se recomienda que cada área sustantiva determine sus propios controles para aplicarlos en el desarrollo de actividades lo que les permitirá dar solución a los errores que se detecten.

### 5. CALIDAD

#### Conclusión

El 75% de los empleados manifiestan que la Dirección cuenta con sistemas de calidad, mientras que el 25% desconoce la existencia de algún tipo de sistema

#### Recomendación

La administración de la calidad debe ser una prioridad de la dirección general para acrecentar el mejoramiento de los servicios. Se debe invertir en la capacitación del personal para aumentar sus habilidades y conocimientos.



AUDITORES

INDEPENDIENTES

LATACUNGA - ECUADOR



## **ÍNDICE DE ARCHIVOS**

**ETAPA N°5**  
**SEGUIMIENTO**  
**E**

**CLIENTE:** *Universidad Técnica de Cotopaxi*  
*Dirección de Servicios Informáticos*

**DIRECCIÓN:** *Barrio El Ejido – Sector San Felipe*

**NATURALEZA DEL TRABAJO:** *Auditoría Administrativa*

**PERÍODO:** *Del 01 de enero al 31 del diciembre del 2007*

## **SEGUIMIENTO DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**



## SEGUIMIENTO

Latacunga, 30 de abril del 2008

Ingeniero

Miguel Cerda Terán

**DIRECTOR DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**

Presente:

De mi consideración:

Expresándole un atento saludo, pongo a su conocimiento que se realizó de manera efectiva el Seguimiento en base a los resultados obtenidos de la aplicación de la Auditoría Administrativa y como es de su conocimiento su gran aporte contribuyó a que se respetara y diera cumplimiento a las recomendaciones establecidas en el Informe General de Auditoría. Para lo cual se realizaron las siguientes actividades:

- Es importante que se tomen muy en cuenta los aspectos analizados dentro del proceso administrativo así como los indicadores respectivos utilizados para mencionado análisis.
- Además para garantizar que las recomendaciones sean consideradas y aplicadas de forma eficiente y efectiva se debe realizar supervisiones oportunas por parte de ENIGMA Auditores Independientes para apoyar a las distintas áreas sustantivas con las que cuenta la Dirección durante la aplicación de los Indicadores y así tener una visión global sobre el nivel de cumplimiento alcanzado. Posteriormente se evaluó como está incidiendo el cumplimiento de las metas alcanzadas a corto plazo, las mismas que fueron de conocimiento del Director.

## CONCLUSIONES

En base a la investigación que se llevó a cabo se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- Las organizaciones sea cual fuere su campo de acción, deben considerar la importancia de cumplir con las metas y objetivos a corto, mediano o largo plazo, ya que en base al nivel de cumplimiento de los mismos se puede tener una idea clara de cuales son los resultados alcanzados y compararlos con los establecidos.
- El proceso administrativo contribuye de manera importante al cumplimiento de metas y objetivos, por lo que un adecuado proceso facilita el desarrollo de actividades en cada una de las etapas como son: la planificación, organización, dirección y control, considerando además que cada empleado forma parte indispensable en el cumplimiento de las mismas en base a las funciones que desempeñan.
- La Dirección no le da la debida importancia al Control Interno, considerando que este permite un mejor trabajo tanto interno como externo ya que facilita la ejecución de actividades y medir su nivel de cumplimiento y además permite establecer los procedimientos más idóneos para un mejor funcionamiento de los factores que tiene algún tipo de inconvenientes.
- La aplicación de una Auditoría Administrativa permitió que se detecten aspectos importantes relacionados con el cumplimiento de actividades y en base a esta auditoría se pudo evaluar todo lo concerniente al proceso administrativo y a su vez tomar decisiones en base a los factores que requieren mayor atención y así brindar los correctivos del caso.

## RECOMENDACIONES

- Se debe realizar un análisis minucioso de los resultados alcanzados por cada área sustantiva con la que cuenta la Dirección para determinar si los procedimientos que se han establecido están siendo cumplidos o no y en base a esto delimitar el impacto que están teniendo estos en el cumplimiento de metas y objetivos.
- Evaluar el nivel de cumplimiento que se da a todos los elementos que forman parte del proceso administrativo, su incidencia y aplicación en las actividades que tiene que cumplir la Dirección, en base a la utilización de los indicadores de gestión administrativa utilizados en la aplicación de la Auditoría Administrativa.
- La Dirección debe adoptar un sistema de Control Interno más organizado y que se ajuste a la realidad de la misma, que facilite la consecución de los objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo previstos y así medir el nivel de cumplimiento de estos y en caso de existir alguna desviación que evite el cumplimiento de los mismos poder corregirlos y continuar con el cumplimiento normal de las actividades.
- Se debe realizar auditorías de carácter administrativo anualmente no solo como un medio para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos sino también como una auditoría con un enfoque de carácter preventivo que posibilite la prevención y detección de desviaciones. A la vez que se debe dar un seguimiento a todas y cada una de las recomendaciones emitidas en el informe de Auditoría para obtener mejoras en lo posterior.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

### **Calidad**

Totalidad de los rasgos o características de un producto o servicio que se relacionan con su capacidad para satisfacer determinadas necesidades.

### **Confiability**

Capacidad para proporcionar resultados iguales, en condiciones iguales dos o más veces a un mismo conjunto de objetos, representado en base a estabilidad, consistencia, seguridad y precisión.

### **Delegación**

Acto de facultar y responsabilizar a un subordinado para tomar decisiones, emitir instrucciones y hacer que se cumplan.

### **Dirección**

Elemento de la Administración mediante el cual se logra la realización de la Planeación, con autoridad para la toma de decisiones bajo su control directo.

### **Eficiencia**

Capacidad de obtener los mayores resultados con la mínima inversión. Hacer bien las cosas.

### **Eficacia**

Completar las actividades para conseguir las metas de la organización. Hacer las cosas correctas.

### **Estrategia**

La estrategia es el plan para la distribución práctica, adaptación y aplicación de los medios disponibles para alcanzar los objetivos deseados.

**Evaluación**

Proceso de confrontación de los resultados obtenidos en función de las acciones realizadas que permite medir la eficiencia, eficacia y congruencia de las actividades.

**Integración**

Es el proceso a través del cual la organización aprende a introducir criterios y especificaciones en sus sistemas de modo que satisfagan a todos sus clientes mediante una gestión eficaz y eficiente de todos los recursos existentes.

**Norma**

Ordenamiento, regla de conducta o precepto que regula la interacción de los individuos en las organizaciones, así como la actividad de una unidad administrativa o en toda la organización.

**Organización**

Responsabilidades, autoridades y relaciones, ordenadas según una estructura jerárquica, a través de la cual un organismo cumple sus funciones.

**Planificación**

Conjunto sistematizado de acciones que provienen de una estructura racional de análisis que contiene los elementos informativos y de juicio suficientes para fijar prioridades.

**Recursos**

Son todos aquellos elementos necesarios, tanto tangibles como intangibles, para que una organización cumpla con sus objetivos. Principalmente al referirse a ello son clasificados en: instalaciones y equipos, materiales e insumos, (recursos físicos), energía, informaciones y datos, recursos humanos, dinero o capital.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Citada

- RODRIGUEZ, Joaquín, “Auditoría Administrativa”, Primera Edición, México: Círculo de Empresarios, 1997, pág.6.
- ITEL, Walter; BOYNTON, William, “Auditoría Moderna” Sexta Edición, Prentice Hall Hispanoamericana S. A, 1998, pág. 477.
- KOONTS, Harold, “Administración. Una perspectiva global”, Edición N° 11, México: Mc Graw Hill, 1999, pág. 636.
- ROBBINS, Stalin “Fundamentos de Administración, concepto y aplicaciones”, Sexta Edición, México, 1996, pág.14.
- STONNER, Jeferson, FREEMAN, Richard y GILBERT, David, “Administración”, Sexta Edición, México, 1996, pág. 6.
- LEONARD, William, “Auditoría Administrativa. Evaluación de Métodos y Eficiencia Administrativa”, Edición Primera, Diana, 1990, pág. 33.
- HOLMES, Albert, “Auditorías, Principios y Procedimientos”, Edición Primera, México, Limusa, 1994, pág. 3.
- Instituto de Auditores Internos de España, “Informe COSO”, Primera Edición, España: Prentice Hall, 1992, pág. 8.
- MEIGS, Williams; LARSEN, George, “Principios de Auditoría”, Segunda Edición, México: Diana, 1994, pág. 49.
- COOK, Jhon; WINKLE Gary, “Auditoría”, Tercera Edición, Buenos Aires-Argentina: Mc Graw Hill, 1987, pág. 12.

