



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y  
FINANCIERAS**

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA  
EMPRESA TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C. 2018”**

**LIZBETH ROSSMERY CONDORI ALATA**

**ASESOR:**

**Mg. CPC. NELSON PACO ARO**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL  
PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO**

**Juliaca – Perú**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A Dios por vigorizarme, y conducirme por el camino del bien y permitir seguir satisfaciendo mis metas, a la dama que, además de ser mi madre, es una compañera que ha sabido depositar su entera confianza, por ser el pilar de la casa y por su ayuda incondicional que juntos hemos logrado este triunfo. A mis hermanos por estar continuamente disponibles y demostrarme su adoración.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi más sincero agradecimiento a la Universidad Alas Peruanas, a la Facultad Ciencias Empresariales Y Educación, a sus profesores que nos permitieron recopilar conocimientos técnicos la guía y la determinación para complementar este informe de suficiencia.

Finalmente, agradezco a cada una de las personas que de alguna manera estuvieron conmigo, porque cada una me apoyó con un granito de arena; y esa es la razón por la que les dedico todo el esfuerzo, sacrificio y el tiempo que brinda este informe.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente informe de suficiencia, trata sobre la ausencia de una auditoría de gestión en la empresa TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C., donde ha estado produciendo una progresión de cargas para la organización dentro del campo gerencial, la ausencia de la evaluación de gestión y retroalimentación en los sistemas de control interno gerencial, y otros aspectos operativos de la entidad. El uso en marcha de una auditoría de gestión requiere un procedimiento anterior para distinguir los instrumentos y las condiciones fundamentales para que su avance sea práctico, lo que infiere la utilización de un enfoque que permita avanzar en su calidad.

Diferencia entre la auditoría financiera y la auditoría de gestión no institucionalizada, la utilización de datos definidos para observar los grados de competencia, adecuación y economía por cada organización privada, según la idea de su capacidad, es una instancia específica de evaluación eso requiere datos cautelosos sobre la administración de cada uno de ellos.

En otro orden de ideas, este informe se centra en la proposición de una auditoría de gestión en el área de recursos humanos de la organización TECNOOFERTA PERÚ S.A.C., para examinar la gestión y decidir, en caso de que utilicen de mejor manera los recursos asignados a dicha oficina, que es responsable de tratar con todos las diferentes áreas.

## **RESUMEN**

La auditoría de gestión es una técnica relativamente nueva de asesoramiento que analiza, análisis y elaboración de propuestas a las instituciones, para lograr efectivamente una metodología.

Una de las razones fundamentales por las que una organización puede elegir, intentar una auditoría de gestión, es la variación esencial para enderezar la gestión o asociación del equivalente.

La auditoría de gestión permite hacer un examen de arriba a abajo de los grados de eficiencia, eficacia y economía del considerable número de procedimientos supervisados en una corporación; y, a través de propuestas, el auditor tiene la capacidad de ayudar con sus criterios para lograr una mejora continua en la organización, la razón de este tipo de valuación de control interno, al igual que la aplicación de gestión para que la organización TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C., considere lo mencionado anteriormente.

Al finalizar del informe, se resuelve completar una guía de auditoría de gestión al área de recursos humanos, buscar perfeccionar la eficiencia, eficacia y economía de sus actividades, aplicar sistemas de revisión, instrumento y habilidad para examinar la condición actual del área de recursos humanos.

## ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
INTRODUCCIÓN.....	iv
RESUMEN .....	v
CAPÍTULO I.....	9
TEMA .....	9
1.1 PLANTEAMIENTO DEL TEMA .....	9
1.2 OBJETIVOS .....	11
1.2.1 Objetivo General .....	11
1.2.2 Objetivos Específicos.....	11
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	11
CAPÍTULO II.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. ANTECEDENTES.....	13
2.2. BASES TEORICAS .....	14
2.2.1. Auditoría .....	15
2.2.2. Clases de Auditoría.....	16
2.2.3. Auditoría de gestión.....	17
2.2.3.1. Gestión .....	17
2.2.3.2. Definición .....	18
2.2.3.2.1. Diferencia entre la auditoría financiera y la auditoría de gestión.....	18
2.2.3.2.2. Metodología de la auditoría de gestión .....	19
2.2.3.2.3. Etapas de una auditoría de gestión.....	20
2.2.4. Auditoría de Gestión a los Recursos Humanos .....	24
2.2.4.1. Auditoría como instrumento de control .....	25
2.2.5. Recursos humanos .....	26
2.2.5.1. Definición .....	26
2.2.5.1.1. Capacidades de Departamento de Recursos Humanos .....	26
2.2.5.1.2. Correspondencias en el Área de Empleados.....	29
2.2.5.1.3. La Motivación en el trabajo.....	29
2.2.5.2. Eficiencia .....	30
2.2.5.3. Eficacia .....	31

2.2.5.4. Economía.....	32
2.2.6. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (Nagas).....	32
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	36
CAPÍTULO III.....	38
CONTEXTO DE LA ENTIDAD .....	38
3.1. INFORMACIÓN GENERAL.....	39
3.1.1. Constitución de la Empresa .....	39
3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO.....	39
3.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	40
3.3.1. Misión .....	40
3.3.2. Visión.....	40
3.3.3. Valores .....	40
3.3.4. Objetivos de la empresa .....	41
3.3.5. Principales clientes.....	41
3.3.6. Principales proveedores.....	41
3.3.7. Análisis Foda de la empresa TecnoOfertas Perú S.A.C. ....	42
3.3.8. Organigrama Estructural.....	44
CAPÍTULO IV. ....	45
RESULTADOS .....	45
4.1. CASO PRÁCTICO DE AUDITORÍA .....	45
4.1.1. Planificación Preliminar .....	45
4.1.2. Planeamiento de la Auditoría.....	50
4.1.3. Ejecución de la Auditoría .....	52
4.1.4. Informe de la Auditoría .....	54
4.1.4.1. Información Introdutoria.....	55
4.1.4.2. Información de la entidad .....	55
4.1.5. Hallazgos de la Auditoría .....	56
4.1.6. Seguimiento de la Auditoria.....	57
4.2. APORTE DEL CASO PRÁCTICO .....	75
4.3. CONCLUSIONES.....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	77
ANEXOS .....	79

## ÍNDICE GRAFICOS

	Pág.
GRÁFICO 1. JERARQUÍA DE NECESIDADES HUMANAS .....	31
GRÁFICO 2. NORMAS DE AUDITORIA GENERALMENTE ACEPTADAS .....	34

## ÍNDICE CUADROS

	Pág.
CUADRO 1. FORTALEZAS VS. OPORTUNIDADES (FO).....	43
CUADRO 2. DEBILIDADES VS. AMENAZAS (DA) .....	43
CUADRO 3. MARCO ESTRATÉGICO DE CRUCE – FODA.....	44



## **CAPÍTULO I.**

### **TEMA**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL TEMA**

La gestión de los recursos humanos de la organización TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C., tiene una estructura inusual de conexiones formales que asocian las condiciones entre sí, quienes por coherencia con sus multas interactúan en todos los niveles de la organización y a pesar del hecho de que tienen problemas en la asignación, ejecución, alistamiento y organización cuando todo se dice en hecho. La administración general es responsable de la administración de recursos humanos, están resueltos a aceptar una responsabilidad imperiosa de sus ejercicios.

El compromiso de rendir los registros de la gestión, es una dificultad para la junta, que genera un interés más destacado por los datos sobre los diferentes puntos de vista que incluyen la gestión de recursos humanos. Esto es significativo, deben saber, los recursos humanos que se ocupan de la organización se gestionan con precisión que están logrando los que fueron contratados y tales fines, se logran con eficiencia, eficacia y economía, segmentos fundamentales de la auditoría de gestión.

El área recursos humanos de la empresa TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C., tiene la obligación de supervisar los recursos humanos lo suficiente como para lograr las metas y objetivos para los cuales fueron influenciados. Sea como fuere, esto no se ha hecho en este momento a falta de arreglos, asociaciones y otras perspectivas adecuadas. Para esquivar los problemas que surgen al mostrar y evitar la obligación administrativa, común o penal, la junta debe hacer que sea importante construir, conservar y valorar el marco de control interno del elemento como la premisa de la revisión administrativa, que es la valuación de la prueba, completado el fin de dar resultados en la exposición de recursos humanos.

La auditoría de gestión es aplicado al área de recursos humanos, comprende una parte significativa de la metodología de responsabilidad, ya que provoca una suposición autónoma sobre cuánto los hacendosos controlan sus habilidades con eficiencia, eficacia y economía. Los recursos humanos, prestando poca atención a la repetición, es el activo más significativo de todo el elemento, de esta manera esta región debe ser controlada para siempre, utilizando la evaluación de los ejecutivos, para elegir la satisfacción de sus capacidades, el grado de planificación, la mejora, la adecuación , bueno y moral accesible a los recursos humanos de la entidad.

La auditoría de gestión es aplicado al área de recursos humanos, es una evaluación objetiva, deliberada y competente de la prueba, completada para dar una evaluación autónoma de la exhibición (ejecución) de esta zona, planificada para perfeccionar la eficiencia, eficacia y economía en la utilización de este valioso activo, para alentar el liderazgo básico. El motivo

de la organización TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C., es ofrecer certeza a la organización que los contrata, mediante la concesión de ofertas y administraciones, utilizando para el impacto individual que es importante evaluar su exposición mediante el uso de la auditoría de gestión.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General**

Determinar de qué forma la auditoría de gestión en el área de recursos humanos puede aportar a obtener la principal eficiencia, eficacia y economía en el rendimiento de sus trabajadores de la organización TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C. de la ciudad de Juliaca.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Determinar la influencia de la auditoría de gestión en la eficiencia en el área de recursos humanos de la organización TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C. de la ciudad de Juliaca.
- Determinar la influencia de la auditoría de gestión en la eficacia en el área de recursos humanos de la organización TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C. de la ciudad de Juliaca.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

El presente informe de suficiencia, justifica su importancia, útil y práctica en el barrio, territorial y por qué no establecer un nivel nacional, ya que los resultados influenciados se suman al avance de la empresa TECNOOFERTAS PERÚ SAC, con el objetivo de que puedan experimentar problemas similares, su circunstancia equivalente a la cual una revisión administrativa puede

considerarse como una respuesta, por lo que le permite alcanzar sus objetivos planteados, considere una productividad constante. El estudio se realizó a la realización de una auditoría de gestión para perfeccionar el beneficio de la organización TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C., buscando conocer, encuestar, construir y abordar defectos en el equivalente, y simultáneamente usar los procedimientos o dispositivos de revisión de la junta que se suman a la dinámica y la recepción de criterios que se cambiarán en circunstancias, similares que están coordinados para liderar el avance, la solidez y la estabilidad empresarial.

Finalmente el presente trabajo de informe de suficiencia, que se propone, es defendido por la viabilidad que tiene para su reconocimiento, los administradores de la organización están preparados para proporcionar toda la documentación fundamental y los datos adicionales que el examen merece, existe la probabilidad de aplicar herramienta de investigación distintivos, la accesibilidad de los activos humanos, materia y mecánicos, es adecuado para su mejora, o más aún, existe la voluntad de satisfacer el trabajo para lograr los destinos los objetivos establecidos.

## **CAPÍTULO II.**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

La auditoría de gestión propone al área de recursos humanos, es una evaluación objetivo, deliberada y competente, completada para dar una evaluación independiente de la presentación del área, con el objetivo de mejorar la eficiencia, eficacia y economía en la utilización de este activo significativo, para fomentar el liderazgo básico de aquellos confiables.

Este informe de suficiencia es notable en nuestra condición, debido a que actualmente no hay trabajos de informe identificados con la revisión auditoría de gestión de recursos humanos de la organización TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C., de la ciudad de Juliaca; Sin embargo, hemos examinado algunos documentos de examen que brindan formas explícitas de tratar nuestro informe, que especificamos a continuación:

**Modelo de Auditoría de Gestión del Talento Humano de la Corte Superior de Justicia Ibarra**, satisfacer cada una de las necesidades del nivel de contador y auditoría de ingeniería CPA en la Universidad Técnica del Norte; han confirmado un avance de los elementos del apartamento de

talento humano dentro de la Institución; esta ocasión nunca más se puede considerar como una división separada de la Institución, sino como una forma de lograr productividad, viabilidad, economía y moral obtenida de una intensidad y beneficio más notables. Asimismo, la capacidad humana debe estar terminada en toda la Institución y no solo en un territorio, la obligación y la percepción del director del trabajo clave del especialista para la Institución deben avanzar, asegurando la mejora y el fortalecimiento de su personal. (Sevillano A., 2011)

**Auditoría de Gestión de Calidad al Centro de Salud N° 1 de Portoviejo,** exhibido para el nivel de ingeniero de contabilidad y revisión en la Universidad Técnica de Manabí; De ello se deduce que solo hay manuales de principios y estructuras del Ministerio de Salud Pública para la atención en el ámbito de la conferencia externa transmitidos al personal de la región, no para el enfoque de bienestar y es excepcionalmente amplio en cuanto al personal terapéutico y el trabajo de atención fuerza. Con respecto a los principios alusivos al médico individual, el estándar fundamental existente explícito por la Dirección Médica es el alcance de la discusión, que es la aplicada por todos los médicos individuales que trabajan en el Ministerio, son quince minutos para los consejos principales. tiempo y diez minutos para las entrevistas posteriores, decida la ausencia de un manual de habilidades y procedimientos, que desconcierta el control aceptable de las actividades realizadas por cada experto. (Ismenia L & 2010, 2010)

## **2.2. BASES TEORICAS**

### 2.2.1. Auditoría

La auditoría trata con ideas abstractas, y tiene sus establecimientos en los tipos más esenciales de saber; Tiene una estructura exigente de propuestas, ideas y procedimientos; Entendido rutinariamente, es una investigación académica exhaustiva que merece ser calificado como "disciplina" en el sentimiento normal de ese término. De esta manera, la revisión solicita un increíble esfuerzo académico. Es a través de este esfuerzo que se puede encontrar, crear, comprender y utilizada en beneficio de la profesión. *(Roberto, 2006)*

Si visualizamos al padre, digamos que la auditoría es un sistema a través del cual un tema (auditor) contiene la descripción general de un elemento (escenario auditado), si desea emitir una opinión sobre la razonabilidad (o la constancia), aproximadamente la base de una muestra de mucho tiempo o de moda. *(Roberto, 2006)*

**Sujeto:** Es el auditor quien reproduce el resumen del objeto que se examina, que puedes ser una cuenta determinada, un departamento en su totalidad, un sistema, etc.

