



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP**

TEMA:

“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA JUNTA ADMINISTRADORA DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA DE SAN
PABLO DE ATENAS Y SU INCIDENCIA EN EL MANEJO DE LOS
RECURSOS DEL AÑO 2021”

AUTORA:

Josselyn Jasmin González Tapia

DIRECTOR:

Ing. Oscar Paul Tanqueño Colcha

PAR ACADÉMICO:

Ing. Elsitá Margoth García Chávez

GUARANDA – ECUADOR

2022

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA DE SAN PABLO DE ATENAS Y SU INCIDENCIA EN EL MANEJO DE LOS RECURSOS DEL AÑO 2021

AGRADECIMIENTO

Primeramente doy gracias a dios por darme salud y vida por haber permitido finalizar mi carrera, a mi hijo y mi madre por siempre ser un pilar fundamental y guiarme para poder llegar a cumplir mis sueños y metas.

A la Universidad Estatal de Bolívar, a la Facultad de Ciencia Administrativas Gestión Empresarial e Informática, a la Carrera De Contabilidad Y Auditoría CP, nuestros profesores por formarnos como profesionales y compartir todos sus conocimientos, a mi director de tesis al Ing. Oscar Tanqueño, a mí para académico Ing. Verónica García por guiarme en la realización del presente trabajo de investigación.

A la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas de manera especial por a verme permitido realizar el trabajo de investigación en tan prestigiosa institución y facilitarme la información de manera rápida.

Josselyn González Tapia

DEDICATORIA

Primeramente dedico este trabajo a dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy pro brindarme salud y vida para alcanzar todas mi metas plantadas.

A mi madre por ser un pilar fundamental en mi vida, por ser mi guía, mi inspiración y mi mayor fortaleza para seguir cumpliendo mis sueños y metas.

También dedico A mi hijo Darling quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme y poder llegar a ser un ejemplo para él.

Josselyn González Tapia

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Mg. Oscar Paul Tanqueño Colcha, Mg. Elsita Margoth Chávez García, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular “AUDITORIA ADMINISTRATIVA A LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA DE SAN PABLO DE ATENAS Y SU INCIDENCIA EN EL MANEJO DE LOS RECURSOS DEL AÑO 2021” desarrollado por el señorita Josselyn Jasmin González Tapia.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 04 del Octubre del 2022



Firmado electrónicamente por:
**OSCAR PAUL
TANQUEÑO
COLCHA**

Mg. Oscar Tanqueño
Director



Firmado electrónicamente por:
**ELSITA MARGOTH
CHAVEZ GARCIA**

Mg. Elsita Chávez
Par Académico

DERECHOS DE AUTORIA NOTARIZADA

DECLARACIÓN JURAMENTADA DE AUTORÍA



Yo **JOSELYN JASMIN GONZÁLEZ TAPIA**, portadora de la cédula N° **020219 4007**, egresada de la carrera de Contabilidad y Auditoría CP, de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar, bajo juramento declaro en forma libre y voluntaria el presente proyecto, con el tema **“AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA DE SAN PABLO DE ATENAS Y SU INCIDENCIA EN EL MANEJO DE LOS RECURSOS DEL AÑO 2021”** es de mi autoría; así como las expresiones vertidas en la misma que se ha realizado bajo referencias bibliográficas tanto del libros, revistas, publicaciones, medios de comunicación y además forma necesarias para la elaboración del presente trabajo investigativo.

Atentamente:

Josselyn Jasmin González Tapia

Investigadora del proyecto

CI.0202194007

Notaria Tercera del Cantón Guaranda
Msc. Ab. Henry Rojas Narvaez
Notario



Nº ESCRITURA 20220201003P02563

DECLARACION JURAMENTADA

OTORGADA POR:

JOSELYN JASMIN GONZALEZ TAPIA

DI: 2 COPIAS L.L.

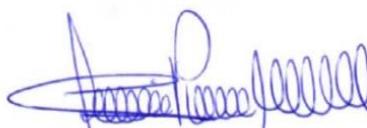
Factura: 001-001-000012414

En la ciudad de Guaranda, capital de la provincia Bolívar, República del Ecuador, hoy día dieciséis de noviembre del dos mil veintidós, ante mi Abogado HENRY ROJAS NARVAEZ, Notario Público Tercero del Cantón Guaranda, comparece la señorita JOSELYN JASMIN GONZALEZ TAPIA, soltera, domiciliada en la parroquia San Pablo de Atenas del Cantón San Miguel y de paso por esta ciudad de Guaranda, celular 0991565102, correo electrónico es jhasstapia15@gmail.com, por sus propios derechos, obligarse a quien de conocerla doy fe en virtud de haberme exhibido sus documentos de identificación y con su autorización se ha procedido a verificar la información en el Sistema Nacional de Identificación Ciudadana; bien instruida por mi el Notario con el objeto y resultado de esta escritura pública a la que procede libre y voluntariamente, advertida de la gravedad del juramento y las penas de perjurio, me presenta su declaración Bajo Juramento declara lo siguiente Previo a la obtención del título "INGENIERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP", manifestó que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado "AUDITORIA ADMINISTRATIVA A LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA DE SAN PABLO DE ATENAS Y SU INCIDENCIA EN EL MANEJO DE LOS RECURSOS DEL AÑO 2021", es de mi exclusiva responsabilidad en calidad de autora". Es todo cuanto puedo declarar en honor a la verdad, la misma que la hago para los fines legales pertinentes. HASTA AQUÍ LA DECLARACIÓN JURADA. La misma que elevada a escritura pública con todo su valor legal. Para el otorgamiento de la presente escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso, leída que le fue a la compareciente por mi el Notario en unidad de acto, se incorpora al protocolo de esta Notaria la presente escritura, de todo lo cual doy fe.-



JOSELYN JASMIN GONZALEZ TAPIA

C.C.0202194007



AB. HENRY ROJAS NARVAEZ

NOTARIO PUBLICO TERCERO DEL CANTON GUARANDA



ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
INDICE DE TABLAS	xiv
INDICE DE FIGURAS.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I.....	5
1 FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	5
1.1. Descripción del problema.....	5
1.1.1. Macro contextualización	5
1.1.2. Meso contextualización.....	6
1.1.3. Micro contextualización.....	7
1.2. Formulación del problema.....	9
1.3. Preguntas de investigación	9
1.4. Justificación.....	10

1.5. Objetivos.....	12
1.5.1. General	12
1.5.2. Específicos	12
1.6. Hipótesis	13
1.7. Variable	13
1.7.2. Operacionalización de variables	14
CAPÍTULO II	16
2. MARCO TEÓRICO.....	16
2.1 Antecedentes	16
2.2 Científico.....	21
2.3 Conceptual.....	23
2.3.1 La Auditoría	23
2.3.2. Necesidades de la Auditoría Administrativa.....	28
2.3.3. Objetivos de la auditoría administrativa	28
2.3.4. Riesgo en la Auditoría.....	32
2.3.5. Fases de la auditoría.....	35
2.3.6. Control Interno	37
2.3.7. COSO I.....	38

2.3.8.	Control interno	39
2.3.9.	Sistema de control	41
2.4.	Legal	43
2.4.1.	Constitución de la República del Ecuador	43
2.4.2.	Marco Legal de la Auditoria Administrativa	43
2.4.3.	Norma Internacional de Auditoría	45
2.4.4.	Reglamento Interno	47
2.5.	Georreferencial	48
CAPÍTULO III		50
3.	METODOLOGÍA	50
3.1.	Tipo de investigación	50
3.1.1.	Investigación de campo	50
3.1.2.	Investigación Explicativa	51
3.1.3.	Investigación Documental – Bibliográfico	51
3.2.	Enfoque de la investigación	51
3.2.1.	Método Cuantitativo	51
3.2.2.	Método Cualitativo	52
3.3.	Método de la investigación	52

3.4. Técnica e Instrumentos de Recopilación de Datos.....	52
3.4.2. Técnica de la Encuesta.....	53
3.5. Población y muestra	53
3.5.1. Población.....	53
3.5.2. Muestra.....	54
3.6. Procesamiento de la Información	54
CAPÍTULO IV.....	56
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	56
4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados	56
4.1.1. Resultados	56
4.1.2. Análisis de la entrevista aplicada a la Presidenta de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia de San Pablo de Atenas.....	56
4.1.3. Análisis de la encuesta aplicada a los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia de San Pablo de Atenas.....	58
4.2. Verificación de hipótesis	68
4.2.1. Planteamiento de Hipótesis	68
4.2.2. Preguntas extraídas.....	69
4.2.3. Cálculos – estimador estadístico	70

4.2.4. Modelo matemático.....	70
4.2.5. Cálculo matemático.....	72
4.3. Discusión:.....	73
5. PROPUESTA.....	74
5.1. Introducción.....	74
5.2. Esquema de la propuesta de Auditoria Administrativa	75
5.3. Objetivo	76
5.4. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	76
5.4.1. Objetivo de la auditoria.....	76
5.4.2. Requerimientos de la auditoría.....	76
5.4.3. Alcance de la Evaluación:.....	77
5.4.4. Programa de la auditoría	78
5.5. Ejecución de la auditoría.....	79
5.5.1. HOJAS DE TRABAJO	87
5.6. Informe de Auditoria	97
5.7. Plan de acción.....	99
5.8. Plan de capacitación	100
CONCLUSIONES	104
RECOMENDACIONES	105

BIBLIOGRAFÍA.....	106
ANEXOS.....	116

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Parroquia San Pablo de Atenas	8
Tabla 2. Auditoria Administrativa	14
Tabla 3. Manejo de los recursos humanos y financieros	15
Tabla 4. Personal de la fundación “Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia San Pablo de Atenas”	53
Tabla 5 Encuesta a los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia San Pablo de Atenas	59
Tabla 6. Procesos Administrativos.....	61
Tabla 7. Políticas Establecidas	62
Tabla 8. Auditorias Administrativas	63
Tabla 9. Evaluación de la Situación Financiera	64
Tabla 10. Aplicación de procesos administrativos.....	65
Tabla 11. Funciones de la Administración.....	66
Tabla 12. Gestión de Procesos Administrativos	67
Tabla 13 Preguntas extraídas – Calculo Chi-Cuadrado	69
Tabla 14 Grados de Libertad.....	71
Tabla 15 Cálculos Frecuencias Observadas	72
Tabla 16 Cálculo de Frecuencias Esperadas	72
Tabla 17 Cálculo del Chi – cuadrado.....	73
Tabla 18 Cronograma de ejecución.....	76
Tabla 19. Programa de la auditoría	78
Tabla 20. Marcas de Auditoria.....	79
Tabla 21. Análisis FODA.....	85
Tabla 22. Nómina de personal	86
Tabla 23 Hoja de Trabajo.....	87
Tabla 24. Hoja de Trabajo de la Junta Administradora	88
Tabla 25. Hoja de Trabajo del departamento financiero.....	88
Tabla 26. Plan de acción	99
Tabla 27. Plan de acción y evaluación.....	99
Tabla 28. Plan de capacitación – Relaciones Humanas	100

Tabla 29. Plan de capacitación – Actualización y Técnicas de Administración.	101
Tabla 30. Plan de capacitación - Presupuestos.....	101
Tabla 31. Plan de capacitación - Administración y Manejo de Inventarios.....	102
Tabla 32. Plan de capacitación - Planificación	102
Tabla 33. Plan de capacitación - Gestión Publica	103
Tabla 34. Plan de capacitación - Gestión de Procesos	103

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Beneficios del Coso 2013	39
Figura 2. Mapa de la ubicación de forma satelital	48
Figura 3. Mapa de la ubicación de forma predeterminado.....	49
Figura 4. Procesos Administrativos	61
Figura 5. Políticas Establecidas.....	62
Figura 6. Auditorias Administrativas	63
Figura 7. Evaluación de la Situación Financiera.....	64
Figura 8. Aplicación de procesos administrativos	65
Figura 9. Funciones de la Administración	66
Figura 10. Gestión de Procesos Administrativos	67
Figura 11. Esquema de Auditoria.....	75
Figura 12. Organigrama Estructural.....	84

INTRODUCCIÓN

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia San Pablo de Atenas, es una organización responsable de proporcionar servicios de agua potable y saneamiento, bajo los principios de universalidad, igualdad, calidad, responsabilidad, obligatoriedad, accesibilidad, regularidad y continuidad, a través de estrategias y manejo del líquido vital, sin fines de lucro y en beneficio de su población.

Este trabajo investigativo surge con el propósito de verificar el cumplimiento que existe entre lo planificado y lo ejecutado tomando en cuenta los procesos administrativos financieros y operativos, tomando en cuenta que la institución no ha sido sujeto de auditoría, por lo tanto, se considera necesario aplicar una Auditoría Administrativa. A continuación se desglosa los cuatro capítulos que está compuesta este trabajo investigativo.

Capítulo I: Dentro del primer capítulo se formula el tema de investigación, se describe el planteamiento del problema, además se describe los motivos de realizar esta investigación por medio de la justificación, así mismo se plantea los objetivos, hipótesis e identificación de la variable explicada y la variable explicativa y además se establece la Operacionalización de las variables.

En el **capítulo II:** Se desarrolla el marco teórico, como los antecedentes investigativos en donde se reúne trabajos académicos que tratan del control de auditoría administrativa y el control interno. Además, se reúne los trabajos científicos publicados en diferentes bases de datos de búsqueda científica. Así mismo se describe, los conceptos y definiciones de las variables de investigación, dichos conceptos son extraídos de diferentes libros. Esta investigación debe estar respaldado por la base legal y por ende se describe las normativas, y leyes que están relacionados a este tema investigativo, y por último en este capítulo se incluye el lugar de la institución a investigar.

Capítulo III: Dentro de este capítulo se desarrolla la metodología de la investigación, en la que se plantea el tipo de investigación, que en este trabajo la investigación es descriptiva y explicativa. Los métodos de investigación desarrollados son el método cualitativo y método hipotético deductivo y en el procesamiento de la información se detalla el campo de estudio; el nivel o tiempo de la investigación la población y muestra está determinada.

Capítulo IV: En el capítulo cuatro se presentan los resultados a través de los análisis descriptivos que permite la comprobación de las hipótesis; además se describió la discusión de resultados.

Capítulo V: Se hace referencia a la aplicación de la propuesta; es decir plasmando una descripción de la propuesta que es el eje principal del trabajo, con la planificación y ejecución de la auditoria administrativa y las respectivas hojas de hallazgos. Conclusiones y Recomendaciones son los resultados acordado de una forma sintética de la investigación en base a los datos recolectados para el establecimiento adecuada de las mismas.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es una Evaluación a los procesos administrativos y una auditoría administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia San Pablo de Atenas, cuyo objetivo es evaluar el sistema de control interno y los procesos administrativos que se ejecutan en las diferentes áreas. El problema surge ya que la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado no ha realizado una auditoría de gestión administrativa, el cual según la Presidencia no abarca todas las áreas y los procesos y procedimientos administrativos no son eficientes, por lo que la mayoría de las personas no los cumple, lo que ocasiona problemas y no permite mejorar continuamente las actividades, el sistema actual requiere una evaluación y mejora para determinar los puntos en los que está fallando y aplicar los correctivos necesarios, permitiendo el cumplimiento de los objetivos usando eficientemente los recursos disponibles sean técnicos, humanos o financieros. Para la investigación se aplicó métodos que permitió obtener la información a través de un trabajo de ejecución y aplicación de técnicas ocular, escrita, verbal, documental y física; y medición de la eficiencia, eficacia a través de indicadores de gestión administrativa.

PALABRA CLAVE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA, EFICIENCIA, EVALUACIÓN, CONTROL INTERNO.

ABSTRACT

The present research work is an evaluation of the administrative processes and an administrative audit of the Administrative Board of Potable Water and Sewage of the San Pablo de Atenas Parish, whose objective is to evaluate the internal control system and the administrative processes that are executed in the different areas. The problem arises because the Potable Water and Sewerage Management Board has not carried out an administrative management audit, which according to the Presidency does not cover all areas and the administrative processes and procedures are not efficient, so that most people does not meet them, which causes problems and does not allow continuous improvement of activities, the current system requires an evaluation and improvement to determine the points where it is failing and apply the necessary corrective measures, allowing the achievement of the objectives using efficiently the available resources whether technical, human or financial. For the investigation, methods were applied that allowed obtaining the information through a work of execution and application of ocular, written, verbal, documentary and physical techniques; and measurement of efficiency, effectiveness through administrative management indicators.

KEYWORDS: ADMINISTRATIVE AUDIT, EFFICIENCY, EVALUATION, INTERNAL CONTRO

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1.Descripción del problema

1.1.1. Macro contextualización

El Ecuador es un país conformado por una población con un 24,2% de pobreza en la población urbana, según datos del Banco Central del Ecuador, con actividades económicas diversas, en las que el uso de los servicios básico es indispensable para su normal desarrollo.

Considerando Que: En la Constitución de la República en su Art. 23 numeral 20 manifiesta: —El derecho a una calidad de vida que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, recreación, vivienda, vestido y otros servicios sociales necesariosl.

Que en al Art. 246 manifiesta —El Estado promoverá el desarrollo de empresas comunitarias o de autogestión, como cooperativas, talleres artesanales, Juntas Administradoras de Agua Potable y otras similares, cuya propiedad y pertenezcan a la comunidad o a las personas que trabajan permanentemente en ellas, usan sus servicios o consumen sus productos.

Las juntas del agua son tan antiguas como los primeros sistemas de riego del Ecuador. Las juntas de agua de consumo surgieron en la década del sesenta pero la mayoría se conformaron recién en la década del ochenta, como resultado de la campaña mundial que impulsó la ONU para proveer de agua y alcantarillado a las áreas rurales; aunque muchas fueron abandonadas apenas nacidas, lograron sobrevivir las que aprovecharon de la experiencia de administración comunitaria previa. (Juntas Administradoras de Agua Potable y Riego del Ecuador, 2009).

La base de datos de la SENAGUA estima que existen 9952 sistemas que gestionan el agua comunitariamente, de estos, 6603 son de agua para consumo, 124 de agua potable, 3225 sistemas de riego. En el caso de las organizaciones del agua para consumo, SENAGUA incluye a juntas, directorios, comités, asociaciones, cooperativas y otros tipos de organización que están reconocidas por el MIDUVI, el MIES, el Ministerio de Salud y otros organismos gubernamentales. En el caso del riego, la base de datos de la SENAGUA registra 3225 organizaciones, entre juntas de regantes, comités, directorios cooperativas de productores y otro sin número de sistemas comunitarios registrados igualmente en varias instancias de gobierno, siendo la principal el MAGAP.

1.1.2. Meso contextualización

“Una vez realizado un análisis de lo que sucede en el país, en la provincia de Bolívar, según la oficina provincial del MIDUVI, existen 67 juntas administradoras de agua. De acuerdo al último Censo del año 2010, 209.933 habitantes, lo que representa el 15% de la población de esta Región y el 1.25% de los habitantes del Ecuador. El 68% de las personas vive en zonas rurales, y el 32% en zonas urbanas. Bolívar ha aportado a la Población Económicamente Activa – PEA con el 17% de la Región 5 y el 3% de la fuerza laboral del país, según datos del Censo 2001, y económicamente es aporta a la Región 5 con el 9% del Producto Nacional Bruto, en promedio 2004 – 2007, y el 2% a nivel nacional en el mismo período” (Cesium, 2022, pág. 46)

El trabajo para las organizaciones no es fácil, debido a que no cuentan con el apoyo del Estado, se desarrollan con los recursos captados por el servicio de agua potable y alcantarillado, los mismos que provienen de donaciones y de tasas de cobro por el uso del servicio en este caso del agua potable y del alcantarillado pero dicha tasa se la impuesto en base a aprobaciones en asamblea es decir no es una tasa técnica que cubre los gastos operativos y de mantenimiento que genera dicha actividad.

Tampoco permite contar con personal adecuado y así poder obtener informes inmediatos y adecuados que les permita tomar decisiones acertadas para el beneficio de la organización y el desarrollo de los miembros de la comunidad.

La mayoría de Juntas Administradoras de Agua Potable en la provincia de Bolívar sobreviven en condiciones de abandono, debido al descuido de los dirigentes, la deficiente organización, la falta de políticas y procedimientos de control interno.

Según el gobierno provincial de Bolívar, Agenda Guaranda 2010-2012, el 54% de la PEA de Bolívar se encuentra concentrada también en las zonas rurales, especialmente en la actividad agropecuaria, un 8% del a PEA está en la industria, 18% en el comercio, 13% servicios, 5% transporte, construcción el 5%, servicios financieros el 2% y otras actividades el 5%.