- ARENS, Alvin; LOEBBECKE, James, “Auditoría Un enfoque Integral”, Sexta Edición, México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A, 1996, pág. 1
- PINEDA, Pilar, “Auditoría de la Formación” Primera Edición, Buenos Aires: Pleamar, 1995, pág. 58.
- KELL, Walter y BOYNTON, William, “Auditoría Moderna”, Segunda Edición, México: International Thompson Editores, 1997, pág. 67.
- URZÚA, Sergio, “Evaluación de Riesgos en Auditoría”, Primera Edición, Chile, 2006, pág. 12.
- KOONTS, Harold, “Administración”, 12ª Edición, México: Mc Graw Hill, 2003, pág. 5.
- WERTHER, William, “Administración de Personal y Recursos Humanos”, 4º Edición, México: Mc Graw Hill Interamericana de México, 1995, pág. 8.
- LEONARD, William, “Auditoría Administrativa, evaluación de los métodos y eficiencia administrativa”, Edición N° 1, México: Diana, 1989, pág. 14.
- KAUFFMAN, Steven, “El control interno y las auditorías: generalidades”, Edición N° 1, México: Limusa Wiley, 1998, pág. 10.
- CHAPMAN, William y WAWAZNIAK DE ALONSO, Martha, “Auditoría Externa y Auditoría Operativa”, Empresas N° 21, Córdova, 1970, pág.10.
- FRANKLIN, Enrique Benjamín, “Auditoría Administrativa”, Edición Segunda, México: Mc Graw Hill, 2000, pág.12.

- CÁMARA DE COMERCIO INTERNACIONA, “Un proceso de auditoría medio ambiental eficaz”, Primera Edición, París, 1991, pág.15.
- FRANKLIN, Enrique Benjamín, “Auditoría Administrativa”, Edición Segunda, México: Mc Graw Hill, 2004, pág.56.
- CARDONA, Andujar, “Metodología Innovadora de Evaluación de Centros Educativos”, Segunda Edición, Madrid: Sáinz y Torres 1994, pág. 383.
- ARENS, Alvin; LOEBBECKE, James, “Auditoría Un enfoque Integral”, Sexta Edición, México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A, 1996, pág.86

### **Consultada**

- ANDRADE, Mario, “Control de los Recursos y los Riesgos-Ecuador (CORRE)”, Primera Edición, Ecuador, 2007.
- CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, Normas de Control Interno para el Sector Público de la República del Ecuador, Ecuador, Edición Especial N° 6, 2002.
- CHAPMAN, William; WAWAZNIAK DE ALONSO, Martha, “Auditoría externa y auditoría operativa”, Empresas N° 21, Córdova, 1970.
- Ecuador, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, 12 de junio del 2002, núm. 595, pág. 6.

- FRANKLIN, Enrique Benjamín, "Auditoría Administrativa", Edición Segunda, México: Mc. Graw Hill, 2007.
- HERNÁNDEZ, Sampieri, "Metodología de la Investigación", Segunda Edición, México, 1998.
- KOONTZ, Harold, "Administración", 12ª Edición, México: Mc Graw Hill, 2003.
- KOONTZ, Harold; WEIHRICH, Heinz, "Administración. Una perspectiva global", Edición N° 11, México: Mc Graw Hill, 1999.
- LEONARD, William, "Auditoría Administrativa, evaluación de los métodos y eficiencia administrativa", Edición N°1, México: Diana, México, 1989.
- ROBBINS, Sthepen y COULTER, Mary, "Administración", Octava Edición, México: Editorial Diana, 2005.

### **Documentos Virtuales**

- GARCÍA, Teresa. "La Auditoría Administrativa como Técnica de Evaluación", (en línea), 25 de junio del 2007. Disponible en World Wide Web: <<http://www.pyme.com.mx/nueva-revista-pyme/muestra-articulo-datos.php>>.
- GONZALEZ, María. "Apuntes de Auditoría", (en línea), 5 de julio del 2007. Disponible en World Wide Web: <<http://www.geocities.com/gehg48/APUNTAUDADM.html>>.

- LOPEZ, José. “Auditoría”, (en línea), 8 de julio del 2007. Disponible en World Wide Web: <<http://bidi.unam.mx/documentosdigitales>>.
- MELGAR, José. “Auditoría Administrativa una Necesidad Permanente de la Empresa Moderna”, (en línea), 28 de junio del 2007. Disponible en World Wide Web: <<http://www.ilustrados.com.htm/trabajosdeinvestigacion>>.
- VARGAS, Víctor.”Normas de Auditoría”, (en línea), 30 de junio del 2007. Disponible en World Wide Web: <<http://www.Auditoría/Normas de auditoria - Cursos gratis de Mailxmail.com.htm>>.

# **ANEXOS**





**ANEXO 2.2 CÉDULA PARA LA DETECCIÓN Y REGISTRO DE HALLAZGOS Y EVIDENCIAS**

HERRAMIENTAS DE DIAGNOSTICO

ÁREA EVALUADA
ETAPA O ELEMENTO

Núm.	Hallazgo	Evidencias	Aspectos sólidos	Aspectos para mejorar
	Anotar el comportamiento de un rubro específico en relación al indicador	Anotar el nombre del documento y fuente de información	Relación de las funciones, actividades u operaciones de un desempeño adecuado	Relación de las funciones, actividades u operaciones que puedan ser objeto de mejora

OBSERVACIONES:

ELABORÓ:

REVISÓ:

**ANEXO 2.3 CÉDULA PARA EL REGISTRO DE ASPECTOS RELEVANTES**

HERRAMIENTAS DE DIAGNOSTICO

ÁREA EVALUADA

ETAPA O ELEMENTO

<b>Aspectos revisados</b>	<b>Aspectos relevantes</b>	<b>Comentarios recibidos</b>
<p>Anotar el rubro o aspecto revisado</p>	<p>Anotar los hechos que tienen importancia especial, muestran aspectos fuera de contexto o pueden ocasionar consecuencias serias para la organización</p>	<p>Anotar todos aquellos comentarios, observaciones, quejas, sugerencias o propuestas recibidas.</p>

**OBSERVACIONES:**

**ELABORÓ:**

**REVISÓ:**

## **ANEXO 3 INFORME GENERAL**

### **INFORME GENERAL DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA PRACTICADA A CRYSTAL GRAPHICS INGENIERÍA S.A.**

La gran mayoría de los síntomas percibidos a lo largo de la ejecución de la auditoría administrativa obedece a la dinámica a la que ha estado sujeta la empresa, producto de su rápido crecimiento, a las crecientes demandas de sus clientes y a la inexperiencia derivada de un cambio de condiciones de funcionamiento tan vertiginoso. A partir de esta premisa, a lo largo de casi dos meses, nos dimos a la tarea de establecer y operar los mecanismos de coordinación necesarios para lograr un trabajo conjunto, con todas y cada una de las áreas, lo que permitió la consecución de resultados concretos y objetivos.

En este período, nos ceñimos a la metodología de auditoría aprobada, desarrollando en cada fase los esfuerzos necesarios para respetar el rigor que ésta exige, haciendo uso de las técnicas de recolección y análisis de datos, que en su oportunidad sometimos a su consideración.

De conformidad con lo expuesto, las conclusiones y recomendaciones son las siguientes:

#### **PROCESO ADMINISTRATIVO**

##### **PLANEACIÓN**

###### **1. Visión**

###### **Conclusión**

90% del personal conoce la visión de la empresa, pero no está interiorizado con su significado, por lo cual la visión no ha trascendido en la medida adecuada.

###### **Recomendación**

La Dirección General debe convocar a una reunión general y hacer una presentación de la visión, destacando las bondades de su contenido. Asimismo en forma periódica, debe evaluar a través de una comunicación directa, si el significado ha sido asimilado.

## **2. Misión**

### **Conclusión**

La misión es formalmente identificada por 90% del personal; sin embargo, como en el caso de la visión, se le conoce conceptualmente mas no se le comparte.

### **Recomendación**

La dirección debe promover a través de los responsables de las áreas del segundo nivel del organigrama la difusión y asimilación de la esencia de la misión y provocar un efecto en cascada hacia todos los niveles de la empresa.

## **ORGANIZACIÓN**

### **1. Estructura Organizacional**

#### **Conclusión**

El 87.5% del personal está enterado de la estructura organizacional porque conoce el organigrama estructural general.

#### **Recomendación**

Es una prioridad que el personal ubique su posición en el gráfico, no solo en el ámbito jerárquico, sino en el contenido de su trabajo.

### **2. División y Distribución del Trabajo**

#### **Conclusión**

El 60 % del personal relaciona sus funciones con la estructura forma.

#### **Recomendación**

Se tiene que elaborar un Manual General de Organización de la empresa. Es necesario efectuar una campaña de difusión del contenido de las funciones.

## **DIRECCIÓN**

### **1. Liderazgo**

#### **Conclusión**

El 50% del personal está conciente de que existe un director general, pero lo consideran más como funcionario que un líder.

### **Recomendación**

Es imperativo que el director general asuma el papel de líder, dedicándose más a los asuntos estratégicos que a los operativos.

## **2. Comunicación**

### **Conclusión**

El 33.3% del personal considera aceptables las condiciones de comunicación vigentes en términos aceptables.

### **Recomendación**

Es fundamental que en corto plazo, la dirección lleve a cabo una revisión de la comunicación institucional, particularmente de la escrita y de la que se accesa a la red. Se tiene que tomar las medidas necesarias para canalizar la comunicación informal, ya que incide fuertemente en el comportamiento organizacional.

## **CONTROL**

### **1. Naturaleza**

#### **Conclusión**

El 75% del personal conoce la naturaleza de los controles, por el ejercicio tan estricto de esta función por parte de la dirección general.