**Objeto:** Es la circunstancia examinada, esto puede ser extremadamente variado, ya que de vez en cuando es una organización terminada y en otros, solo esta auditoría se realiza en una circunstancia exacta.

**Tipo:** Es el factor de examen que tiene el inspector, con la intención de determinar si el estado de las cosas debajo del examen se cumple o no, con una muestra positiva establecida antes de la prevalencia de la situación. Este

conocido puede ser, por ejemplo, generalmente ideas contables generales, requisitos de auditoría generalmente prevalecientes, ley de ingresos, regulación de impuestos de costo agregado, manuales de método, en diferentes frases.

### **2.2.2. Clases de Auditoría**

#### **a) Auditoría externa o auditoría legal**

En su definición más habitual, sería la administración dada por expertos calificados en contabilidad, incluida en la encuesta de los resúmenes fiscales de una organización, según normas y métodos explícitos, para expresar su suposición autónoma sobre el dinero monetario relacionado. circunstancia de dicha organización en un minuto aleatorio, sus resultados y los ajustes en ella en un período determinado, según los estándares de contabilidad, reconocidos en general. *(Manuel B. Domínguez 2002).*

#### **b) Auditoría interna**

La revisión interna es una acción autónoma y supervisora de objetivos y asesoría destinada a incluir la estima y mejorar las tareas de una asociación. Alienta a una asociación a lograr sus destinos brindando una forma deliberada y entrenada para tratar de evaluar y mejorar la idoneidad de los riesgos que forman los ejecutivos, el control y la administración. *(Alejandro B. Pérez 2010).*

#### **c) Auditoría operativa**

En estos días, las organizaciones se fortalecen con la osmosis de la calidad absoluta, el brillo administrativo, los marcos de datos, etc. Se utilizaron



nuevas metodologías para mejorar el consejo empresarial de manera subjetiva y cuantificable para garantizar que los compradores y clientes aborden sus problemas. *(Puerres 2018)*.

La auditoría operativa es el examen de las estrategias, tácticas y sistemas de control interno de una agencia o empresa, pública o privada; En resumen, se basa en el análisis de la gestión. Se llama auditoría de gestión, de las “tres es” (economía, eficacia y eficiencia), revisión del programa, etc. *(Puerres 2018)*.

### **Diferencias**

Dado que el trabajo de revisión abierta es equivalente a una revisión externa, la capacidad fundamental compartida a través de diferentes tipos de encuestas (externas, internas y operativas) son la oportunidad del evaluador para dar su evaluación o evaluar el control de la asociación empresarial.

Dentro de la revisión interna, esta autosuficiencia ha sido abordada, dado que hay trabajo que data con la organización. *(Cristina Argudo, 2017)*

Para garantizar el estatuto de autonomía, el auditor interno debe involucrar un nivel adecuado de varios niveles en la oficina con el objetivo de que se sienta reforzado en su funcionamiento general. La tabla adjunta determina probablemente las variedades más importantes y esenciales entre los examinadores externos, internos y operativos. *(Cristina Argudo, 2017)*

### **2.2.3. Auditoría de gestión.**

#### **2.2.3.1. Gestión**

Es un marco con la ayuda de la cual la sustancia garantiza la adquisición de fuentes y su uso poderoso y competente dentro de la satisfacción de sus objetivos. Antecedentes históricos de la auditoría de gestión. *(Robalino, 2011)*

#### 2.2.3.2. Definición

La auditoría de control, a pesar del hecho de que ahora no está tan avanzada porque la auditoría monetaria, es, en el caso de que sea equivalente o más significativo que el anterior, ya que sus resultados tienen resultados que mejoran generosamente la presentación de la asociación. La revisión de la convocatoria del consejo es convergente con las órdenes generalmente realizadas: revisión autorizada y revisión operacional. *(Sevillano, 2011)*

##### 2.2.3.2.1. Diferencia entre la auditoría financiera y la auditoría de gestión

La auditoría de gestión examina los ensayos de la junta; no existen estándares de administración comúnmente reconocidos, que estén dispuestos, aunque dependan de la práctica de administración ordinaria; Los criterios de evaluación de la gestión deben estar destinados a cada caso en particular, y pueden llegar a casos comparables; Las sugerencias de gestión deben ser amplias y ajustadas a la ocasión examinada, desglosando las razones de los aspectos derrochadores y sus resultados, Por último, las auditorías de gestión son aperiódicas. *(Asesores Consultores, 2010)*

La auditoría financiera está concebida para dar una opinión objetiva e independiente de que determinados estados representan fielmente una situación económico y financiera; el informe está basado en los principios

contables y presupuestarios generalmente aceptados, en base a estos principios, las opiniones del auditor son fácilmente previsibles y muy breves, además, el auditor no formula, en general, recomendaciones sobre la gestión de la empresa, y si lo hace, tales recomendaciones no se contienen en el cuerpo del informe o son de alcance limitado y sólo se refieren a la gestión contable presupuestaria y de cumplimiento legal, no considerándose como la base del informe. Por último las auditorías financieras tienen carácter de periódicas. (*Rafael R, Xavier LL, & Dunia D, 1996*)

#### 2.2.3.2.2. Metodología de la auditoría de gestión

Revisión administrativa, de manera similar a la revisión relacionada con el dinero, ser tan deliberada como sea posible en la presentación de su trabajo. La sistematización requiere una estrategia de utilización general apropiada para cualquier territorio, estructura, capacidades, etc., que se revisa. Esta estrategia se compone de una investigación de arriba a abajo y con las sutilezas más extremas utilizando las grandes preguntas: Lo que necesita, cómo y cuándo lo necesita, dónde, por qué, qué medios deben usarse, y así sucesivamente. Asimismo, realice los exámenes que lo acompañan: Estudio de los componentes que conforman la parte evaluada, conclusión detallada, garantía de propósitos y medios, examen de insuficiencias, paridad diagnóstica, confirmación de adecuación, investigación de problemas, recomendación de arreglos, señal de opciones y mejorar la circunstancia. Este trabajo lleva a cabo a través de reuniones cercanas a casa con los líderes de las unidades, regiones o ejercicios inspeccionados, en sus enfoques de trabajo o lugares de trabajo, esto requiere que el experto tenga

tantos datos como existan según el territorio evaluado. (*Vilchez Troncozo, 2009*)

### **El auditor de control debe comparar**

- Técnicas y controles internos para obtener objetivos de control.
- Señales de gestión y peligros existentes.
- Examine el diploma de logro de desafío, metas, objetivos y así sucesivamente.
- Observar la rentabilidad, productividad, educación y disposición monetaria de los procedimientos.

### **Problemas en la ejecución de una revisión de la administración**

- Pérdida de normas.
- Finalidad oral o semi-escritos.
- No desaparición de los marcadores del tablero.
- Preparación escolar de los inspectores.
- Método dentro del desarrollo de mejora.
- Sucesión en ejecución desactualizados.
- Fuentes ociosas o inexistentes.

#### **2.2.3.2.3. Etapas de una auditoría de gestión**

El procedimiento de inicio y avance de una Auditoría de Gestión está relacionado con la ejecución de muchos avances básicos que los examinadores y académicos han ido acumulando en lo que han llamado: Etapas o fases de la Auditoría operativa o de gestión. (*Ricardo V, 2009*)

**Examen preliminar:** Incorpora la prueba que, antes de la ejecución de la encuesta, debe realizarse en la sustancia. Hacia el final de esta etapa, debe examinar la probabilidad de presentar un informe subyacente que describa el estado de control, lo que ayudaría a diseñar el último informe si se acumula el período de tiempo de la auditoría. (*Luna; 2008*).

**Planeamiento:** Estudio de los segmentos que conforman la parte evaluada, punto por punto final, garantía de propósitos y medios, evaluación de deficiencias, igualdad sintomática, afirmación de amplitud, escaneo de problemas, propuesta de planes de juego, señal de alternativas y mejora de la condición. Este trabajo se ayuda a través de reuniones cercanas y queridas con los pioneros de las unidades, distritos o trabajos evaluados, en sus enfoques de trabajo o entornos de trabajo, esto requiere que el maestro tenga tanta información como exista dependiendo del dominio evaluado. Durante esta etapa, el grupo de revisión se compromete a adquirir una comprensión e información satisfactorias sobre los ejercicios y tareas ejecutadas por la organización a analizar, he completado ciertas actividades que ayudan a la última auditoría, con el objetivo de elegir, entre puntos de vista alternativos, los destinos y la extensión de la prueba, tal como el estado para hacerlos. Esta etapa, la pantalla presenta su valentía más famosa para diseñar la estructura que utiliza en la revisión que ejecuta. (*Fonseca, 2007*).

**Programa:** Como el último período de la etapa de organización, el programa de revisión debe prepararse, lo que significa reunir pruebas adecuadas, importantes y legítimas para ayudar a que se den los fines con respecto al

elemento en estudio. Este programa se completará como una guía para evaluar los problemas elegidos en la etapa anterior y para decidir sus posibles circunstancias y resultados finales. (*Zapico; 2010*).

**Ejecución:** Comienza con la disposición de los propósitos de la oferta, en los enfoques donde se podría realizar la revisión y comprende el ensamblaje y la evaluación de las realidades actuales. En una reunión de apertura se deben verificar las circunstancias que lo acompañan; presentar la recopilación de la revisión y sus obligaciones, seleccionar al socio de la organización empresarial, caracterizar los distritos a examinar, exigir copias de registros de referencia notables, desarrollar reglas para la auditoría, evaluar el calendario de la encuesta y los entendimientos de la junta.

En varias expresiones, este fragmento incluye fundamentalmente la recopilación suficiente, en una posición y prueba pertinente sobre los problemas críticos más extremos para verificar y desglosar la prueba, para garantizar el logro de la revisión, a fin de recopilar las bases adecuadas para los segmentos de percepciones, extremos y / o punteros potentes y debidamente blindados, a pesar de demostrar que el examen se completó con las necesidades recientemente asociadas. (*Franklin, 2007*).

**Informe:** Esta etapa, los fines llegaron a través de la reunión de revisión, en relación con su intención cambiada, como parte de la última reunión con los funcionarios principales de la asociación y la transmisión del último y expreso registro de la revisión. Los informes de revisión de la administración tienen cualidades notables del informe de revisión habitual de los resúmenes

fiscales. Las revisiones de control difunden una amplia variedad de destinos y objetivos, razón por la cual es fundamental institucionalizar, en general como práctica, la estructura complementaria. Otra capacidad vital de las encuestas de revisión de control es la falta de asistencia en ellas de cualquier evaluación estándar sobre los resultados de la revisión o el pasatiempo inspeccionado. Con la excepción de situaciones extremadamente poco comunes en las que tales necesidades de ejecución han sido consideradas por el momento en que hablan de una razón incuestionable para establecer una base en una evaluación de actividades en todo el mundo, se debe prever que el archivo de revisión de la organización pueda limitarse únicamente a aquellas percepciones de los descubrimientos identificados con las condiciones encontradas a lo largo de la revisión. *(Estupiñan, 2006)*.

**Informe de avance:** En un informe de ordenación gerencial emitido a través del organizador como un enfoque para habilitar una supervisión legítima y auspiciosa, haga que las modificaciones se consideren adecuadas. Los informes de avance comprensibles pueden emitirse al contrastar un acuerdo o fondo y los compromisos realizados dentro del punto. *(Estupiñan, 2006)*.

**Informe final:** Debido a los recados de la revisión de la organización, se puede emitir un informe hacia el final de la revisión, enumerando los resultados obtenidos dentro de los compromisos de la revisión consciente. *(Estupiñan, 2006)*.