El desarrollo de la provincia de Bolívar depende en un gran porcentaje de la buena administración de las Juntas Administradoras de Agua ya que es una provincia donde su principal actividad económica es la agricultura, y un requisito indispensable para la misma es el agua.

1.1.3. Micro contextualización

La Parroquia San Pablo de Atenas del cantón San Miguel de la provincia de Bolívar fue fundada en 1878 por el Sr. Juan Pío de Mora (entonces Jefe Político del Cantón), en terrenos donados por el Sr. Juan Rivera; y la tradición sostiene que debe su nombre al hecho de que, cuando se fundó, era clérigo de la región un cura muy instruido, que debe haber sugerido su nombre.

La parroquia fue creada oficialmente el 11 de enero de 1879, pero sólo el 22 de agosto de 1915 fueron aprobados sus límites definitivos.

Está situada a 2.458 m sobre el nivel del mar, entre San Miguel y Chillanes, y en su territorio estableció el Gral. Juan José Flores unos magníficos molinos, los

primeros de su clase en la República, que después fueron transportados al río Machángara, en Quito.

Tabla 1.

Parroquia San Pablo de Atenas

Nombre del GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia San Pablo de Atenas
Fecha de creación de la Parroquia	Fue elevada a parroquia civil el 11 de enero de 1879.
Población total	5489 Habitantes.
Extensión	7649.71 Ha.
Límites	Parroquia Matriz, Cantón San Miguel.
NORTE	
SUR	Parroquia Matriz, Cantón Chillanes.
ESTE	Parroquia Matriz, Cantón San Miguel.
OESTE	Parroquia Bilován y Parroquia Balsapamba, Cantón San Miguel.
Altitud promedio	2.500 m.s.n.m.

Fuente: Gad San Pablo de Atenas

Elaborado por: Josselyn González

La Junta de Agua Potable al ser una entidad autónoma todas sus actividades lo sustenta con recursos propios, los mismos que son recaudados por los servicios de agua potable y las instalaciones de nuevas acometidas, estos ingresos son invertidos en obras de mejoramiento de tuberías, compra de terrenos que están cerca a las vertientes y dotar de agua a los usuarios de la Parroquia, los miembros de la Junta Administradora de Agua Potable necesitan estar informados sobre la situación financiera de la institución y así poder tomar decisiones adecuadas, oportunas y acertadas para el mejoramiento y desarrollo de la misma.

Implantar políticas y procedimientos de control interno es muy importante para la institución para proporcionar seguridad razonable de que se están cumpliendo con la eficiencia, eficacia y economía, las operaciones y calidad en los servicios que prestan y con esto las decisiones que se tomen en la organización serán las correctas para beneficio de toda la comunidad.

Los miembros de la directiva son usuarios que viven en la parroquia, ya que ellos conocen la realidad de todos los días, pueden actuar rápidamente ante cualquier

inconveniente que se presente, son elegidos por la Asamblea General de Usuarios, la misma que está integrada por todos los usuarios del servicio que estén legalmente inscritos en el correspondiente Registro de Usuarios del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera la realización de una auditoría administrativa beneficiara a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas en el manejo de los recursos del año 2021?

1.3.Preguntas de investigación

¿Qué herramienta puede ser la más viable para obtener información?

¿Cómo se gestionan los procesos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo?

¿Existe un debido control interno sobre el manejo de los recursos financieros?

1.4. Justificación

El presente trabajo de investigación se ejecuta con el fin de realizar una auditoría administrativa y que es de vital importancia de esta manera nos ayuda al desarrollo de la organización y su entorno, para tener una buena gestión dentro de cualquier empresa se requiere de constantemente de nuevas mejoras, según sigue el avance tanto intelectual como tecnológico en el ritmo de donde se desenvuelven las mismas para detectar las deficiencias, debilidades y anomalías administrativas de esta manera buscaremos mejorar el servicio de la institución.

La necesidad de la aplicación de una auditoría administrativa es para mejorar el nivel de desempeño de los servidores y el manejo de los recursos y la sostenibilidad de la institución con un servicio de alta calidad para todos los usuarios, clientes y ciudadanía en general que será emitida por quienes conforman la misma.

La novedad del presente trabajo investigativo denominado Auditoría Administrativa es que la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas no cuenta con dicha auditoría y por ende no podrá cumplir con los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad que son necesarios para elevar el nivel de desempeño de los servidores, y se verá reflejado en los procesos, actividades y funciones que se realizan dentro de la institución.

La importancia de aplicar una auditoría administrativa a los manejos de los recursos de la institución, nos permita plantear estrategias que refuercen las fortalezas y así poder contrarrestar o minimizar las debilidades del mal manejo de los recursos de la institución

Al momento de realizar la auditoría administrativa al personal de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas hay que tomar en cuenta que se va a tratar con personas lo que involucrara en un clima laboral y las motivaciones que existen al momento de

realizar sus actividades diarias en su trabajo y así poder evaluar cualitativamente y cuantitativamente sus acciones o tareas.

Mediante esta investigación se pretende presentar un informe de auditoría donde se emita una opinión sobre mejora de los procesos administrativos, financieros y de servicios, poniendo énfasis en el grado de efectividad, así también de eficiencia.

Los beneficiarios de la aplicación de la auditoría administrativa son: los empleados de la institución que por medio este trabajo de investigativo se emitirán conclusiones y recomendaciones con el fin de mejorar el manejo de los recursos, el gerente general para una mejor toma de decisiones y tener un amplio panorama de cómo está la institución.

1.5.Objetivos

1.5.1. General

Implementar una auditoría administrativa a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas, con el objetivo de medir los recursos y la gestión administrativa.

1.5.2. Específicos

- Planificar los procesos de la Auditoría Administrativa a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas; con la evaluación de su rendimiento y calidad de servicio, sus procesos y operaciones; verificando el grado de confiabilidad de la información para mejorar la eficiencia y eficacia en cada uno de los estamentos de la entidad.
- Ejecutar una Auditoría Administrativa, evaluando los componentes de control interno para mejorar la gestión administrativa de la institución y lograr eficacia, eficiencia, ética y economía.
- Evaluar el proceso de gestión administrativo-financiero de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas.
- Informar a los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas, sobre los recursos financieros que afecta al crecimiento institucional; presentando las conclusiones y recomendaciones, sobre las evidencias y hallazgos encontrados en la auditoría.

1.6. Hipótesis

H₀: La auditoría administrativa incide positivamente en el manejo de los recursos humanos y financieros de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas en el año 2021.

H₁: La auditoría administrativa no incide positivamente en el manejo de los recursos humanos y financieros de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas en el año 2021.

1.7.Variable

1.7.1.1.Variable Independiente: Auditoría Administrativa a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas

1.7.1.2.Variable Dependiente: Manejo de los recursos humanos y financieros

1.7.2. Operacionalización de variables

1.7.2.1. Operacionalización de variable independiente: Auditoría Administrativa a la Junta Administradora de Agua Potable

Tabla 2.

Auditoría Administrativa

Categoría	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas de recolección
Proceso sistemático, independiente y documentado que permite obtener evidencias sobre un tema en específico con la finalidad de evaluar sus resultados y verificar si se cumplen los criterios previamente establecidos.	Estudio Preliminar	Planeación	Con la realización de una Auditoría Administrativa se podrá obtener información sobre la manera en la que una empresa está siendo manejada y evaluar sus resultados.	Encuesta a los empleados de la organización (Anexo 1)
	Revisión y evaluación del control interno	Organización	Revisión de objetivos, políticas y normas	
		Integración	Revisión y evaluación del control interno	
	Control Interno	Actividades de control COSO I	Examen detallado de las áreas críticas Comunicación de los resultados	

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo

Elaborado por: Josselyn González

1.7.2.2.Operacionalización de variable Dependiente: Manejo de los recursos humanos y financieros

Tabla 3.

Manejo de los recursos humanos y financieros

Categoría	Dimensiones	Indicadores	Items	Técnicas de recolección
	Decisiones operativas	% de decisiones tácticas tomadas	Medidores colocados	
Conjunto de actividades realizadas y recursos utilizados en la empresa por parte de los empleados	Decisiones Tácticas	% de decisiones operativas tomadas	Solicitudes Receptadas	Cedula narrativa (Anexo 3)
		% de decisiones		
	Decisiones estratégicas	estratégicas tomadas	Análisis de la tasa de cobro	

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo

Elaborado por: Josselyn González

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Escalante Mejía & Pincay Villamar, (2016). En su tesis “Auditoría Administrativa en la Compañía Silverti S. A.” previo a la obtención del título de Contador Público Autorizado en la Universidad de Guayaquil. En su trabajo de investigación concluye que:

El presente proyecto se realizó con la finalidad de ejecutar una auditoría administrativa en la compañía Silverti S.A., para detectar el grado de organización que tiene la administración, validar la existencia o no de procesos y procedimientos, así como también el cumplimiento por parte del personal acerca de las políticas implementadas.

Existen falencias en el sistema de procedimientos contables, no posee manuales de funciones, ni de políticas o procedimientos que se puedan seguir con el objetivo de que el personal conozca sus responsabilidades, y límites dentro de la organización, esto provoca que exista un desorden administrativo por parte de los colaboradores, quienes realizan sus actividades de manera empírica.

En esta cita podemos rescatar que si no realiza una auditoría administrativa llega a aparecer un sin número de problemas en las distintas áreas y a la vez la ventaja de que trae el realizar una evaluación o un trabajo de investigación para la solución del mismo. También deducimos cuán importante es la auditoría administrativa en la empresa porque nos ayuda a detectar las falencias que existen dentro de la empresa.

BENÍTEZ, (2012). En su tesis con el tema de “Auditoría Administrativa Aplicada En La Empresa “Ej. Ingeniería Eléctrica Cía. Ltda.” previa a la

obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Contadora Pública Autorizada, en la Universidad Central Del Ecuador en su trabajo concluye que:

Una auditoría administrativa permite conocer cómo se encuentran los resultados de los procesos aplicados en cada uno de los departamentos, unidades, áreas, es decir que al aplicar este trabajo de auditoría se verifica, evalúa el cumplimiento del proceso administrativo, así como medir el grado de eficiencia con el que se está ejecutando una determinada tarea o procedimientos.

Por medio de la auditoría administrativa es posible ejecutar diagnósticos efectivos de la administración. sin olvidarse que la ejecución de una auditoria trae consigo la determinación de posibles riesgos, capaz de que afecten directamente en la marcha del negocio, de ahí la importancia de permitir que se realicen este tipo de auditorías , la misma que daría las respectivas recomendaciones ante el evento que se está desarrollando en la empresa.

Frente a este trabajo de investigativo, se puede concluir que tiene bases fundamentales en la importancia de realizar una auditoria administrativa en la cual recomienda que se realice un manual de funciones para cada área de le empresa y cumplir con los objetivos.

Lara & Torres, (2015) En su trabajo de investigación con el tema de “Aplicación de una Auditoría Administrativa a los Servidores Públicos de la E-P. Empresa Municipal de Agua Potable Y Alcantarillado de Guaranda de la Provincia Bolívar, Año 2014” previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CP en la UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR. En su trabajo investigativo concluye que:

Estaremos contribuyendo a detectar deficiencias, inconvenientes y anomalías que se suscitan en las actividades que son llevadas a cabo por

los servidores públicos y de qué manera influye el nivel de desempeño de los mismos en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Se pudo comprobar que no existe un plan estratégica, no cuenta con un organigrama funcional, que el proceso de reclutamiento y selección del personal no se lleva a cabo con el fin de evitar el cometimiento de errores que afecta directamente a los resultados de le empresa.

Debido a lo antes expuesto se considera necesario que uno de los proyectos esenciales que debe emprender una empresa es la preparación de un plan estratégico y un organigrama funcional que permita conocer todo el personal de la empresa.

Frente a este trabajo de investigativo, se puede concluir que tiene bases fundamentales en la importancia de realizar una auditoria administrativa en la cual recomienda que se realice un manual de funciones para cada área de le empresa y cumplir con los objetivos.

Lara & Torres, (2015) En su trabajo de investigación con el tema de “Aplicación de una Auditoría Administrativa a los Servidores Públicos de la E-P. Empresa Municipal de Agua Potable Y Alcantarillado de Guaranda de la Provincia Bolívar, Año 2014” previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CP en la UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR. En su trabajo investigativo concluye que:

Estaremos contribuyendo a detectar deficiencias, inconvenientes y anomalías que se suscitan en las actividades que son llevadas a cabo por los servidores públicos y de qué manera influye el nivel de desempeño de los mismos en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Se pudo comprobar que no existe un plan estratégica, no cuenta con un organigrama funcional, que el proceso de reclutamiento y selección del personal no se lleva a cabo con el fin de evitar el cometimiento de errores que afecta directamente a los resultados de le empresa.

Debido a lo antes expuesto se considera necesario que uno de los proyectos esenciales que debe emprender una empresa es la preparación de un plan estratégico y un organigrama funcional que permita conocer todo el personal de la empresa.

En el desarrollo del proyecto se considerará varias investigaciones académicas sobre la aplicación de auditoría administrativa a entidades públicas y privadas, que se han efectuado con anterioridad, tomando en cuenta que el mundo de hoy es una sociedad compuesta de organizaciones, las cuales a su vez se encuentran constituidas por recursos tanto físico, financieros, tecnológicos y humanos, en tal sentido, todas las actividades dirigidas hacia la producción de bienes, o a la prestación de servicios están destinadas al recurso o talento humano.

El éxito o fracaso de cualquier organización, así como de quienes la dirigen, está vinculado con la calidad de dicho proceso y de la forma como se gestiona, así como de la supresión de los obstáculos que le puede afectar.

En términos generales, la auditoría nos suministra una valoración cuantificada en la eficiencia con la que cada área de la organización desarrolla su administración. Es decir, nos proporciona un escenario administrativo integral de la empresa que se audita, señalando un grado de efectividad con que opera cada una de las unidades administrativas que la integran; por consecuencia, señalando también aquellas áreas cuyos problemas exigen una mayor atención de parte de la dirección general. Sin embargo, se nos presenta la siguiente interrogante: ¿Qué proporcional es el “ad hoc” para practicar esta técnica? Cada profesional tiene un área de actuación exclusiva, un área de acción en que sólo él puede intervenir. (Delia, 2012)

(Villavicencio, 2011) menciona que: No existen políticas establecidas con claridad, la mayor parte de decisiones se las hace de forma arbitraria o por memorándums y por este motivo los trabajadores las acatan solo por un tiempo o hacen caso omiso de las mismas, debido a que no existe una persona que controle su cumplimiento. Una vez realizado el estudio de la empresa se detectó que no

existe un adecuado control interno, lo que ha impedido al gerente una toma de decisiones efectiva para el mejoramiento y crecimiento de Calzado LIWI. Se han analizados los procesos operativos de Calzado LIWI y se determinó que los mismos no están acorde a la actual realidad de la empresa, los procesos existentes fueron establecido hace varios años atrás cuando la empresa no contaba con un software contable y había menos personal en el área administrativa

“Se pudo comprobar que no existen políticas y procedimientos expresados por escrito dentro de la organización que les permita conocer a sus colaboradores cuáles son las actividades a desempeñar en el puesto que ocupa, el contacto del día a día laboral y la experiencia de directivos anteriores es lo que le ha permitido a los trabajadores desarrollar sus funciones, existe cierta incomodidad en el personal al manifestar que en algunas ocasiones realizan actividades que no son de su competencia” (Carvajal, 2012, pág. 68)

Debido a lo antes expuesto se considera necesario que uno de los proyectos esenciales que debe emprender una empresa, es la preparación de un manual que permita al personal conocer y aclarar los procedimientos a seguir al encontrarse frente a cierta situación específica dentro de su ambiente de trabajo a fin de evitar el cometimiento de errores que afectan directamente a los resultados de la organización.

“La incidencia del control interno en la toma de decisiones es significativa, ya que, no existen parámetros de control para que las actividades realizadas se efectúen de manera eficiente, por lo que se deriva en decisiones mal estructuradas y muchas veces sin fundamentos válidos”

Frente a este trabajo investigativo, se puede concluir que tiene bases fundamentadas en la importancia del control interno y la capacidad para la toma de decisiones del talento humano, todo esto con el fin de evitar riesgos en la entidad, de esta manera tomar decisiones confiables y cumplir con los objetivos planteados en la misma.

2.2 Científico

En el proyecto de investigación se fundamenta en varios artículos científicos; la información es tomada de diferentes bases de datos de búsqueda científica. Los artículos que se desarrollan en los siguientes párrafos manifiestan la importancia y aplicabilidad de la auditoría administrativa en las diferentes organizaciones y empresas.

Según Arriaga, Carrillo, & Rizzo (2011) en su artículo, Auditoría de Gestión a las áreas de Administración, Ingeniería y Contabilidad de la Constructora Oviedo Palacios COVIPAL Cía. Ltda., señala que llevar a cabo este tipo de auditoría comprende una gran contribución para la organización ya que se evalúa la gestión de misma, y ésta emplea las recomendaciones por parte de los auditores para poder guiar el trabajo hacia la corrección de las debilidades encontradas y encaminar hacia el logro de objetivos.

Entre los resultados más relevantes, destacan: (a) Los departamentos con sus respectivas responsabilidades deben ser separadas de manera correcta, de tal manera que posibilite ejercer las funciones en forma conjunta y coordinar las actividades; b) El área administrativa debe informar de manera formal las metas, políticas, estrategias, y manuales que permitan guiar el desempeño de sus integrantes.

Este artículo es de gran utilidad para la investigación a desarrollar, puesto que muestra el procedimiento para evaluar las áreas de una empresa, con el fin de determinar la eficacia con la que se logra los objetivos y la eficiencia con la que se manejan los recursos (económicos, financieros, humanos, materiales, y tecnológicos).

Así mismo, Cobos-Chacón (2010) en su investigación, Auditoría de Gestión a los procesos de Contabilidad, Mantenimiento y Control de Calidad de la Empresa “Mantomain” Cía. Ltda, planteó como objetivo general, evaluar los niveles de eficacia, eficiencia y economía de los procesos en mención, enmarcados dentro de

un marco ético profesional, además de dar recomendaciones que permitirán a la Compañía mejorar la gestión de sus procesos, minimizar los riesgos y optimizar sus recursos.

Entre los resultados más relevantes, destacan: a) Comprobantes de egreso emitidos por la compañía no cumplen con las disposiciones fijadas en el Manual de Contabilidad, tales como: la rúbrica de elaboración, revisión, la rúbrica del Contador y Gerente; b) No se usaban todas las tarjetas de identificación que establece el Manual de Control de Calidad para los materiales defectuosos, que se habían desechado o que iban a ser devueltos.

Por su parte, Bravo-Avalos, Bravo-Avalos, & López-Salazar (2018) en su artículo, Importancia de la Auditoría de Gestión en las Organizaciones, planteó como objetivo general, examinar la importancia de la auditoría de gestión a través de los 12 años en las empresas del Ecuador que pretenden encontrar la utilidad de contar con una herramienta de mejoramiento continuo.

Entre los resultados más significativos, tenemos: a) Se corroboró que la auditoría ha concurrido desde la detección de desfalcos hasta la evaluación de los procesos de la empresa con la finalidad de proporcionar recomendaciones constructivas que tienden a mejorar la economía, la eficiencia y la eficacia en las entidades; b) Las empresas especialmente ecuatorianas deben implementar un proceso que favorezca la comunicación de la información, como también de verificación de procesos de forma suficiente, relevante, oportuna, adecuada y veraz, disponible en todo momento para la toma de decisiones más idóneas y oportunas en beneficio de la organización.

2.3 Conceptual

La conceptualización de varios temas, conceptos y variables con pertinencia a la actividad de control interno dentro de la auditoría administrativa han sido tomados los conocimientos de varios autores y académicos que han desarrollado de manera científica los temas concernientes a este trabajo investigativo que se describe a continuación:

2.3.1 La Auditoría

(Aumatell, 2013) Señala que. “Auditar es en términos generales, examinar y verificar información, registros, procesos, circuitos, etc. con el objetivo de expresar una opinión sobre su bondad o fiabilidad” (pág. 23).

La concepción actual de la auditoría como una actividad profesional independiente destinada a elaborar un informe sobre la razonabilidad de los estados contables ha ido construyéndose como consecuencia de la formulación doctrinal, del reconocimiento de su necesidad social, y la precisión de sus objetivos relacionados con la necesidad de transparencia de información que deben de ofrecer las empresas dentro del marco ético que debe de existir entre la sociedad y el que desarrolle sus actividades. (Riquelme, 2014)

2.3.1.1 Objetivos de la Auditoria

(Morales, 2013) Expresa: “Proporcionar elementos técnicos que puedan ser utilizados por el auditor para obtener la información y comprobación necesaria que fundamente su opinión profesional sobre aspectos de una entidad sujetos a un examen.” (pág. 37)

2.3.1.2. Tipos de Auditoría

Auditoría operacional: Según Mota, (2010) Es llevada a cabo por un profesional capacitado que tiene como finalidad valorar la entidad y la gestión de la misma

para mejorar la eficiencia y eficacia, orientando a la empresa al logro de sus objetivos.