#### **Recomendación**

Se requiere que los controles guarden una relación de congruencia con los planes, debido a que se percibe un distanciamiento entre ambos.

En la integración de los planes tiene que contemplarse las opciones de control sin fragmentarlos del conjunto.

### **2. Sistemas**

#### **Conclusión**

El 85% concibe a los controles como parte de los sistemas de trabajo.

#### **Recomendación**

Es importante que la definición de controles esté plenamente fundamentada en los mecanismos y condiciones de trabajo.

**ANEXO 4 ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS HUMANÍSTICAS Y DEL HOMBRE**

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

1. ¿Qué es para usted un Sistema de Control Interno?

.....  
.....  
.....

2. ¿Cree que con un Sistema de Control Interno se pueden mejorar las actividades dentro de la Dirección?

SI NO

Porqué?.....  
.....  
.....

3. ¿Conoce usted que es una Auditoría?

SI NO

4. ¿Considera necesaria la aplicación de una Auditoría Administrativa en la Dirección a su cargo?

SI NO

Porqué?.....  
.....  
.....

5. ¿Considera que se lograrán mejorar los procedimientos cuando se realiza una auditoría administrativa?

SI

NO

Porqué?.....  
.....  
.....

6. ¿Las actividades que se realizan en la Dirección son previamente planificadas?

SI

NO

Porqué?.....  
.....  
.....

7. ¿Se planifican las actividades relacionadas con la determinación de objetivos a corto, mediano y largo plazos; así como los medios necesarios para alcanzarlos?

SI

NO

8. ¿El trabajo en equipo permite alcanzar las metas establecidas?

SI

NO

Porqué?.....  
.....  
.....

9. ¿Cada que tiempo recibe capacitación el personal que se encuentra a su cargo?

MENSUALMENTE

SEMESTRALMENTE

CADA AÑO

NUNCA

Porqué?.....  
.....  
.....

10. ¿Considera necesaria la optimización de los recursos humanos?

SI

NO

Porqué?.....  
.....  
.....

11. ¿Se realizan controles para determinar el adelanto de las actividades?

SI

NO

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO 5 ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE  
FORMA PARTE DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS HUMANÍSTICAS Y DEL  
HOMBRE**

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE  
FORMA PARTE DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS  
DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**OBJETIVO:** Recopilar información suficiente para llevar a cabo la presente investigación y determinar como se están cumpliendo las actividades planificadas en la Dirección.

**INSTRUCCIÓN:** Por favor lea muy detenidamente las preguntas y contéstelas con claridad y honradez. Su colaboración permitirá obtener información objetiva y veraz.

1. ¿Las actividades que se encuentran a su cargo son previamente planificadas?

SI

NO

Porqué?.....  
.....  
.....

2. ¿Las actividades que se encuentran a su cargo están sometidas a algún tipo de control?

SI

NO

Porqué?.....  
.....  
.....

3. ¿Cómo se ejerce el liderazgo en lo referente al desempeño y logro de objetivos?

CARENCIA DE LIDERAZGO

LIDERAZGO DEFICIENTE

LIDERAZGO EXCELENTE

Porqué?.....  
.....  
.....

4. ¿Considera importante la comunicación entre todos los miembros de la Dirección?

SI

NO

Porqué?.....  
.....  
.....

5. ¿Considera que la Dirección cuenta con medios formales e innovadores que responden veraz y oportunamente con las necesidades de información que requiere el personal?

SI

NO

Porqué?.....  
.....  
.....

6. ¿Con que frecuencia recibe capacitación profesional?

MENSUALMENTE

SEMESTRALMENTE

CADA AÑO

NUNCA

Porqué?.....  
.....  
.....

7. ¿Cómo ha resuelto los inconvenientes suscitados en su área de trabajo?

SOLO ( )

COMUNICANDOLOS AL DIRECTOR ( )

NO HAN SIDO RESUELTOS ( )

Porqué?.....  
.....  
.....

8. ¿Conoce usted en base a que se le asigna responsabilidades?

SI NO

9. Cuando la Dirección cumple con las metas y objetivos, recibe algún tipo de estímulo?

SI NO

10. ¿Qué es para usted una Auditoría?

.....  
.....  
.....

11. ¿Considera importante que se realice una Auditoría Administrativa a la Dirección?

SI NO

Porqué?.....  
.....  
.....

12. ¿Considera que se lograrán mejorar los procedimientos cuando se realiza una Auditoría Administrativa?

SI NO

Porqué?.....  
.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO 6 ENCUESTA DIRIGIDA LOS USUARIOS QUE ACCEDEN A LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI  
CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS HUMANÍSTICAS Y DEL HOMBRE**

**ENCUESTA DIRIGIDA LOS USUARIOS QUE ACCEDEN A LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**OBJETIVO:** Recopilar información suficiente para llevar a cabo la presente investigación y determinar como se están cumpliendo las actividades planificadas en la Dirección.

**INSTRUCCIÓN:** Por favor lea muy detenidamente las preguntas y contéstelas con claridad y honradez. Su colaboración permitirá obtener información objetiva y veraz.

1. ¿Considera usted que los servicios que presta la Dirección de Servicios Informáticos están acorde a las necesidades de los usuarios?

SI

NO

Porqué?.....  
.....  
.....

2. ¿Cómo considera la atención que recibe por parte de los empleados que laboran en la Dirección de Servicios Informáticos?

BUENA ( )

MALA ( )

REGULAR ( )

Porqué?.....  
.....  
.....

3. ¿Cómo considera la atención que recibe por parte de los empleados que laboran en los diferentes Centros de Cómputo?

- BUENA ( )
- MALA ( )
- REGULAR ( )

Porqué?.....  
.....  
.....

4. ¿Qué aspectos positivos y negativos ha podido detectar como usuario de los diferentes servicios que presta la Dirección?

POSITIVOS  
.....  
.....

NEGATIVOS  
.....  
.....

5. ¿Cree que el personal que forma parte de la Dirección de Servicios Informáticos está capacitado?

- SI
- NO

Porqué?.....  
.....  
.....

6. ¿Cómo considera los procedimientos utilizados para la prestación de servicios en los Centros de Cómputo?

MUY BUENO ( )

BUENO ( )

MALO ( )

Porqué?.....  
.....  
.....

7. ¿Cuál de los servicios que se mencionan a continuación considera que requiere mayor atención?

INTERNET

CARNETIZACIÓN

ACTUALIZACIÓN DE DATOS

Porqué?.....  
.....  
.....

8. ¿Considera usted que se debe realizar algún tipo de evaluación para controlar las actividades que realiza la Dirección de Servicios Informáticos?

SI

NO

Porqué?.....  
.....  
.....

9. ¿Qué recomendación brindaría para mejorar los inconvenientes en lo que respecta a la prestación de servicios en los Centros de Cómputo?

.....  
.....  
.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 7

### **GRAFICACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE FORMA PARTE DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

#### **PREGUNTA #1**

¿Las actividades que se encuentran a su cargo son previamente planificadas?

#### **ACTIVIDADES PLANIFICADAS**

**TABLA 1.1**

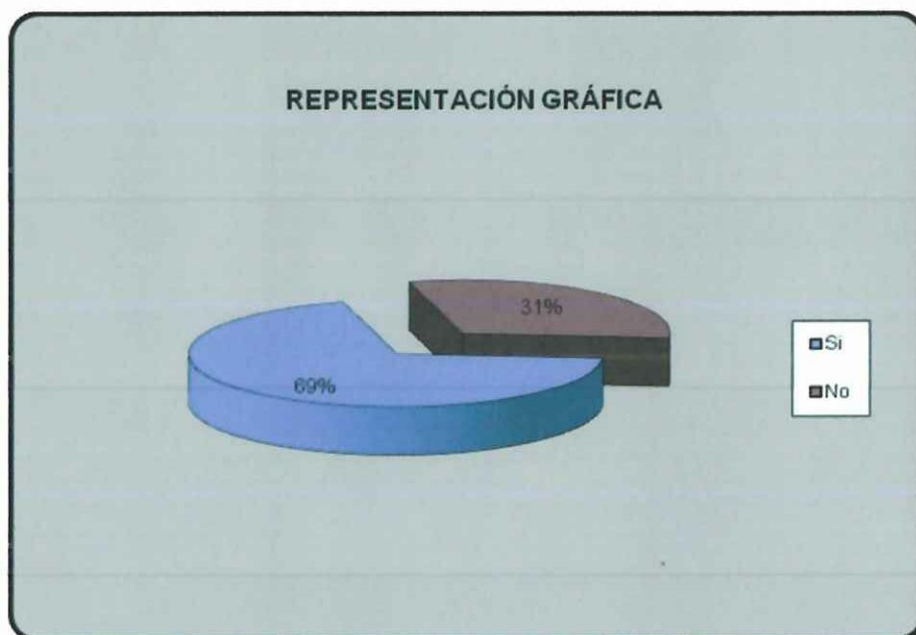
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	25	69%
No	11	31%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo

*Elaborado Por:* Postulante

#### **ACTIVIDADES PLANIFICADAS**

**GRÁFICO 1.1**



*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo

*Elaborado Por :* Postulante

## PREGUNTA #2

¿Las actividades que se encuentran a su cargo están sometidas a algún tipo de control?