**Hallazgos, recomendaciones y conclusiones:** Puede obtener los registros de los trabajos en los que se especifican los hallazgos descubiertos, la

circunstancia, el criterio, el efecto motriz o el fin, y el asesoramiento a causa de la ubicación podría estar indicado para cada invención. (Chavarría, 2012).

**Las conclusiones:** El final es último resultado ganado debido a la valuación de cada hallazgo interesante. El registro debe contener fines, mientras que los objetivos de la revisión lo requieren. Los fines deben figurarse de manera inequívoca y ahora no deberían concluirse con la ayuda de los lectores. (Chavarría, 2012).

**Las recomendaciones:** Son medidas que, dentro de la opinión de la organización auditora, le permitirán a la agencia alcanzar sus objetivos de manera más correcta, económica y eficaz, resolviendo sus problemas contemporáneos, sentados para otras personas y aprovechando las puertas abiertas que ofrece la condición exterior. Además, sus propias fuentes. (Chavarría, 2012).

**Seguimiento:** La revisión nunca volverá a ser convincente en el caso de que se haya cerrado con un informe sorprendente y no se haya completado, pero certifica que la asociación inspeccionada ha ejecutado las percepciones y reglas propuestas por el grupo de revisión. La técnica a seguir dependerá del tipo de conocimiento y, del mismo modo, del significado y la materialidad de las percepciones y propuestas. El sistema a seguir se basará en el tipo de observación y, además, en el significado y la materialidad de los reconocimientos y la proposición. (Chambi, 2012).

#### **2.2.4. Auditoría de Gestión a los Recursos Humanos**



La nueva organización del siglo XXI solicita la necesidad de actualizar una administración incorporada de recursos humanos que permita la alteración de las progresiones iniciadas en la naturaleza donde difieren en su acción y que favorecen otra metodología y razonamiento comercial dependiente de la base del interés en el actividades y práctica de los recursos humanos de la asociación.

Al igual que cualquier procedimiento de incorporación, necesita un instrumento y un control para su avance viable, debido a esta necesidad, el origen de la revisión de recursos humanos que los ejecutivos desarrollan como un componente viable, para encontrar, así como para consumir o administrar nuevos enfoques de activos humanos para agudizar los niveles elevados de cumplimiento de la ocupación e inspiración en los trabajadores y motivación laboral y lograr posicionar a la organización a través de comparación con patrones de competencia fijados en el entorno. (*George R., 2011*)

#### 2.2.4.1. Auditoría como instrumento de control

Una oficina de recursos humanos no espera que sea preciso ya que puede cometer errores. Las pautas aceptadas para una duración determinada también pueden quedar desactualizadas y, al evaluar la división, reconocer los problemas antes de que sean genuinos para el negocio.

Tal circunstancia requiere el requisito de un control riguroso en igualdad de condiciones y estrategias, que una organización determinada acepta en un espacio de tiempo caracterizado y es decisivamente en esta condición donde

entra en juego la revisión como un dispositivo de control y un enfoque convincente para obtener la crítica importante su razón real. (*Carrera M & Loo R, 2010*)

## **2.2.5. Recursos humanos**

### 2.2.5.1. Definición

La parte de recursos humanos depende de cuestiones de carácter oficial que ocurren en las empresas. A medida que se desarrolla la asociación, existe la necesidad de hacer una división que no sea la mejor para las obligaciones reglamentarias, pero además componentes relacionados con la ciencia del cerebro, la ciencia social y los procedimientos de la asociación de recursos humanos. (*Daniel Angulo Gonzales, 2008*)

#### 2.2.5.1.1. Capacidades de Departamento de Recursos Humanos

Los límites que se avanzan dentro de la parte de recursos humanos varían de una organización a otra, como lo indica la escala y la acción a la que se dedica el elemento. En cortos asociaciones, los límites de esta división se completan en ciertos segmentos y, a menudo, algunos mandados se otorgan a varias organizaciones, por ejemplo, consultorías, lugares de trabajos autorizados, etc. (*Liscano, E, 2001*)

En grandes empresas, la parte de recursos humanos se puede confundir excepcionalmente y se puede dividir en segmentos que cobran por juegos explícitos. Las capacidades terminadas en las ramas de las fuentes humanas más extremas son las que se muestran a continuación:

#### a) **Servicio de empleo**

Esta característica, él / ella entiende las actividades relacionadas con la elaboración de planes del grupo de trabajadores, la selección y la educación del personal.

- Planificación de plantilla.
- Descripción de los roles.
- Significado del perfil maestro de posibilidad de trabajo.
- Preparación de la fuerza de trabajo.
- Bienvenida e inclusión de nuevo personal.
- Manipulación de suspensiones de obra.
- Manejo de las expulsiones.

#### b) **Organización y capacidad de la fuerza laboral**

La administración de la fuerza laboral de una asociación requiere una cadena de obligaciones administrativas, que comprende:

- Preferencia y formalización de los contratos.
- Control de nómina y cobertura social.
- Control de permisos, vacaciones, horas extraordinarias, salidas, movilidad del personal.

#### c) **Jerarquía de remuneración**

Está relacionado con la planificación del marco de remuneración de la fuerza laboral y la evaluación de sus resultados. La motivación detrás del trabajo de compensación es la investigación de las recetas de pago (estructura de las

tasas de pago, segmentos fijos y variables, compensación en especie, remesas, reubicaciones y movimientos, etc.), el acuerdo del motivador y la base de los niveles de pago de clasificaciones distintivas de expertos.

d) **Característica de mejora de los recursos humanos**

Incremento de los recursos humanos incorpora los ejercicios de preparar y completar una actividad, concentrando la capacidad del personal, evaluando la inspiración, controlando la exhibición de tareas, otorgando apoyo y considerando el absentismo escolar y sus causas.

e) **Capacidades de la relación laboral**

La característica de los miembros de la familia laboral está generalmente preocupada por la decisión de los problemas laborales. también incluye la evolución mediante la negociación con ejecutante de los trabajadores y los problemas, la cobertura de sueldo, la lucha laboral (sujetos, situaciones laborales), el trato colectiva, etc.

f) **Características de los servicios sociales**

Este elemento regula las administraciones positivas realizadas a través de la empresa o que se han contratado para que se proporcionen con la asistencia de diferentes oficinas. Las ofertas sociales tienen como objetivo favorecer a los trabajadores y restablecer el entorno operativo.

Estos servicios sociales pueden ser:

- Residencias de vacaciones.
- Becas y ayudas para la investigación.
- Servicios clínicos.
- Seguros de vida.
- Seguro complementario de jubilación y enfermedad.
- Clubs de actividades deportivas.

#### 2.2.5.1.2. Correspondencias en el Área de Empleados

Las asociaciones deben configurar una máquina de correspondencia que les permita tomar fotos de los registros, tanto internos como externos, y canalizarlos para asegurar los objetivos de configuración.

El tipo de comercio verbal actual en la organización dependerá del estilo de control. La división de recursos humanos, en una discusión interna, debe considerar la empresa formal y la informal, teniendo en cuenta que, como regla general, la última es más poderosa y más rápida que la formal. (*Arturo K, 2010*)

#### 2.2.5.1.3. La Motivación en el trabajo

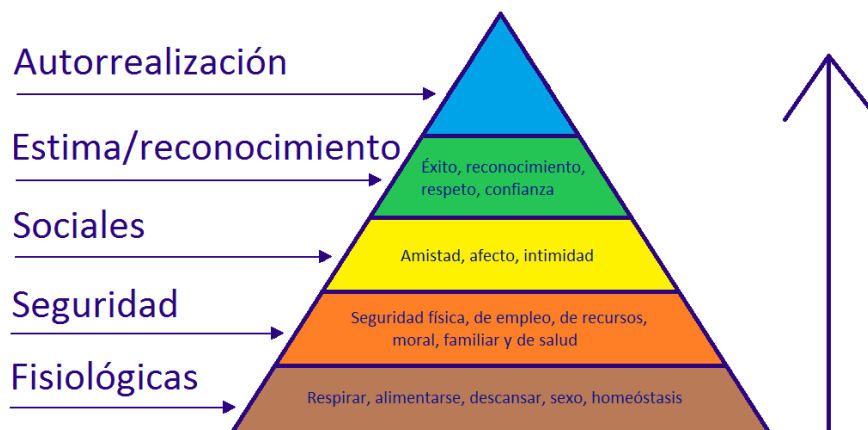
La inspiración es algo que instiga a alguien o logra algo; y ante la posibilidad de que sea una inspiración genuinamente inexacta en las representaciones, sugeriría que todo lo que impulsa al personaje a hacer su trabajo es plausible. No todas las personas y todos reciben estímulos con la ayuda de una parte similar, cuando piensan que los especialistas basan sus desarrollos en inspiraciones internas y externas:

- Motivaciones externas: Se deciden usando las condiciones de trabajo, ingresos, miembros de la familia con colegas y muchos otros.
- Motivaciones internas: Dependen de la persona que cada uno tiene, y se originan en la voluntad interna. Los especialistas en su mayor parte, en general, completarán una actividad prevalente para el disfrute, el deseo, el compromiso, etc.

Es la calidad de la rama de recursos humanos pretender de hacer que las motivaciones internas y las externas encajen con lo único.

### GRÁFICO 1

#### Jerarquía de Necesidades Humanas



Fuente: Pirámide de Maslow

#### 2.2.5.2. Eficiencia

Se refiere a la relación entre los activos gastados (insumos) y la formación de artículos y organizaciones. El indicador se contabiliza como una tasa, que diferencia el alcance de la ejecución de datos y un estándar aceptable. Los incrementos de rivalidad a medida que se transporta un número progresivamente inconfundible de unidades utilizando una proporción dada de fuentes de datos. Trabaje con igual competencia para afirmar que la sustancia debe desarrollar bien sus ejercicios en todos los casos.

La consecuencia del trabajo del evaluador puede elegir el nivel de efectividad en la utilización de activos humanos, relacionados con el dinero, materiales y comunes dentro de la ejecución general de los ejercicios de la sustancia cerca del hogar, a la luz de posibles problemas, según la verdad objetivo existente aparte de todo lo demás. En el que la sustancia hace su administración. *(Koontz/O'Donnell, 2005)*.

#### 2.2.5.3. Eficacia

En gran medida, cuánto intriga o logra sus destinos, objetivos y diferentes impactos que se propusieron. Ahora el problema tiene que ver con los resultados de la estrategia de trabajo para el elemento, por lo que debe verificarse:

- Que la creación o la administración ha sido satisfecha en cantidad y deseos increíbles. *(Koontz/O'Donnell, 2005)*.
- Que la cosa comprada o la organización es de utilidad social. El revisor debe confirmar la coherencia con el ensamblaje o el administrador y

hacer exámenes con el acuerdo y las provisiones anteriores para elegir el avance o los acuerdos. *(Koontz/O'Donnell, 2005)*.

#### 2.2.5.4. Economía

Alude a las expresiones y circunstancias bajo las cuales se requieren y utilizan activos humanos, relacionados con el dinero y materiales, cada uno en la suma ideal y encantadora, a pesar del costo concebible más reducido y de manera auspiciosa. *(Daniel Angulo Gonzales, 2008)*

Es decir:

- Las fuentes de primer orden.
- En la cantidad perfecta y agradable.
- En el momento preciso.
- Dentro del área indicada.

Para un componente del trabajo con la economía, es increíblemente indispensable que, para percibir cosas fijas inconfundibles, inventarios, activos relacionados con el dinero y mano de obra dura. *(Daniel Angulo Gonzales, 2008)*

#### **2.2.6. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (Nagas)**

Las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA), son los estándares de evaluación esenciales a los que los evaluadores deben describir su exposición durante el procedimiento de revisión. La coherencia con estos indicadores garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.



**Definición:** Estas normas, debido a su naturaleza general, verifican todo el procedimiento de la evaluación y se identifican con el comportamiento utilitario del evaluador como individuo humano y controlan los requisitos previos y las habilidades que se deben cumplir para realizar un examen.

## CLASIFICACIÓN DE LAS NAGAS

En la actualidad las NAGAS, vigentes son 10, las mismas que constituyen diez mandamientos para el auditor y son:

### GRÁFICO 2

#### Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas



*Fuente: Universidad EAFIT*

#### Normas generales o personales

Como lo indican las cualidades fundamentales que el analista debe necesitar para realizar su trabajo, necesita las necesidades de la naturaleza maestra que la auditoría les impone. Hay características que los inspectores deben haber obtenido previamente antes de que puedan aceptar un empleo de revisión de expertos y características que deben mantener durante toda su vida de expertos.

- **Límite de preparación y experto:** El trabajo de revisión debe ser realizado por personas que, teniendo un título competente legítimamente calificado y percibido, tengan suficiente preparación especializada y límite de expertos como examinadores.
- **Independencia:** El auditor está obligado a mantener la autonomía mental en todos los asuntos identificados con su trabajo experto.
- **Cuidado o esmero profesional:** El examinador está obligado a practicar una consideración sensata e ingenio en la dirección de su evaluación y en la planificación de su conclusión o informe.

### **Normas de ejecución del trabajo**

Estas normas son progresivamente explícitas y dirigen el tipo de trabajo del auditor durante el avance de la revisión en sus diversas etapas (organización del trabajo de campo y planificación del informe). (*Santos, 2008*)

- **Planeamiento y supervisión:** La auditoría debe ser organizada y elaborada de manera apropiada por los ayudantes del inspector, suponiendo que alguna debe ser administrada adecuadamente.