Este tipo de auditorías se encargan de optimizar los procesos dentro de las organizaciones, de tal manera que puedan alcanzar sus objetivos institucionales.

Auditoría de sistemas o especiales: Según Alvarez Basaldúa, (2005) Hace referencia a la Auditoría de software, misma que consiste en evaluar factores no monetarios.

En la actualidad este tipo de auditorías son imprescindibles por la sensibilidad a la que están expuestas las bases de datos e información digital.

Auditoría integral: Según Luna Y. B.,(2015) Se encarga de evaluar en su totalidad la información financiera, estructura organizacional, sistemas de control interno, cumplimiento de leyes y objetivos empresariales para dar una visión global y certera del cumplimiento de la empresa.

Este tipo de auditoria es una herramienta necesaria para valorar desde las diferentes perspectivas, de cómo se puede mejorar su funcionamiento y fortalecer el control interno.

Auditoría forense: Según Mejia Apaza, (2009) Corresponde a las investigaciones de fraudes y hechos dolosos dentro de una empresa.

Es una auditoria especializada en la detección y prevención de fraudes financieros.

Auditoría fiscal: según el Buey Torres,(2003) Se lleva a cabo con el propósito de verificar el cumplimiento de las normas tributarias, para que las organizaciones cancelen sus tributos de forma correcta.

En nuestro país generalmente esta direccionada por el S.R.I. y se lo realiza con el objeto de prevenir fraudes fiscales.

Auditoría financiera: Según (Yerovi, G, Vera, F, & Sánchez, R, (2018) Conocida también como auditoría contable que consiste en evaluar y analizar los estados financieros y la elaboración de informes en base a las normas contables establecidas.

Su objetivo es determinar la razonabilidad que presentan los estados financieros de una organización

Auditoría ambiental: según Del Estado,(2016) Aquella encargada de analizar los procesos y actividades que se realizan en una organización, con el fin de prevenir o mitigar el impacto que se genera en el ambiente.

Este tipo de auditoria se encarga de determinar el impacto en el medio ambiente de las organizaciones que tiene relación directa con la utilización de recursos naturales.

2.3.1.3. La Auditoría Administrativa

La auditoría es una revisión cuidadosa, sistemática e independiente de las actividades desarrolladas en una empresa o industria en particular, cuyo objetivo es determinar si se ajusta a los planes previstos, y/o pre-establecidos, si se aplican eficazmente y son adecuados para alcanzar los objetivos.

(F, 2005) Por sus características, la auditoría administrativa constituye una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de las organizaciones, toda vez que permite que se revele en qué áreas se requiere de un estudio más profundo, que acciones se pueden tomar para subsanar deficiencias cómo superar obstáculos, cómo imprimir mayor cohesión al funcionamiento de la misma.

“La Auditoría administrativa es la revisión objetiva, metódica y completa de la satisfacción de los objetivos institucionales; con base en los niveles jerárquicos de la empresa; en cuanto a su estructura y la participación individual de los integrantes de la institución”.

(V, 2008) “Es un examen detallado, metódico y completo practicado por un profesional de la administración sobre la gestión de un organismo social. Consiste en la aplicación de diversos procedimientos, con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados en relación con las medidas fijadas; los recursos humanos, financieros y materiales empleados; la organización, utilización y coordinación de dichos.

El objetivo primordial de la auditoría administrativa consiste en descubrir deficiencias e irregularidades en alguna función del organismo social examinado e indicar sus posibles correcciones. En otras palabras, el objetivo básico es ayudar a la dirección superior, a fin de que logre una administración eficaz y eficiente.

La auditoría administrativa interna, independientemente de ser ella misma parte integrante del sistema total de control superior, es la principal herramienta para la revisión y evaluación de los resultados logrados.

Cumple con una doble misión: primero, como parte integrante del control superior; es decir, un medio para obtener y mantener el control; el segundo es; el medio principal para la medición y evaluación de resultados

Por tanto la dirección superior, propietarios, accionistas, auditores financieros y otros interesados deben confiar en ésta para la prevención de inconvenientes, y para garantizar la adecuada marcha del sistema.

2.3.1.4. Adscripción de la unidad de auditoría administrativa

La auditoría administrativa, como función interna, puede verse desde el punto de vista de la organización como:

- ✓ Una extensión de la auditoría interna financiera
- ✓ Función independiente de la administración financiera
- ✓ Forma departamental con la auditoría interna
- ✓ Órgano asesor del consejo de administración

2.3.1.5. Funciones a desarrollar por una unidad de auditoría administrativa

Las funciones de la auditoría administrativa deben quedar enmarcadas dentro de la organización de una empresa en una unidad que, por su situación jerárquica le permita la consecución de sus fines.

El nivel donde deberá quedar la unidad departamental de auditoría administrativa reunirá las características:

- ✓ Jerarquía suficiente para poder inmiscuirse en cualquier unidad administrativa de la empresa.
- ✓ Que el tipo de funciones de dicha unidad sea relacionado con la dirección, control y coordinación
- ✓ Que tenga suficiente autoridad sobre los demás departamentos

Funciones a desarrollar:

- ✓ Investigación constante de planes y objetivos
- ✓ Estudio de las políticas y sus prácticas
- ✓ Revisión constante de la estructura orgánica
- ✓ Estudio constante de las operaciones de la empresa
- ✓ Analizar la eficiencia de la utilización de recursos humanos y materiales
- ✓ Revisión del equilibrio de las cargas de trabajo → Revisión constante de los métodos de control

2.3.2. Necesidades de la Auditoría Administrativa

En las dos últimas décadas hubo enormes progresos en la tecnología de la información, en la presente década parece ser muy probable que habrá una gran demanda de información respecto al desempeños de los organismos sociales. La auditoría tradicional (financiera) se ha preocupado históricamente por cumplir con los requisitos de reglamentos y de custodia, sobre todo se ha dedicado al control financiero. Este servicio ha sido, y continua siendo de gran significado y valor para nuestras comunidades industriales, comerciales y de servicios a fin de mantener la confinas en los informes financieros.

Con el desarrollo de la tecnología de sistemas de información ha crecido la necesidad de examinar y evaluar lo adecuado de la información administrativa, así como su exactitud. En la actualidad, es cada vez mayor la necesidad por parte de los funcionarios, de contar con alguien que sea capaz ha de llevar a cabo el examen y evaluación de:

La calidad, tanto individual como colectiva, de los gerentes (auditoría administrativa funcional). La calidad de los procesos mediante los cuales opera un organismo (auditoría analítica). Lo que realmente interesa destacar, es que realmente existe una necesidad de examinar y evaluar los factores externos e internos de la empresa y ello debe hacerse de manera sistemática, abarcando la totalidad de la misma.

2.3.3. Objetivos de la auditoría administrativa

Entre los objetivos prioritarios para instrumentarla de manera consistente tenemos los siguientes:

De control.- Destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.

De organización.- Determinan que su curso apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.

De servicio.- Representan la manera en que se puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.

De calidad.- Disponen que tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.

De cambio.- La transforman en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.

De aprendizaje.- Permiten que se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.

De toma de decisiones.- Traducen su puesta en práctica y resultados en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización.

2.3.3.1. Principios de auditoría administrativa

Es conveniente ahora tratar lo referente a los principios básicos en las auditorías administrativas, los cuales vienen a ser parte de la estructura teórica de ésta, por tanto debemos recalcar tres principios fundamentales que son los siguientes:

2.3.3.2. Sentido de la evaluación

La auditoría administrativa no intenta evaluar la capacidad técnica de ingenieros, contadores, abogados u otros especialistas, en la ejecución de sus respectivos trabajos. Más bien se ocupa de llevar cabo un examen y evaluación de la calidad

tanto individual como colectiva, de los gerentes, es decir, personas responsables de la administración de funciones operacionales y ver si han tomado modelos pertinentes que aseguren la implantación de controles administrativos adecuados, que asegures: que la calidad del trabajo sea de acuerdo con normas establecidas, que los planes y objetivos se cumplan y que los recursos se apliquen en forma económica.

2.3.3.3.Importancia del proceso de verificación

Una responsabilidad de la auditoría administrativa es determinar qué es lo que se está haciendo realmente en los niveles directivos, administrativos y operativos; la práctica nos indica que ello no siempre está de acuerdo con lo que el responsable del área o el supervisor piensan que está ocurriendo. Los procedimientos de auditoría administrativa respaldan técnicamente la comprobación en la observación directa, la verificación de información de terrenos, y el análisis y confirmación de datos, los cuales son necesarios e imprescindibles.

2.3.3.4. Elementos de la Gestión

(Rafael, 2015) Menciona que, entre las razones que dan lugar a una auditoría de gestión/administrativa está el requerimiento de control en la gestión de la empresa en los distintos niveles. Se persigue el fin de establecer un control interno de eficacia, eficiencia y economía.

La **eficacia** de una organización se mide por el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas de actuación de la misma, es decir, comparando los resultados realmente obtenidos con los resultados previstos y, por tanto, existe eficacia cuando una determinada actividad o servicio obtiene los resultados esperados, independientemente de los recursos que hayan sido utilizados para ello.

Para realizar la evaluación de la eficacia se necesita de los objetivos claros, concretos y definidos, con el fin de medir el nivel de eficacia sobre los hechos y resultados.

La evaluación permite:

- ✓ Conocer si los programas implementados han conseguido los fines propuestos.
- ✓ Facilitar información para determinar si el programa debe ser continuado, modificado o suspendido.
- ✓ Suministrar bases empíricas para la evaluación de futuros programas.
- ✓ Descubrir la posible existencia de soluciones alternativas con mayor eficacia.
- ✓ Fomentar el establecimiento por parte de la alta dirección de la empresa de sus propios controles internos de gestión.

La **eficiencia** de una empresa se mide por la relación entre los bienes producidos o servicios prestados y los recursos empleados. La evaluación puede ser ejecutada en términos cuantitativos o cualitativos y permite conocer lo siguiente:

- ✓ El rendimiento del servicio prestado o del bien adquirido o vendido, en relación con su coste.
- ✓ La comparación de dicho rendimiento con una norma establecida previamente.
- ✓ Las recomendaciones para mejorar los rendimientos estudiados, y en su caso, las críticas de los obtenidos.

La **economía** mide las condiciones en que una organización adquiere los recursos financieros, materiales y humanos. La economía se genera cuando se utilizan los recursos apropiados al más bajo coste posible, tomando en cuenta los factores de calidad, cantidad y precio.

2.3.4. Riesgo en la Auditoría

El riesgo debe ser evaluado en la auditoría y diseñado los procedimientos del examen para asegurar que el riesgo disminuya a un nivel aceptablemente bajo. Es decir, significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando existan debilidades relevantes en el tema. (Luna B. , 2012)

Componentes del riesgo en auditoría (Luna B. , 2012) el riesgo en auditoría tiene tres componentes:

Riesgo inherente: Tiene relación con la actividad económica de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que se apliquen. Este tipo de riesgo está fuera del control del auditor por lo cual es difícil determinar o tomar decisiones para disminuir el riesgo puesto que es algo innato de la operación que realiza la organización.

Riesgo de control: Está relacionado con los sistemas de control interno implementados en la entidad y que en ocasiones llegan a ser inadecuados para la aplicación y detección de manera oportuna de las irregularidades. Es por ello el requerimiento e importancia que una administración tenga en constante supervisión y ajuste de los procesos de control interno.

Riesgo de detección: Aquí está enlazado los procedimientos de auditoría y hace referencia a la no detección de la existencia de debilidades en el proceso ejecutado. Es responsabilidad del grupo auditor ejecutar una auditoría con procedimientos adecuados, ya que este riesgo bien trabajado contribuye a la reducción del riesgo de control e inherente de la entidad.

2.3.4.1. Evidencias de auditoría

Según la Norma Internacional de Auditoría (500) es toda la información que usa el auditor para llegar a las conclusiones en las que se basa la opinión de auditoría, e incluye la información contenida en los registros contables subyacentes a los estados financieros y otra información.

2.3.4.2. Tipos de evidencia

Según (Castro, 2015) los tipos de evidencia son:

Evidencia Física: muestra de materiales, mapas, fotos.

Evidencia Documental: cheques, facturas, contratos, etc.

Evidencia Testimonial: obtenida de personas que trabajan en el negocio o que tienen relación con el mismo.

Evidencia Analítica: datos comparativos, cálculos, etc.

2.3.4.3. Técnicas de auditoría

Comprende cualquier acción realizada por el auditor, misma que es importante para la recopilación suficiente de información (evidencia) o elementos de juicio que al finalizar la auditoría permite emitir una opinión del examen realizado. (Leiva, 2013)

Son técnicas de auditoría:

a) Estudio General: Comprende el diagnóstico en el que se aprecia las características generales de la empresa, sus estados financieros y partes relevantes o significativas.

b) Análisis: Comprende un estudio minucioso de la formación y detalles de una cuenta de los estados financieros, regularmente con relación a su origen histórico y del movimiento en los registros contables.

c) Observación: Este método radica en obtener conocimientos, evidencia o información; y consiste en la presencia física del auditor para observar la ejecución de algunas operaciones o hechos ocurridos en el interior o exterior de la entidad auditada con la finalidad de escribirlas en un papel de trabajo.

d) Inspección: Técnica asociada con la técnica anterior que se fundamenta en la observación directa de los bienes materiales con el fin de asegurarse de la existencia física y ubicación de un activo registrado en los libros contables.

e) Indagación: Comprende la formulación de varias preguntas, usualmente escritas, que deben ser contestadas por diferentes trabajadores de la entidad auditada, sobre todo para recopilar información acerca de los procedimientos de control establecidos previamente por la gerencia.

f) Comprobación: Trata sobre la verificación que hace el auditor de los documentos de soporte contable y la comparación de los mismos con los registros contables con el fin de corroborar la autenticidad de la documentación y su exactitud en los valores.

g) Confirmación: Acción que conlleva al auditor a obtener de personas o empresas externas una comunicación escrita generalmente sobre el saldo de una cuenta que aparece en los registros o libros contables.

2.3.4.4. Hallazgo de la auditoría

Según (Marulanda, 2016) es cualquier suceso, desviación, deficiencia, irregularidad, error, debilidad identificada durante el examen que luego será detallado por el auditor y que servirá para evaluar el cumplimiento de los procesos auditados.

Elementos del hallazgo de auditoría

Condición: Párrafo en donde el auditor detalla el hecho deficiente encontrado. “Lo que es”.

Criterio: Párrafo en el cual el auditor describe la norma contra la cual el auditor compara la condición. “Lo que debe o debió ser”.

Causa: Párrafo en el que un auditor los motivos por los cuales según su opinión, sucedió la condición observada. “Por qué ocurrió la condición”.

Efecto: Es el efecto real o potencial, cuantitativo o cualitativo de la condición detallada. “La diferencia entre lo que es y debió ser”.

2.3.4.5. Plan de auditoría

También conocido como programa de auditoría es un documento que describe las actividades o procedimientos de la auditoría planificados para conseguir evidencia suficiente, pertinente y competente para cumplir con los objetivos de la investigación. (Luna B. , 2012)

2.3.5. Fases de la auditoría

a) Planeación preliminar

Es un proceso diseñado con el fin de identificar las condiciones existentes para ejecutar la auditoría, donde las actividades tienen el propósito de obtener información que permita evaluar el riesgo a nivel de cuenta y error potencial y desarrollar un plan de auditoría adecuado. (Luna B. , 2012)

b) Planificación específica

Según (Aumatell, 2013) en esta fase se define la estrategia a seguir en el trabajo. Tiene incidencia en la eficiente utilización de los recursos y en el logro de las metas y objetivos definidos para la auditoría.

2.3.5.1. Objetivo de la planificación específica

Evaluar el control interno, evaluar y calificar los riesgos de la auditoría y seleccionar los procedimientos de auditoría a ser aplicados a cada componente en la fase de ejecución, mediante los programas respectivos.

2.3.5.2.Elementos

- ✓ El programa de auditoría para la planificación específica incluye los siguientes elementos generales:
- ✓ Consideración del objetivo general de la auditoría y del reporte de planificación preliminar;
- ✓ Recopilación de información adicional por instrucciones de la planificación preliminar;
- ✓ Evaluación de control interno;
- ✓ Calificación del riesgo de auditoría;
- ✓ Enfoque de la auditoría y selección de la naturaleza y extensión de los procedimientos de auditoría.

c) Ejecución de la auditoría

Comprende la ejecución del plan de acción preparado previamente por el auditor, donde el mismo tiene que observar el cumplimiento de los objetivos trazados por el auditor en la etapa de la planificación para ello debe mantener la dirección de la auditoría y una adecuada supervisión del trabajo realizado por los asistentes o auxiliares de auditoría. (Bogdanski, Santana , & Portillo, 2014)

d) Comunicación de resultados

Según (Morales, 2013) en esta fase se procede a la elaboración del informe, en donde el equipo de auditoría comunica a los funcionarios de la entidad auditada los resultados obtenidos durante todo el proceso de ejecución de la auditoría.

2.3.5.3.Papeles de trabajo

Comprende los papeles, hojas, registros o documentos preparados y reunidos por el auditor mientras se ejecuta la auditoría, mismo que sirve como soporte para la elaboración del informe, ya que contienen cálculos, análisis, comprobaciones, transcripciones, pruebas realizadas en todo procedimiento de auditoría seguido,

por medio de los cuales se obtuvo la información y conclusiones de su investigación. (Bogdanski, Santana , & Portillo, 2014)

Los papeles de trabajo son:

- a) Los programas de trabajo de auditoría.
- b) El Balance General y los balances de comprobación.
- c) El Estado de Pérdidas y Ganancias.
- d) Los cuestionarios para evaluar el control interno.
- e) Los memorándums de las reuniones celebradas entre los auditores y los gerentes del departamento financiero y contable.
- f) Fotocopias de documentos.

2.3.5.4. Marcas de auditoría

Son contraseñas o símbolos de varias formas, tamaños y colores utilizados a criterio de cada auditor, que se anotan en los papeles de trabajo del auditor y que sirven para indicar que se ha efectuado una operación de auditoría. (Castro, 2015)

2.3.6. Control Interno

Es un proceso llevado a cabo por la Administración de una empresa o por el resto del personal, herramienta diseñada para proporcionar seguridad razonable de conseguir en la organización los siguientes objetivos:

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

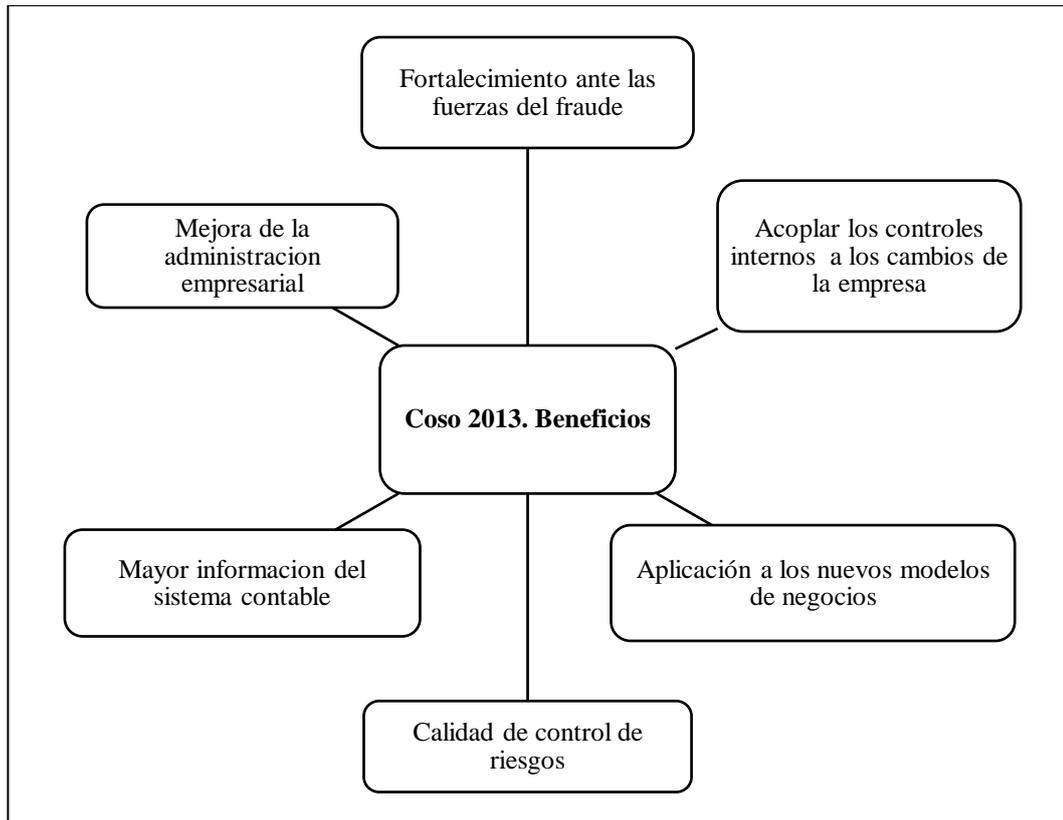
2.3.7. COSO I

COSO¹, o el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, publicó el Marco Integrado de Control Interno (COSO I) hace más de una década para ayudar a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno. Para Hirth & Chesley (2017), el COSO es un proceso llevado a cabo por el comité ejecutivo, la gerencia y otros empleados de una empresa u organización con el objetivo de proporcionar un nivel razonable de seguridad en términos de lograr objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia operativa, Confiabilidad de la información financiera, Cumplimiento de todas las leyes y reglamentos aplicables.

