

---

# ÍNDICE

---

## **Capítulo I**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 1. Aspectos Generales.....           | 1  |
| 1.1. Antecedentes.....               | 1  |
| 1.1.1. Base Legal de la Empresa..... | 1  |
| 1.1.2. Objetivos de la Empresa.....  | 3  |
| 1.2. La Empresa.....                 | 4  |
| 1.2.1. Reseña Histórica.....         | 5  |
| 1.2.2. Organigramas.....             | 7  |
| 1.2.2.1. Estructural.....            | 9  |
| 1.2.2.2. Funcional.....              | 11 |
| 1.2.2.3. De Personal.....            | 22 |

## **Capítulo II**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 2. Direccionamiento Estratégico..... | 23 |
| 2.1. Misión.....                     | 23 |
| 2.2. Visión.....                     | 24 |
| 2.3. Objetivos.....                  | 24 |
| 2.4. Políticas.....                  | 25 |
| 2.5. Estrategias.....                | 27 |
| 2.6. Principios y Valores.....       | 29 |

## **Capítulo III**

|   |    |
|---|----|
| 3. Análisis Situacional.....                  | 32 |
| 3.1. Análisis Interno.....                    | 33 |
| 3.1.1. Descripción del Proceso de Ventas..... | 33 |
| 3.2. Análisis Externo.....                    | 39 |
| 3.2.1. Influencias Macroeconómicas.....       | 39 |
| 3.2.1.1. Factor Político.....                 | 40 |
| 3.2.1.2. Factor Social.....                   | 42 |
| 3.2.1.3. Factor Económico.....                | 45 |
| 3.2.1.4. Factor Tecnológico.....              | 51 |

|  |    |
|--|----|
| 3.2.1.5. Factor Legal.....               | 53 |
| 3.2.2. Influencias Microambientales..... | 55 |
| 3.2.2.1. Cliente.....                    | 56 |
| 3.2.2.2. Proveedor.....                  | 57 |
| 3.2.2.3. Competencia.....                | 58 |
| 3.2.2.4. Precios.....                    | 60 |

## **Capítulo IV**

|  |     |
|--|-----|
| 4. Auditoría de Gestión.....                           | 63  |
| 4.1. Generalidades.....                                | 63  |
| 4.1.1 Concepto.....                                    | 63  |
| 4.1.2 Importancia.....                                 | 65  |
| 4.2. Fases de Auditoría.....                           | 66  |
| 4.2.1 Planificación.....                               | 66  |
| 4.2.1.1 Planificación Preliminar.....                  | 67  |
| 4.2.1.2 Planificación Específica.....                  | 70  |
| 4.2.2 Evaluación del Sistema de Control Interno.....   | 75  |
| 4.2.2.1 Definición de Control Interno.....             | 75  |
| 4.2.2.2 Elementos de Control Interno.....              | 76  |
| 4.2.2.3 Métodos de Evaluación de Control Interno.....  | 76  |
| 4.2.2.3.1 COSO I.....                                  | 77  |
| 4.2.2.3.2 COSO II.....                                 | 88  |
| 4.2.2.3.3 MICIL.....                                   | 92  |
| 4.2.2.3.4 CORRE.....                                   | 103 |
| 4.2.2.4 Técnicas de Evaluación de Control Interno..... | 112 |
| 4.2.2.4.1 Narrativas.....                              | 112 |
| 4.2.2.4.2 Cuestionarios.....                           | 114 |
| 4.2.2.4.3 Flujodiagramación.....                       | 116 |
| 4.2.2.5 Evaluación del Riesgo.....                     | 119 |
| 4.2.2.5.1 Técnica de la Colorimetría.....              | 123 |

|   |     |
|---|-----|
| 4.2.2.5.2 Informe de Control Interno.....         | 126 |
| 4.2.3 Ejecución del Trabajo de Auditoría.....     | 128 |
| 4.2.3.1 Programa de Auditoria.....                | 128 |
| 4.2.3.1.1 Pruebas de Cumplimiento.....            | 136 |
| 4.2.3.1.2 Pruebas Sustantivas.....                | 137 |
| 4.2.3.2 Papeles de Trabajo.....                   | 139 |
| 4.2.3.3 Hoja de Hallazgos.....                    | 149 |
| 4.2.3.3.1 Condición.....                          | 151 |
| 4.2.3.3.2 Criterio.....                           | 151 |
| 4.2.3.3.3 Causa.....                              | 151 |
| 4.2.3.3.4 Efecto.....                             | 151 |
| 4.2.3.3.5 Conclusiones.....                       | 151 |
| 4.2.3.3.6 Recomendaciones.....                    | 152 |
| 4.2.3.4 Indicadores de Gestión.....               | 152 |
| 4.2.3.4.1 Financieros.....                        | 152 |
| 4.2.3.4.2 No Financieros.....                     | 154 |
| 4.2.4 Comunicación de Resultados.....             | 158 |
| 4.2.4.1 Borrador de Informe de Auditoria.....     | 159 |
| 4.2.4.2 Conferencia del Informe de Auditoria..... | 159 |
| 4.2.4.3 Informe de Auditoría Definitivo.....      | 160 |
| 4.2.4.4 Evaluación Continua.....                  | 162 |

## **Capítulo V**

|  |     |
|--|-----|
| 5. Ejercicio Práctico.....   | 164 |
| 5.1 Auditoría de Gestión al Proceso de Ventas de la Empresa Distrisat..... | 164 |
| 5.1.1 Planificación de la Auditoria.....                                   | 164 |
| 5.1.2 Evaluación de Control Interno.....                                   | 180 |
| 5.1.3 Ejecución del Trabajo de Auditoría.....                              | 194 |
| 5.1.4 Comunicación de Resultados.....                                      | 222 |

**Capítulo VI**

6.1. Conclusiones.....235

6.2. Recomendaciones.....236

**Bibliografía.....237**