- **Estudio y evaluación del control interno:** La estructura del control interno (de la organización cuyos informes fiscales pueden revisarse como premisa para establecer el nivel de confianza que merece y, posteriormente, para decidir la naturaleza, extensión y oportunidad de las estrategias de la organización debe ser adecuada contemplado y evaluado).
- **Evidencia suficiente y competente:** Se debe obtener una prueba adecuada y adecuada a través del examen, la percepción, la solicitud y la afirmación para dar una premisa sensata que permita la salida de una suposición.

#### **Normas de preparación del informe**

- **Aplicación de principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA):** El dictamen debe expresar si los estados financieros están presentados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados.
- **Consistencia:** El objetivo de la norma sobre coherencia es garantizar que la equivalencia de los informes fiscales entre períodos no haya sido influenciada considerablemente por las progresiones, requerir una indicación acerca de la naturaleza de los cambios y sus efectos sobre los estados financieros.

- **Revelación suficiente:** La tercera norma relativa a la información del auditora diferencia de las nueve restantes es una norma de excepción, pues no es obligatoria su inclusión en el informe del auditor
- **Opinión del auditor:** El dictamen debe contener la expresión de una opinión sobre los estados financieros tomados en su integridad, o la aseveración de que no puede expresarse una opinión. En este último caso, deben indicarse las razones que lo impiden. En todos los casos, en que el nombre de un auditor esté asociado con estados financieros el dictamen debe contener una indicación clara de la naturaleza de la auditoría, y el grado de responsabilidad que está tomando.

### 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Gestión:** Es un procedimiento mediante el cual el elemento garantiza la adquisición de activos y su uso exitoso y efectivo para satisfacer sus objetivos.
- **Auditoría:** Se comprende como una disposición, evaluación y evaluación de la prueba de los datos de una sustancia, para decidir y educar el grado con respecto a la coherencia entre los datos y los criterios establecidos.
- **Recursos Humanos:** La oficina de Recursos Humanos tiene su punto de partida en el progreso de una naturaleza regulatoria que se realiza en las organizaciones.

- **Control Interno:** Con la finalidad de mejorar las prácticas de control, que permitan salvaguardar de una manera más eficiente los recursos de la organización en el logro de los objetivos propuestos, se establecen ciertos componentes que interrelacionados entre sí minimizan el riesgo de la falla, colusión y/o fraude de las cuales podría ser objeto la compañía.
- **Eficiencia:** Alude el enlace entre los activos devorados (insumos) y la antigüedad de los artículos y las organizaciones. La eficiencia se comunica como una tasa, contrastando la proporción de rendimiento de información y un estándar satisfactorio.
- **Eficacia:** Es cuánto llega un movimiento o programa a sus metas, objetivos y diferentes impactos que se habían propuesto.
- **Economía:** Alude a los términos y condiciones bajo los cuales se obtienen y utilizan los recursos humanos, identificados con efectivo y materiales, tanto en cantidad como en la calidad necesaria, por ejemplo, menos costo posible y de manera útil.

## **CAPÍTULO III.**

### **CONTEXTO DE LA ENTIDAD**

### 3.1. INFORMACIÓN GENERAL

Razón Social	:	TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C
Tipo Empresa	:	Empresa Sociedad Anónima Cerrada
Ruc	:	20601464834
Partida Electrónica - SUNAT	:	11167580
Condición	:	Activo
Fecha Inicio Actividades	:	14 / setiembre /2010
Representantes Legal	:	Apuy Delgado Guillermo Antonio
E-Mail	:	<a href="mailto:Guillermo@Tecnoofertas.Pe">Guillermo@Tecnoofertas.Pe</a>
Actividades	:	Otros Tipos De Venta Al Por Menos
Domicilio Legal	:	Av. Defensores Del Morro Nro. 664 Int. 202 (Ex Huaylas, Por La Comisaria)
Distrito / Ciudad	:	Chorrillos
Provincia	:	Lima, Perú
Departamento	:	Lima, Perú

#### 3.1.1. Constitución de la Empresa

La empresa, se constituyó bajo la modalidad de sociedad anónima cerrada, con la denominación de TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C. según escritura pública de fecha 29 de agosto del 2010, su domicilio fiscal en Av. Defensores del Morro Nro. 664 Int. 202 (ex huaylas, por la comisaria), Distrito Chorrillos, departamento Lima, Perú.

### 3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO

En el 2013, fue creada nuestra marca TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C; En nuestros inicios, se incursionó en la venta de equipos celulares desbloqueados de Alta gama.

En diciembre 2015, decidimos incursionar en la venta de Accesorios para Celular, buscando refrescar el mercado con productos exclusivos e innovadores. A la fecha venimos siguiendo un ambicioso plan de Expansión, Iniciando el 2017 con 12 tiendas a Nivel Nacional y seguimos creciendo.

TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C. se inició como una empresa 100% online para poder vender accesorios para celular en redes sociales. 3 meses después se apertura su primera tienda física y al día de hoy cuentan con más de 30 tiendas propias y 15 módulos en alianza con movistar.

### **3.3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

#### **3.3.1. Misión**

Brindar los accesorios más innovadores y funcionales a los mejores precios, superando las expectativas de nuestros clientes, de manera eficiente y responsable.

#### **3.3.2. Visión**

Ser una empresa líder en crecimiento y rentabilidad sustentable, implementando la mejora continua en todos nuestros productos, con un equipo de personas orgullosas de pertenecer a la misma.

#### **3.3.3. Valores**

Valores que nos distinguen:

- Conducta ética: lealtad, Integridad, honestidad, compromiso y responsabilidad.
- Satisfacción de nuestros clientes.



- Calidad humana y profesional del personal.
- Actividad en equipo.
- Honrar al cliente.
- Actitud de mejoramiento continuo.
- Responsabilidad Social.

#### **3.3.4. Objetivos de la empresa**

TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C, tiene por objetivo dedicarse a las siguientes actividades:

- Mantener y mejorar el posicionamiento de mercado a nivel local y nacional, desarrollando publicidad, ofertando nuevos productos y sobre todo volvernos en una marca conocida, y querida.
- Ser la empresa líder del mercado, establecerse en el mercado internacional abriendo sucursales en las principales ciudades del mundo obtener una mayor rentabilidad.

#### **3.3.5. Principales clientes**

Vendemos a todo tipo de clientes finales de todo el Perú, hombres y mujeres de 15 a 45 años es nuestro principal público.

#### **3.3.6. Principales proveedores**

Nuestros principales proveedores son fábricas de China.

### **3.3.7. Análisis Foda de la empresa TecnoOfertas Perú S.A.C.**

El análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), nos permite analizar los elementos internos y externos. De estas cuatro variables, tanto fortalezas como debilidades son internas de la institución, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que en general resulta difícil modificarlas. En términos generales se cuenta con datos o universo a analizar, un análisis FODA y un producto, que es la información para la toma de decisiones. El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la Institución, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos.

#### **MATRIZ FODA**

##### **CUADRO 1**

#### **FORTALEZAS VS. OPORTUNIDADES (FO)**

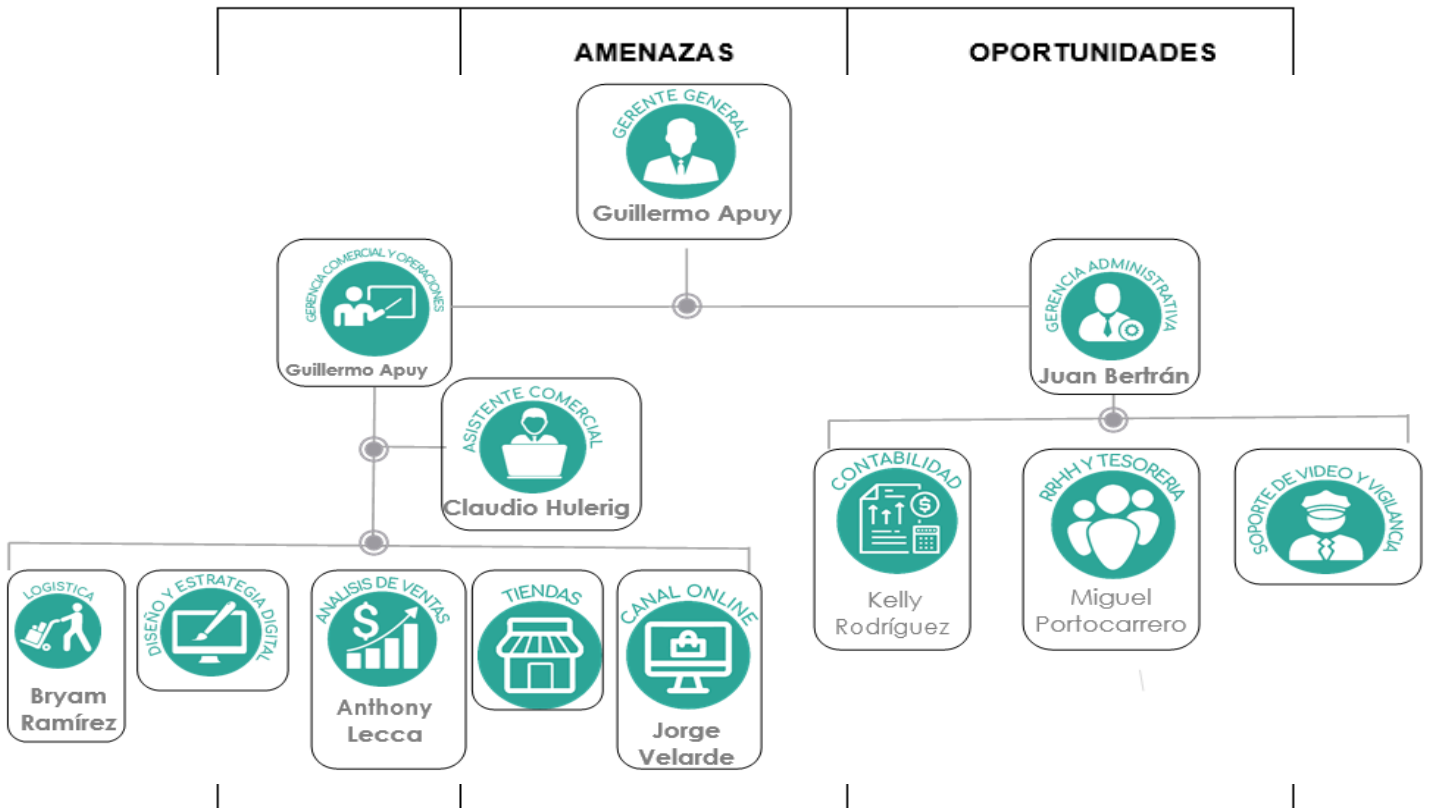
Factores internos	Factores externos
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
1. Productos nuevos y recursos tecnológicos superiores.	1. El boom de las ventas.
2. Costos razonables de acuerdo a los competidores directos.	2. Crecimiento rápido en la sociedad.
3. Buena imagen entre los clientes.	3. Crecimiento del sector ventas.
4. Buen financiamiento.	4. Atender a grupos adicionales de clientes.
5. Financiamiento adecuada.	5. asistir a organizaciones adicionales de clientes.

**CUADRO 2**  
**DEBILIDADES VS. AMENAZAS (DA)**

Factores internos	Factor externo
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
1. Empresa nueva	1. Fuerte competencia
2. Personal no capacitado	2. Entrada de nuevos competidores con costes mucho más bajos
3. Carencia de documentos normativos de gestión	3. Cambio en las necesidades y gustos de los consumidores.
4. Ausencia de una sistema de control interno	4. Incremento de barreras y requisitos reglamentarios costosos
5. Falta de motivación al personal	5. Fuerte competencia de los comerciantes.