El COSO 2013 reemplaza al COSO I de 1992. Esta nueva documentación del COSO 2013 fue redactada por la Comisión Treadway, con el propósito de ayudar a todas las compañías, con fines de lucro y sin fines que tengan objetivos de servicio comunitario, empresas productoras, distribuidores, proveedores de servicios, cooperativas de cualquier índole (Estupiñán, 2015). El motivo del cambiar el COSO I es por la diversificación de modelos negocios, cambios en las normas legislativas en diferentes países; además por la responsabilidad social de las empresas entre otros aspectos. Los beneficios del COSO I actualizado el fortalecimiento ante las fuerzas del fraude entre otros aspectos que se observa en la siguiente figura:

¹ Treadway Commission (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway COSO)

Figura 1. Beneficios del Coso 2013



Fuente: Estupiñán (2015).

Elaborado por: Josselyn González

2.3.8. Control interno

En un mundo competitivo y globalizado las empresas deben tener un buen control interno. De acuerdo con Mantilla (2013), el control interno se define como un proceso llevado a cabo por la junta directiva, el director general y otros miembros del personal de la organización con el fin de proporcionar una seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la empresa. La eficiencia y eficacia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y seguridad de los activos son algunos de los objetivos.

El control interno se ha considerado durante mucho tiempo como un mecanismo para garantizar operaciones contables confiables de la empresa, así como un medio para prevenir y detectar movimientos fraudulentos. Originalmente, la

palabra control apareció del idioma francés, donde significaba “verificar”. El control se define como “cualquier proceso en el que una persona, o una organización de personas comprueba, es decir, afecta intencionalmente el comportamiento de otra persona, grupo u organización” (Arwinge, 2013). De ahí, que el control interno de acuerdo con este autor es verificar las actividades que realizan personas de una empresa para evitar ciertas anomalías en la organización.

Para evitar problemas en el control interno, se debe realizar diferentes procesos como el control interno de activos fijos mediante el control de inventarios. El control interno implica mucho más que tener una copia impresa de los materiales que compraste y aún no has depreciado por completo. King (2011), manifiesta que el control interno implica tener la seguridad de que las mercaderías que uno cree poseer siguen presentes y no se han desaparecido. Si bien es posible que no llegue a la mente de inmediato, el control interno también significa que no tiene ninguna actividad presente físicamente que no esté en sus libros contables.

2.3.8.1. Componentes del control interno

Los componentes del control interno son fundamentales para que una empresa u organización tenga una buena planificación e incorpore a sus procesos de control un sistema que ayude a lograr el máximo beneficio al menor costo, al momento de manipular, producir y vender. Para Fourie & Ackermann (2013), los componentes del control interno son el control ambiental, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. A continuación, se desarrolla cada uno de los componentes:

- a) **Control ambiental:** El ambiente de control es un factor intangible. Sin embargo, es la base de todos los demás componentes del control interno, brinda disciplina y estructura y abarca tanto la competencia técnica como el compromiso ético.
- b) **Evaluación de riesgos:** La evaluación de riesgos es el proceso de identificar los riesgos para lograr los objetivos de la empresa; analizar eventos potenciales, considerando la probabilidad de que ocurran y el

impacto en el logro de los objetivos de la organización; y decidir cómo responder a los riesgos. El liderazgo del auditor debe ser consciente de las áreas potenciales de alto riesgo y debe buscar un alto riesgo donde:

- 1 Hay una susceptibilidad o un historial de desperdicio, fraude o errores.
- 2 Se han producido cambios en la estructura organizativa, los sistemas o el personal de la empresa.
- 3 Los controles no han sido revisados durante un período de tiempo considerable.

c) Las actividades de control: ayudan a garantizar que las respuestas a los riesgos se lleven a cabo de manera efectiva e incluyen políticas y procedimientos, aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, seguridad sobre los activos y separación de funciones. Estas actividades ocurren en una empresa, en todos los niveles y en todas las funciones, y están diseñadas para ayudar a prevenir o reducir el riesgo de que no se logren los objetivos de la compañía.

d) Información y comunicación: La estructura de control de una organización debe contemplar la identificación, captura e intercambio de información tanto dentro de la empresa como con partes externas. La información comunicada debe ser oportuna y precisa.

e) Supervisión o monitoreo: El monitoreo evalúa la efectividad de los controles internos de una empresa y está diseñado para garantizar que los controles internos continúen operando de manera efectiva. El seguimiento es efectivo cuando conduce a la identificación y corrección de las debilidades de control antes de que afecten materialmente el logro de los objetivos de la organización.

2.3.9. Sistema de control

En el mundo empresarial, un sistema de control es una acción dirigida o realizada por la dirección de la empresa con el fin de lograr eficiencia, eficacia y economizar en el uso de los recursos (Pereira, 2019). En el mundo actual, la tendencia es hacia una mayor automatización de los procesos y menos utilización de papel. El control interno depende cada vez más de sistemas operativos

automatizados e integrados, generalmente conocidos como ERP (s) (Enterprise Resource Planning), que en español se traduce como “Planificando los recursos de la empresa”, y que deben tener en cuenta las evidencias de su cumplimiento a la hora de diseñarlos e implementarlos.

El control interno responde a las necesidades y condiciones de la empresa, el control interno va de acuerdo con la clasificación de las compañías, las grandes empresas tienen sistema de control mientras que las pequeñas aún no han desarrollado dicho procedimiento. Para Mantilla (2013), el “término “sistemas” (procesos, actividades) se refieren a los diversos elementos que componen un sistema y sus relaciones en función con los fines que se persiguen”. (pág. 68). Por otra parte, se reconoce al menos cinco funciones y responsabilidades distintas de un sistema de control tales como: diseño, implementación, mejora, evaluación y auditoría. Y la auditoría es una posición estratégica, lo que ha derivado en un nuevo proceso ascendente: controles contables y administrativos, sistemas de control interno, comités de auditoría, gobierno corporativo y control interno de las relaciones económicas.

2.4. Legal

2.4.1. Constitución de la República del Ecuador

En la Constitución del Ecuador (2008) en la sección sistema financiero indica lo siguiente

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones (pág. 97).

2.4.2. Marco Legal de la Auditoría Administrativa

La auditoría administrativa se encuentra bajo el marco legal de las normas NAGAS, que aseguran su práctica honesta y adecuada. Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor. Normas Vigentes en el país: Los 10 mandamientos del auditor.

Personales: Se refiere a la persona del contador público como auditor independiente; éste debe ser: experto en la materia, siendo profesional a su actuación y observando siempre principios éticos.

Entrenamiento técnico y capacidad profesional: El auditor debe tener conocimientos técnicos adquiridos en Universidades o Institutos superiores del país, habiendo culminado sus estudios con recepción profesional de Contador Público, además se requiere que el joven profesional adquiriera una adecuada

práctica o experiencia, que le permita ejercer un juicio sólido y sensato para aplicarlos procedimientos y valorar sus efectos o resultados. Cuidado y diligencia profesional: todo profesional forma parte de la sociedad, gracias a ella se forma y a ella debe servir.

El profesional de la Contaduría Pública, al ofrecer sus servicios profesionales debe estar consciente de la responsabilidad que ello implica. Es cierto que los profesionales son humanos y que por lo tanto se encuentra al margen de cometer errores, estos se eliminan o se reducen cuando el contador público pone a su trabajo (cuidado y diligencia profesional).

Independencia mental: Para que los interesados confíen en la información financiera este debe ser dictaminado por un contador público independiente que de antemano haya aceptado el trabajo de auditoría , ya que su opinión no este influenciada por nadie, es decir, que su opinión es objetiva, libre e imparcial.

Relativas a la ejecución del trabajo: Estas normas se refieren a elementos básicos en el que el contador público debe realizar su trabajo con cuidado y diligencia profesionales para lo cual exigen normas mínimas a seguir en la ejecución del trabajo.

Planeación y supervisión: Antes de que el contador público independiente se responsabilice de efectuar cualquier trabajo debe conocer la entidad sujeta a la investigación con la finalidad de planear su trabajo, debe asignar responsabilidades a sus colaboradores y determinar que pruebas debe efectuar y que alcance dará a las mismas, así como la oportunidad en que serán aplicadas.

Se ha tomado en consideración estas normas como base legal ya que nos permite ver los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría, ya que el cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional de la aplicación de una auditoría en este caso sería administrativa.

2.4.3. Norma Internacional de Auditoría

VI. Evaluación de Riesgo y Control Interno

Objetivo:

La actividad de control de inventarios debe seguir a la Norma Internacional de Auditoría (NIA) conocido como Evaluación de Riesgos y Control Interno que tiene como propósito establecer estándares y brindar lineamientos para comprender los sistemas internos de contabilidad y control, así como el riesgo de auditoría y sus elementos como el riesgo de control, riesgo inherente y riesgo de detección (International Standard on Auditing, 2009).

Riesgo inherente:

Al desarrollar una estrategia de auditoría, el auditor debe evaluar el riesgo inherente a nivel del estado financiero. Al desarrollar una presentación de auditoría, el auditor debe relacionar esta evaluación con el nivel de verificación de los saldos de las cuentas y las transacciones, o asumir que el riesgo inherente de verificación es alto. Para cual el auditor debe evaluar el riesgo inherente verificando el nivel de estado financiero y el nivel de saldo de cuenta y clase de transacciones (Corporación Edi-Ábaco, 2002).

Sistemas de contabilidad y de control interno, para la Corporación Edi-Ábaco (2002), el control interno está relacionado con el sistema de contabilidad dirigidos a conseguir objetivos tales como: Las transacciones se realizan de acuerdo con la autorización general o específica de la administración. Todas las transacciones y otros acontecimientos se registran con exactitud en el momento apropiado, en las cuentas correctas y durante el período contable, lo que permite la preparación de estados financieros de acuerdo con un estándar para identificar informes financieros.

Riesgo de control:

El control de riesgo es la evaluación precedente de riesgos de control en el proceso de evaluar la eficacia de los sistemas internos de control y contabilidad de una empresa para prevenir, detectar y corregir tergiversaciones. Debido a las limitaciones inherentes a cualquier sistema contable y de control interno, siempre habrá algún riesgo de pérdida de control de transacciones (Corporación Edi-Ábaco, 2002).

Se pueden utilizar diferentes técnicas para documentar la información relacionada con los sistemas internos de contabilidad y control. La elección de una técnica específica es una cuestión de juicio por parte del auditor (Corporación Edi-Ábaco, 2002). Las descripciones narrativas, las preguntas, las listas de verificación y los diagramas de flujo son técnicas comunes que se pueden usar solas o en combinación. El tamaño y la complejidad de la organización, así como la naturaleza de los sistemas internos de contabilidad y control, influyen en el formato y alcance de esta documentación.

Detención de riesgo:

Los procedimientos fundamentales del auditor están directamente relacionados con el nivel de riesgo de detección. La evaluación del riesgo de control del auditor, y la evaluación del riesgo inherente, tiene un impacto que debe ser clara, oportuna que alcanzarían a los procedimientos en curso que deben seguirse para reducir el riesgo de detección y, por lo tanto, el riesgo de auditoría, a un nivel manejable. Incluso si un auditor examinara el saldo de una cuenta bancaria o una clase de transacciones el cien por ciento del tiempo, existiría cierto riesgo de detección ya que, por ejemplo, la mayoría de la evidencia de auditoría es persuasiva en lugar de concluyente (Corporación Edi-Ábaco, 2002).

2.4.4. Reglamento Interno

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

“SAN PABLO DE ATENAS”

REGLAMENTO INTERNO

En cumplimiento con el Cap. I, Art. 1 y 2 de la Ley; así como del Cap. I; Art. 3, 4, 5 y 6 del Reglamento de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado (JAAPA), en la localidad de San Pablo de Atenas, cantón San Miguel, provincia Bolívar; en Asamblea de Directorio realizada a los 10 días del mes julio del 2012; y por ser necesario normar varios aspectos que optimicen el funcionamiento integral del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado (SAP), se expide el siguiente Reglamento Interno, el mismo que entrará en vigencia, una vez que sea aprobado por la Dirección Provincial del SENAGUA –BOLIVAR.

CAPÍTULO I

DE LA CONFORMACIÓN:

Art. 1.- Los Organismos Comunitarios Fundamentales del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado:

La Asamblea General de Usuarios,

El Directorio de la Junta Administradora;

Art. 2.- La Asamblea General estará conformada por todos los USUARIOS TITULARES, y/ o los REPRESENTANTES LEGALMENTE RECONOCIDOS

POR LA JAAPA; las decisiones tomadas por los asistentes a la Asamblea General tienen el carácter mandatorio;

Art. 3.- El Directorio de la Junta Administradora, estará constituido por: Presidencia, secretaría, Tesorería, y dos Vocales.

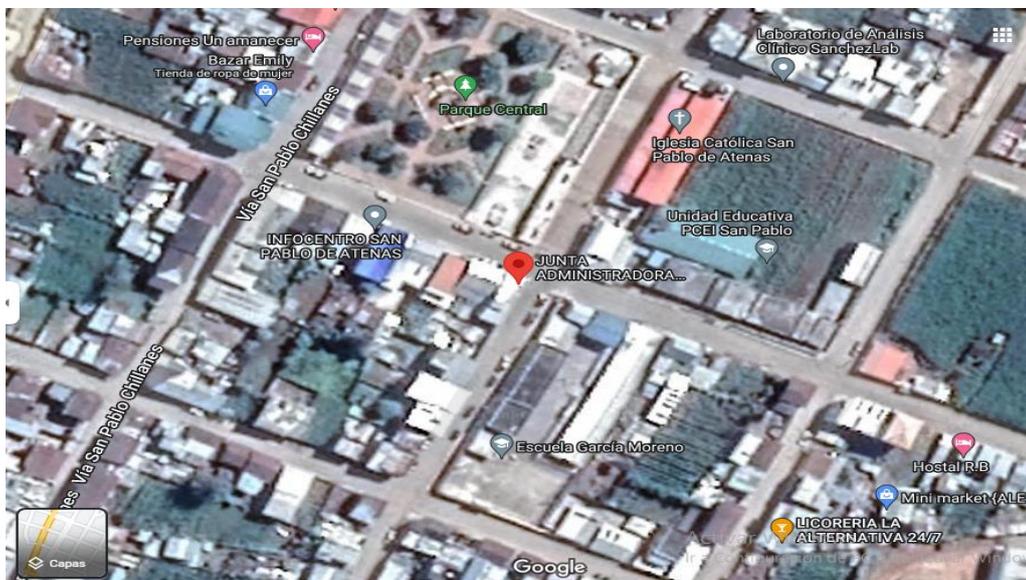
Art.4.- El Comité de Veeduría Ciudadana, estará compuesto por cuatro miembros, elegidos por los usuarios como representantes de la ciudadanía, de acuerdo al Reglamento de Elecciones.

2.5.Georreferencial

El presente trabajo investigativo se realizará exactamente en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas. Ubicada en el Cantón San Miguel, Parroquia de San Pablo de Atenas ubicada en las calles, Vicente Flores y García Moreno.

Figura 2.

Mapa de la ubicación de forma satelital

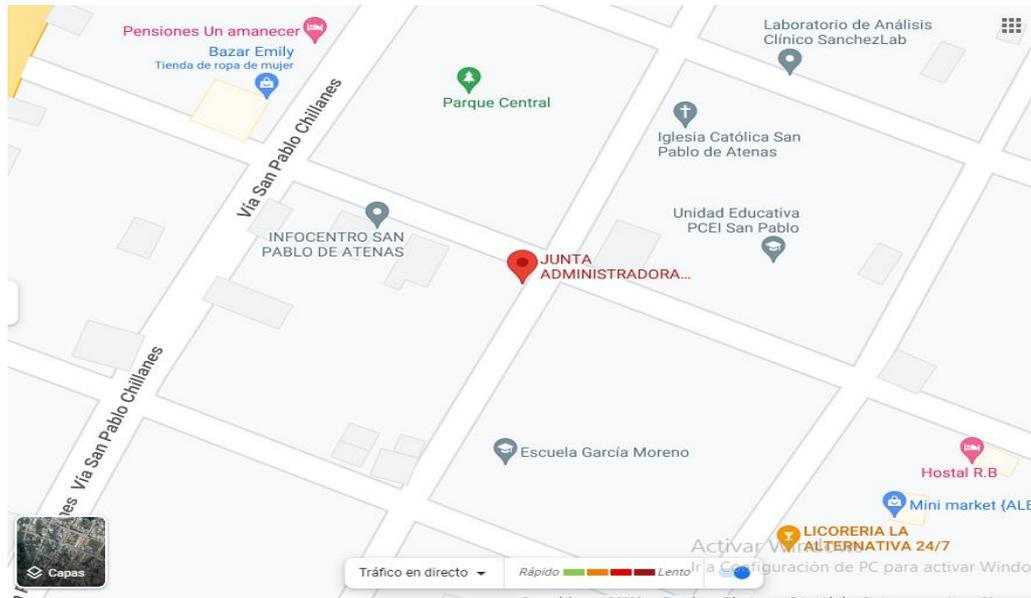


Fuente: Google Maps

Elaborado por: Josselyn González

Figura 3.

Mapa de la ubicación de forma predeterminado



Fuente: Google Maps

Elaborado por: Josselyn González

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

El proyecto de investigación que se desarrolla involucró una búsqueda exhaustiva de información sobre el tema de una Auditoría Administrativa a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia de San Pablo de Atenas y su incidencia en el manejo de los recursos del año 2021” cabe resaltar que permitió obtener los datos que faciliten la determinación del problema, se desarrolló un estudio acorde a las necesidades de la entidad, para lo cual se utilizó el tipo de investigación de campo y explicativa, mismas que se detallan a continuación.

3.1. Tipo de investigación

Existen diferentes tipos de investigaciones, y es necesario comprender sus características para determinar cuál se adapta mejor a la investigación en cuestión. A pesar de que no hay acuerdo entre los muchos tratadistas sobre cómo clasificar los diferentes tipos de investigaciones, la investigación descriptiva, la investigación explicativa y la investigación causal están son las más conocidas para el desarrollo de cualquier proyecto investigativo (Bernal C. , 2010).

3.1.1. Investigación de campo

La investigación de campo de acuerdo con Behar (2008), se basa en los datos recopilados a través de entrevistas, encuestas y observaciones, entre otras fuentes. Debido a que es posible realizar este tipo de investigación junto con una indagación basada en documentos, es recomendable consultar primero las fuentes basadas en documentos para evitar la duplicación de esfuerzos. Para el desarrollo de esta investigación, se realizó la encuesta a los trabajadores administrativos de la organización en sus propias instalaciones.

3.1.2. Investigación Explicativa

La base de la investigación explicativa es la prueba de hipótesis, y el objetivo es que las conclusiones conduzcan a la formulación o contraste de leyes o principios científicos. Para Bernal (2010), las investigaciones explicativas son aquellas en las que el investigador busca comprender por qué las cosas, eventos, fenómenos o situaciones suceden de la forma en que lo hacen. La investigación explicativa examina las causas y los efectos de las relaciones entre variables de estudio. En este trabajo investigativo se estudió la relación directa o indirecta entre la auditoría administrativa y la gestión o manejo de los recursos de la organización “Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas”.

3.1.3. Investigación Documental – Bibliográfico

Se utilizó este tipo de investigación, ya que se recopiló y seleccionó información de fuentes como libros, artículos científicos, leyes y documentos relacionados a la auditoría administrativa.