### ACTIVIDADES CONTROLADAS

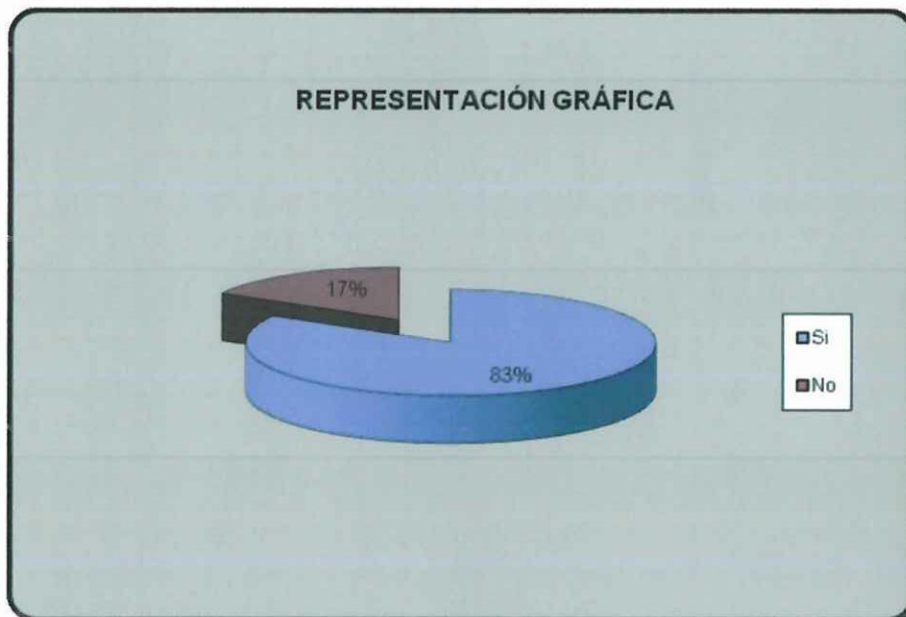
TABLA 1.2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	30	83%
No	6	17%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

### ACTIVIDADES CONTROLADAS

GRÁFICO 1.2



*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

### PREGUNTA #3

¿Cómo se ejerce el liderazgo en lo referente al desempeño y logro de objetivos?

#### EJERCICIO DEL LIDERAZGO

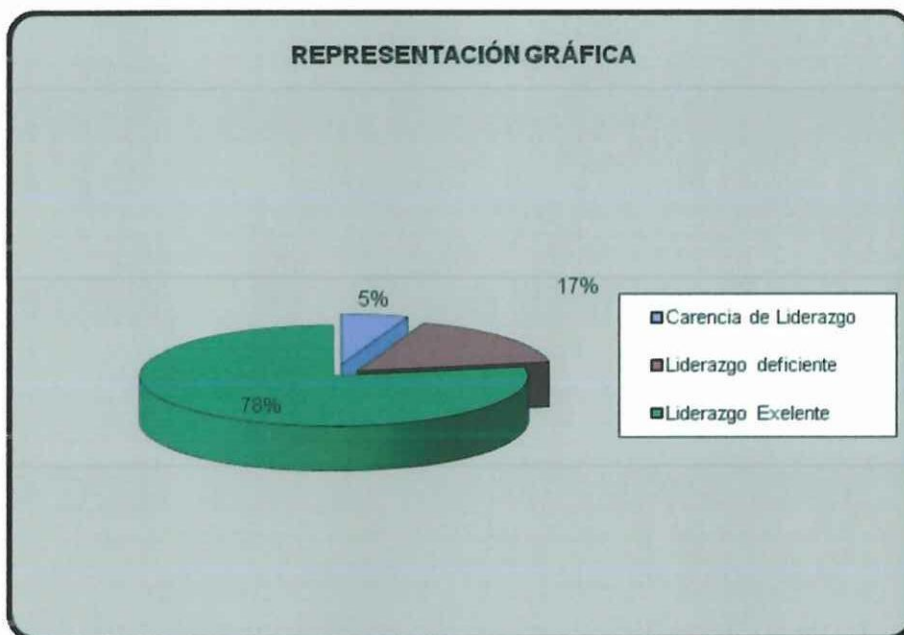
TABLA 1.3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Carencia de Liderazgo	2	6%
Liderazgo deficiente	6	17%
Liderazgo Exelente	28	78%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

#### EJERCICIO DEL LIDERAZGO

GRÁFICO 1.3



*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

#### PREGUNTA #4

¿Considera importante la comunicación entre todos los miembros de la Dirección?

#### COMUNICACIÓN DE LA DIRECCIÓN

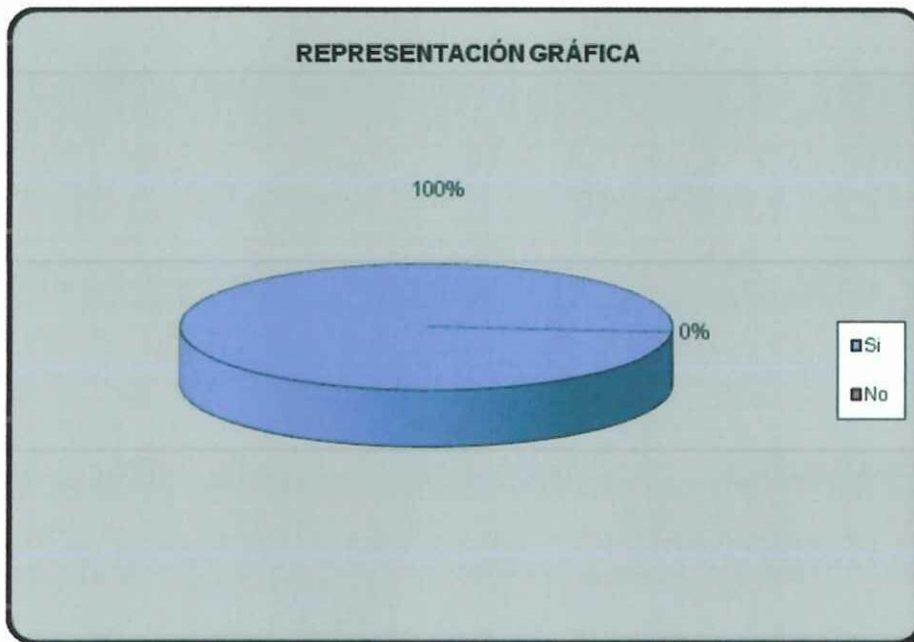
TABLA 1.4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	36	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

#### COMUNICACIÓN DE LA DIRECCIÓN

GRÁFICO 1.4



*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

### PREGUNTA #5

¿Considera que la Dirección cuenta con medios formales e innovadores que responden veraz y oportunamente con las necesidades de información que requiere el personal?

### MEDIOS FORMALES DE INFORMACIÓN

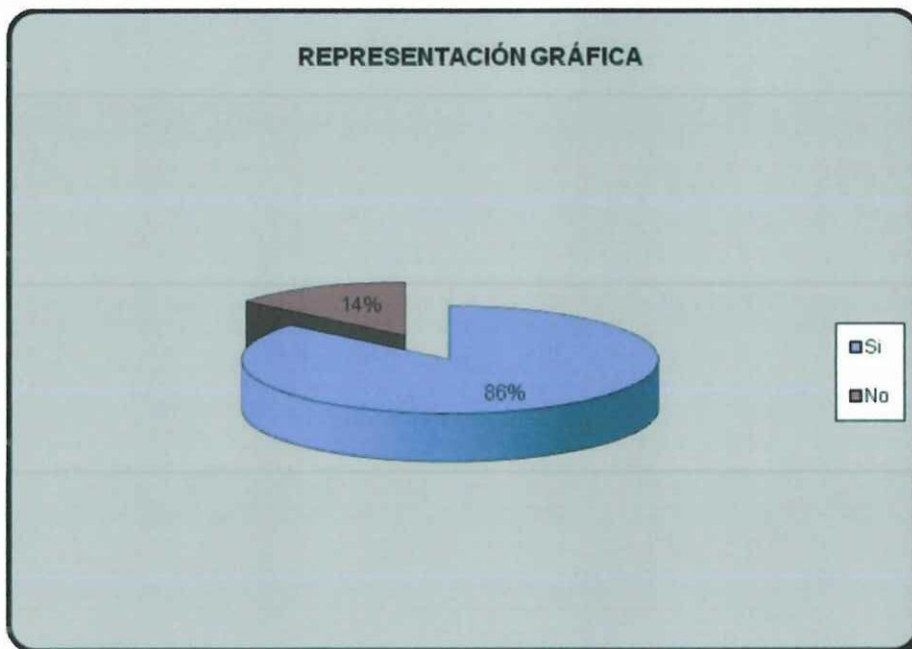
TABLA 1.5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	31	86%
No	5	14%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

### MEDIOS FORMALES DE INFORMACIÓN

GRÁFICO 1.5



*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

### PREGUNTA #6

¿Con que frecuencia recibe capacitación profesional?