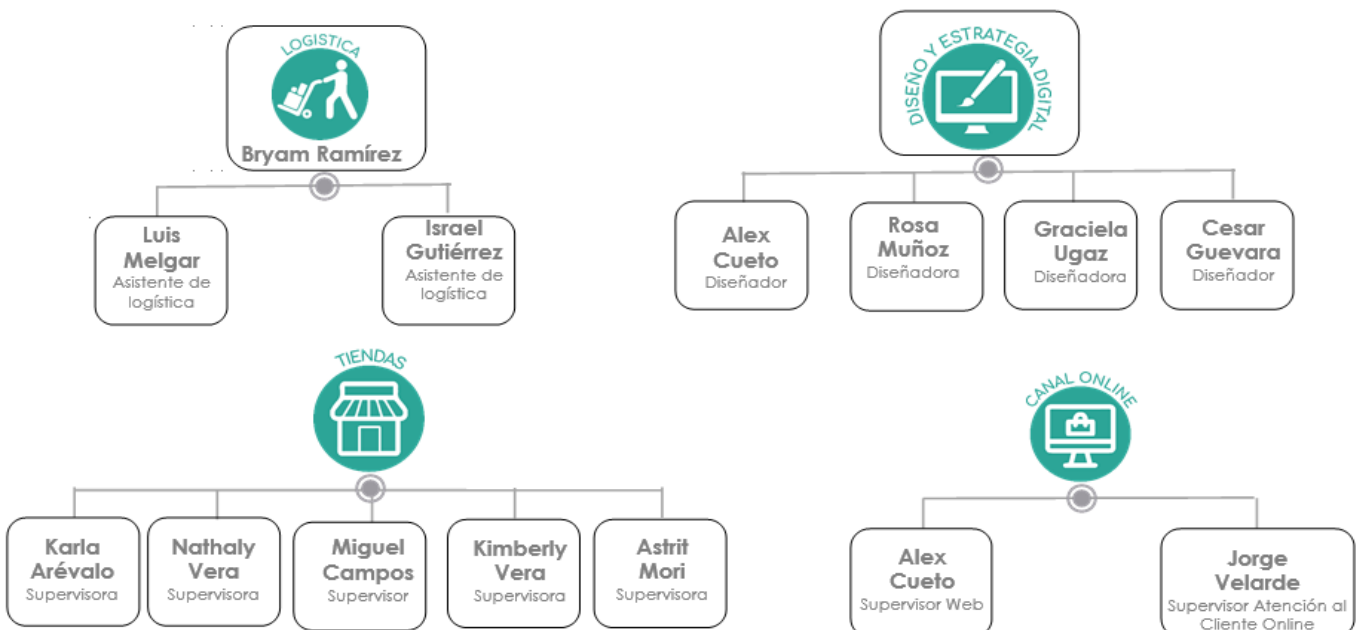
**CUADRO 3**

## MARCO ESTRATÉGICO DE CRUCE – FODA



### 3.3.8. Organigrama Estructural

#### Gerencia Comercial Y Operaciones



## Gerencia Administrativa



## CAPÍTULO IV.

### RESULTADOS

#### 4.1. CASO PRÁCTICO DE AUDITORÍA

##### 4.1.1. Planificación Preliminar

###### CARTA DE COMPROMISO

Juliaca, 18 de enero del 2018

Señor:  
APUY DELGADO GUILLERMO ANTONIO

AUDITOR

Cuidad. SAN ROMAN - JULIACA

Una vez analizado y firmado el respectivo contrato, permito disponer a ustedes, procedan a la realización de la auditoría de gestión a la empresa TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C. (Filial - Juliaca), durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2018, el tiempo que dispondrán para su ejecución será de 119 días laborables, contados a partir de la fecha y concluido el mismo servirá presentar el informe respectivo. Los objetivos de la auditoría de gestión estarán dirigidos a:

- Evaluar el sistema de control interno establecido en la empresa.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en la ejecución de actividades efectuadas por la empresa.
- Aplicar indicadores de gestión que nos permita medir el grado de eficiencia, eficacia, economía y calidad de la empresa.
- La supervisión de la auditoría de gestión a practicarse estará a cargo de las suscritas, y los resultados se harán conocer mediante el informe de auditoría que incluirá comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Atentamente,

LIZBETH R. CONDORI ALATA

AUDITOR LIDER

Nota: el plazo para la ejecución de la auditoria correrá a partir de la fecha de orden de trabajo hasta el día jueves 30 de junio del 2018.

## DISTRIBUCIÓN DE TRABAJO

**EMPRESA:** TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C.

**FECHA DE INICIO:** 15/01/2018

**FECHA DE TERMINACIÓN:** 30/06/2018

NOMBRE	CARGO	SIGLAS	TRABAJO A DESARROLLAR
<u>THANIA PERALTA QUISPE.</u>	Supervisor	TPQ	Supervisar el desarrollo de la auditoría de gestión en la organización, bajo los parámetros y objetivos desarrollados.
<u>LURDES HUANCA CHUA.</u>  <u>LIZBETH R. CONDORI ALATA.</u>	Auditora Junior          Auditoria Junior	LHC          LRCA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la adecuación del empleador de la entidad.</li> <li>• Afirmar la vida de metas, planes coherentes y sensatos.</li> <li>• Mostrar los estilos de vida de regulaciones suficientemente buenas y su cumplimiento.</li> <li>• Comprobar la fiabilidad de los hechos y los controles montados.</li> <li>• Verificar la existencia de estrategias o estrategias de operación y su desempeño.</li> <li>• Probar el uso correcto de los activos.</li> </ul>

**Trabajado por:** Lizbeth Rossmery Condori Alata.

**Analizado por:** Lurdes Huanca Chua.

**Fecha:** 16-01-2018

**Fecha:** 22-06-2018

## CARTA A LA GERENCIA

Juliaca, 19 de Enero del 2018

Sr. APUY DELGADO GUILLERMO ANTONIO

**GERENTE GENERAL TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C.**

Ciudad.- SAN ROMAN - JULIACA

De nuestras consideraciones:

Por medio de la presente le extendemos un cordial y atento saludo a la vez permítanos notificarle el inicio de labores de la auditoría de gestión, el mismo comprenderá desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2018 en la empresa TECNOOFERTAS PERU S.A.C. La fecha de inicio se llevara a cabo del 19 de enero del 2018 y finalizara el día 30 de junio del mismo año.

Para la correcta ejecución de la auditoría de gestión le solicitamos que se digne comunicar al personal de las áreas administrativas y de más personal relacionado sobre el trabajo a realizarse en la empresa, con el objetivo de obtener información necesaria y oportuna para el cumplimiento de nuestro trabajo.

Sin otro particular que informar y convencidos de su atenta colaboración le expresamos nuestros respetuosos agradecimientos.

**NOTA:** Adjuntamos cronograma de trabajo a desarrollar en la empresa TECNOOFERTAS PERU S.A.C.

**Atentamente,**

LIZBETH R. CONDORI ALATA  
AUDITOR



## CRONOGRAMA DE TRABAJO

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4
Notificación del Inicio de la auditoria dentro del empleador.																								
Salida previa del orden establecido.																								
Audite los principios internos de la organización, por ejemplo, resoluciones, pautas y otras leyes resumidas que administran la ejecución general de la fuerza laboral de la organización.																								
Evaluación FODA																								
Utilización de encuestas de administración interior al personal regulador.																								
Uso de estudios a especialistas para graduarse de la administración otorgada.																								
Uso de estudios de clientes para cuantificar la administración de la organización.																								
Evaluar el arreglo operacional para utilizar marcadores de control.																								
Evaluación favorecida de la identificación empresarial.																								
Se fotografiaría al personal oficinista y personas de producción.																								
Evaluación generalizada de la parte legal de la organización.																								
Retroalimentación generalizada.																								
Introducción de la última documentación de revisión.																								

**Trabajado por:** Lizbeth Rossmery Condori Alata.

**Analizado por:** Thania Peralta Quispe

**FECHA:** 16-01-2018

**FECHA:** 22-06-2018

#### 4.1.2. Planeamiento de la Auditoría

**TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C.**  
**PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA**

FECHA DE INICIACIÓN: 15/01/2018

FECHA DE CONCLUSIÓN: 30/06/2018

ETAPA: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018

**OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN**

- Evaluar el sistema de control de interno establecido en la empresa.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en la ejecución de las actividades efectuadas por la empresa.
- Aplicar indicadores de gestión que nos permita medir el grado de eficiencia, eficacia y economía de la empresa.
- La supervisión de la auditoría de gestión a practicarse estará a cargo de las suscritas, y los resultados se harán conocer mediante el informe de auditoría que incluirá comentarios, conclusiones y recomendaciones.

REF. P/T	PROCEDIMIENTO	HECHO POR	REVISADO POR	FECHA
1	Evalúe la solicitud de trabajo y levante el aviso de inicio de trabajo con la tabla de largos períodos de trabajo que se realizarán dentro de la organización.	LRCA	TLC	08/01/2018
2	Haga el aviso del inicio de la revisión de control al supervisor y al cuerpo de trabajadores.	LHC	TPQ	16/01/2018
3	Realizar la visita subyacente a la organización TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C.	TPQ	LRCA	22/01/2018
4	Junto con el gerente, evaluar los fundamentos legales, la empresa, la imaginación y la presciencia, las pautas y las reglas internas de la agencia.	TLC	LRCA	22/01/2018

## TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C.

### PLANIFICACIÓN DE AUDITORÍA

FECHA DE INICIACIÓN: 15/01/2018

FECHA DE CONCLUSIÓN: 30/06/2018

ETAPA: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018

REF P/T	PROCEDIMIENTO	HECHO POR	REVISADO POR	FECHA
5	Completa el control interno de cada dependencia de la organización.	LHC	LRCA	15/02/2018
6	Aplicar encuestas de control interno en: <ul style="list-style-type: none"><li>• Gerente general</li><li>• Negocio del tablero y actividades.</li><li>• Gerencia administrativa</li></ul>	LRCA	LHC	15/02/2018 16/02/2018 17/02/2018
7	Dificultad para el archivo respectivo de la evaluación interna de gestión realizada al personal de la empresa.	TPQ	LRCA	10/03/2018
8	Preparar y observar las descripciones generales del personal y los clientes para cuantificar la administración de la organización.	LHC	TLC	05/04/2018
9	Examen del arreglo operacional y receta de los marcadores ejecutivos.	TPQ	LHC	02/05/2018
10	Aplicación y valoración de los punteros ejecutivos	LRCA	TPQ	08/05/2018
11	Haga el informe de la revisión realizada a la organización TECNOOFERTASPERÚ SAC.	TPQ	LHC	30/06/2018

#### **4.1.3. Ejecución de la Auditoría**

### **EMPRESA TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C.**

#### **INFORME DE VISITA PREVIA**

FECHA DE INICIACIÓN: 15/01/2018

FECHA DE CONCLUSIÓN: 30/06/2018

ETAPA: 01 de enero al 31 de diciembre del 2018

#### **DATOS GENERALES**

**DENOMINACIÓN:** TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C.

**RUC:**20601465834

**DIRECCION:** Av. Defensores del Morro Nro. 664 Int. 202 (Ex Huaylas, por la Comisaria)

**N° DE TRABAJADORES FILIAL-JULIACA:** 03

#### **PERSONAL ADMINISTRATIVO:**

- Gerente general.
- Gerencia comercial y operaciones.
  - Asistente comercial.
  - Logística.
  - Diseño y estrategia digital.
  - Análisis de ventas.
  - Tiendas.
  - Canal online.
- Gerencia administrativa.
  - Contabilidad.
  - RR.HH. tesorería.
  - Soporte de video y vigilancia.

## **EMPRESA TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C.**

### **INFORME DE VISITA PREVIA Y REVISIÓN DE PAPELES DE TRABAJO**

FECHA DE INICIACIÓN: 15/01/2018

FECHA DE CONCLUSIÓN: 30/06/2018

ETAPA: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018

Al comprender la investigación de registros y reuniones con el grupo de la institución, hemos conseguido los datos adjuntos:

#### **Misión:**

Brindar los accesorios más innovadores y funcionales a los mejores precios, superando las expectativas de nuestros clientes, de manera eficiente y responsable.

#### **Visión:**

Ser una organización principal en crecimiento y rentabilidad sustentable, implementando la mejora continua en todos nuestros productos, con un equipo de personas orgullosas de pertenecer a la misma.

#### **Valores:**

Valores que nos distinguen:

- Conducta ética: lealtad, Integridad, honestidad, compromiso y responsabilidad.
- Satisfacción de nuestros clientes.
- Calidad humana y profesional del personal.
- Producción en equipo.
- Respeto al cliente.
- Postura de mejora constante.
- Responsabilidad Social: Con nuestros colaboradores, la comunidad y el medio ambiente

#### **4.1.4. Informe de la Auditoría**

### **CARTA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA EMPRESA TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C.**

Juliaca, 24 de Junio del 2018

Sr. APUY DELGADO GUILLERMO ANTONIO

**GERENTE GENERAL TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C.**

Ciudad.- SAN ROMAN - JULIACA

De nuestras consideraciones.

Hemos realizado la auditoría de gestión a la empresa TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C. (Filial - Juliaca), del periodo 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2018, podemos informar que fue elaborado de acuerdo a las NAGAS. Estas normas requieren que la auditoria sea planificada y ejecutada para obtener certeza razonable de la información y documentación examinada y así evitar exposiciones erróneas de carácter significativo.

En el presente informe se detallaran los resultados que se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Atentamente.

LIZBETH R. CONDORI ALATA

AUDITOR

#### **4.1.4.1. Información Introductoria**

##### **MOTIVO DEL EXAMEN**

Con orden de trabajo 01 de fecha 18 de enero del 2018 se dio inicio a la auditoría de gestión a la empresa TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C. (Filial-Juliaca).

##### **ALCANCE**

Cubrirá la etapa entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2018.

##### **OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

- Aplicar indicadores de gestión que nos permita medir el grado de eficiencia, eficacia y economía de la empresa.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables en la ejecución de las actividades efectuadas por la empresa.
- Evaluar el sistema de control interno establecido en la empresa.
- La supervisión de la auditoría de gestión a practicarse estará a cargo de las suscritas, y los resultados se harán conocer mediante el informe de auditoría que incluirá comentarios, conclusiones y recomendaciones.