3.2. Enfoque de la investigación

En la investigación se aplicó un enfoque mixto, mediante la combinación de los enfoques cuantitativos y cualitativos, estandarizados e interpretativos, cruzándose los resultados de un enfoque a otro.

3.2.1. Método Cuantitativo

Se utilizó este enfoque, puesto que se manejó datos numéricos para conocer la valoración numérica del cumplimiento de las actividades. Además, en el procesamiento de la información obtenida a través de las encuestas.

3.2.2. Método Cualitativo

Está inmerso en el análisis e interpretación de datos recolectados que se realizó para comprender o explicar el comportamiento de la población objeto de estudio.

3.3.Método de la investigación

El método que ayudó a complementar la investigación fue el analítico, para poder descubrir información relevante sobre el tema de estudio.

Analítico: El método analítico se utilizó principalmente para encontrar evidencia suficiente, pertinente y competente que apoye a la investigación que se llevó a cabo para así hacerla más fiable y brindar resultados precisos.

3.4.Técnica e Instrumentos de Recopilación de Datos

A través de las técnicas e instrumentos fue posible la obtención de datos requeridos para la investigación, por ello se utilizó las técnicas de entrevista y encuesta, mismas que condujeron a la verificación del problema planteado, a su vez se hizo uso de cuestionarios como medio para recolectar y almacenar la información.

3.4.1 Técnica de la Entrevista

La entrevista es una técnica que permite la recolección de datos mediante la guía de la entrevista estará dirigida a la máxima autoridad de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas, con lo que se accederá a información confiables referente al manejo de los recursos de la institución ya que con la entrevistas obtendremos información de ciertas cualidades que servirá como base para recabar información relevante y útiles para el trabajo de investigación .

3.4.2. Técnica de la Encuesta

La encuesta es un conjunto de preguntas especialmente diseñadas y pensadas para ser dirigidas una muestra de población, que se considera representativa por determinadas circunstancias o funcionales al trabajo, con el objetivo de conocer la opinión de la gente sobre determinados temas (Behar, 2008).

La encuesta fue utilizada como herramienta de investigación la cual estuvo dirigida a los empleados de la fundación Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia San Pablo de Atenas.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población objeto de estudio estuvo constituida por las personas que intervienen en el proceso de toma de decisiones de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas los mismos que están relacionados directamente con el problema.

Tabla 4.

Personal de la fundación “Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia San Pablo de Atenas”

Empresa	Unidad de observación	Población
Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas.	Presidenta	1
	Contadora	1
	Tesorera	1
	Vocal 1	1
	Vocal 2	1
	Operador 1	1
	Operador 2	1
Total		7

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado

Elaborado por: Josselyn González

3.5.2. Muestra

Según (FLORES, 2015) Es un conjunto de elementos extraídos de la población que conforman la muestra es decir que sea confiable, debe ser representativa, y además ofrecer la ventajas de ser la más práctica, la más económica, eficiente en su aplicación. No se debe perder de vista que por más que perfecta que sea la muestra siempre habrá una diferencia es lo que se conoce como error de muestreo por esta razón mientras más grande es la muestra es menor el error de muestreo por eso existe mayor confiabilidad es sus resultados.

Se utilizó muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual toma criterio del investigador una muestra de la población. En este caso la muestra queda conformada por 7 trabajadores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de San Pablo de Atenas.

3.6. Procesamiento de la Información

Para identificar el análisis de la organización se procedió a revisar los procesos que cumple la organización A partir de aquello se identifica la información referente a la administración de recursos para construir una base unificada. Posterior a ello, se realizará la verificación del registro contable del periodo que se estudió. Para la recolección de la información se realizó lo siguiente:

La aplicación de la encuesta es a todo el personal que trabaja en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas , además, se realizó la encuesta con el mismo formato de preguntas, a la Dpresidenta, contadora, y trabajadores. Con esa información se siguió con el desarrollo de la investigación. Posteriormente de ser depuro el estado de resultados para poder calcular la rentabilidad. Finalmente, se elaboró el análisis e interpretación de resultados para realizar análisis estadísticos que permitan conocer la eficiencia y eficacia de los procesos.

Para el estudio del caso se vio necesario la aplicación de la fórmula como un estimador estadístico Chi-cuadrado (χ^2), con la finalidad de realizar y comprobar la prueba de hipótesis planteada dentro de la investigación ya que permite establecer el conjunto de frecuencias analizadas $f(o)$, ajustándose al conjunto de frecuencias esperadas $f(e)$ o teóricas.

Para Freire, (2013) el método de “Chi-cuadrado” que se caracteriza porque proporciona una medida de la discrepancia entre la frecuencia observada y la frecuencia esperada, indicando en qué medida las diferencias existen entre ambas, de haberlas, se deben al azar en el contraste de hipótesis, para de esta manera determinar la relación entre las variables de estudio.

Fórmula Chi – cuadrado

$$\sum \frac{[f(o)-f(e)]^2}{f(e)} = \chi^2$$

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

4.1.1. Resultados

El estudio de las variables nos llevara a obtener una información pertinente, es decir, conocer la incidencia de la aplicación de la auditoria administrativa sobre el manejo de los recursos en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia San Pablo de Atenas, se empleó un instrumento principal de la técnica de investigación que fue la encuesta a través de preguntas cerradas a la población, los datos analizados tienen la finalidad de dar cumplimiento con los objetivos propuestos en el plan de estudio.

4.1.2. Análisis de la entrevista aplicada a la Presidenta de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia de San Pablo de Atenas

Para llevar a cabo la entrevista se utilizó una guía de entrevista estructurada con preguntas abiertas mismas que se pusieron a consideración de la presidenta de la Junta de Agua, con el fin de obtener información relevante sobre los problemas que se han presentado en la institución en el período de análisis, en base a ello emitir conclusiones y recomendaciones necesarias para tomar las mejores decisiones a través de la aplicación de estrategias de mejora y de un adecuado control interno para su desarrollo.

En la pregunta uno, ¿De una opinión en términos generales de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas? La Lic. Alba Velaso responde; Es una organización social sin fines de lucro que tienen por finalidad prestar el servicio de agua potable en la Parroquia. Solo serán denominadas "Juntas Administradoras de Agua Potable y alcantarillado " cuando

presten ambos servicios. Esta organización es muy importante en la comunidad ya que de ella depende el abastecimiento y administración del agua potable para satisfacer las necesidades humanas y productivas.

Abordar la pregunta dos, ¿Cuáles son las principales actividades u operaciones que realiza la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?; Ella manifiesta que al abastecer y administración del agua potable para así satisfacer las necesidades de las personas de la parroquia.

Incluyendo la pregunta tres, ¿Cuántas personas laboran en su empresa, cree que cuenta con el personal suficiente y competente?; ella expresa que dentro de la junta se encuentran 7 trabajadores como son: la presidenta, contadora, tesorera, vocal 1, vocal 2, operador 1, operador 2 si cuento con un personal suficiente y competente para que realicen todas las funciones correspondientes.

En la pregunta cuatro, ¿Se ha realizado una Auditoria Administrativa?; ella menciona que no se ha realizado pero si es necesario realizar una auditoria administrativa para poder mejorar los procesos administrativo dentro de la junta y poder corregir los erros que se está cometiendo dentro de la empresa y no volverlos a cometer.

Planteando la pregunta cinco, ¿se efectúan reuniones habituales con la directiva de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?; la presidenta indica que si se realizan reuniones pero a veces no se presenta a la hora que es por falta de comunicación precisa.

Al preguntar la pregunta seis, ¿Se aplica procesos administrativos en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?; ella expone que si por que nos ayudan a verificar si se está manejando correctamente el plan establecido dentro de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas.

Abordar la pregunta siete, ¿Se cumple con las políticas establecidas dentro de los procesos administrativos?; ella contesta que Si se aplica las políticas dentro de los

procesos administrativos ya que es importante aplicar cada uno de ellos en sus labores administrativas.

En la pregunta ocho, ¿Considera que la aplicación de procesos administrativos beneficia la atención de servicios a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?; ella pronuncia que si es muy primordial para cumplir con los objetivos y metas planteadas por la junta ya que es beneficioso por qué se puede medir la eficiencia de la empresa.

En la última pregunta, ¿Qué cree usted que se obtendrá de esta auditoría?;ella menciona que se obtendría los errores que se está cometiendo dentro de la junta y mediante esta auditoria nos ayudara a evaluar la gestión del personal que esté involucrado en la junta y así poder corregir los errores que se avenida trascurriendo los años pasados.

4.1.3. Análisis de la encuesta aplicada a los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia de San Pablo de Atenas

La encuesta es un conjunto de preguntas especialmente diseñadas y pensadas para ser dirigidas una muestra de población, que se considera representativa por determinadas circunstancias o funcionales al trabajo, con el objetivo de conocer la opinión de la gente sobre determinados temas (Behar, 2008). La encuesta fue utilizada como herramienta de investigación el cual estuvo dirigido a los colaboradores de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia San Pablo de Atenas.

Tabla 5*Encuesta a los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia San Pablo de Atenas*

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO				
CUESTIONARIO	SI	NO	TOTAL	FACTOR DE RIESGO
1. ¿Se aplica procesos administrativos en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?	5 72%	2 28%	7 100%	En la Junta de Agua existen errores en el factor personas , por falta de: <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación al personal • Evaluación a los funcionarios • Informalidad en las actividades • Control Interno
2. ¿Se cumple con las políticas establecidas dentro de los procesos administrativos?	4 58%	3 42%	7 100%	
3. ¿Se realizan auditorías administrativas en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?	0 0%	7 100%	7 100%	
4. ¿Cree usted que con una auditoría administrativa se evalúa la situación financiera de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?	6 86%	1 14%	7 100%	

5. ¿Considera que la aplicación de procesos administrativos beneficia la atención de servicios la Junta?

5	2	7
72%	18%	100%

En la Junta de Agua no se cumple con los procesos adecuados, por falta de;

6. ¿Conoce Usted las funciones de la administración de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?

6	1	7
86%	14%	100%

- Incumplimiento a los procesos de inducción
- Procesos no ajustados a las actividades de la organización
- Persistencia del control de los procesos

7. ¿Es necesario una auditoría administrativa de los procesos administrativos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?

6	1	11
86%	14%	100%

Cabe recalcar que al no contar con estos procesos afecta a la optimización de los recursos

Nota: Representación de los resultados de la encuesta aplicada a los empleados de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas

Pregunta N° 1

¿Se aplica procesos administrativos en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?

Tabla 6.

Procesos Administrativos

ALTERNATIVAS	TOTAL	%
Si	5	71%
No	2	29%
TOTAL	7	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado

Elaborado por: Josselyn González

Figura 4.

Procesos Administrativos



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado

Elaborado por: Josselyn González

Análisis.

Del total de los trabajadores de la Junta 71% creen que si se aplica procesos administrativos que ayuda a verificar si se lleva con cabalidad los procesos de la misma forma el 29% responde que no.

Interpretación

Con base en la información obtenida se determina que la Junta si verifica los procesos y si correctos. Los procesos administrativos nos ayudan a verificar si se está manejando de la mejor manera el plan establecido dentro la junta administradora de agua potable y alcantarillado.

Pregunta N° 2

¿Se cumple con las políticas establecidas dentro de los procesos administrativos?

Tabla 7.

Políticas Establecidas

ALTERNATIVAS	TOTAL	%
Si	4	57%
No	3	43%
TOTAL	7	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado

Elaborado por: Josselyn González

Figura 5.

Políticas Establecidas



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado

Elaborado por: Josselyn González

Análisis

De la encuesta realizada, el 57% nos dicen que si se aplica políticas dentro de los procesos administrativos y el 43% dicen que no.

Interpretación

Se puede observar con claridad que los encuestados tienen opiniones distintas sobre el grado de importancia que le dan a cada una de las políticas dentro del proceso administrativo, pero su totalidad coinciden en que es importante aplicar cada uno de ellos en sus labores administrativas.

Pregunta N° 3

¿Se realizan auditorías administrativas en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?

Tabla 8.

Auditorias Administrativas

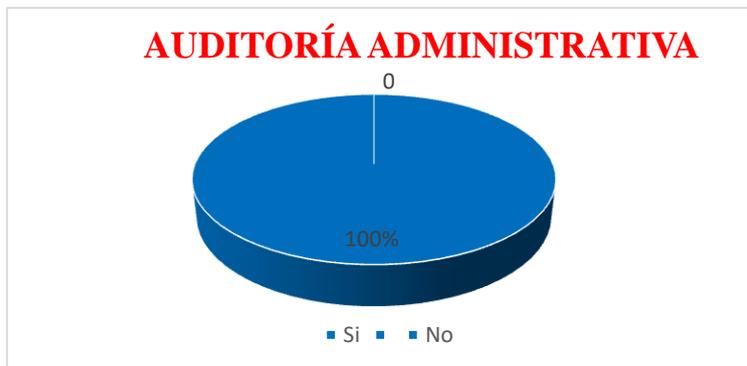
ALTERNATIVAS	TOTAL	%
Si	0	0
No	7	100%
TOTAL	7	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado

Elaborado por: Josselyn González

Figura 6.

Auditorias Administrativas



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado

Elaborado por: Josselyn González

Análisis.

El 100% del personal administrativo que trabaja en la junta nos manifiesta que nunca se han realizado auditorías administrativas, pero que si es necesaria realizarla para mejorar los procesos administrativos de la organización.

Interpretación.

Un examen de auditoría es esencial para verificar si el personal está cumpliendo con cada uno de los procesos administrativos que están establecidos y así poder alcanzar los objetivos deseados en un determinado periodo de tiempo.

Pregunta N° 4

¿Cree usted que con una auditoría administrativa se evalúa la situación financiera de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?

Tabla 9.

Evaluación de la Situación Financiera

ALTERNATIVAS	TOTAL	%
Si	6	86%
No	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado

Elaborado por: Josselyn González

Figura 7.

Evaluación de la Situación Financiera



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado

Elaborado por: Josselyn González

Análisis

El 86 % de los encuestados nos dice que la auditoria de la junta evalúa la eficiencia y la eficacia de la situación financiera de la junta y el 14 % nos indica que no, por lo tanto, si es necesario realizar una auditoría administrativa en la junta.

Interpretación

Con un examen se puede evaluar si el personal directivo y administrativo está capacitado en las áreas que están encargados y poner en práctica la eficiencia y la eficacia dentro del área financiera de la junta.

Pregunta N° 5

¿Considera que la aplicación de procesos administrativos beneficia la atención de servicios a la Junta?

Tabla 10.

Aplicación de procesos administrativos

ALTERNATIVAS	TOTAL	%
SI	5	71%
NO	2	29%
TOTAL	7	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado
Elaborado por: Josselyn González

Figura 8.

Aplicación de procesos administrativos



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado
Elaborado por: Josselyn González

Análisis

El 71% de encuestados considera que la aplicación de procesos administrativos es muy primordial, para cumplir con los objetivos y metas planteados por la junta, el 29% que representan pocas personas no le dan la respectiva importancia al proceso administrativo por desconocimiento del mismo.

Interpretación.

Los procesos administrativos son beneficiosos, porque mediante este se puede medir la eficiencia en la entrega de informes a los usuarios de los servicios que brinda la junta de agua potable.

Pregunta N° 6

¿Conoce Usted las funciones de la administración de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?

Tabla 11.

Funciones de la Administración

ALTERNATIVAS	TOTAL	%
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado

Elaborado por: Josselyn González

Figura 9.

Funciones de la Administración



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado

Elaborado por: Josselyn González

Análisis

Como podemos visualizar en la gráfica el 86% de encuestados manifiesta que si conoce las funciones administrativas mientras que el 14% opina que desconocen de estas funciones administrativas.

Interpretación

La administración nos permite planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades dentro de la Junta además tiene como propósito el alcance de los objetivos.

Pregunta N° 7

¿Es necesario una auditoría administrativa de los procesos administrativos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?

Tabla 12.

Gestión de Procesos Administrativos

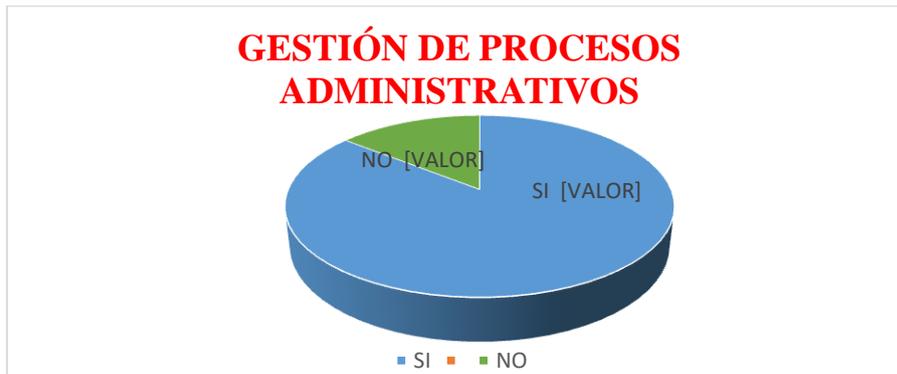
ALTERNATIVAS	TOTAL	%
No	6 1	86% 14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado

Elaborado por: Josselyn González

Figura 10.

Gestión de Procesos Administrativos



Fuente: Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado

Elaborado por: Josselyn González

Análisis

En esta gráfica podemos verificar que el 86% indica que si es necesario una auditoría administrativa de los procesos administrativos ya que esto servirá para evaluar el grado de manejar los recursos disponibles de la junta, y el 14% dice que no.

Interpretación.

El examen de auditoría es necesario y esencial para evaluar la gestión del personal que esté involucrado en la junta.

4.2. Verificación de hipótesis

Hipótesis

- La auditoría administrativa incide positivamente en el manejo de los recursos humanos y financieros de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas en el año 2021.

4.2.1. Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis nula

- La auditoría administrativa no incide positivamente en el manejo de los recursos humanos y financieros de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas en el año 2021.

Hipótesis alternativa

- La auditoría administrativa incide positivamente en el manejo de los recursos humanos y financieros de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas en el año 2021.

4.2.2. Preguntas extraídas

Tabla 13

Preguntas extraídas – Calculo Chi-Cuadrado

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO					
<i>Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia San Pablo de Atenas</i>					
CUESTIONARIO	SI	NO	TOTAL	FACTOR DE RIESGO	
3. ¿Se aplica procesos administrativos en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?	5	2	11	Ausencia de aplicabilidad de procesos administrativos	
	62%	28%	100%		
7. ¿Se realizan auditorías administrativas en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?	0	7	7	Falta de seguimiento y control en los procesos y utilización de recursos.	
	0%	100%	100%		

Nota: Representación de la tabla estadística de resultados de la encuesta aplicada a los empleados de la Junta de Agua Potable y Alcantarillado de la parroquia San Pablo de Atenas.

4.2.3. Cálculos – estimador estadístico

Para el estudio del caso se vio necesario la aplicación de la fórmula como un estimador estadístico Chi-cuadrado (χ^2), con la finalidad de realizar y comprobar la prueba de hipótesis planteada dentro de la investigación ya que permite establecer el conjunto de frecuencias analizadas $f(o)$, ajustándose al conjunto de frecuencias esperadas $f(e)$ o teóricas.

Fórmula Chi – cuadrado

$$\sum \frac{[f(o)-f(e)]^2}{f(e)} = \chi^2$$

4.2.4. Modelo matemático

H₀= Hipótesis nula

H_a= Hipótesis alternativa

χ^2 = Chi cuadrado

F (o)= Frecuencias observadas

F (e)= Frecuencias esperadas

Gl = Grados de Libertad

F = Filas

C = Columnas

Margen de error

$\alpha = 0,05 \rightarrow 5\%$

Distribución muestral

$$GI = (F-1) (C-1)$$

En donde

$$GI = (2-1) (2-1)$$

$$GI = (1) (1)$$

$$GI = 1$$

Analizando los resultados que se muestra en la tabla 5, se instaure el margen de error del 5% mediante el cálculo se me establece a un: 3,8415. Señalando que los grados de autonomía me ayudaron a realizar el cálculo de la hipótesis nula en base a la tabla siguiente:

Tabla 14

Grados de Libertad

Grados de libertad	Margen de ERROR		
	(GI)	0.05	0.01
1		3,8415	6.6349
2		5,9915	9,2104
3		7,8147	11,3449

Nota: Representación de la identificación de la hipótesis nula según los grados de libertad.