### CAPACITACIÓN PROFESIONAL

TABLA 1.6

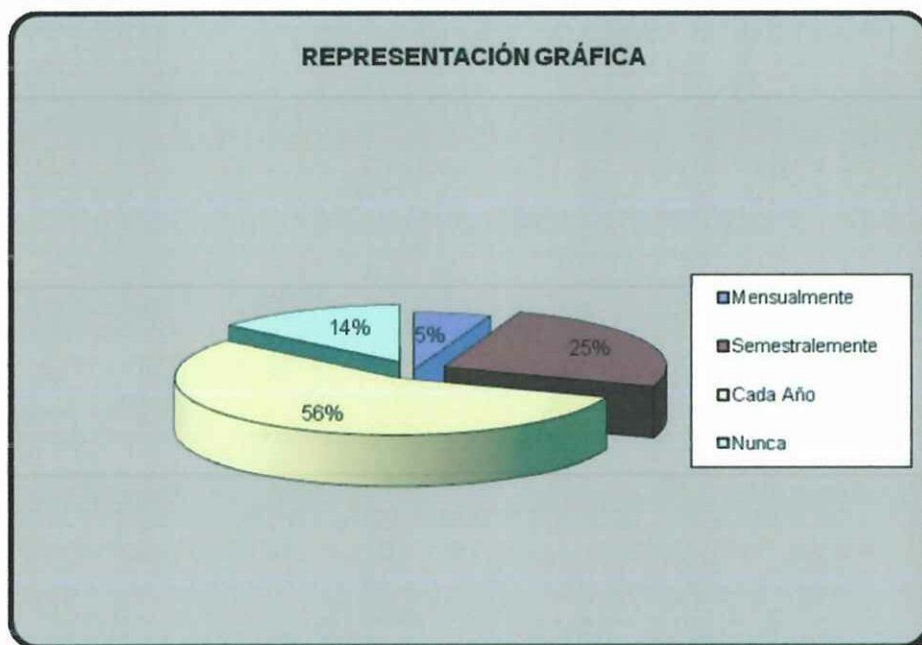
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensualmente	2	6%
Semestralmente	9	25%
Cada Año	20	56%
Nunca	5	14%

*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo

*Elaborado Por:* Postulante

### CAPACITACIÓN PROFESIONAL

GRÁFICO 1.6



*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo

*Elaborado Por:* Postulante

### PREGUNTA #7

¿Cómo ha resuelto los inconvenientes suscitados en su área de trabajo?

### RESOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

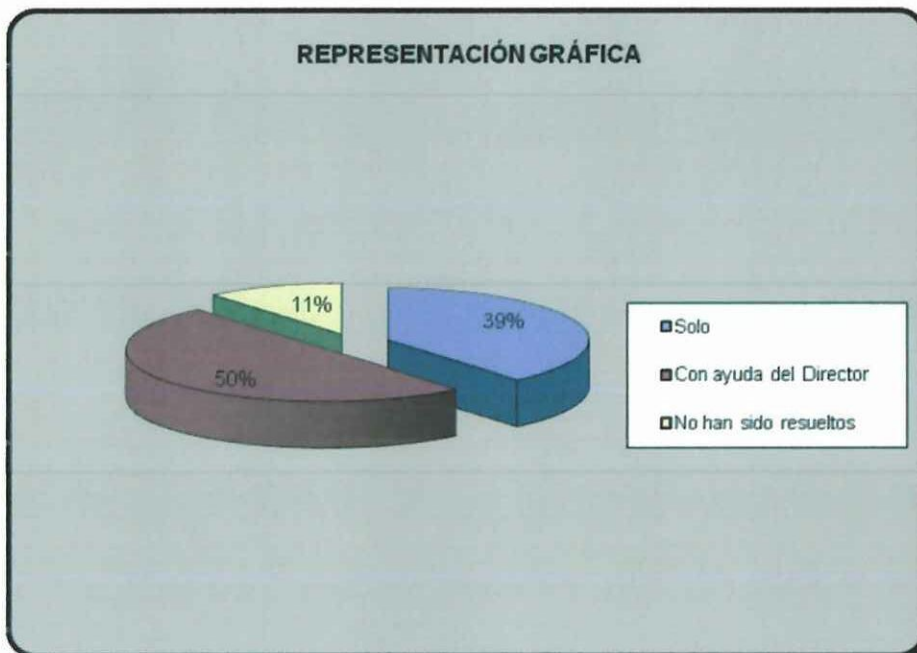
TABLA 1.7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Solo	14	39%
Con ayuda del Director	18	50%
No han sido resueltos	4	11%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

### RESOLUCIÓN DE INCONVENIENTES

GRÁFICO 1.7



*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

### PREGUNTA #8

¿Conoce usted en base a que se le asigna responsabilidades?

#### ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES

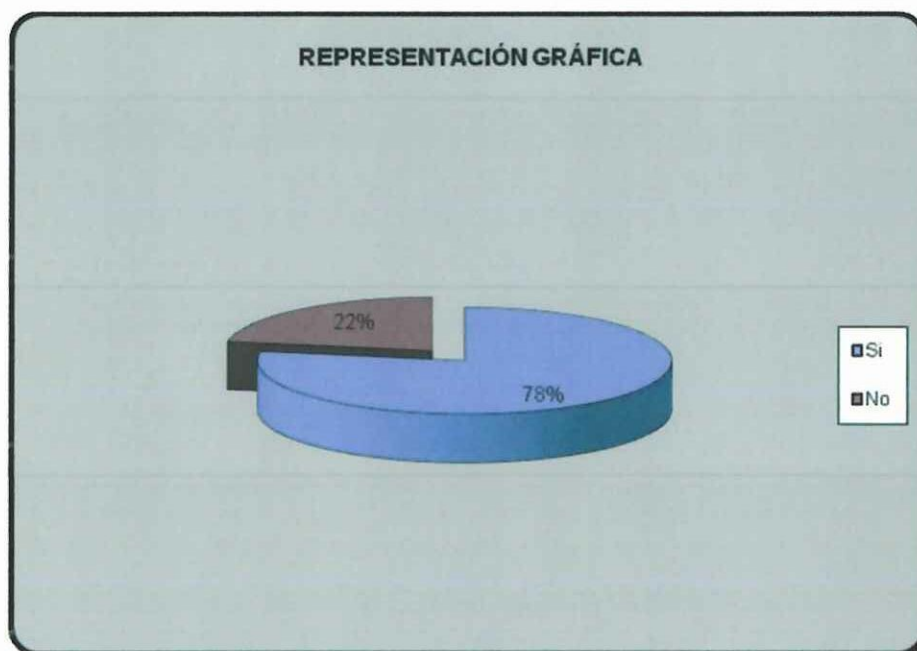
TABLA 1.8

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	28	78%
No	8	22%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

#### ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES

GRÁFICO 1.8



*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

### PREGUNTA #9

¿Cuando la Dirección cumple con las metas y objetivos, recibe algún tipo de estímulo?

#### CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS - INCENTIVOS

TABLA 1.9

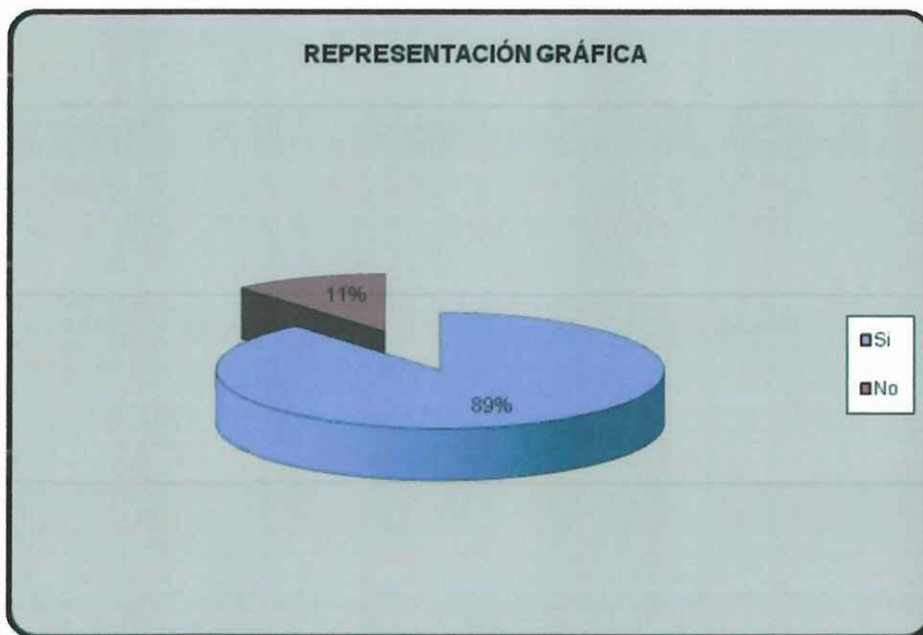
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	32	89%
No	4	11%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo

*Elaborado Por:* Postulante

#### CUMPLIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS - INCENTIVOS

GRÁFICO 1.9



*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo

*Elaborado Por:* Postulante

### PREGUNTA #10

¿Qué es para usted una Auditoría?