#### **4.1.4.2. Información de la entidad**

##### **VISIÓN**

Ser una organización principal en crecimiento y rentabilidad sustentable, implementando la mejora continua en todos nuestros productos, con un equipo de personas orgullosas de pertenecer a la misma.

##### **MISIÓN**

Brindar los accesorios más innovadores y funcionales a los mejores precios, superando las expectativas de nuestros clientes, de manera eficiente y responsable.

## **ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA**

- Gerente general.
- Gerencia comercial y operaciones.
  - Asistente comercial
  - Logística.
  - Diseño y estrategia digital.
  - Análisis de ventas.
  - Tiendas.
  - Canal online.
- Gerencia administrativa.
  - Contabilidad.
  - RR.HH. tesorería.
  - Soporte de video y vigilancia.

### **4.1.5. Hallazgos de la Auditoría**

#### **INEXACTITUD DE UNA REGLAMENTACIÓN INTERNA PARA LA EMPRESA TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C.**

##### **CONDICIÓN:**

En la auditoría realizada a la organización TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C., está construido para que no tenga una directriz interior donde la organización pueda construir.

##### **CRITERIO:**

Como una organización comercial completa el reglamento interno es parte clave, ya que facilite un área relacionado con la norma, principios y preparación general.

##### **CAUSA:**

No se gestiona la aceptación del reglamento interno.



**EFEECTO:**

En la actual origina incomodidad, en cuanto a suficiencia, que debe ser regulados por sus propios criterios.

**CONCLUSION:**

La organización no dispone con pautas internos, esto es un avance ideal para las actividades.

**RECOMENDACIÓN:**

Se prescribe al gerente gestionar la preparación y aceptación de las pautas internas para mejorar el avance de la organización.

**4.1.6. Seguimiento de la Auditoria**

Cuando finaliza la auditoría de gestión y, posteriormente, los funcionarios de la empresa TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C., deben ponerse al día con conclusiones y recomendaciones establecidas en el informe de auditoría, para declarar cuánto la organización receptiva en los comentarios (descubrimientos) encontrado en la auditoria.

En la ejecución de la revisión administrativa, un modelo de estudio de control de administración interior que los apruebe para evaluar el nivel de satisfacción de los elementos de los individuos de la organización, también puede cambiar el nivel de seguimiento de los objetivos construidos en una etapa elegido, y en este momento la calidad y los recursos humanos que tiene la asociación.

## ENCUESTA PRELIMINAR

### FORMULARIO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C. DE LA CIUDAD DE SAN ROMAN – JULIACA



Encuesta dirigida al personal de la empresa TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C. FILIAL JULIACA.

**Objetivo:**

Plantear la auditoría de gestión al área de recursos humanos de la empresa TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C. de la ciudad de Juliaca.

**INSTRUCCIÓN:** El presente cuestionario es confidencial y anónima, solo se realiza con fines de investigación. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo. Para contestar las proposiciones lea cuidadosamente y escoja solo una alternativa marcando con un aspa (X) con la cual está de acuerdo.

Escala

1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

N°	CONTROL INTERNO	1	2	3	4	5
1	¿La organización tiene los documentos normativos de gestión?					
2	¿La organización tiene un sistema de control interno?					
3	¿El control interno proporcionaría un grado de solidez razonable?					
4	¿El control interno es un bien para lograr objetivos?					
	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿La organización tiene un manual de organización y capacidades para cada área?					
6	¿Los recursos humanos es una pieza fundamental de la organización?					
7	¿Existe una coordinación sobre las actividades realizados a través de los trabajadores?					
8	¿Realiza la empresa reclutamiento, selección, contratación, capacitación del personal durante su residencia?					
	<b>EFICIENCIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿El personal es consiente del trabajo que hace dentro de la organización?					
10	¿En la organización existe una correcta organización de los recursos disponibles?					
11	¿Los trabajadores usan las fuentes adecuadas?					
12	¿La organización desarrolla correctamente sus actividades?					
	<b>EFICACIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿El grupo personal tiene la capacidad de lograr su meta planteada por la organización?					
14	¿Es adecuado el servicio prestado a los clientes?					
15	¿La organización realiza lo necesario para cumplir sus objetivos propuestos?					
16	¿El servicio prestado cumple con la alta calidad esperada?					
	<b>ECONOMIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	¿La organización utiliza de manera segura los recursos económicos?					
18	¿La organización tiene un control de los recursos financieras?					
19	¿Los empleadores aprovechan las horas de trabajo?					
20	¿Los trabajadores utilizan la fuerza de trabajo adecuadamente?					

*Gracias por su colaboración*

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Se realizó el estudio sobre la auditoría de gestión en el área de recursos humanos para proponer a la empresa TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C. de la ciudad de Juliaca, para ello se elaboró un cuestionario de 20 preguntas dirigido a los trabajadores, respecto a la auditoría de gestión y recursos humanos. Se ha encuestado a 3 trabajadores, de los cuales se les hizo 20 preguntas dividido en 5 grupos, control interno, recursos humanos, eficiencia, eficacia y economía. Nos remitimos a los resultados, para resaltar lo importante que es la auditoría de gestión, el cual permite realizar una adecuada evaluación respecto al área de recursos humanos de la empresa TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C. de la Juliaca, para ello se ha realizado gráficos para ilustrar y comparar los datos recolectados mediante la encuesta.

### PREGUNTA N° 01

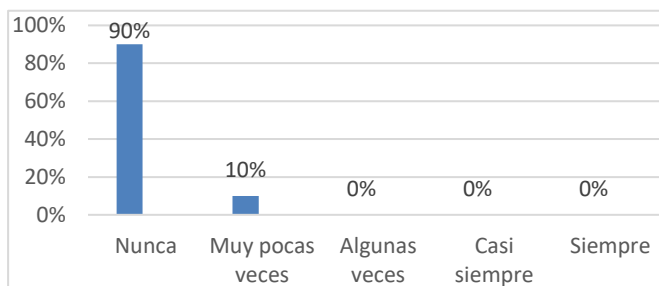
¿La organización tiene los documentos normativos de gestión?

**CUADRO 1**  
**DOCUMENTOS DE GESTIÓN**

	<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Validos</b>	Nunca	2	90%
	Muy pocas veces	1	10%
	Algunas veces	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	Siempre	0	0%
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario  
Elaboración Propia*

**GRÁFICO 1**  
**PORCENTAJE**



*Fuente: Cuadro 1*  
*Elaboración Propia*

**Interpretación:**

A partir del esquema y el cuadro, podemos razonar que el número completo de estudios reacciona que la asociación nunca tiene los informes, 90%, y muy pocas veces reacciona 10%

**PREGUNTA N° 02**

¿La organización tiene un sistema de control interno?

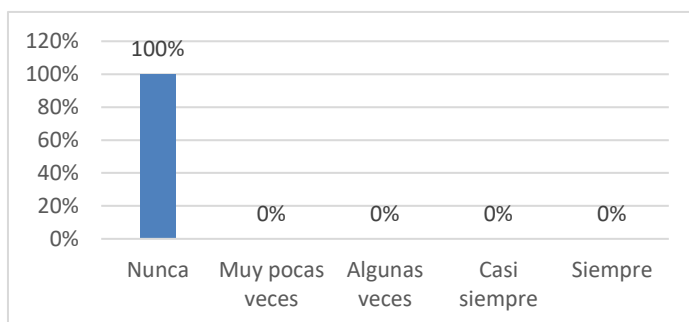
**CUADRO 2**

**SISITEMA DE CONTROL INTERNO**

	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Validos</b>	Nunca	3	100%
	Muy pocas veces	0	0%
	Algunas veces	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	Siempre	0	0%
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario*  
*Elaboración Propia*

**GRÁFICO 2**  
**PORCENTAJE**



*Fuente: Cuadro 2*  
*Elaboración Propia*

**Interpretación:**

En la tabla y el diagrama que podemos completar, el número absoluto de revisiones aborda que la asociación tendrá un marco de control del 100%.

**PREGUNTA N° 03**

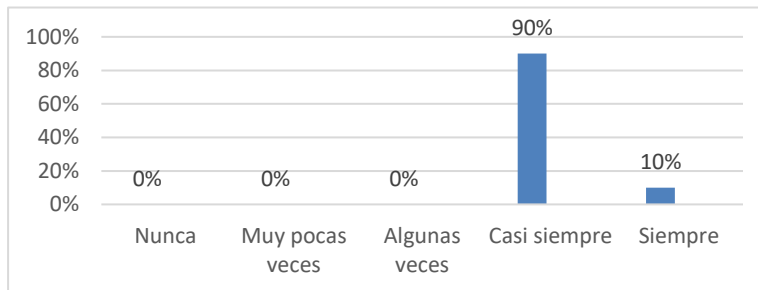
¿El control interno proporcionaría un grado de solidez razonable?

**CUADRO 3**  
**GRADO DE SEGURIDAD**

	<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>validos</b>	Nunca	0	0%
	Muy pocas veces	0	0%
	Algunas veces	0	0%
	Casi siempre	2	90%
	Siempre	1	10%
	<b>Total</b>		3

*Fuente: Cuestionario  
Elaboración Propia*

**GRÁFICO 3**  
**PORCENTAJE**



*Fuente: Cuadro 3  
Elaboración Propia*

**Interpretación:**

Según el diagrama y la tabla, se presume que la totalidad de los encuestados, la gran mayoría, reacciona que muy a menudo el control interior ofrecería seguridad, el 90% y el 10% reaccionan como de costumbre.

**PREGUNTA N° 04**

¿El control interno es un bien para lograr objetivos?

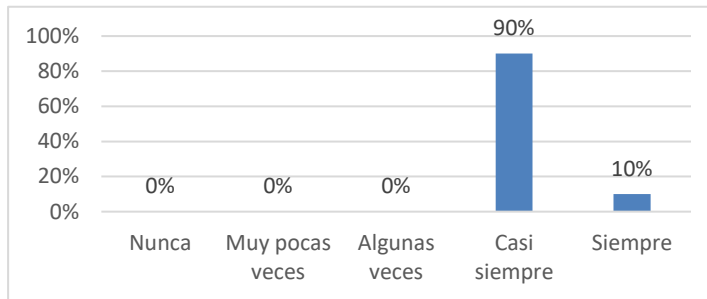
**CUADRO 4**

## OBJETIVOS DE CONTROL INTERNO

	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>validos</b>	Nunca	0	0%
	Muy pocas veces	0	0%
	Algunas veces	0	0%
	Casi siempre	2	90%
	Siempre	1	10%
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario  
Elaboración Propia*

**GRÁFICO 4  
PORCENTAJE**



*Fuente: Cuadro 4  
Elaboración Propia*

### Interpretación:

De la tabla y el diagrama está terminado, el número total de estudios, la cantidad de reacciones que con frecuencia el control interior es un procedimiento para lograr objetivos, 90%, mientras que el 10% reacciona que siempre.

### PREGUNTA N° 05

¿La organización tiene un manual y capacidades para cada área?

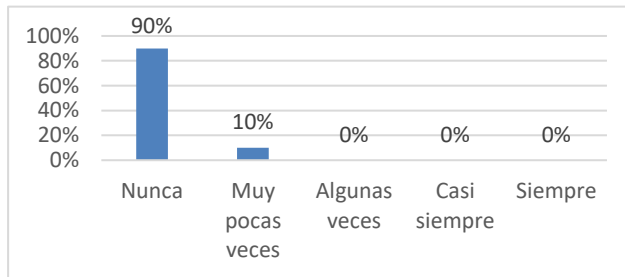
**CUADRO 5  
FUNCIONES DE CADA ÁREA**

	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>validos</b>	Nunca	2	90%
	Muy pocas veces	1	10%
	Algunas veces	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	Siempre	0	0%
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario  
Elaboración Propia*

**GRÁFICO 5**

## PORCENTAJE



Fuente: Cuadro 5  
Elaboración Propia

### Interpretación:

De la tabla y el gráfico que podemos cerrar, el número completo de encuestados abordó que la asociación no tiene una asociación y límite directo, 90%, mientras que el 10% reacciona muy poca frecuencia.

### PREGUNTA N° 06

¿Los recursos humanos es una pieza fundamental de la organización?

#### CUADRO 6

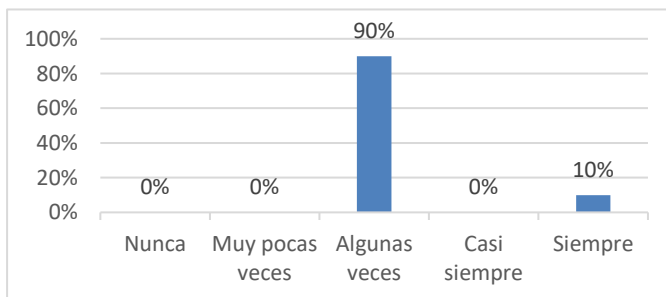
#### RECURSOS HUMANOS

	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
validos	Nunca	0	0%
	Muy pocas veces	0	0%
	Algunas veces	2	90%
	Casi siempre	0	0%
	Siempre	1	10%
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario  
Elaboración Propia

#### GRÁFICO 6

#### PORCENTAJE



Fuente: Cuadro 6  
Elaboración Propia

**Interpretación:**

A partir del diagrama y el gráfico, la parte más grande reacciona que ocasionalmente los recursos humanos son una parte principal de la organización, el 90% y el 10% reaccionan que siempre.