4.2.5. Cálculo matemático

Tabla 15

Cálculos Frecuencias Observadas

ALTERNATIVAS	La Junta de Agua Potable y Alcantarillado		TOTAL
	PREGUNTA 3	PREGUNTA 7	
SI	5	0	5
NO	2	7	9
TOTAL	7	7	14

Nota: Demostración del cálculo en base a las preguntas extraídas

Fuente: Cuestionario

Fórmula para el cálculo de frecuencias esperadas

$$f_e = \frac{(Total\ o\ marginal\ de\ renglon)(Total\ o\ marginal\ de\ columna)}{N}$$

Tabla 16

Cálculo de Frecuencias Esperadas

ALTERNATIVAS	La Junta de Agua Potable y Alcantarillado		TOTAL
	PREGUNTA	PREGUNTA	
SI	4,5	4,5	9,00
NO	2,5	2,5	5,00
			14,00

Nota: Demostración del cálculo en base a las preguntas extraídas

Fuente: Cuestionario

Tabla 17*Cálculo del Chi – cuadrado*

PREGUNTAS	O	E	O - E	(O - E) ²	$\frac{(O - E)^2}{E}$
PREGUNTA 5/Si	4	7,5	-3,5	12,25	1,6
PREGUNTA 5/No	7	3,5	3,5	12,25	3,5
PREGUNTA 9/Si	11	7,5	3,5	12,25	1,6
PREGUNTA 9/No	0	3,5	-3,5	12,25	3,5
				$\chi^2=$	10,3

Nota: Demostración del cálculo del Chi-cuadrado – Hipótesis Alternativa

4.3. Discusión:

La hipótesis nos permitirá llegar a una discusión por la diversidad de datos obtenidos por ende si la Hipótesis Alternativa (H_a) \geq la hipótesis nula (H_o) se rechaza la hipótesis nula (H_o) y se acepta la información de la hipótesis alternativa.

Entonces: Podemos decir que 10,3 (H_a) $>$ 3, 8415 (H_o) por lo que se rechaza la Hipótesis nula (H_o) y se acepta la Hipótesis alternativa (H_a).

Es decir: La auditoría administrativa incide positivamente en el manejo de los recursos humanos y financieros de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas en el año 2021.

En la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas, se ha podido establecer que la principal fuente de riesgo se encuentra en los procesos internos del sistema, especialmente en la ausencia de control interno y seguimientos a los diferentes procesos que cumple la organización, lo cual produce la existencia de un alto riesgo operacional, al igual que no se aplican planes y programas de capacitación en esta organización.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

AUDITORÍA ADMINISTRATIVA EN EL MANEJO DE LOS RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA PARROQUIA DE SAN PABLO DE ATENAS EN EL AÑO 2021.

5.1. Introducción

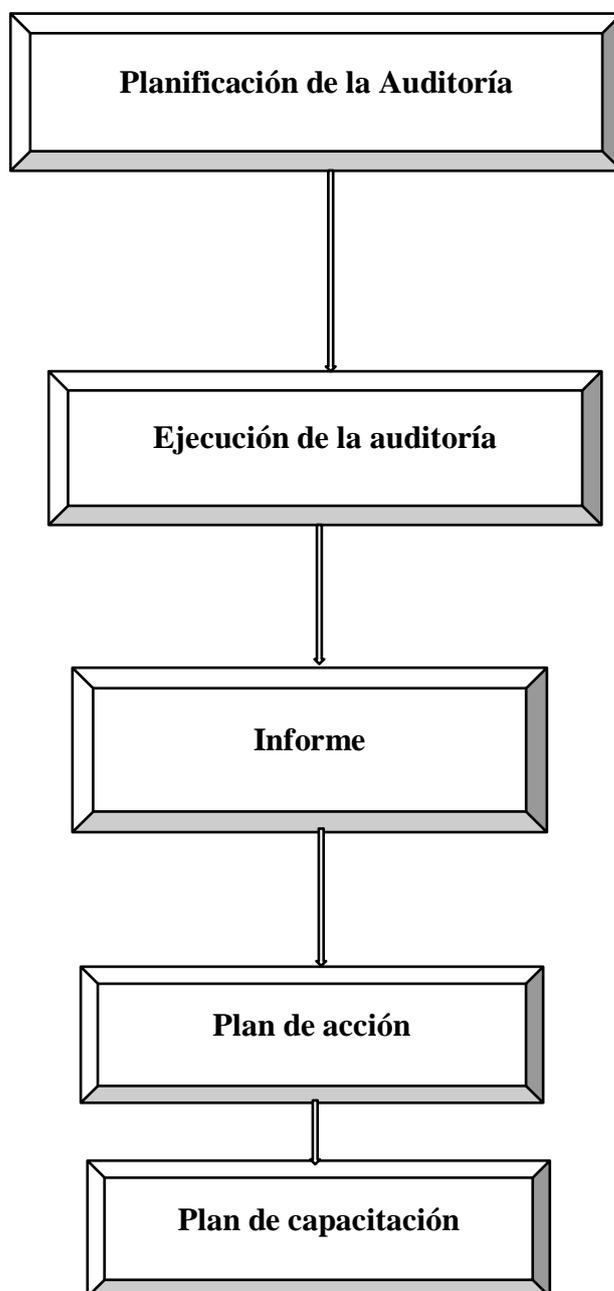
La Gestión Administrativa consiste en brindar un soporte a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una ventaja competitiva que se la podrá palpar en los estados financieros de la entidad específicamente en mayores utilidades y reducción de costos. La Junta Administradora de agua potable y alcantarillado de la Parroquia San Pablo de Atenas ha manejado un sistema de gestión administrativa que presenta vacíos, al no englobar todos los procesos y procedimientos administrativos, lo que ocasiona problemas y no permite mejorar continuamente las actividades de la Junta, el sistema actual requiere una evaluación con el fin de aplicar los correctivos necesarios.

En la actualidad, es cada vez mayor la necesidad de examinar y valorar la calidad de los administradores y de los procesos mediante los cuales opera una organización. Mediante la auditoría administrativa se pueden conocer los problemas que dificultan el desarrollo operativo y obstaculizan el crecimiento de la empresa. Es importante valorar la importancia de los problemas, encontrar sus causas y proponer soluciones adecuadas e implantarlas.

Es imprescindible que se conozcan las ventajas que proporciona este nuevo tipo de auditoría, al poner al descubierto las fallas que producen efectos negativos en la gestión de las entidades, permitiendo la corrección de éstas y, por ende, elevar el grado de economía, eficiencia y eficacia.

5.2. Esquema de la propuesta de Auditoría Administrativa

Figura 11. *Esquema de Auditoría*



Elaborado por: Josselyn González

5.3. Objetivo

Ejecutar una Auditoria Administrativa en el departamento financiero de la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia San Pablo de Atenas con la finalidad de emitir conclusiones y recomendaciones.

5.3.1. Objetivos específicos:

- Realizar las cédulas de auditorias
- Informe final.

5.4. PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

5.4.1. Objetivo de la auditoria

Regular, controlar y promover el desarrollo de las actividades en coordinación con los demás gobiernos centralizados, promoviendo la creación y funcionamiento de la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia San Pablo de Atenas.

5.4.2. Requerimientos de la auditoría

- Un informe corto o estándar
- Conclusiones
- Recomendaciones
- Cronograma de la auditoría

Tabla 18

Cronograma de ejecución

DETALLE	FECHA	REALIZADO
Inicio de trabajo	02-06-2022	J.J.G.T
Finalización del trabajo de campo	28-07-2022	J.J.G.T
Elaboración de borrador del informe	04-08-2022	J.J.G.T
Finalización de la auditoría	20-09-2022	J.J.G.T

Elaborado por: Josselyn González

Tiempo de realización de la auditoría: En 3 meses con 7 días

Objetivos del Examen:

- Evaluar el grado de cumplimiento de la misión, metas y objetivos, políticas, planes y procedimientos.
- Determinar el grado de confiabilidad de la estructura de control interno.
- Formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la gestión.
- Emitir un informe

5.4.3. Alcance de la Evaluación:

El alcance de la evaluación se limita a la gestión administrativa de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia San Pablo de Atenas.

Metodología a utilizarse:

- Verificar los documentos
- Obtención de evidencia documentaria
- Se emitirá los informes respectivos

Datos informativos

Puntos básicos de interés

Es muy importante considerar que la presente es la primera evaluación a la gestión administrativa que se efectuará a la Junta de agua potable y alcantarillado de la Parroquia San Pablo de Atenas.

Colaboración de la Junta

Con colaboración de los documentos recaudados del departamento financiero y así como de la entidad se realizará la evaluación de la auditoría de gestión de los procesos financiero de la Junta de agua potable y alcantarillado de la Parroquia San Pablo de Atenas.

Otros aspectos

El presente plan de trabajo fue presentado al área financiera en base al conocimiento de las operaciones y de los resultados de la evolución del control interno y las conversaciones con los funcionarios ya que en la entidad no se ha realizado una auditoría. El Informe se dirigirá al departamento financiero de la Junta de agua potable y alcantarillado de la Parroquia San Pablo de Atenas.

5.4.4. Programa de la auditoría

Tabla 19.

Programa de la auditoría

PROCEDIMIENTO	REF.	REALIZADO POR	FECHA
1.- INVESTIGACIÓN DE INVESTIGACIÓN			
Base legal	B L	J.J.G.T	02/07/2022
Políticas de la identidad	P I	J.J.G.T	02/07/2022
Reglamento interno	R I	J.J.G.T	03/07/2022
Descripción departamento financiero	D F	J.J.G.T	04/07/2022
Organigrama estructural	O E	J.J.G.T	05/07/2022
Análisis del FODA	A F	J.J.G.T	08/07/2022
2.-EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA			
Análisis de ingresos y egresos	A I E	J.J.G.T	18/06/2022
Elaboración de las hojas de hallazgos	E H	J.J.G.T	18/06/2022
3.- COMUNICACIÓN DE LOS RESULTADOS E INFORME DE AUDITORIA			
Informe de auditoría	I A	C.G.V. LL	25/06/2022

Elaborado por: Josselyn González

Tabla 20.

Marcas de Auditoria

OR	Bien
≠	Mal
Ø	Análisis
D	Observado
*	Ligado
)	Inspeccionado
±	Mal sumado
<	Comprobado

Elaborado por: Josselyn González

5.5. Ejecución de la auditoría

En la ejecución realizada y teniendo en cuenta las deficiencias detectadas en el transcurso de la auditoría se determina que en el área financiera no se cumplen los objetivos propuestos, la eficiencia y la eficacia presentan un grado de deterioro parcial ya que presentan deficiencias en la organización, la gestión de cobros y el análisis económico financiero que realizan en varias transacciones. A continuación, se detallan las principales:

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE

CREACIÓN Y BASE LEGAL

La junta administradora de agua potable y alcantarillado fue creada el 20 de Junio del 2006 por un grupo de usuario de la parroquia San Pablo y sus barrios. Se rige por:

- Ley de presupuestos del sector público.
- Ley orgánica de servicios públicos. ≠
- Ley orgánica de régimen de Juntas.
- Ley orgánica del régimen interno.

- Norma de control interno para las entidades, organismo del sector público y de las Personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos.
- Código orgánico de la organización.
- Código de trabajo. ≠
- Ley orgánica de servicios y de recaudaciones del sector público.
- Ley orgánica del control de los estados financieros. ≠

Nota 1: ≠ Dentro de la base legal no se cumple la ley orgánica de servicios públicos; porque existen malas conexiones y no tiene la parroquia un buen servicio de agua potable y alcantarillado.

Nota 2: ≠ No se cumple en código de trabajo; porque no consta un código bien estructurado dentro de la junta administradora.

Nota 3: ≠ No se da cumplimiento a la ley orgánica del control de los estados financieros; porque no se da conocer cómo está la situación financiera a los directivos de la Junta.

Nota 4:OR Las demás bases legales está bien establecidas dentro de la Junta Administradora de Agua Potable.

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE

POLÍTICAS DE LA ENTIDAD

- Manejar los servicios de la comunidad e incrementar los recursos de autogestión de la Junta.
- Establecer un marco Jurídico de la Junta mediante la creación y reformas de ordenanzas administrativas y su reglamento. ≠
- Indicar los procesos financieros sabré la cartera vencida. ≠
- Propender la situación económica socioeconómica de los habitantes y de Parroquia.

Nota 1: ≠ En el análisis de las políticas no se cumple el marco jurídico de las reformas de ordenanzas administrativas y sus reglamentos dentro de la Junta Administradora de Agua Potable; porque no se rigen a las reformas ni reglamentos que están establecidas dentro de la administración.

Nota 2: ≠ En esta política no se da a conocer la cartera vencida a los socios de la Junta Administradora de Agua Potable; porque no se realizan una cartera vencida de los estados financieros para una toma de decisiones.

Nota 3: OR Las demás políticas están bien formadas dentro de la entidad

REGLAMENTO INTERNO

No se da las reuniones ordinarias cada primer miércoles del mes como está en el reglamento interno, porque ello realiza cada seis meses las reuniones ordinarias.

No se da cumplimiento a las solicitudes para las conexiones domiciliarias como esta en el reglamento interno, porque los usuarios conectan cuando ello desea el líquido vital en su domicilio.

Las conexiones no son revisadas como estipula el reglamento interno, porque en algunos hogares con tiene medidores de agua.

No se recibe un servicio de suministros de agua como esta en el reglamento interno, porque más de cuatro meses el líquido vital solo se tiene por las noches a parte de las 7h00 porque las tuberías esta malas.

Los derechos del usuario no son respetados por algunos administrativos de la junta como esta en el reglamento interno, porque se recibe no se recibe un buen trato.

En las obligaciones de los usuarios como está estipulado en el reglamento interno no se da cumplimiento. Porque no van a las reuniones convocadas por los miembros de la junta.

En el análisis del reglamento interno no se realiza los kardex de cobro mensual. Porque el manejo de esto documentos contables no están bien realizados.

Según el reglamento interno el operador no cumple con las funciones encargadas en el sistema del agua potable. Porque no entrega la situación que pasa el sistema de agua.

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE

DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO

OBJETIVO DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO: Es registrar de manera oportuna las operaciones de la auditoría contable que inciden en el Estado Financieros de cada ejercicio, para una eficiente toma de decisiones dentro de departamento financiero de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado. ≠

DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO: En el Departamento financiero de se lleva acabo el registro, control, análisis y reporte de los movimientos de los recursos de la Junta Administradora de Agua Potable, respaldados con documentos fuente, cumpliendo de esta manera con la normativa legal, con la finalidad de entregar información financiera oportuna, suficiente y competente para la correcta toma de decisiones promoviendo la eficiencia y eficacia. ≠

FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO: Generar de manera oportuna, confiable y consistente la información contable de acuerdo a las Normas de aceptadas.

Registro oportuno de las operaciones presupuestarias y contable que inciden en el resultado de los Estados Financieros de cada ejercicio, para que sean útiles en la toma de decisiones por parte de las autoridades.

Coordinar las actividades que permitan que la información contable, sea correcta y oportuna, de acuerdo a los aspectos legales.

Cumplir y hacer cumplir y las normas, políticas y lineamientos establecidos por la máxima autoridad.

Elaboración del presupuesto en coordinación con la Dirección Financiera de Junta Administradora de Agua y Alcantarillado.

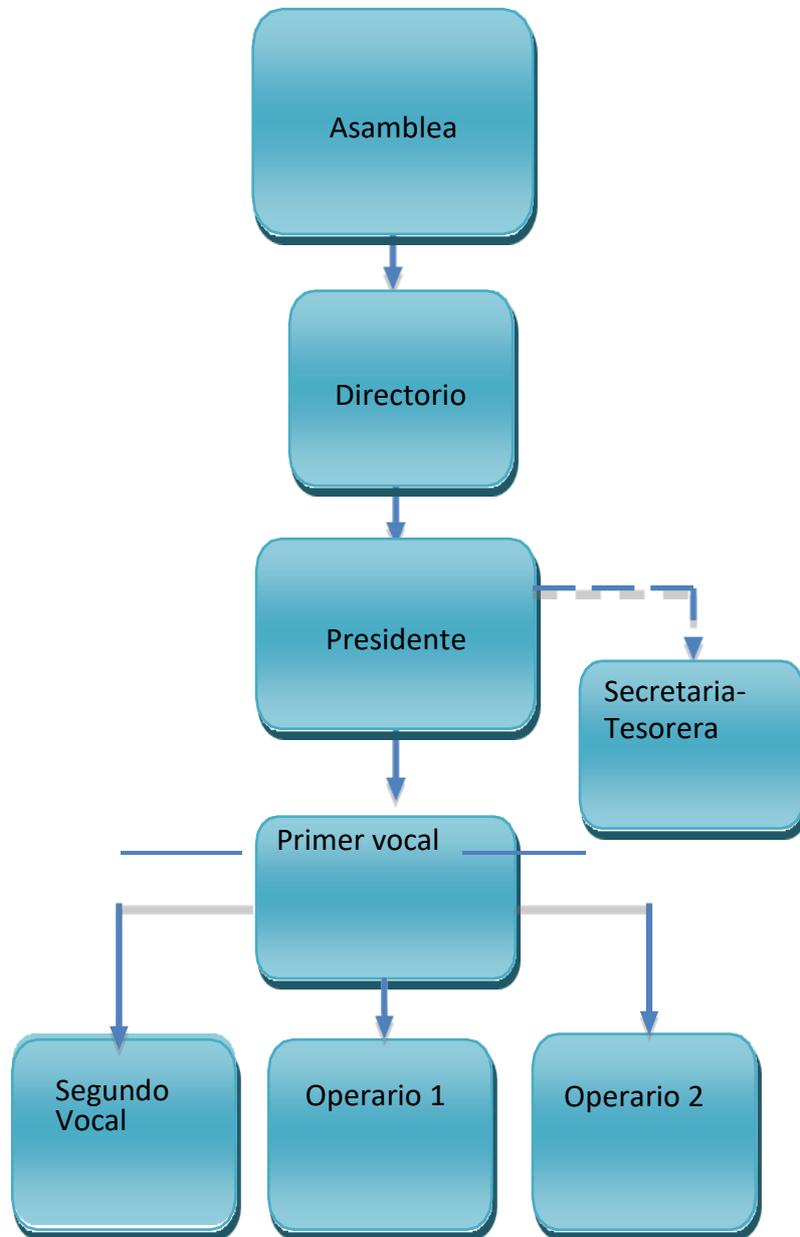
Nota 1: ≠ En el análisis del departamento financiero de la junta administradora de agua. Se puede observar que el objetivo está bien planteado pero este objetivo no es ejecutado en el departamento financiero.

Nota 2: ≠ Los documentos de fuente y cumplimientos no son archivados en orden de fechas ya que al momento de dar información del departamento financiero se tarda.

Nota 3: OR Las demás funciones y descripciones si están siendo analizadas y estudiadas por el departamento financieros.

**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO
ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**

Figura 12. Organigrama Estructural



Elaborado por: Josselyn González

Nota 1: ≠ En el estudio de organigrama podemos observar que hace falta un departamento financiero; porque de esa manera se podrá dar un buen servicio.

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE

ANALISIS FODA

Tabla 21.

Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades emprendedoras y activas. • Actualizaciones oportunas de las reformas de la ley. ≠ • Predisposición al cambio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología de punta al alcance de los funcionarios. ≠ • Compras públicas a través del portal. • Convenio con empresa
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de manual de funciones. • Falta de capacitación permanente. ≠ • Inexistencia de código ética. • Estructura física inadecuada • Inexistencias de clasificación de riesgos • Inexistencia de indicadores de gestión. • Departamentos que incumplen con la entrega oportuna de información. • Incorrecta clasificación de archivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inadecuada asignación de recurso. ≠ • Malestar de los ciudadanos por el incremento de cobro de impuestos. ≠ • La AME no hace lo necesario para defender intereses de municipios pequeños.

Elaborado por: Josselyn González

Nota 1: ≠ En la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de San Pablo de Atenas según un minucioso análisis del FODA se determinó que posee escasas fortalezas y oportunidades en relación a las debilidades y amenazas detectada.

Nota 2: ≠ En el análisis del FODA de las debilidades deben ser eliminadas mientras las fortalezas deben ser aprovechadas de la manera más eficiente posible.

Nota 3: ≠ Las amenazas contrarrestadas y las oportunidades identificarlas y luego aprovecharlas, porque existen más debilidades que fortalezas y oportunidades.

Nota 4: OR Las demás oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas están siendo aprovechadas por los administradores y directivos de la entidad.

NÓMINA DEL PERSONAL DE LA JUNTA ADMINISTRADORA

Tabla 22.

Nómina de personal

NO	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS
1	Presidenta	Alba Rosa Velasco Yáñez
2	Contadora	Lida María Zapata Mora
3	Tesorera	María Cecilia González Carvajal
4	Vocal 1	Guillermo Bayas ≠
5	Vocal 2	Guillermo Prado
6	Operador 1	Cesar Napoleón Verdezoto
7	Operador 2	José Vicente Sánchez

Elaborado por: Josselyn González

Nota 1: ≠ En el análisis de la nómina del personal se encuentra demasiados administrativos porque no se evalúa al personal que va a trabajar en la Junta Administradora.