### CONCEPTO DE AUDITORÍA

TABLA 1.10

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Un proceso de evaluación	20	56%
Un medio de control	16	44%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

### CONCEPTO DE AUDITORÍA

GRÁFICO 1.10



*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

### PREGUNTA #11

¿Considera importante que se realice una Auditoría Administrativa a la Dirección?

### IMPORTANCIA DE APLICAR UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

TABLA 1.11

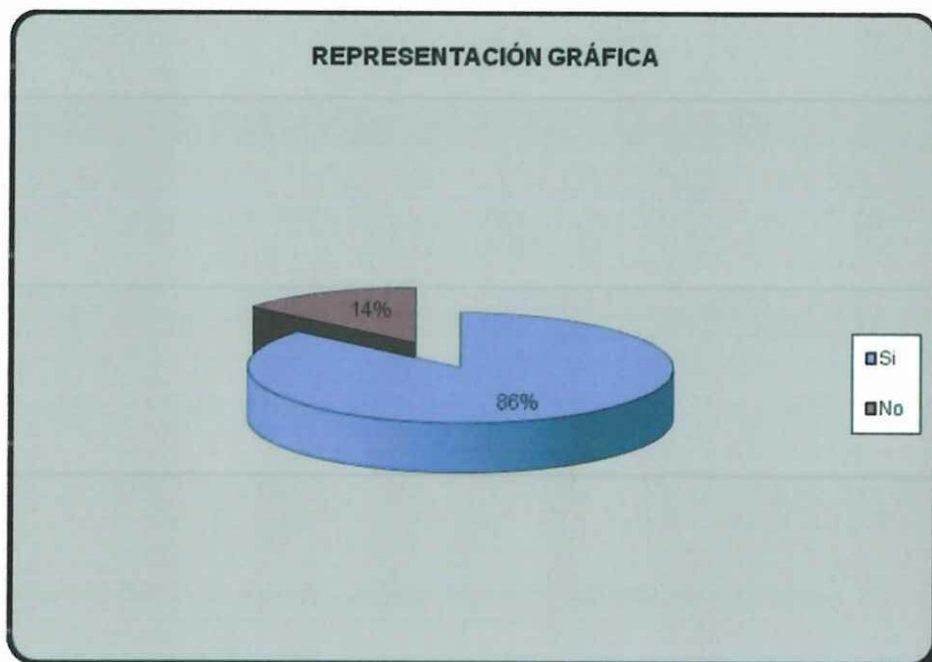
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	31	86%
No	5	14%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo

*Elaborado Por:* Postulante

### IMPORTANCIA DE APLICAR UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA

GRÁFICO 1.11



*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo

*Elaborado Por:* Postulante

### PREGUNTA #12

¿Considera que se lograrán mejorar los procedimientos cuando se realiza una auditoría administrativa?

#### MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS

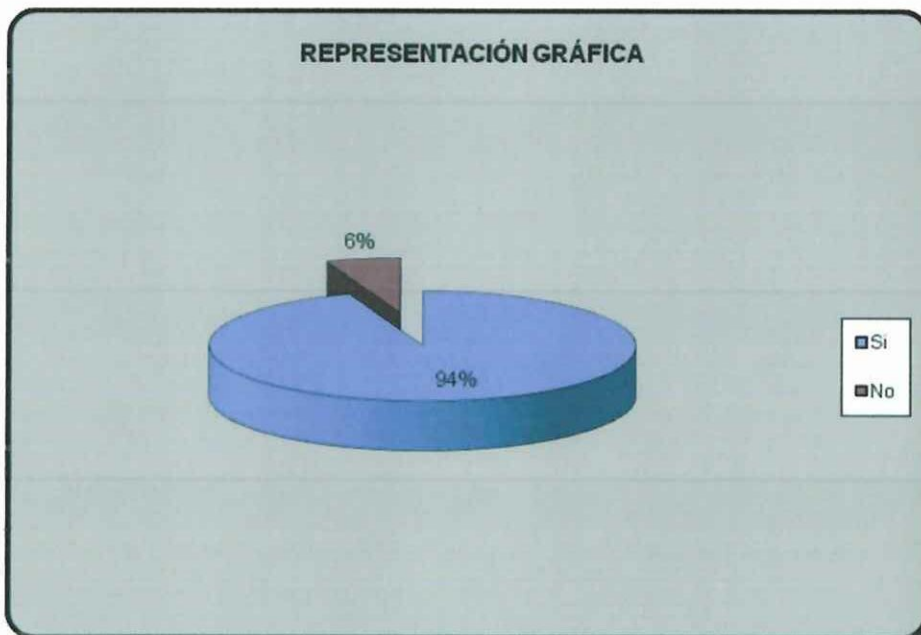
TABLA 1.12

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	34	94%
No	2	6%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

#### MEJORAMIENTO DE PROCEDIMIENTOS

GRÁFICO 1.12



*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

## ANEXO 8

### **GRAFICACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS QUE ACCEDEN A LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

#### **PREGUNTA #1**

¿Considera usted que los servicios que presta la Dirección de Servicios Informáticos están acorde a las necesidades de los usuarios?

#### **SERVICIOS QUE PRESTA LA D.S.I.**

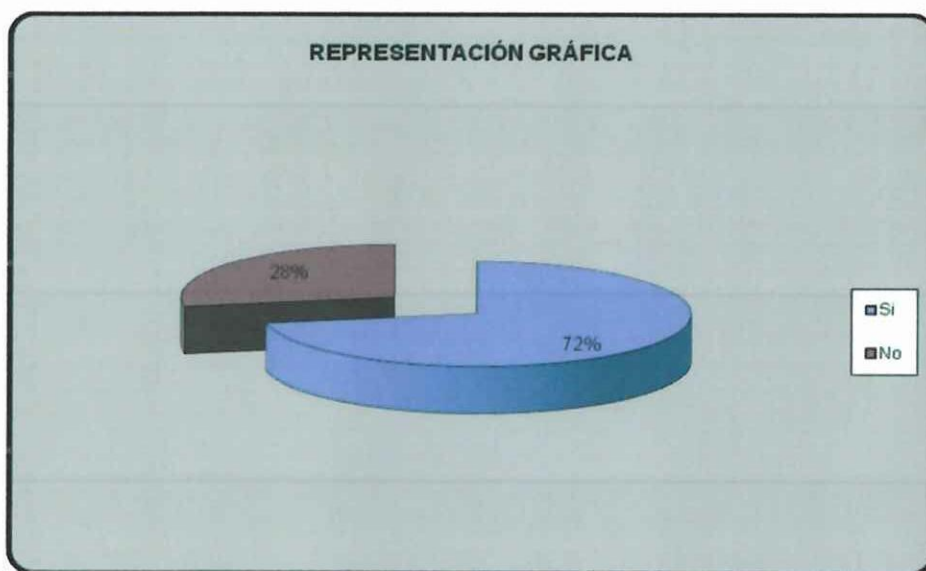
**TABLA 2.1**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	180	72%
No	70	28%
<b>Total</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

#### **SERVICIOS QUE PRESTA LA D.S.I.**

**GRÁFICO 2.1**



*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

## PREGUNTA #2

¿Cómo considera la atención que recibe por parte de los empleados que laboran en la Dirección de Servicios Informáticos?

### ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS EMPLEADOS

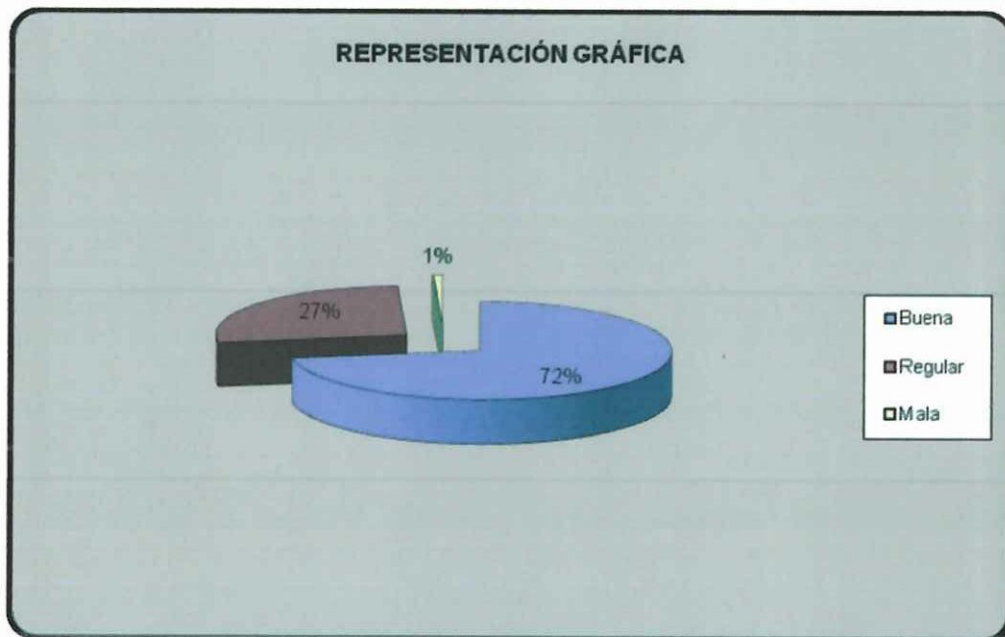
TABLA 2.2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	181	72%
Regular	67	27%
Mala	2	1%
<b>Total</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

### SERVICIOS QUE PRESTA LA D.S.I.

GRÁFICO 2.2



*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

### PREGUNTA #3

¿Cómo considera la atención que recibe por parte de los empleados que laboran en los diferentes Centros de Cómputo?