**PREGUNTA N° 07**

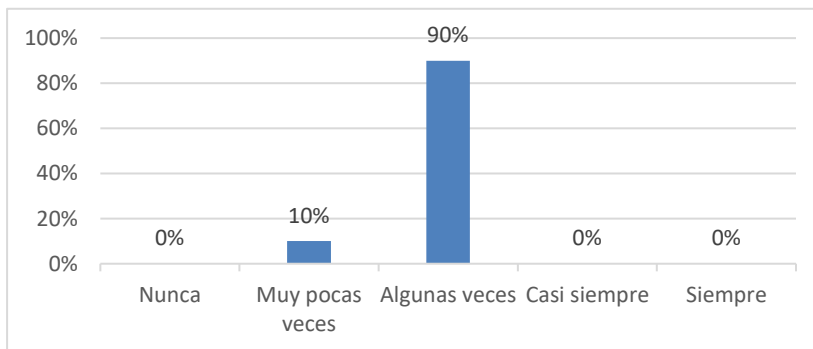
¿Existe una coordinación sobre las actividades realizados a través de los trabajadores?

**CUADRO 7**  
**COORDINACION DE LOS TRABAJADORES**

	<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>validos</b>	Nunca	0	0%
	Muy pocas veces	1	10%
	Algunas veces	2	90%
	Casi siempre	0	0%
	Siempre	0	0%
	<b>Total</b>		3

*Fuente: Cuestionario  
Elaboración Propia*

**GRÁFICO 7**  
**PORCENTAJE**



*Fuente: Cuadro 7  
Elaboración Propia*

**Interpretación:**

A partir del esquema y el diagrama, podemos terminar la enorme cantidad de reacciones que ocasionalmente existen coordinación en los ejercicios, haciendo 90%, y 10% reaccionan con pocas veces.

**PREGUNTA N° 08**

¿Realiza la empresa reclutamiento, selección, contratación, capacitación del personal durante su residencia?

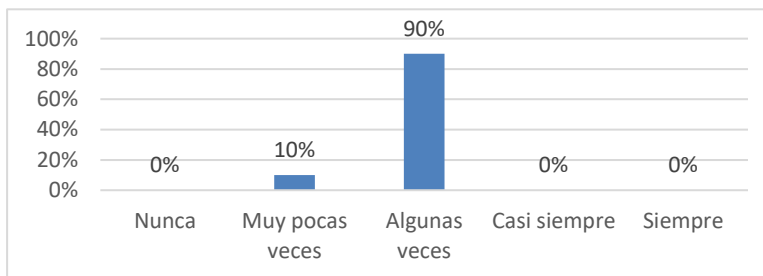


**CUADRO 8**  
**CAPACITACIÓN PERSONAL**

	<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>validos</b>	Nunca	0	0%
	Muy pocas veces	1	10%
	Algunas veces	2	90%
	Casi siempre	0	0%
	Siempre	0	0%
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario*  
*Elaboración Propia*

**GRÁFICO 8**  
**PORCENTAJE**



*Fuente: Cuadro 8*  
*Elaboración Propia*

**Interpretación:**

A partir del diagrama y el cuadro, podemos inferir que la mayor parte reacciona que la asociación de vez en cuando hace la inscripción, la determinación y la preparación del personal, haciendo el 90%, y el 10% reacciona pocas veces.

**PREGUNTA N° 09**

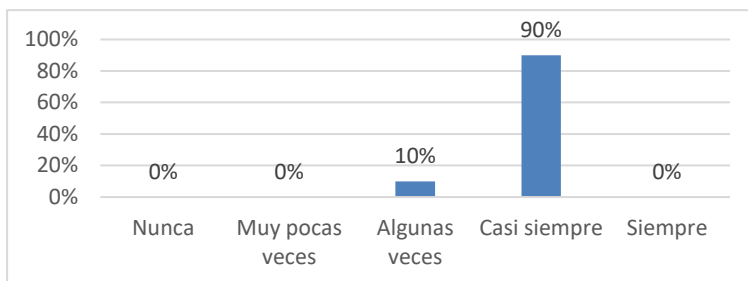
¿El personal es consiente del trabajo que hace dentro de la organización?

**CUADRO 9**  
**CONOCIMIENTO LABORAL**

	<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>validos</b>	Nunca	0	0%
	Muy pocas veces	0	0%
	Algunas veces	1	10%
	Casi siempre	2	90%
	Siempre	0	0%
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario*  
*Elaboración Propia*

**GRÁFICO 9  
PORCENTAJE**



*Fuente: Cuadro 9  
Elaboración Propia*

**Interpretación:**

A partir del diagrama y el gráfico que podemos razonar que la mayor parte reacciona que el personal a menudo se da cuenta del trabajo realizado por la organización, haciendo el 90%, y el 10% reacciona algunas veces.

**PREGUNTA N° 10**

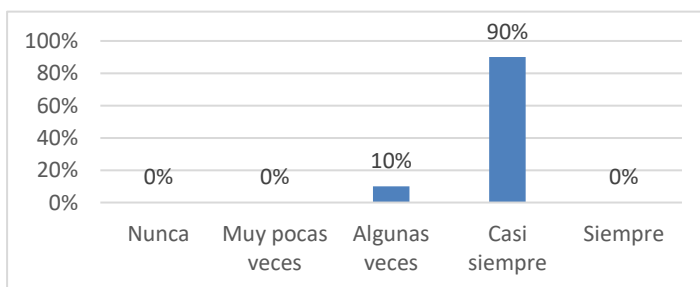
¿En la organización existe una correcta organización de los recursos disponibles?

**CUADRO 10  
CORRECTA ORGANIZACIÓN**

	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>validos</b>	Nunca	0	0%
	Muy pocas veces	0	0%
	Algunas veces	1	10%
	Casi siempre	2	90%
	Siempre	0	0%
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario  
Elaboración Propia*

**GRÁFICO 10  
PORCENTAJE**



*Fuente: Cuadro 10  
Elaboración Propia*

**Interpretación:**

A partir del diagrama y el gráfico, suponiendo que la mayor parte reacciona que muy a menudo en la asociación existe una asociación correcta, que representa el 90% y el 10% reacciona algunas veces.

**PREGUNTA N° 11**

¿Los trabajadores usan las fuentes adecuadas?

**CUADRO 11**

**RECURSOS ADECUADOS**

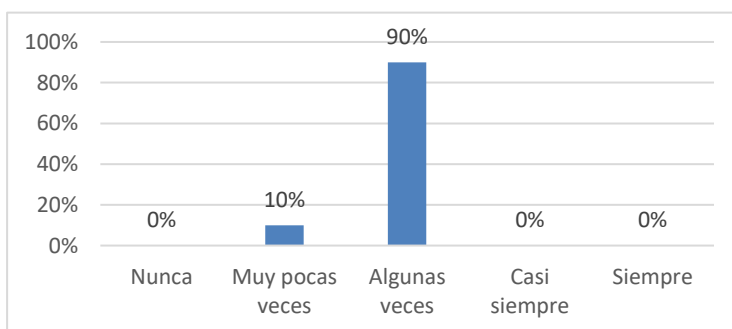
	<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>validos</b>	Nunca	0	0%
	Muy pocas veces	1	10%
	Algunas veces	2	90%
	Casi siempre	0	0%
	Siempre	0	0%
	<b>Total</b>		3

*Fuente: Cuestionario*

*Elaboración Propia*

**GRÁFICO 11**

**PORCENTAJE**



*Fuente: Cuadro 11*

*Elaboración Propia*

**Interpretación:**

A partir del esquema y el gráfico que podemos inferir que la parte dominante reacciona que los trabajadores a veces registran las fuentes adecuadas, el 90% y el 10% reaccionan muy pocas veces.

**PREGUNTA N° 12**

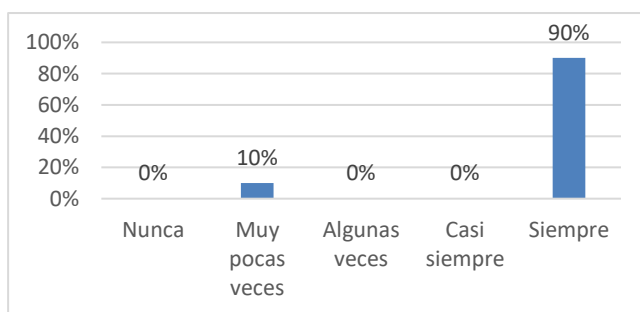
¿La organización desarrolla correctamente sus actividades?

**CUADRO 12  
DESARROLLO CORRECTO**

	<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>validos</b>	Nunca	0	0%
	Muy pocas veces	1	10%
	Algunas veces	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	Siempre	2	90%
	<b>Total</b>	3	100%

*Fuente: Cuestionario  
Elaboración Propia*

**GRÁFICO 12  
PORCENTAJE**



*Fuente: Cuadro 12  
Elaboración Propia*

**Interpretación:**

A partir del diagrama y el gráfico que podemos razonar que la mayor parte reacciona que la asociación desarrolla con precisión sus ejercicios, 90%, y el 10% reacciona muy pocas veces.

**PREGUNTA N° 13**

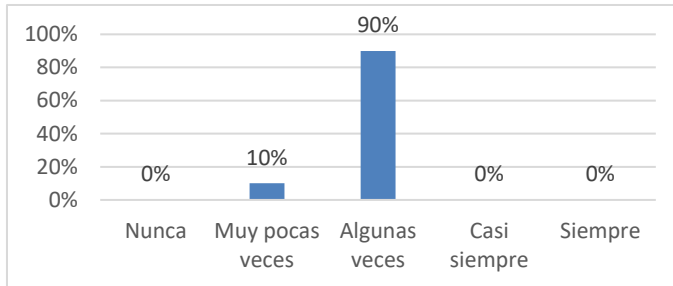
¿El grupo personal tiene la capacidad de lograr su meta planteada por la organización?

**CUADRO 13  
META PLANTEADA**

	<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>validos</b>	Nunca	0	0%
	Muy pocas veces	1	10%
	Algunas veces	2	90%
	Casi siempre	0	0%
	Siempre	0	0%
	<b>Total</b>	3	100%

*Fuente: Cuestionario  
Elaboración Propia*

**GRÁFICO 13  
PORCENTAJE**



*Fuente: Cuadro 13  
Elaboración Propia*

**Interpretación:**

A partir de la tabla y el diagrama, podemos razonar que la mayoría de los encuestados que la mayor parte reacciona a la reunión individual puede lograr su objetivo establecido por la asociación, haciendo el 90%, y el 10% reacciona muy pocas veces.

**PREGUNTA N° 14**

¿Es adecuado el servicio prestado a los clientes?

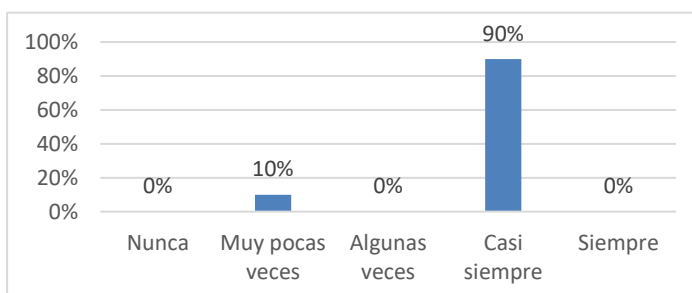
**CUADRO 14**

**SERVICIO ADECUADO**

	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>validos</b>	Nunca	0	0%
	Muy pocas veces	1	10%
	Algunas veces	0	0%
	Casi siempre	2	90%
	Siempre	0	0%
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario  
Elaboración Propia*

**GRÁFICO 14  
PORCENTAJE**



*Fuente: Cuadro 14  
Elaboración Propia*

**Interpretación:**

De la tabla y el diagrama podemos terminar, el número total de encuestados, la mayor parte de la reacción que la administración dio a los clientes es suficiente, 90%, y el 10% reacciona muy pocas veces.

**PREGUNTA N° 15**

¿La organización realiza lo necesario para cumplir sus objetivos propuestos?

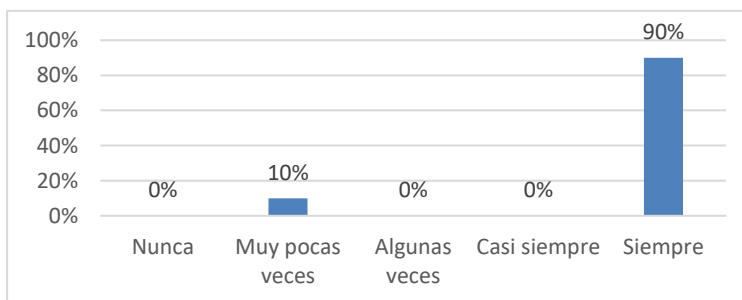
**CUADRO 15**

**OBJETIVO PROPUESTOS**

	<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>validos</b>	Nunca	0	0%
	Muy pocas veces	1	10%
	Algunas veces	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	Siempre	2	90%
	<b>Total</b>		3

*Fuente: Cuestionario  
Elaboración Propia*

**GRÁFICO 15  
PORCENTAJE**



*Fuente: Cuadro 15  
Elaboración Propia*

**Interpretación:**

De la tabla y el diagrama que podemos terminar, el del número completo de encuestados, la parte más grande reacciona que la asociación hace constantemente lo que es importante para satisfacer sus objetivos propuestos, haciendo 67%, y 33% reacciona muy pocas veces.