Nota 2: ≠ En el análisis del personal que trabaja en la junta administradora de agua potable se encontró que existen más directivos porque no se evalúa a los postulantes para su puesto de trabajo

5.5.1. HOJAS DE TRABAJO

La eficiencia se afecta cuando la estructura del área no es la más adecuada y existen compañeros con mucho contenido y otros que solo realizan funciones controladoras y operativas de los cobros y pagos, pudiendo afectar esto la calidad del trabajo en esta área y que no se cumpla los objetivos propuestos para el cumplimiento de las metas trazadas por la dirección de la junta. En el análisis realizado según los resultados de la auditoría existe una perdida por que hay faltantes y hasta el día de hoy no se puede regular.

Tabla 23

Hoja de Trabajo

ESTRUCTURA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SAN PABLO DE ATENAS						
CUESTIONARIO						
N°	PREGUNTAS	ADMINISTRATIVO		DIRECTIVOS		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	
1	¿La base legal está constituida dentro de los parámetros en la Junta Administradora?	X			X	H1. En la entidad no existe una base legal bien estructurada por los miembros de la Junta.
2	¿Las políticas que tiene la Junta son correctas dentro del departamento financiero?	X		X		
3	¿Este de acuerdo con el reglamento establecido por la junta administradora?	X			X	
4	¿Las reuniones son realizadas a la hora indicada?		X	X		H2. No existen comunicación un buen comunicado de la hora de las reuniones
5	¿Las conexiones domiciliarias son adecuadas en la Parroquia San Pablo de Atenas?		X	X		H3. Ya no existe un buen servicio de líquido vital.
6	¿Se hace respetar los derechos del usuario?		X		X	H4. No este un código valores y ética de los derechos de los usuarios.
7	¿Si se examina las funciones del departamento financiero?	X		X		
8	¿Con el organigrama estructural se puede definir claramente las Responsabilidad y dependencia de los trabajadores de la Junta?		X		X	H5. El organigrama no es adecuado.
9	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que despeñan?	X			X	

Elaborado por: Josselyn González

HOJA DE TRABAJO LA JUNTA ADMINISTRADORA

Tabla 24.

Hoja de Trabajo de la Junta Administradora

ALCANCE	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Tener una base legal bien estructurada dentro de la Junta Administradora.	No cuenta con una base legal bien estudiada ni estructural, ni existe pronunciamiento sobre el tema de cambiar esta situación que tiene la base legal.	Realizar una creación y base legal que se puede poseer dentro y fuera de la entidad para así tener un conocimiento y ejecutar cada base legal que necesita la Junta.
Compromiso en la hora de las reuniones ordinaria.	No existe un compromiso de funcionamiento actualizado en el cual se deba conocer la hora de las de reuniones a los usuarios.	Actualizar el compromiso de reuniones por lo mínimo cada año.
Fortalecer en el servicio y trabajos inmediatos en las reparaciones de las tuberías.	Falta de servicio de calidad	Contratar personal suficiente para la realización de las actividades de manera eficiente y oportuna.
Integridad y valores éticos	La entidad no cuenta con un código de conducta, ni existe pronunciamiento sobre los valores éticos y por lo tanto no existe comunicación sobre el tema	Realizar un código de conducta en el cual se establezca los valores éticos que se puede poseer dentro y fuera de la entidad en cada una de las actividades realizadas para brindar un servicio de calidad.
Estructura organizativa.	No se encuentra actualizado el organigrama estructural	Actualizar el organigrama estructural de acuerdo a las necesidades y realidad de la entidad, formulando y revisando periódicamente los cambios en la estructura.

Elaborado por: Josselyn González

HOJA DE TRABAJO DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO

Tabla 25.

Hoja de Trabajo del departamento financiero

ALCANCE	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Establecer un libro diario correcto para realizar los asientos contable	Formular las cuentas correctas para realizar los estados financieros.	Realizar formularios para realizar las cuentas del departamento financiero para dar cumplimiento a esta cuenta
Realizar balance en el sistema contable	No existe un compromiso para realizar los balances en el sistema contable	Actualizar el sistema contable por lo mínimo cada año.
Formular cuentas claras para realizar el libro diario	No cuenta con códigos de cuentas en la Junta	Realizar unas cuentas estables para registrar el libro de contabilidad

Elaborado por: Josselyn González

Hallazgo se considera en auditorias las diferencias significativas encontradas en el trabajo de auditoria.

H1. Inexistencia de un código de conducta

H 2. En la entidad no existe una base legal bien estructurada por los miedros de la Junta

H 3. No existe un buen comunicado para las horas de reuniones de la Junta

H 4. Falta de análisis de conocimiento y habilidades para realizar funciones

H 5. Desactualización de políticas y procedimientos para contratar personal

H 6. Estructura organizativa inapropiada

5.5.2. ELABORACIÓN DE HOJA DE HALLAZGOS

Junta administradora de Agua Potable

HOJA DE HALLAZGOS

Control interno

H1. Inexistencia de un código de conducta

Condición:

Al Junta Administradora no cuenta con un código de conducta en el cual se debe establecer principios y valores éticos.

Criterio:

La entidad debe basarse en la Norma de Control Interno para las Entidades y Organismos del Sector Público.

Causa:

Existen temas de mayor importancia y trascendencia dentro del Municipio razón por la cual las autoridades no han considerado realizar un código de conducta.

Efecto:

Al Junta Administradora al no poseer un código de conducta preestablecido encadena que el personal de la entidad no actúe con orden, moral, disciplina y profesionalismo

Conclusión:

En la Junta no posee un código de conducta en donde se debería determinar y fomentar la integridad y los valores éticos, para beneficiar el desarrollo de los procesos y actividades de la entidad

Recomendación:

Los administrativos y directivos deben establecer en forma clara y por escrito un código de conducta en donde se plasme los principios y valores éticos como parte de la cultura de la entidad; estos valores rigen la conducta del personal orientando su integridad y compromiso hacia a la Junta Administradora.

Elaborado por: Josselyn González

Junta Administradora de Agua Potable
HOJA DE HALLAZGOS
Control Interno

H 2. En la entidad no existe una base legal bien estructurada por los miembros de la Junta.

Condición:

En la Junta Administradora de Agua Potable no cuenta con una base legal en el cual se debe establecer procedimientos y principios.

Criterio:

La entidad debe basarse en la Norma de Control Interno para las Entidades, organismos del Sector Público y de las Personas Jurídica de derecho privado que disponga de integridad de procedimientos y principios.

Causa:

Existen temas de mayor importancia trascendencia dentro de la Junta Administradora de Agua Potable razón por la cual las autoridades no han considerado de una buena creación y una base legal de la Junta.

Efecto:

En la Junta al no poseer una creación y base legal preestablecida encadena que el personal de la entidad se base al orden, disciplina y profesionalismo.

Conclusiones:

En la Junta Administradora de Agua Potable no poseen una buena base legal en donde se pueda identificar cuáles son las normas ley, código, que puedan ser ejecutados por los administrativos y directivos de la entidad.

Recomendaciones:

El presidente debe establecer en forma clara y por escrito de una buena base legal y creación en donde se pueda poner en práctica los términos y compromiso que debe cumplir la Junta Administradora de Agua Potable.

Elaborado por: Josselyn González

Junta Administradora de Agua Potable
HOJA DE HALLAZGOS
Control Interno

H 3. No existe un buen comunicado para las horas de reuniones de la Junta

Condición:

La entidad no posee un comunicado preciso para las horas de reuniones.

Criterio:

La entidad debe basarse en la Norma de Control Interno para las Entidades, organismos del Sector Público y de las Personas Jurídica de derecho privado que disponga de una estructura organizativa.

Causa:

No se ha designado a una persona dispuesta a hacer cumplir el horario de reuniones que convoca la Junta administradora.

Efecto:

Cada función realizada sus actividades de acuerdo a su criterio, provocados en algunos casos molestias y retrasos en el desarrollo de las actividades.

Conclusiones:

El la Junta no cuenta con personal encargado en valores y responsabilidad para las funciones de la entidad.

Recomendaciones:

El presidente debe contratar el personal idóneo para realizar cada función para la entidad actualizado en el cual se deben asignar responsabilidades, acciones y cargos, a la vez que se debe establecer los niveles jerárquicos y funciones para cada uno de sus servidoras y servidores.

Elaborado por: Josselyn González

Junta Administradora de Agua Potable
HOJA DE HALLAZGOS
Control Interno

H 4. Falta de análisis de conocimiento y habilidades para realizar funciones

Condición:

No se analizan conocimientos y las habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente

Criterio:

La entidad debe basarse en la Norma de Control Interno para las Entidades, organismos del Sector Público y de las Personas Jurídica de derecho privado que disponga de herramienta para Evaluar el ambiente de control compromiso de competencia profesional.

Causa:

La mayoría del personal ingresa a trabajar en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado por recomendaciones de los funcionarios de otras entidades afines a esas.

Efecto:

No se desarrollan de manera eficiente las actividades de la entidad.

Conclusiones:

En la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado no se analizan conocimientos y habilidades para la selección del personal idóneo para cada puesto de trabajo; ocasionando que las actividades que se realizan dentro y fuera de la entidad no se desarrollen de la mejor manera.

Recomendaciones:

El presidente debe verificar en nivel de competencia profesional requerido para trabajos correctos y traducir los niveles requeridos en conocimientos y habilidades imprescindibles para ejecutar los trabajos de manera adecuada.

Elaborado por: Josselyn González

Junta Administradora de Agua Potable
HOJA DE HALLAZGOS
Control Interno

H 5. Desactualización de políticas y procedimientos para contratar personal

Condición:

La entidad no posee políticas y procedimientos actualizados para la contratación el personal.

Criterio:

La entidad debe basarse en la Norma de Control Interno para las Entidades, organismos del Sector Público y de las Personas Jurídica de derecho privado que disponga de políticas y prácticas de talento humano.

Causa:

No se realiza las actualizaciones de políticas y procedimiento debido a que no dispone de personal capacidad para llevar a efecto su elaboración.

Efecto:

No se garantiza el desarrollo profesional, transparencia, eficacia y vocación de servicio adecuado en las actividades a realizarse.

Conclusiones:

En la Junta Administradora de Agua Potable no se realiza la actualización de las políticas y procedimientos para contratar el personal idóneo, en el mismo se debe reflejar de manera clara y precisa requisitos relevantes.

Recomendaciones:

El presidente debe actualizar las políticas, procedimientos y prácticas necesarias para asegurar una propia planificación y elección de talento humano en la entidad.

Elaborado por: Josselyn González

Junta Administradora de Agua Potable
HOJA DE HALLAZGOS
Control Interno

H 6. Estructura organizativa inapropiada

Condición:

El organigrama de la entidad no es el apropiado por la realidad del mismo.

Criterio:

La entidad debe basarse en la Norma de Control Interno para las Entidades, organismos del Sector Público y de las Personas Jurídica de derecho privado N° 000-01 que disponga de una estructura organizativa.

Causa:

Las personas que elaboraron el organigrama no analizaron el crecimiento de la entidad y la naturaleza de las actividades que se podrían venir dando con el paso de los años

Efecto:

La reducción del rendimiento, el estrés laboral, la incapacidad para asumir tareas productivas por no tener tiempo para ello o la pérdida de los objetivos.

Conclusiones:

En la Junta Administrativa no cuenta con una estructura organizativa adecuada al tamaño y necesidad del mismo, volviendo confuso los niveles de responsabilidad

Recomendaciones:

La dirección administrativa debe modificar el organigrama, proyectando hacia un futuro; considerando el cumplimiento de su misión y apoyando efectivamente al logro del objetivo de la entidad, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.

Elaborado por: Josselyn González

5.5.3. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

De acuerdo a las verificaciones realizadas en el área administrativa de la Junta de Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia San Pablo de Atenas, se apreció de modo general que no se cumple con la calidad requerida lo establecido para lograr los parámetros del procesos administrativo, de Eficiencia y Eficacia relacionados con esta área; ya que fueron detectados algunos aspectos que presentan un grado de deterioro parcial y que pueden incidir negativamente en la gestión de la junta.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones:

En la Junta Administradora no se analizan los conocimientos y las habilidades para la selección del personal idóneo para cada puesto de trabajo; ocasionado que las actividades que se realizan dentro y fuera de la entidad no se desarrollen de la mejor manera.

En la Junta Administradora de Agua Potable no se realiza la actualización de las políticas y procedimientos para contratar el personal idóneo, en el mismo se debe reflejar de manera clara y precisa requisitos relevantes.

En la Junta Administrativa no cuenta con una estructura organizativa adecuada al tamaño y necesidad del mismo, volviendo confuso los niveles de responsabilidad.

La Junta no supervisa el cumplimiento de las funciones realizadas en la entidad ya que no existen políticas preestablecidas que aseguren el cumplimiento eficiente de las actividades desarrolladas por los funcionarios.

Recomendaciones:

Especificar el nivel de competencia profesional requerido para trabajos correctos y traducir los niveles requeridos en conocimientos y habilidades imprescindibles para ejecutar los trabajos de manera adecuada.

El presidente debe actualizar las políticas, procedimientos y prácticas necesarias para asegurar una propia planificación y elección de talento humano en la entidad.

La dirección administrativa debe modificar el organigrama, proyectando hacia un futuro; considerando el cumplimiento de su misión y apoyando efectivamente al logro del objetivo de la entidad, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.

Establecer políticas de supervisión de los procesos y operaciones de manera constante para asegurar que se cumpla los objetivos de la entidad con eficiencia y eficacia.

5.6. Informe de Auditoría

El presente trabajo de Auditoría de Gestión se llevó a cabo en el departamento financiero de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas. A través del mismo se revisaron por muestra aleatoria operaciones financieras correspondientes año 2021. Se revisó el control interno tanto contable como administrativo.

La empresa tiene como objeto dar el servicio de agua potable a los moradores de la Parroquia de San Pablo de Atenas. Además, brinda servicios de mantenimiento de las tuberías del agua potable y alcantarillado. Fue escogida el área financiera de la empresa para realizar este trabajo por ser una de las de mayor incidencia en el control y uso de los recursos financieros de la junta. Esta área cuenta con una plantilla de 620 usuarios la mayoría de ellos no tienen profesión.

Se subordina a la dirección de contabilidad de la empresa y tiene dentro de sus funciones organizar y controlar la actividad financiera de la empresa y para esto tiene como objetivo fundamental: Alcanzar un nivel de aseguramiento material y de eficiencia económica que garantice el funcionamiento de la junta con una disponibilidad de recursos materiales y financieros, con un empleo y control eficiente de los mismos.

Como parte del trabajo se establecieron los objetivos de la auditoría a esta área y son:

- Evaluar la situación de la economía en el control y utilización de los recursos financieros asignados a la organización.
- Evaluar la eficacia del departamento en brindar orientación y control financiero a toda la organización incluidas sus diversas dependencias operativas.
- Medir la eficiencia interna de la función de finanzas por cuanto se refiere a los procedimientos, políticas y normas financieras, contables y presupuestarias.

El trabajo se realizó de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas estableciendo elemento de control de la calidad, además de consultar bibliografía actualizada sobre el tema, lo que permitió cumplir los objetivos propuestos en el trabajo a través de asesoramiento y consulta de varios especialistas que permitieron desarrollar el trabajo con el rigor y calidad requerida.

Se confeccionó y aplicó el programa de Auditoría Administrativa de acuerdo a los objetivos trazados. Se verificó el cumplimiento de las legislaciones vigentes, los principios de control interno. El trabajo se llevó a cabo a través de pruebas detalladas abarcando el periodo de auditoría hasta diciembre del 2021.

5.7. Plan de acción

Evaluar, medir, asesorar y hacer seguimiento en forma selectiva e independiente al sistema de control interno de la Junta Administradora.

Tabla 26.

Plan de acción

ACCIONES	META	INDICADOR DE GESTIÓN	RESPONSABLE
Evaluar el Sistema de control Interno de la junta	Informe de evaluación al representante legal y comité coordinador de control interno.	Informe ejecutados e informe programados.	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado
Seguimiento y Participación en los procesos administrativos de la junta	Presencia en los comités programados y convocados	Comités realizados e comités programados	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado
Seguimiento al cronograma de informes a entes de control y procesos administrativos	Presentados en las fechas establecidas.	Informes entregados e informes programados	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado
Seguimiento a administración de riesgos.	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado	Acciones ejecutadas y acciones programadas. Líderes	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado
Seguimiento a la administración del sistema de gestión de la calidad	Verificar efectividad de la gestión documental y oportunidad de la información.	Verificar efectividad de la gestión documental y oportunidad de la información.	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado

Elaborado por: Josselyn González

Tabla 27.

Plan de acción y evaluación

ACCIONES	META	INDICADOR DE GESTIÓN	RESPONSABLE
Actualización manual de control Interno.	Ajustar y actualizar manual de Control Interno a normas vigentes.	Ajustar y actualizar manual de Control Interno a normas vigentes.	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.
Seguimiento al proceso administrativos	Realizar seguimientos a los sistemas de calidad, control y desarrollo administrativo	Seguimientos realizados y seguimientos programados	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado
Charlas, seminarios taller. de control interno y procesos administrativos	Realizar cinco seminarios taller sobre control Interno y procesos administrativos	Seminarios realizados y seminarios programado	Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado

Elaborado por: Josselyn González

5.8. Plan de capacitación

Objetivos de la capacitación

Preparar al personal de la Junta para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus respectivos puestos de trabajo. Brindar oportunidades de desarrollo personal a todos los servidores de la Junta Administradora para incrementar su potencial y así contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo. Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementando la motivación de los servidores de la Junta apoyando la continuidad y desarrollo institucional.

Tabla 28.

Plan de capacitación – Relaciones Humanas

Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de San Pablo de Atenas	
Estructura del plan de capacitación	
Acción	RELACIONES HUMANAS Y MOTIVACIÓN PARA LA EXCELENCIA PERSONAL Y PROFESIONAL
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Tener mayor conciencia de quienes son y cuáles son sus potencialidades y capacidades.• Generar una comunicación efectiva y asertiva consigo mismos, con sus grupos de trabajo y el público en general.• Tomar conciencia de cómo interacciona con otras personas y con el entorno.
Contenido:	<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento intrapersonal• La comunicación efectiva y asertiva• Elementos de la comunicación• Modelos tradicionales de la comunicación
Horas y lugar	40 - Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de San Pablo de Atenas
Calendario previsto y presupuesto	Del 07 al 14 de noviembre del 2022 – 500 usd
Responsable	Lida María Zapata Mora

Elaborado por: Josselyn González

Tabla 29.*Plan de capacitación – Actualización y Técnicas de Administración*

Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de San Pablo de Atenas	
Estructura del plan de capacitación	
Acción	ACTUALIZACIÓN Y TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer técnicas que permitan optimizar la calidad de comunicación, lograr que la comunicación hablada y la escritura sea excelente.
Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de comunicación oral o escrita. • Protocolo y Etiqueta. • La asistente y el manejo del tiempo. • La comunicación profesional en la labor secretarial.
Horas y lugar	20 - Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de San Pablo de Atenas
Calendario previsto y presupuesto	Del 17 al 24 de noviembre del 2022 – 120 usd
Responsable	Lida María Zapata Mora

Elaborado por: Josselyn González

Tabla 30.*Plan de capacitación - Presupuestos*

Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de San Pablo de Atenas	
Estructura del plan de capacitación	
Acción	PRESUPUESTOS
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer y actualizar conocimientos para mejorar las capacidades en planificación, priorización de inversiones y su relación vinculante con el presupuesto de la Institución
Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> • Generalidades sobre el presupuesto. • Modificaciones presupuestarias. • Reformas presupuestarias.
Horas y lugar	15 - Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de San Pablo de Atenas
Calendario previsto y presupuesto	Del 01 al 08 de diciembre – 100 usd
Responsable	Lida María Zapata Mora

Elaborado por: Josselyn González

Tabla 31.*Plan de capacitación - Administración y Manejo de Inventarios*

Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de San Pablo de Atenas	
Estructura del plan de capacitación	
Acción	ADMINISTRACION Y MANEJO DE INVENTARIOS
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Identificar el Proceso Administrativo y Reconocer la Documentación que se genera en el Proceso
Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> Generalidades del sistema de bienes y existencias Control y administración de bienes públicos
Horas y lugar	20 - Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de San Pablo de Atenas
Calendario previsto y presupuesto	Del 09 al 15 de diciembre del 2022 – 150 usd
Responsable	Lida María Zapata Mora

Elaborado por: Josselyn González

Tabla 32.*Plan de capacitación - Planificación*

Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de San Pablo de Atenas	
Estructura del plan de capacitación	
Acción	PLANIFICACIÓN
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar el uso eficaz de los recursos disponibles para el logro de los objetivos más importantes lo cual tiende a prevenir la crisis antes de que aparezca. Dotar a los servidores del instrumental necesario para emprender un proceso de planificación operativa, incluyendo el soporte teórico, metodológica y las herramientas gerenciales de este proceso
Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> Planificación estratégica Planificación operativa Formulación de proyectos de inversión pública Evaluación de proyectos de inversión Gestión estratégica pública
Horas y lugar	25 - Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de San Pablo de Atenas
Calendario previsto y presupuesto	Del 16 al 21 de diciembre del 2022 – 200 usd
Responsable	Lida María Zapata Mora

Elaborado por: Josselyn González

Tabla 33.