#### SERVICIOS QUE PRESTAN LOS CENTROS DE CÓMPUTO

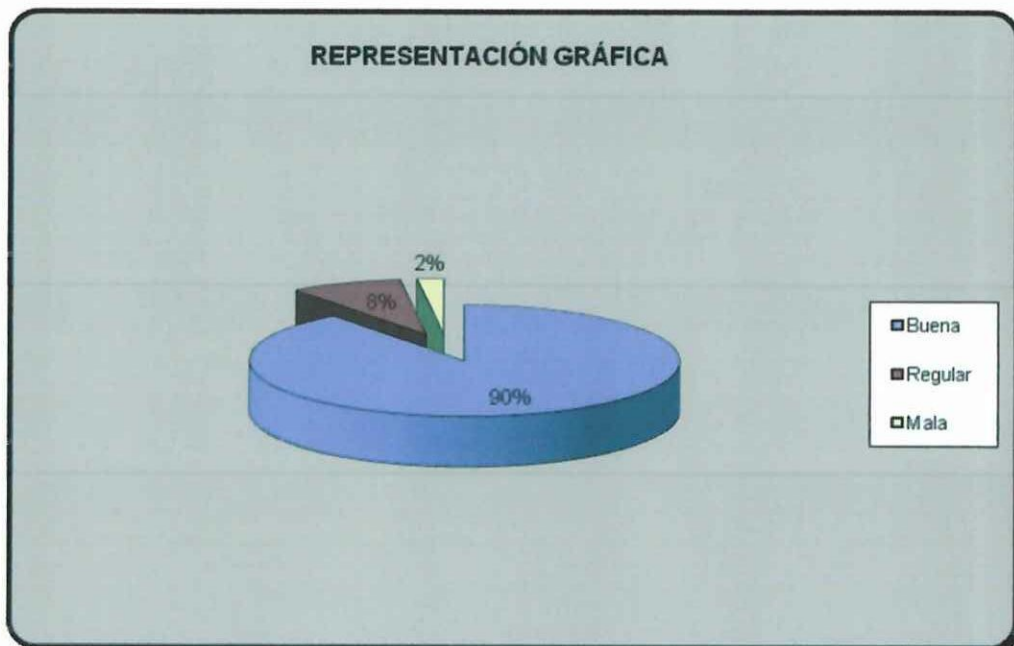
TABLA 2.3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	224	90%
Regular	21	8%
Mala	5	2%
<b>Total</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

#### SERVICIOS QUE PRESTAN LOS CENTROS DE CÓMPUTO

GRÁFICO 2.3



*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

#### PREGUNTA #4

¿Qué aspectos positivos y negativos ha podido detectar como usuario de los diferentes servicios que presta la Dirección?

#### ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LA DIRECCIÓN

TABLA 2.4

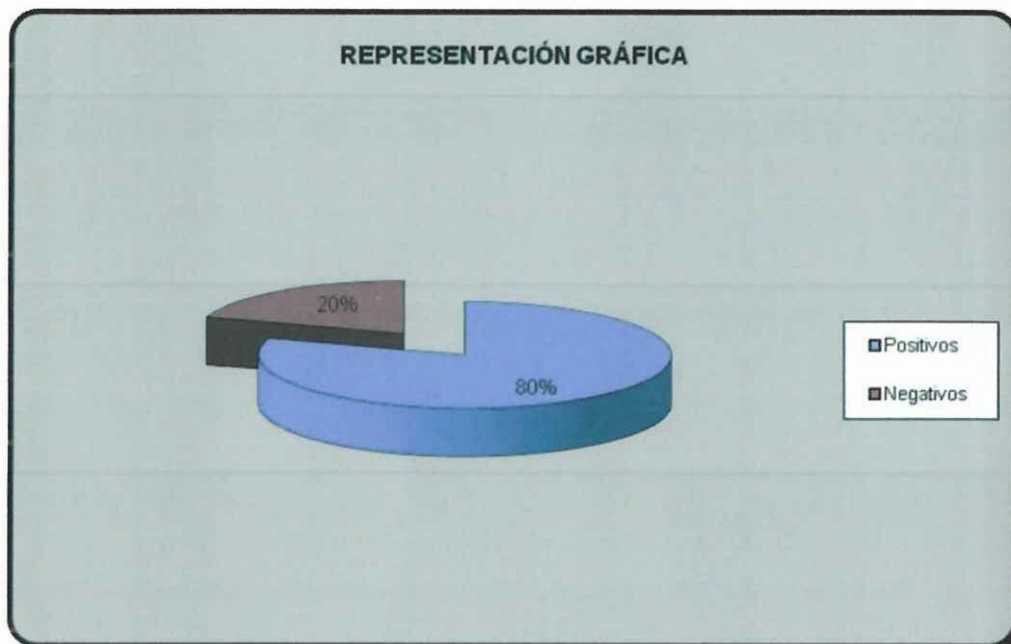
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Positivos	200	80%
Negativos	50	20%
<b>Total</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo

*Elaborado Por:* Postulante

#### ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DE LA DIRECCIÓN

GRÁFICO 2.4



*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo

*Elaborado Por:* Postulante

### PREGUNTA #5

¿Cree que el personal que forma parte de la Dirección de Servicios Informáticos está capacitado?

### CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

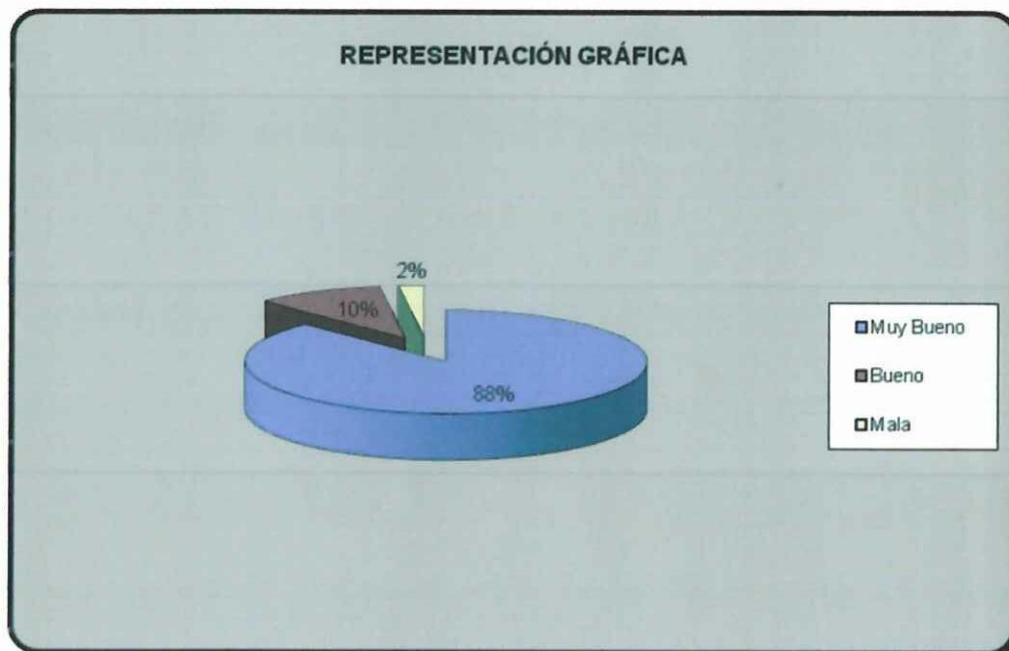
TABLA 2.5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	223	89%
No	27	11%
<b>Total</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

### CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

GRÁFICO 2.5



*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

### PREGUNTA #6

¿Cómo considera los procedimientos utilizados para la prestación de servicios en los Centros de Cómputo?

### PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS POR LOS CENTRSO DE CÓMPUTO

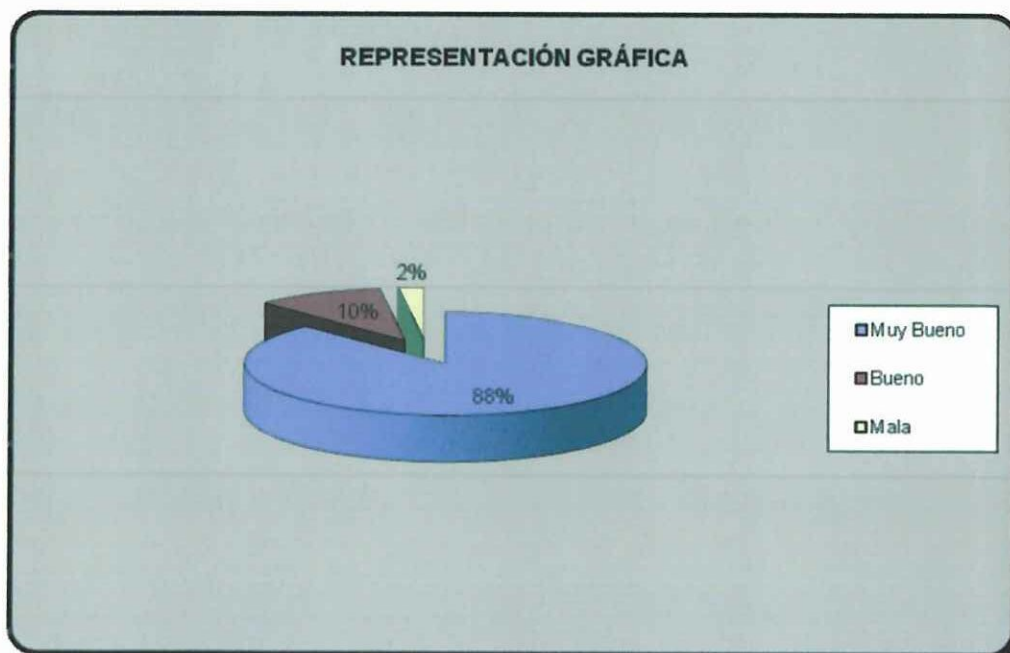
TABLA 2.6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	214	88%
Bueno	25	10%
Mala	5	2%
<b>Total</b>	<b>244</b>	<b>100%</b>

*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

### PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS POR LOS CENTRSO DE CÓMPUTO

GRÁFICO 2.6



*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

### PREGUNTA #7

¿Cuál de los servicios que se mencionan a continuación considera que requiere mayor atención?

#### SERVICIOS QUE REQUIEREN MAYOR ATENCIÓN

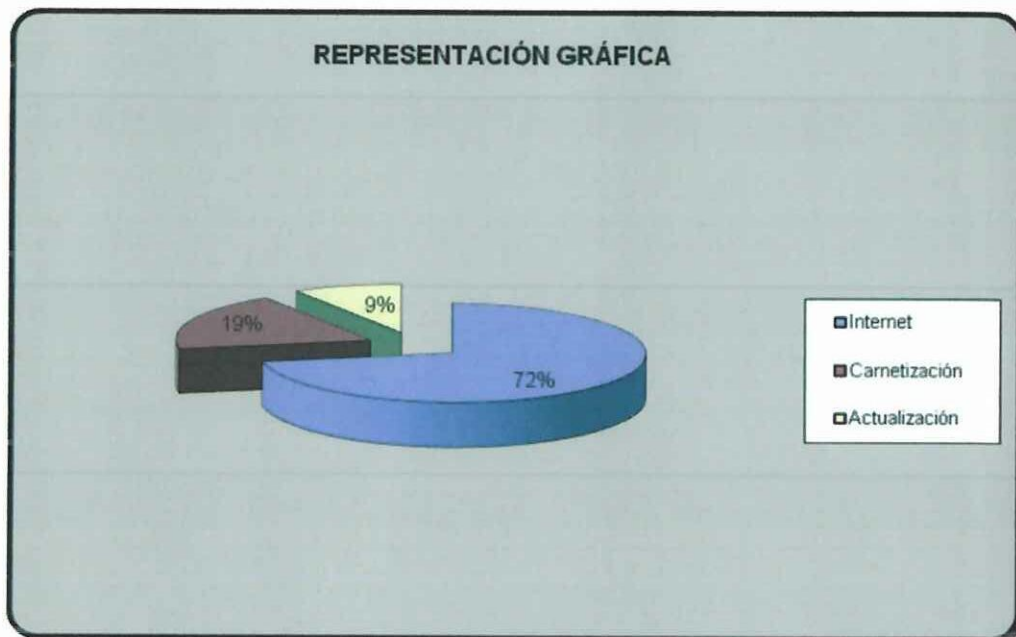
TABLA 2.7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Internet	180	72%
Carnetización	47	19%
Actualización	23	9%
<b>Total</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

#### SERVICIOS QUE REQUIEREN MAYOR ATENCIÓN

GRÁFICO 2.7



*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

### PREGUNTA #8

¿Considera usted que se debe realizar algún tipo de evaluación para controlar las actividades que realiza la Dirección de Servicios Informáticos?

### ELABORACIÓN DE EVALUACIONES

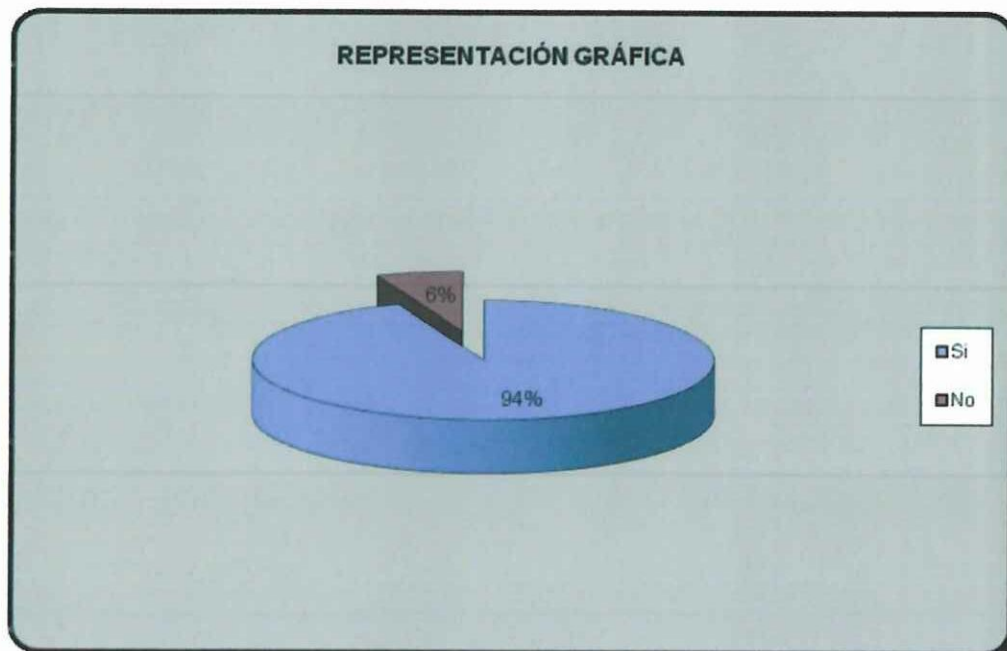
TABLA 2.8

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	235	94%
No	15	6%
<b>Total</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

### ELABORACIÓN DE EVALUACIONES

GRÁFICO 2.8



*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

### PREGUNTA #9

¿Qué recomendación brindaría para mejorar los inconvenientes en lo que respecta a la prestación de servicios?

### RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

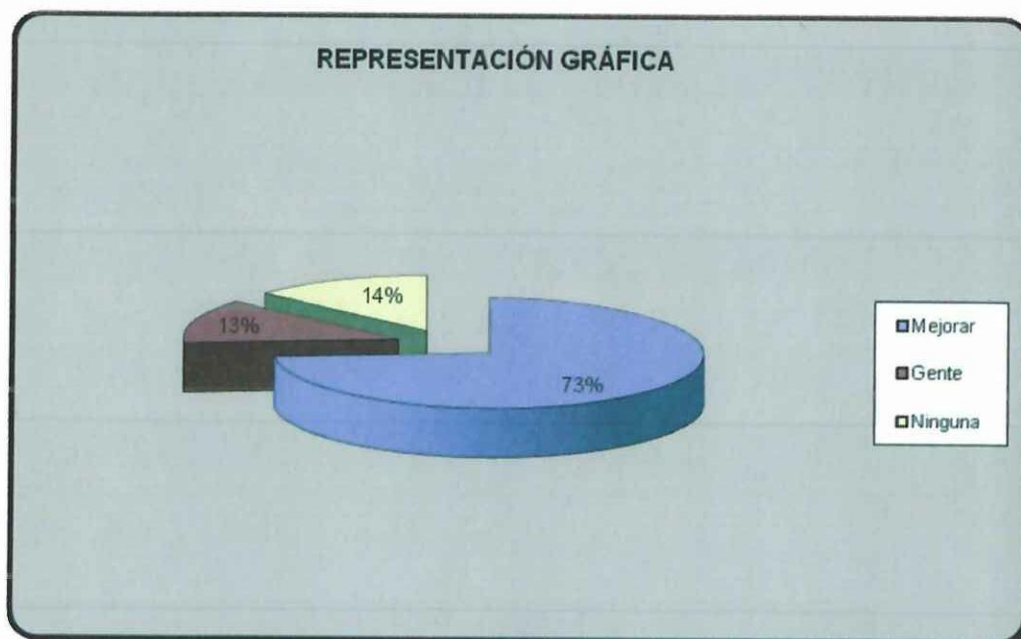
TABLA 2.9

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejorar	184	74%
Gente	32	13%
Ninguna	34	14%
<b>Total</b>	<b>250</b>	<b>100%</b>

*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante

### RECOMENDACIONES PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

GRÁFICO 2.9



*Fuente* : Encuesta al Personal Administrativo  
*Elaborado Por:* Postulante