**PREGUNTA N° 16**

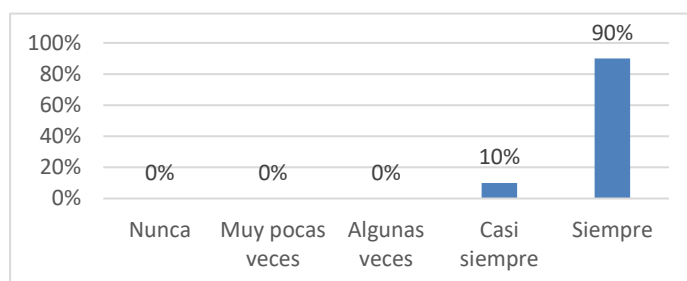
¿El servicio prestado cumple con la alta calidad esperada?

**CUADRO 16**  
**SERVICIO DE CALIDAD**

	<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>validos</b>	Nunca	0	0%
	Muy pocas veces	0	0%
	Algunas veces	0	0%
	Casi siempre	1	10%
	Siempre	2	90%
	<b>Total</b>	3	100%

*Fuente: Cuestionario*  
*Elaboración Propia*

**GRÁFICO 16**  
**PORCENTAJE**



*Fuente: Cuadro 16*  
*Elaboración Propia*

**Interpretación:**

A partir del diagrama y el gráfico que podemos razonar que la mayor parte de la reacción que la administración dio a menudo cumple con la calidad normal, el 10% y el 90% reacciona que siempre.

**PREGUNTA N° 17**

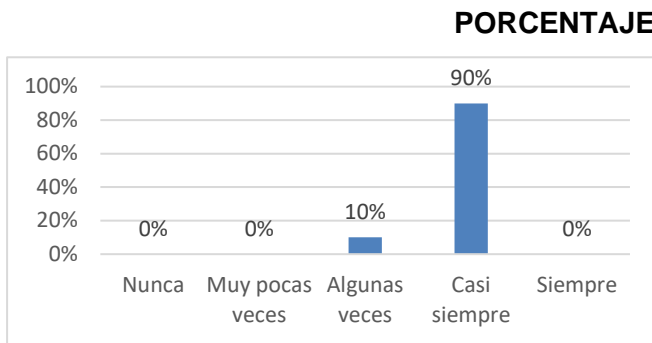
¿La organización utiliza de manera segura los recursos económicos?

**CUADRO 17**  
**RECURSOS ECONÓMICOS**

	<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>validos</b>	Nunca	0	0%
	Muy pocas veces	0	0%
	Algunas veces	1	10%
	Casi siempre	2	90%
	Siempre	0	0%
	<b>Total</b>	3	100%

*Fuente: Cuestionario*  
*Elaboración Propia*

**GRÁFICO 17**



*Fuente: Cuadro 17*  
*Elaboración Propia*

**Interpretación:**

A partir del diagrama y el gráfico que podemos cerrar, que la parte dominante reacciona que la organización de vez en cuando usa los activos monetarios de manera segura, lo que hace que el 10% y el 90% reaccionen que casi siempre.

**PREGUNTA N° 18**

¿La organización tiene un control de los recursos financieras?

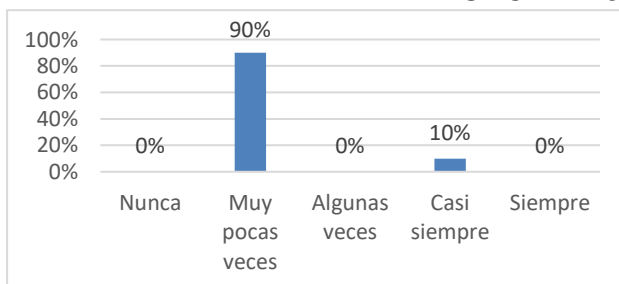
**CUADRO 18**

**CONTROL DE RECURSOS FINANCIERAS**

	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>validos</b>	Nunca	0	0%
	Muy pocas veces	2	90%
	Algunas veces	0	0%
	Casi siempre	1	10%
	Siempre	0	0%
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario*  
*Elaboración Propia*

**GRÁFICO 18**  
**PORCENTAJE**



*Fuente: Cuadro 18*  
*Elaboración Propia*

**Interpretación:**



Según el esquema y el gráfico, podemos terminar, que la mayor parte reacciona que la organización de vez en cuando tiene un control de los activos presupuestarios, lo que hace que el 90% y el 10% reaccionen casi siempre.

### PREGUNTA N° 19

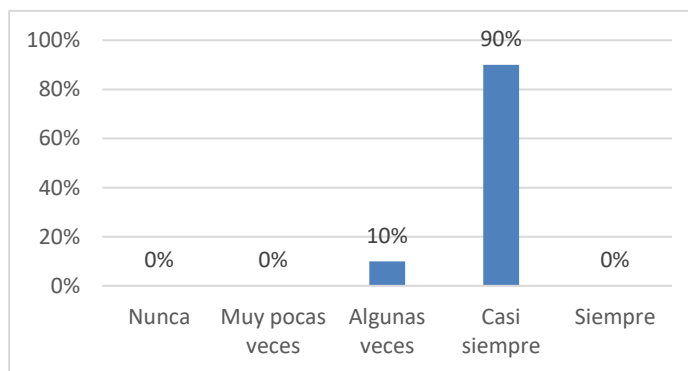
¿Los empleadores aprovechan las horas de trabajo?

**CUADRO 19  
JORNADA LABORAL**

	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
validos	Nunca	0	0%
	Muy pocas veces	0	0%
	Algunas veces	1	10%
	Casi siempre	2	90%
	Siempre	0	0%
	<b>Total</b>		3

*Fuente: Cuestionario  
Elaboración Propia*

**GRÁFICO 19  
PORCENTAJE**



*Fuente: Cuadro 19  
Elaboración Propia*

### Interpretación:

A partir del diagrama y el gráfico que podemos inferir que la mayor parte reacciona que los trabajadores a menudo explotan las horas de trabajo, el 90% y el 10% reaccionan algunas veces.

### PREGUNTA N° 20

¿Los trabajadores utilizan la fuerza de trabajo adecuadamente?

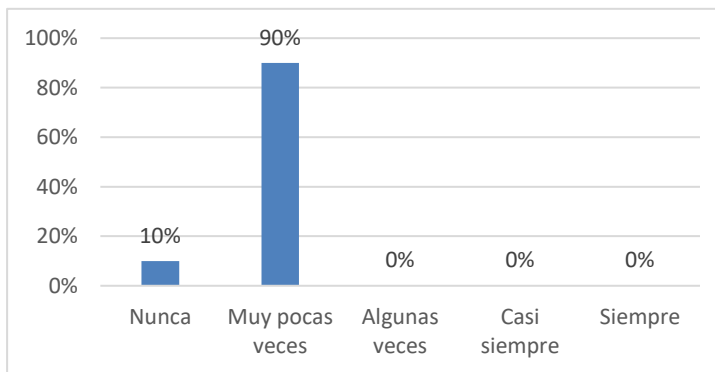
**CUADRO 20**

### FUERZA DE TRABAJO

	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
validos	Nunca	1	10%
	Muy pocas veces	2	90%
	Algunas veces	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	Siempre	0	0%
	<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario  
Elaboración Propia

**GRÁFICO 20**  
**PORCENTAJE**



Fuente: Cuadro 20  
Elaboración Propia

#### Interpretación:

A partir del esquema y el gráfico que podemos razonar que la parte dominante reacciona de que los trabajadores de vez en cuando utilizan la fuerza laboral adecuada, el 90% y el 10% reaccionan que nunca.

## **4.2. APOORTE DEL CASO PRÁCTICO**

Finalizada la práctica profesional durante un periodo crítico, lo que nos accede ser miembros de la realidad laboral en la que descubrimos como crear de una manera objetiva e imparcial, entendiendo la información obtenida a través de nuestra preparación experta, equivalente a nos ha valido tanto en la ejecución del trabajo como en la persona detrás de la cual nos permitimos cerrarlo de la siguiente manera:

- El trabajo de informe de suficiencia fue realizado en la organización TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C.
- Se concluyó la eficiencia, eficacia y economía con la que se efectúa distintas labores en la organización TECNOOFERTAS PERÚ S.A.C.

Hacia el final del trabajo de este informe, se cumplieron los objetivos acumulados, lo que se sumaría a la mejora de la asociación que se beneficiará con la presentación de la auditoría de gestión 2017-2018, los resultados dados en el informe servirán para perfeccionar la actividad.

- Realice la auditoría de gestión una vez al año.
- Aplicar técnica de control, con el objetivo de cumplir las metas mensuales.
- Comenzar estrategias validas que conduzcan restableces la imagen de la organización.
- Diligenciar la elaboración y conformidad del reglamento interno con la propuesta de expandir el avance de la organización.

### **4.3. CONCLUSIONES**

- Mientras se desarrolla el examen individual, al igual que la auditoría de gestión y los recursos humanos, la revisión de la administración se cierra, lo que permite estimar el cumplimiento de la organización, considerando la eficiencia, eficacia y economía en una etapa determinado, valuando el territorio de recursos humanos, ya que ordena, coordina, planificar y contempla los ejercicios de los trabajadores.
- Después de la investigación punto por punto de auditoría de gestión, se adquiere en consecuencia dicha variable es una evaluación completa y útil de una estructura jerárquica de la organización, en este momento la revisión de los ejecutivos es competencia lograda con la coherencia de generación o administración y hace correlaciones con el acuerdo y los períodos pasados para decidir el progreso o las dificultades.
- Después de la investigación realizada, es muy posible que la auditoría de gestión tenga un impacto fundamental en la economía en este momento. La utilización correcta de los activos puede estimarse, tanto en cantidad como en calidad, como el gasto más mínimo concebible y de manera ventajosa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arturo K. (05 de marzo de 2010). *Administración de Recursos Humanos, Lima*.  
Obtenido de Concepto y funciones del área de Recursos Humanos:  
<https://www.crecenegocios.com/concepto-y-funciones-del-area-de-recursos-humanos>
- Asesores Consultores. (2010). *Auditoría de Gestión*. Perú.
- Carrera M, & Loor R. (2010). *Buena gestión de auditoría*. Ecuador.
- Cristina Argudo. (20 de abril de 2017). *Tipos de auditoría*.  
Obtenido de Emprende Pyme : <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-auditoria.html>
- Daniel Angulo Gonzales. (2008). *Recursos Humanos*.
- George R. (2011). *Normas de auditoría de gestión*.
- Harper y Lynch, & Velasquez , d. (1992).
- Ismenia L, M., & 2010. (2010).  
<http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/746/1/tesis%20final.pdf>.  
Obtenido de Auditoría De Gestión De Calidad Al Centro De Salud .
- Liscano, E. (2001). *Auditoría De Gestión en el Departamento de Registro y Control de la Dirección de Recursos Humanos*. Venezuela.
- Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas*. (s.f.).  
Obtenido de <http://www.economia48.com/spa/d/normas-de-auditoria-generalmente-aceptadas-naga/normas-de-auditoria-generalmente-aceptadas-naga.htm>
- R., G. (2011). *Normas de auditoría de gestión*.
- Rafael R, Xavier LL, & Dunia D. (1996). *Auditoría de Gestión*. España.
- Ricardo V. (2009). *Evaluación de Riesgos en Auditoría; Lima; 2009*. Lima.

Robalino, A. (2011). *Auditoría de gestión al departamento de ingresos y atención al cliente*. . Ecuador.

Roberto. (29 de Diciembre de 2006).

[https://www.monografias.com/trabajos43/auditoria/auditoria2.shtml#ixzz37f](https://www.monografias.com/trabajos43/auditoria/auditoria2.shtml#ixzz37fOouWhn)

OouWhn. Obtenido de AUDITORIA:

[https://www.monografias.com/trabajos43/auditoria/auditoria2.shtml#ixzz37f](https://www.monografias.com/trabajos43/auditoria/auditoria2.shtml#ixzz37fOouWhn)

OouWhn

Santos. (2008).

<https://loscococho.weebly.com/iquestque-son-las-normas-de-ejecucion-de-trabajo.html>. Obtenido de Normas De Ejecucion Del Trabajo.

Sevillano A. (noviembre de 2011).

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1124/2/02%20ICA%20263%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>. Obtenido de MODELO DE AUDITORIA DE GESTIÓN AL TALENTO HUMANO.

Sevillano, A. (2011). *Modelo de auditoría de la gestión del talento humano del Juzgado Superior de Justicia de Ibarra*. . Ecuador.

Universidad EAFIT. (2008). *Normas Internacionales de Auditoria*. Arequipa.

Vilchez Troncozo, R. (2009). *Metodología De La Auditoría De Gestión*. Mexico.

## ANEXOS



**FUENTE:** *Elaboración propia.*



***FUENTE: Elaboración propia.***