Plan de capacitación - Gestión Pública

Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de San Pablo de Atenas	
Estructura del plan de capacitación	
Acción	GESTIÓN PÚBLICA
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar instrumentos para conocer cómo ha ido evolucionado el concepto de Gestión Pública y qué problemas plantea en la actualidad la Gestión Pública en sus diferentes manifestaciones.
Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> • Administración Pública. • Administración Financiera • Control y Administración de Bienes Públicos • Sistema de Control Fiscalización y Auditoría de gestión. • La actuación de la Administración
Horas y lugar	40 - Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de San Pablo de Atenas
Calendario previsto y presupuesto	Del 04 al 11 de enero del 2023 – 600 usd
Responsable	Lida María Zapata Mora

Elaborado por: Josselyn González

Tabla 34.

Plan de capacitación - Gestión de Procesos

Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de San Pablo de Atenas	
Estructura del plan de capacitación	
Acción	GESTIÓN DE PROCESOS
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Reinventar la gestión de procesos, a través de la innovación y alineación orientada a los procesos de personal, con el fin de posicionar al capital intelectual, como el bien o valor máspreciado de la organización y que con efectivo enfoque se apreciará más su aportación a la organización
Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> • Desafíos de la Gestión de procesos. • Proceso de la Administración del Talento Humano. • Proceso de Relaciones Laborales. • Proceso del Desarrollo Humano. • Proceso de Clima Laboral
Horas y lugar	80 - Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de San Pablo de Atenas
Calendario previsto y presupuesto	Del 16 al 30 de enero del 2023 – 1.000 usd
Responsable	Lida María Zapata Mora

Elaborado por: Josselyn González

CONCLUSIONES

- Mediante la aplicación de la Auditoría administrativas permite establecer las áreas críticas, analizar y evaluar los procesos para luego emitir recomendaciones que permitirá mejorar las falencias detectadas.
- Al ejecutar la auditoría administrativa dentro del análisis de las herramientas con las que cuenta la Junta se ha podido determinar que no cuenta con el Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual y otras herramientas de trabajo importantes para una buena administración financiera de la entidad.
- Al aplicar los procesos de gestión administrativa , métodos y técnicas de auditoría administrativa se logró determinar las debilidades, deficiencias y amenazas que inciden de forma directa al nivel de desempeño de la gestión administrativa-financiero , que impiden el cumplimiento apropiado de objetivos y metas planteadas, reducen el progreso de las actividades diarias de la junta.
- Se emitió el informe final de auditoría administrativa de forma clara, oportuna de acuerdo a los hallazgos de auditoría encontrados y evidenciados con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, con el fin de facilitar la toma de decisiones y las acciones correctivas a los directivos.

RECOMENDACIONES

- Se debe aplicar mecanismos de control y evaluación a los departamentos mediante el sistema de control, gestión y cumplimiento para medir el desarrollo de cada área.
- Se sugiere la apertura y el compromiso necesario para que se sigan ejecutando auditorías de diferentes tipos dentro de la Junta, e implementar la utilización de instrumentos de autoevaluación como flujogramas, indicadores de gestión, sistemas de control interno en todas sus áreas con el fin que permitan mejorar la calidad de los procesos y la correcta administración.
- A los directivos Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de la Parroquia de San Pablo de Atenas se recomienda elaborar el Plan Estratégico Institucional, herramienta que les orientará a corto y mediano plazo, aplicar las Normas de control interno emitidas por la Contraloría General del Estado, demás leyes vigentes y necesarias para alcanzar de forma eficiente, eficaz, económica los objetivos, metas establecidas, asegurar la calidad del talento humano y la optimización de los demás recursos disponibles, y de esta manera contribuir para reestablecer la imagen institucional.
- Se solicita a la presidenta tomar en consideración y aplicar las recomendaciones emitidas en el informe de auditoría administrativa, para que se tome acciones correctivas en cuanto a las debilidades y amenazas encontradas y de esta mejorar el desempeño y la planificación de la gestión administrativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Corporación Edi-Ábaco. (2002). *NIA 6: Evaluación de Riesgos y Control Interno. Sección 400*. Obtenido de Sitio web de Corporación Edi-Ábaco Cía. Ltda: https://nanopdf.com/queue/evaluacion-de-riesgo-y-control-interno_pdf?queue_id=-1&x=1644533297&z=MjgwMDozNzA6NGY6NzdkMDo1OTdhOjY1YmM6MzIwYjoyMjA2
- Aching, C. (2015). *Guía rápido: ratios financieros y matematicas de la mercadotecnia* (Primera ed.). Lima, Perú: El CID Editor.
- Aching, C. (2015). *Guía rápido: ratios financieros y matematicas de la mercadotecnia* (Primera ed.). Lima, Perú: El CID Editor.
- Aguilar, P. (2012). Un modelo de clasificación de inventarios para incrementar el nivel de servicio al cliente y la rentabilidad de la empresa. *Pensamiento & Gestión*(32), 142-164.
- Aguirre, C., Barona, C., & Dávila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. *Revista Valor Contable*, 7(1), 50-64.
- Alcarria, J. (2012). *Introducción a la contabilidad* (Primera ed.). Castellon, España: Universitat Jaume I.
- Alvarez Basaldúa, L. D. (2005). *Seguridad en informática: auditoría de sistemas*.
- Angulo, U. (2016). *Contabilidad financiera* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

- Antunez, G., & Torres, C. (2020). *El control de inventarios y su impacto en la rentabilidad de la empresa Distribuidora Quiro S.A.C., Puente Piedra, 2019 (Tesis de grado)*. Lima, Perú: Universidad Tecnológica del Perú.
- Arroba, J. (Noviembre de 2018). *Control de inventarios y su incidencia en los estados financieros*. Obtenido de Sitio web de Eumend. net: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/inventarios-estados-financieros.html#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Mindiolaza%20%26%20Campoverde%20%282012%29%20indican%20que%20el,de%20calidad%20en%20las%20mejores%20condiciones%20posibles.%20%28p.3%29>
- Arwinge, O. (2013). *Contributions to Management Science*. New York, Estados Unidos: Physica-Verlag A Springer Company.
- Asencio, L., González, E., & Lozano, M. (2017). El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 7(13), 231-246.
- Aumatell, S. i. (2013). *Auditoria de la Información*. Barcelona: Oberta.
- Axsäter, S. (2015). *Inventory Control* (Tercera ed.). New York, Estados Unidos: Springer.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Bogotá, Colombia: Editorial Shalom.
- BENÍTEZ, S. (Octubre de 2012). AUDITORÍA ADMINISTRATIVA APLICADA EN LA EMPRESA “EJ UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR. Quito.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia : Pearson.

- Chiriboga, M. (2014). *Las ONG ecuatorianas en los procesos de cambio* (Primera ed.). Quito, Ecuador: Ediciones Abya-Yala.
- Chu, M. (2020). *El ROI de las decisiones del marketing. Un enfoque de rentabilidad* (Primera ed.). Lima, Perú: Editorial UPC.
- Constitución del Ecuador, Art. 309 (Asamblea Nacional 20 de Octubre de 2008).
Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Córdoba, M. (2016). *Gestión Financiera* (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Córdoba, M. (2016). *Gestión Financiera* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Del Estado, C. G. (2016). *Guía de auditoría ambiental*.
- Delia, P. (2012). *Sistema de Gestión Administrativa y su incidencia en la Productividad en la Mecánica de Transmisiones Solís de la ciudad de Ambato*. Ambato: UTA.
- Dopico, A. (13 de Julio de 2021). *What is Checklist in research methodology?*
Recuperado el 25 de Febrero de 2022, de Sitio web de Janetpanic.Com:
<https://janetpanic.com/what-is-checklist-in-research-methodology/>
- el Buey Torres, P. A. (2003). *Auditoría fiscal: concepto y metodología*. . Instituto de Estudios Fiscales.
- Escalante Mejía, L. S., & Pincay Villamar, J. X. (2016). “Auditoría Administrativa en la Compañía Silverti S. A.”Universidad de Guayaquil. Guayaquil.
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

- Eugenio, M. (2015). *Las actividades de control de inventarios y aa rentabilidad en la farmacia Luz y Vida de la ciudad de Ambato (Tesis de grado)*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- F, F. (2005). *Auditoria Adminsitrativa*. Medellin: Unidos.
- FLORES, A. L. (2015). *POBLACIÒN Y MUESTRA* .
- Fourie, H., & Ackermann, C. (2013). The impact of coso control components on internal control effectiveness: an internal audit perspective. *Journal of Economic and Financial Science*, 6(2), 495-518.
- Freire, R. P. (2013). *Chi-cuadrado*.
- Gañan, T. (2012). *El Control de Inventarios y su incidencia financiera en la empresa Ferretería Soluciones de la ciudad de Ambato en el año 2012 (Tesis de Grado)*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Gibaldi, J. (1995). *Handbook for Writers of Research Papers*. New York: Modern Language Association.
- Gitman, L. (2007). *Principios de administración financiera* (Decimoprimer ed.). México: Pearson Educación.
- Golaś, Z. (2020). The effect of inventory management on profitability: evidence from the Polish food industry: Case study. *Agricultural Economics*, 66(5), 234-242.
- Grencie.com. (2020). Grerencia Adminsitrativa. *Managment*, 24-26.
- Guerrero, H. (2009). *Inventarios manejo y control* (Primera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Guerrero, H. (2009). *Inventarios. Manejo y control* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Gujarati, D. (2010). *Econometría* (Quinta ed.). México D.F, México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Heinemann, k. (2005). *INTRODUCCION A LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION EMPÍRICA* . BARCELONA : Paidotribo .
- Hernández, C., Fernández, P., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL.
- Hirth, R., & Chesley, D. (2017). Enterprise Risk Management Integrating with Strategy and Performance. *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*, 1-10. doi:<https://www.coso.org/Documents/2017-COSO-ERM-Integrating-with-Strategy-and-Performance-Executive-Summary.pdf>
- International Standard on Auditing. (2009). *Handbook of International Standard of Auditing*. New York, Estados Unidos : International Federation of Accountants.
- Jones, E. (2019). Inventory control. En E. Jones, *Supply Chain Engineering and Logistics Handbook Inventory and Production Control* (págs. 141-149). New York, Estados Unidos: Taylor & Francis Group, LLC.
- King, A. (2011). *Internal control of fixed assets*. New Jersey, United States of America: John Wiley & Sons, Inc.
- Lara, L., & Torres, S. (2015). “APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA ADMINISTRATIVA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA E-P. EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE GUARANDA DE LA PROVINCIA

BOLÍVAR, AÑO 2014” UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR.
Guaranda .

Lavalle, A. (2017). *Análisis financiero*. México D.F, México: Editorial Digital UNID.

Leiva, M. (2013). *Auditoria de Gestión*. Buenos Aires: Social.

Lema, A. (2021). *Control de inventarios y su influencia en la rentabilidad de ADROSES en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, año 2020-2021 (Tesis de grado)*. Guaranda, Ecuador: Universidad Estatal de Bolívar.

Luna, B. (2012). *Auditoria Adminsitrativa*. Lima: Universal.

Luna, Y. B. (2015). *Auditoría integral: normas y procedimientos*. Ecoe ediciones.

Maita, D. (2016). *El control de inventarios y la rentabilidad en CEPOLFI Industrial C.A. en el año 2014*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones Ltda.

Marulanda, T. (2016). *Encuentro Nacional de Contralores*. Antioquía: Pública.

Matos, A. (17 de Agosto de 2015). *Normas Internacionales de Contabilidad – NIC Versión 2015*. Recuperado el 10 de Febrero de 2022, de Sitio web de alanemiliomatosbarzola.wordpress:
<https://alanemiliomatosbarzola.wordpress.com/2015/08/17/version-2015-normas-internacionales-de-contabilidad/>

Mejia Apaza, W. (2009). Auditoría forense. *Revista de Información, Tecnología y Sociedad*.

- Morales, H. S. (2013). *Introducción a la Auditoria*. España: Tercer Milenio.
- Mota, J. A. (2010). *Auditoría operacional a la administración del inventario y almacenamiento de mercaderías, en una comercializadora de productos para el hogar*.
- NCH Software. (s.f.). *Inventoria, software para inventarios*. Recuperado el 27 de Febrero de 2022, de Sitio web de Nchsoftware: <https://www.nchsoftware.com/inventory/es/index.html>
- NdiranguKung'u, J. (2016). Effects of Inventory Control on Profitability of Industrial and Allied Firms in Kenya. *Journal of Economics and Finance*, 7(6), 9-15.
- NIC2. (1 de Enero de 2005). *Norma Internacional de Contabilidad 2 Inventarios*. Obtenido de Sitio web de Ministerio de Economía y Finanzas - MEF - Gobierno del Perú: http://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/con_nor_co/no_oficializ/ES_GVT_IAS02_2015.pdf
- Ollague, J., Ramón, D., Soto, C., & Novillo, E. (2017). Indicadores Financieros de Gestión: análisis e interpretación desde una visión retrospectiva y prospectiva. *INNOVA Research Journal*, 8(1), 22-41.
- Paredes, A., Chud, V., & Osorio, J. (2019). Sistema de control de Inventarios multicriterio difuso para repuestos. *Scientia Et Technica*, 24(4), 595-603.
- Pereira, C. A. (2019). *Control Interno en la empresas* (Primera ed.). México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Pérez, J. (2015). *La gestión financiera de la empresa* (Primera ed.). Madrid, España: Esic Editorial.

- Prempeh, K. (2015). The impact of efficient inventory management on profitability: evidence from selected manufacturing firms in Ghana. *Mpra*, 1-6.
- Rafael, R. D. (2015). *Autoria de Gestión*. Barcelona: Sin Limites.
- Riofrío, B. (2014). *El control de inventarios y la rentabilidad en la empresa Carlos Mesías productora de trenzas, alambre y artículos similares de hierro (Tesis de grado)*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Riquelme, S. F. (2014). *Teoria y practica de la Auditoria I*. Madrid: Piramide.
- Sinisterra, G., Polanco, L., & Henao, H. (2011). *Contabilidad: Sistema de información para las organizaciones* (Sexta ed.). Bogotá: Mcgraw-Hill Interamericana, S. A.
- Tincopa, L. (2008). *El desarrollo de un control de inventarios para mejorar la rentabilidad de la empresa Book Center SAC de la ciudad de Trujillo*. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/117/Tincopa%20Grados%2c%20Luis%20Ren%c3%a1n.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- V, R. (2008). *La Auditoria un nuevo enfoque*. Lima: Universal.
- Vásconez, D. (2016). *Plan de gestión turístico comunitario en la parroquia de Simiatug, cantón Guaranda, provincia de Bolívar (Tesis de grado)*. Quito, Ecuador : Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Vértice . (2011). *Contabilidad Financiera*. Málaga, España: Vértice.
- Villavicencio, N. (2011). *Control Interno y su influencia sobre la toma de decisiones en el calzado Liwi*. Ambato: UTA.

- Yerovi, G, .., Vera, F, .., & Sánchez, R, .. (2018). La auditoría financiera, una herramienta imprescindible para las empresas. *Revista Publicando*,.
- Zaldívar, S., Fuentes, V., Leyva, E., Lozada, D., & Cantero, H. (2011). *Análisis de la rentabilidad económica: tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial*. La Habana, Cuba: Editorial Universitaria.
- Zurita, T., Pucutay, J., Córdova, J., & León, L. (2019). Estrategias financieras para incrementar la rentabilidad. Caso: Empresa Indema Perú S.A.C. *INNOVA Research Journal*, 4(3), 30-41.

ANEXOS

Anexo 1. Formato de encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP

ENCUESTA

- I. **Dirigido :** Al personal de la “Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas”
- II. **Objetivo:** Obtener información sobre si ha realizado una auditoria administrativa y así poder verificar su incidencia en el manejo de los recursos del 2021.
- III. **Motivación:** Obtener información confiable de los manejos de los recursos de la junta la misma que está realizada con fines académicos.

La información aquí presentada es confidencial, será utilizada exclusivamente para fines académicos.

En los siguientes literales marque con una X la respuesta que corresponda.

1. ¿Se aplica procesos administrativos en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?

SI

NO

2. ¿Se cumple con las políticas establecidas dentro de los procesos administrativos?

SI

NO

3. ¿Se realizan auditorías administrativas en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?

SI

NO

4. ¿Cree usted que con una auditoría administrativa se evalúa la situación financiera de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?

SI

NO

5. ¿Considera que la aplicación de procesos administrativos beneficia la atención de servicios a la Junta?

SI

NO

6. ¿Conoce Usted las funciones de la administración de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?

SI

NO

7. ¿Es necesario una auditoría administrativa de los procesos administrativos de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?

SI

NO

Muchas gracias por su amabilidad y por el tiempo dedicado a contestar esta encuesta

Anexo 2. Formato de entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP

Entrevista

- IV. **Dirigido :** A la presidenta de la “Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas”
- V. **Objetivo:** obtener información sobre si ha realizado una auditoria administrativa y así poder verificar su incidencia en el manejo de los recursos del 2021.
- VI. **Motivación:** obtener información confiable de los manejos de los recursos de la junta la misma que está realizada con fines académicos.
- La información aquí presentada es confidencial, será utilizada exclusivamente para fines académicos**
1. ¿De una opinión en términos generales de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?
 2. ¿Cuáles son las principales actividades u operaciones que realiza la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?
 3. ¿Cuántas personas laboran en su empresa, cree que cuenta con el personal suficiente y competente?
 4. ¿Se ha realizado una Auditoria Administrativa?
 5. ¿se efectúan reuniones habituales con la directiva de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?

6. ¿Se aplica procesos administrativos en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?
7. ¿Se cumple con las políticas establecidas dentro de los procesos administrativos?
8. ¿Considera que la aplicación de procesos administrativos beneficia la atención de servicios a la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas?
9. ¿Qué cree usted que se obtendrá de esta auditoría?

Muchas gracias por su amabilidad y por el tiempo dedicado a contestar esta entrevista

Anexo 3. Cedula Narrativa

Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas Del 01de enero al 31 de diciembre del 2021 CEDULA NARATIVA		PT 1/3
TIPO DE TRABAJO: Auditoría Administrativa COMPONENTE: Reclutamiento y selección de personal		
<ol style="list-style-type: none">1. Normas y procedimientos no cumplidos para la contratación del personal2. No existe un documento ya establecido y aprobado en donde se indique las bases para un concurso de méritos y oposiciones para el ingreso del personal en la junta.		
		Elaborado por :JGT Revisado por :OPTC

Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas Del 01de enero al 31 de diciembre del 2021 CEDULA NARATIVA		PT 2/3
TIPO DE TRABAJO: Auditoría Administrativa COMPONENTE: Evaluación de desempeño		
<ol style="list-style-type: none">1. La no existencia de un formato pre establecido para la evaluación del desempeño del personal.2. No existe una evaluación continua del personal de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas		
		Elaborado por :JGT Revisado por :OPTC

Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas

Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021

CEDULA NARATIVA

PT

3/3

TIPO DE TRABAJO: Auditoría Administrativa

COMPONENTE: Capacitación de personal

1. La capacitación del personal de los años 2021 y años anteriores no cumple con todo el proceso establecido.
2. La capacitación no es recibida por todo el personal de la institución y en forma continua.

Elaborado por :JJGT

Revisado por :OPTC

Anexo 4. Local de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas



Anexo 5. Encuesta a los empleados de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado San Pablo de Atenas



Anexo6. Certificado urkund



Document Information

Analyzed document	Proyecto de Inveestigación - Josselyn Jasmin González Tapia.pdf (D145770654)
Submitted	10/7/2022 3:03:00 AM
Submitted by	
Submitter email	otanqueno@ueb.edu.ec
Similarity	9%
Analysis address	otanqueno.ueb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

Entire Document

Hit and source - focused comparison, Side by Side

Submitted text	As student entered the text in the submitted document.
Matching text	As the text appears in the source.

